

Peran Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Becak Wisata Kota Probolinggo

Pandu Satriya Utama, Abul Haris Suryo Negoro

pandu.fisip@unej.ac.id

Abstract

Tourist pedi cap as traditional transportation mode has its own characteristic and capability to create tourist's enthusiasm. The driver and its pedi cap have attractive for tourists and main transportation for cruise tourists which have visited Probolinggo City since 2011. Its necessary to improve the quality service by tourist pedi cap in gaining cruise tourist's satisfaction. The government's roles whose derives from local department should be optimize by designing proper programm in multi purpose and continue, through high level of quality service by tourist pedi cap. The managing of tourist pedi cap by local government should support promotion activity and development of tourism activity in Probolinggo City, and also it could rejuvenat the economic activity held by the member of pedi cap driver's association.

Keywords: Government, Managing, Tourist Pedi cap, Cruise Ship Tourism

Abstrak

Becak wisata sebagai moda transportasi tradisional memiliki nilai kekhasan dan mampu menarik antusiasme wisatawan. Pengemudi dan becak wisata telah menjadi daya tarik dan menjadi moda transportasi unggulan wisatawan kapal pesiar di Kota Probolinggo sejak tahun 2011. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan becak wisata dalam rangka meningkatkan kepuasan wisatawan kapal pesiar. Peran pemerintah daerah melalui berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) diharapkan lebih optimal melalui pendesainan program kegiatan yang multi purpose dan berkesinambungan, terhadap peningkatan kualitas pelayanan becak wisata. Pengelolaan becak wisata oleh pemerintah daerah diharapkan dapat mendukung promosi dan pengembangan aktivitas kepariwisataan di Kota Probolinggo serta peningkatan kesejahteraan perekonomian anggota paguyuban becak wisata.

Kata Kunci: Pemerintah, Pengelolaan, Becak Wisata, Wisata Kapal Pesiar

Pendahuluan

Becak, menjadi sebuah moda transportasi tradisional yang masih bertahan seiring laju perkembangan teknologi transportasi. Memiliki daya tawar sebagai moda transportasi yang layak dan patut dipertahankan. Karakter khas pada desain dan fasilitas yang menyertai. Unik dengan menggunakan tenaga manusia dalam pengoperasionalan. Serta kedekatan antara pengendara dengan pengguna

menjadi unsur yang sangat penting. Terbangunnya sebuah ikatan dan loyalitas pengguna angkutan becak. Meskipun dalam perkembangannya telah muncul moda transportasi yang lebih konvensional, bentor, yaitu becak motor dengan menggunakan tenaga mesin.

Dengan sasaran utama pengguna adalah *middle and low class*, becak tetap menjadi sarana ideal bagi masyarakat modern. Tidak hanya

sebagai moda transportasi manusia, becak menjadi sarana angkutan barang yang lebih fleksibel. Mampu menjangkau peta lokasi terdalam permukiman dengan daya tampung yang cukup besar. Dapat dimodifikasi sesuai dengan peruntukan dan kebutuhan, khususnya dalam sarana angkutan barang. Sebagai sarana transfer orang dalam jarak yang relatif pendek, becak terbagi kedalam becak angkutan biasa dan becak wisata.

Perbedaan dasar becak wisata dengan becak angkutan biasa hanya terletak pada aspek performa pelayanan dan tampilan serta segmen pengguna. Pengemudi becak wisata memiliki derajat level pelayanan yang lebih baik jika dibandingkan dengan pengemudi becak angkutan biasa. Memiliki bekal keterampilan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada para wisatawan. Becak wisata memiliki keunikan tersendiri baik dalam desain maupun ciri khasnya.

Becak wisata tentunya menawarkan sesuatu yang berbeda, memberikan jasa pelayanan kepada segmen khusus yaitu wisatawan. Fungsi becak wisata tidak hanya sebatas sebagai moda transportasi dan hanya mengandalkan fungsi penghantaran, tetapi juga menjadi *front liner* yang berhadapan langsung dengan segmen khusus, yaitu wisatawan. Dalam kaitan dengan pariwisata, menjadi keharusan untuk memberikan penambahan fungsi-fungsi lain sebagai wujud manifestasi becak wisata.

Peran strategis becak wisata juga dalam promosi *word of mouth* wisata daerah. Dukungan aspek kelaikan fasilitas, pelayanan, keramahan dan peran informatif pengemudi becak wisata sebagai sebuah keharusan dan

menjadi unsur dominan. Titik kulminasi berada pada upaya peningkatan kualitas jasa pelayanan becak wisata secara holistik.

Dalam perkembangannya, di Kota Probolinggo, becak wisata menjadi salah satu moda transportasi yang sangat diminati oleh wisatawan. Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo merupakan satu-satunya paguyuban becak wisata yang ada di Kota Probolinggo. Dengan anggota yang tidak hanya berasal dari Kota Probolinggo, namun berbagai anggota dari Kabupaten Probolinggo yang beroperasi di wilayah Kota Probolinggo. Secara garis besar, bahwa anggota Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo tidak berdasarkan domisili namun area kerja atau tempat *mangkal* dari para anggotanya.

Jika dibandingkan dengan moda transportasi lain, becak wisata menjadi sarana transportasi yang mampu memberikan sensasi tersendiri. Terutama dalam mengakses berbagai tempat tujuan dalam rute-rute pendek. Becak dalam pariwisata memiliki peran penting, yaitu dapat diakses, mampu bermanuver di jalan-jalan yang sempit, wisatawan dapat menikmati udara segar sepanjang perjalanan dan wisatawan dapat menikmati pemandangan alam serta pemandangan disepanjang rute yang dilalui becak wisata (Irene, 2015).

Secara umum, becak wisata lebih sering dipergunakan oleh para wisatawan asing apabila dibandingkan dengan wisatawan domestik. Meskipun dengan ukuran tempat duduk yang cukup kecil, wisatawan asing yang notabene memiliki struktur tubuh berbeda dengan rata-rata masyarakat

Indonesia cukup menikmati fasilitas dasar yang tersedia. Mengilustrasikan bahwa becak wisata hanya ideal dipergunakan untuk satu penumpang atau wisatawan asing. Tidak dilengkapi dengan sarana bagasi khusus bagi para wisatawan yang membawa barang perlengkapan atau tas ransel.

Dalam aspek lain, dampak ekonomi pengembangan becak wisata tidak secara langsung diperoleh pemerintah daerah. Pengelolaan becak wisata tidak serta merta membawa manfaat faktual, namun memiliki alur membangun sebuah kultur dan ciri khas pelayanan becak wisata Kota Probolinggo. Dengan berlandaskan pada budaya *adiluhung* khas Kota Probolinggo, budaya *Pendhalungan*. Proyeksi keuntungan yang didapat pemerintah daerah adalah peningkatan citra daerah. Citra daerah dalam tag, *Impressive Probolinggo City* atau Kota Probolinggo Berkesan, berpeluang terdongkrak dengan peran kontinyu secara aktif para anggota paguyuban becak wisata dalam melayani wisatawan. Wisatawan diharapkan akan semakin lama tinggal di Kota Probolinggo dengan pelayanan multi aspek pengemudi becak wisata yang mampu memberikan rasa aman dan nyaman, handal, responsif dan informatif.

Namun demikian, kualitas jasa pelayanan mempengaruhi tinggi rendahnya antusiasme wisatawan menggunakan moda transportasi tradisional, becak wisata. Membangun kualitas jasa pelayanan becak wisata tidak terlepas dari pengaruh internal dan eksternal. Internal kelembagaan melalui berbagai peran pembinaan anggota dari Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo. Serta eksternal dari peran strategis pemerintah daerah dan perusahaan atau swasta yang tergabung

dalam forum *Corporate Social Responsibility* (CSR). Peran eksternal pemerintah daerah akan lebih difokuskan pada tataran aspek makro, yaitu peningkatan kualitas pelayanan jasa becak wisata terhadap para anggota Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo.

Pemerintah Kota Probolinggo mempunyai peran yang besar dalam mensukseskan segala kegiatan masyarakat yang berorientasi pelayanan publik. Pemerintah kota dengan akses dalam membuat keputusan berupa kebijakan dapat memberikan dukungan terhadap potensi di dalam kota. Pemerintah kota sebagai pelayan publik harus mampu membuktikan bahwa pelayanan publik dilingkupnya dapat terlayani dengan baik.

Merujuk dari pendapat Denhart and Denhart (2007) Pemerintah Kota Probolinggo sebagai pelayan publik dapat bertindak dan berkomitmen pada kepentingan publik, proses tata kelola, dan menggunakan pendekatan yang demokratis. Pemerintah mampu untuk belajar dalam mengembangkan dan melaksanakan kebijakan yang dibuat dan menghadapi segera permasalahan yang muncul pada pelaksanaan kebijakan tersebut. Motivasi ini menjadi dasar dalam membentuk pelayanan prima yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat.

Peran pemerintah daerah sangat krusial dalam peningkatan kapasitas dan kapabilitas becak wisata. Dengan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, dapat meningkatkan perannya melibatkan paguyuban becak wisata ke dalam program kegiatan yang dimiliki oleh masing-masing OPD. Peran pemerintah daerah sebagai fasilitator, diharapkan mampu

mendukung eksistensi dan ekonomi anggota paguyuban melalui peningkatan kualitas pelayanan becak wisata. Upaya konkrit yang harus dilakukan adalah mengubah arah kebijakan pemerintah daerah dengan memposisikan becak wisata sebagai sektor prioritas pengembangan dalam pembangunan ekonomi Kota Probolinggo. Pelibatan becak wisata dalam kegiatan-kegiatan pemerintah daerah, melalui *leading sector* dari berbagai OPD ke dalam bentuk-bentuk kegiatan berskala masif dan pelibatan banyak anggota paguyuban, baik pelatihan, sosialisasi, keikutsertaan dalam pelaksanaan berbagai event pemerintah daerah maupun dalam kegiatan forum lainnya.

Namun demikian, hanya beberapa OPD di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo yang memiliki program kegiatan nyata dan konsen dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan anggota paguyuban becak wisata. Sedangkan becak wisata memiliki aspek makro pelayanan harus terus ditingkatkan kualitasnya. Ranah aspek peningkatan kualitas harus selaras dengan berbagai program kegiatan dari pemerintah daerah yang multi tujuan dan berkelanjutan. Peran pemerintah daerah yang terejawantahkan kedalam program kegiatan yang terkait langsung dengan paguyuban becak wisata. Program kegiatan yang berjalan selama ini masih bersifat spasial, tidak berkelanjutan dan hanya *single purpose*.

Tinjauan Pustaka

Pemerintah Daerah

Dalam KBBI (2016) dinyatakan bahwa Pemerintah merupakan sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan yang mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau

bagian-bagiannya. Essay (2018) juga menegaskan bahwa peran pemerintah sangat penting dan kompleks dalam aktivitas pariwisata, meliputi aspek kebijakan dan filosofis politik. Menurut Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dijelaskan pada pasal 1 ayat 2 bahwa Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi luas dalam Sistem dan Prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal itu juga ditegaskan oleh Abdul Kholiq Azhari, dkk (2019) bahwa negara kesatuan yang menerapkan *local self government* berada pada daerah kabupaten dan kota. Kabupaten dan kota mempunyai hak otonomi dalam pengelolaan kebijakan dan anggaran yang berorientasi pada pelayanan publik prima.

Pengelolaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan. Soekanto mendefinisikan pengelolaan sebagai suatu proses yang dimulai dari proses perencanaan, pengaturan, pengawasan, penggerak sampai dengan proses terwujudnya tujuan. Atau dalam definisi lain disebutkan bahwa pengelolaan merupakan bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Rahardjo dalam Ali, 2014). Dalam arti yang lain, pengelolaan merupakan aktivitas manajemen. Qalyub (2007:271) menyatakan bahwa apabila dalam sistem dan proses perencanaan,

pengorganisasian, pengarahannya, penganggaran, dan sistem pengawasan tidak baik, proses manajemen secara keseluruhan tidak akan lancar sehingga proses pencapaian tujuan akan terganggu dan mengalami kegagalan.

Becak Wisata

Becak menurut *Cambridge Dictionary*, merupakan sebuah sarana yang berukuran kecil, yang mengangkut penumpang dengan dua roda yang biasanya untuk menarik satu orang (<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/rickshaw>). Irene *et al*, (2015) juga menyatakan bahwa industri becak wisata sekarang menjadi sebuah industri yang mem-*booming* yang tidak hanya beroperasi di negara-negara berkembang, namun juga negara-negara industri.

Wisata Kapal Pesiar

Manifest Ias (2018) menyatakan bahwa wisata kapal pesiar merupakan sebuah bentuk perjalanan untuk bertujuan bersenang-senang, melibatkan seluruh aktivitas liburan didalam kapal pesiar dengan durasi setidaknya 48 jam, memiliki jadwal berkunjung secara khusus pada saat kapal pesiar bersandar di beberapa pelabuhan. Sedangkan Research Center for Coastal Tourism (2012) membagi kapal pesiar ke dalam kapal pesiar ekspedisi, penjelajah sungai, kapal pesiar laut lepas, kapal pesiar khusus, kapal pesiar kecil, kapal pesiar keliling dunia, kapal pesiar transit dan kapal pesiar keliling. kota CBI (2016) menyatakan bahwa kapal pesiar dengan hanya satu jalur atau perjalanan keliling dan umumnya memiliki beberapa pelabuhan untuk bersandar, dimana wisatawan dapat mendarat untuk menikmati dan mendapatkan

pengalaman dalam sebuah atraksi wisata, aktivitas, budaya, alam dan berbelanja di pusat kota. Wilson (2012) mengungkapkan konsep penumpang kapal pesiar lebih ditekankan pada aspek nilai tambah terhadap akomodasi dan aktivitasnya.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, proses pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara dan observasi. Kedua teknik tersebut merupakan upaya yang dipergunakan dalam rangka memahami kondisi faktual pelayanan becak wisata, khususnya pada saat menjadi moda transportasi wisatawan kapal pesiar. Aktivitas wawancara dilakukan kepada Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Probolinggo dan Bappedalitbang Kota Probolinggo. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman terhadap upaya-upaya yang sudah dilakukan baik secara internal kelembagaan dalam Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo, maupun peran pemerintah daerah dalam pengelolaan becak wisata melalui peningkatan kualitas pelayanan becak wisata dalam konteks makro.

Sedangkan aktivitas observasi dilakukan dalam rangka untuk memahami teknik dan tata cara pelayanan para anggota paguyuban kepada para wisatawan kapal pesiar, baik ditinjau dari aspek kondisi fisik becak wisata maupun pengemudinya. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi prosedur pelayanan yang sudah diterapkan, dikorelasikan dengan bentuk-bentuk pelatihan dan sosialisasi yang sudah didapatkan oleh para anggota Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo dari berbagai OPD di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.

Metodologi penelitian dalam penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif, yaitu dengan memberikan penjabaran terhadap peran pemerintah daerah. Selama ini melalui OPD dalam pengelolaan becak wisata, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan. Ditinjau dengan aspek implementasi di lapangan dalam pelayanan becak wisata terhadap wisatawan kapal pesiar. Diharapkan akan ditemukan relevansi ketercapaian program kegiatan yang sudah dilakukan oleh OPD, bentuk pelayanan yang diterapkan serta respon wisatawan asing terhadap pelayanan becak wisata.

Pembahasan

Gambaran Umum Becak Wisata

Becak, sebagai moda transportasi tradisional memberikan peran yang strategis dalam mendukung perekonomian Kota Probolinggo, secara tidak langsung memberikan dampak penting. Membantu pemerintah dalam peningkatan pendapatan daerah dari sektor retribusi pendapatan dan menjamin

keberlangsungan perputaran ekonomi di masyarakat. Becak sebagai media mempertahankan kultur budaya khas daerah yang sudah bertahan sejak masa kolialisasi. Memiliki seperangkat hubungan bersifat kekeluargaan yang kuat diantara sesama pengemudi becak.

Partisipasi strategis becak wisata tampak dari daya jangkau terhadap berbagai daya tarik wisata dan industri kreatif, serta sarana pendukung wisata lainnya. Wisatawan kapal pesiar dapat dengan mudah menggunakan becak wisata untuk berkeliling Kota Probolinggo. Becak wisata yang tersebar di lima kecamatan di Kota Probolinggo, terkonsentrasi pada beberapa kecamatan yaitu Kecamatan Mayangan, Kanigaran dan Kademangan. Ketiga kecamatan dengan porsi sebaran becak wisata yang paling besar. Memiliki relevansi dengan pertumbuhan destinasi wisata dan sarana pendukung lainnya, baik sarana akomodasi, restoran dan rumah makan serta biro dan agen perjalanan wisata.

Tabel 1. Sebaran Destinasi dan Sarana Pendukung Pariwisata di Kota Probolinggo

| No | Kecamatan | Destinasi Wisata | Akomodasi | Restoran dan Rumah Makan | BPW / APW |
|----|------------|------------------|-----------|--------------------------|-----------|
| 1 | Mayangan | 6 | 12 | 25 | 29 |
| 2 | Kanigaran | 2 | 6 | 17 | 24 |
| 3 | Kademangan | - | 8 | 7 | 25 |
| 4 | Wonoasih | - | - | 3 | 4 |
| 5 | Kedopak | 1 | 1 | - | 5 |

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Probolinggo, 2018

Ditinjau dari aspek sebaran destinasi wisata, Kecamatan Mayangan memiliki sebaran yang cukup tinggi. Demikian juga dengan aspek sarana pendukung pariwisata lainnya. Aspek aksesibilitas, Kecamatan Mayangan dan Kecamatan Kademangan memiliki akses pintu masuk utama wisatawan ke

Kota Probolinggo, yaitu dari jalur kereta api dan bus. Sehingga sebaran BPW / APW sangat signifikan jika dibandingkan dengan kecamatan lainnya.

Sebaran destinasi wisata dan sarana pendukung pariwisata di Kecamatan Mayangan dapat diakses

dengan mudah oleh becak wisata. Dengan mempertimbangkan pada kedekatan aksesibilitas antar destinasi wisata. Sehingga setiap adanya

kunjungan wisatawan kapal pesiar, becak wisata selalu dipergunakan sebagai sarana *city tour* Kota Probolinggo.

Tabel 2. Jumlah Anggota Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo

| No | Kecamatan | Jumlah Kelurahan | Jumlah Koordinator | Jumlah |
|----|------------|------------------|--------------------|--------|
| 1 | Mayangan | 5 | 1 | 1.151 |
| 2 | Kanigaran | 6 | 1 | 1.150 |
| 3 | Kademangan | 6 | 1 | 952 |
| 4 | Wonoasih | 6 | 1 | 735 |
| 5 | Kedopok | 6 | 1 | 536 |

Sumber: Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo, 2013.

Dengan jumlah 29 kelurahan dan 5 kecamatan, jumlah anggota Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo mencapai 4.525 orang. Apabila dilihat dari daya dukung pengemudi becak wisata yang tersedia di Kecamatan Mayangan dan Kanigaran mencapai 2.301 becak. Secara umum, kebutuhan becak wisata dengan jumlah wisatawan pada saat kedatangan kapal pesiar, baik wisatawan yang *city tour* Kota Probolinggo dengan menggunakan becak wisata, maupun wisatawan yang tidak membeli paket wisata dapat terpenuhi.

Sebagai salah satu bentuk eksistensinya, becak telah merambah fungsinya sebagai unit pelayanan khusus dalam aktivitas pariwisata, umumnya disebut sebagai becak wisata. Dengan mempertimbangkan pada aspek kebutuhan pelanggan, segmen pasar sasaran serta orientasi eksistensi keberadaan becak wisata. Paradigma yang harus berkembang adalah becak wisata tidak hanya menjual aktivitas transportasinya, namun juga menjual seperangkat kualitas jasa pelayanan yang menyertainya sebagai sebuah produk satu kesatuan.

Kontribusi Becak Wisata terhadap Wisata Kapal Pesiar

Becak wisata mulai berkembang dan dipergunakan sebagai moda transportasi wisatawan sejak di *launching* pada tahun 2011. Di tahun yang sama, Kota Probolinggo mulai didatangi oleh wisatawan kapal pesiar. Mulai terjadi sebuah proses perubahan segmentasi pasar pengguna becak wisata dari domestik ke wisatawan kapal pesiar. Meskipun diawal terjadi sebuah proses benturan-benturan budaya antara pengemudi becak wisata dengan wisatawan. Menimbulkan berbagai gesekan yang menyebabkan munculnya berbagai keluhan dari wisatawan.

Dengan menawarkan dua paket unggulan, yaitu *Visit Mount Bromo* dan *Probolinggo Highlights City Tour*, kapal pesiar yang berkunjung ke Kota Probolinggo dari tahun 2011-2018 terus mengalami fluktuasi. Namun demikian, kontribusi becak wisata terhadap kedatangan kapal pesiar sangat signifikan, menjadi moda transportasi yang mengesankan. Umpan balik sangat terkait erat dengan manfaat ekonomi yang didapatkan para pengemudi becak wisata dari aktivitas kapal pesiar.

Tabel 3. Data Jumlah Kapal Pesiar Berkunjung dan *City Tour* Kota Probolinggo dari Tahun 2011 – 2018

| No | Tahun | Total | <i>City Tour</i> |
|----|-------|-------|------------------|
| 1 | 2011 | 1 | 243 |
| 2 | 2012 | 1 | 53 |
| 3 | 2013 | 4 | 306 |
| 4 | 2014 | 3 | 69 |
| 5 | 2015 | 6 | 289 |
| 6 | 2016 | 10 | 1.088 |
| 7 | 2017 | 9 | 1.201 |
| 8 | 2018 | 8 | 432 |

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Probolinggo, 2019.

Di tahun 2019, dijadwalkan terdapat kunjungan kapal pesiar sebanyak 12 kapal pesiar, dengan 5 kapal pesiar yang menawarkan paket *city tour* Kota Probolinggo. Di tahun 2020, diperkirakan terdapat 9 kapal pesiar yang akan berkunjung ke Kota Probolinggo, sebanyak 5 kapal pesiar akan *city tour* Kota Probolinggo. Tahun 2021, dijadwalkan sementara 2 kapal pesiar berkunjung ke Kota Probolinggo (<https://www.cruisetimetables.com/visitingprobolinggoindonesia.html>).

Dengan jumlah wisatawan *city tour* ke Kota Probolinggo sebanyak

3.681 wisatawan dan telah menggunakan jasa moda transportasi becak wisata. Dengan biaya sewa per becak wisata Rp 50.000,00 diperkirakan pendapatan pengemudi becak dari tahun 2011-2018 mencapai Rp 184.050.000,00 Angka tersebut belum termasuk tips yang diberikan secara personal oleh wisatawan. Besaran pemberian tips terkait erat dengan optimasi tingkat pelayanan yang diberikan oleh pengemudi becak wisata.

Tabel 4. Jumlah Wisatawan Mancanegara melalui Pelabuhan Tanjung Tembaga Kota Probolinggo Tahun 2014 – 2017

| Bulan | Jumlah Wisatawan Mancanegara pada Tahun | | | |
|--------------|---|--------------|---------------|--------------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Januari | 908 | 52 | 851 | 337 |
| Februari | 170 | - | 898 | - |
| Maret | - | 232 | 838 | 483 |
| April | - | 24 | - | 1.130 |
| Mei | - | 522 | 850 | 206 |
| Juni | - | - | 1.985 | - |
| Juli | - | - | 2.203 | 1.080 |
| Agustus | - | - | 912 | 52 |
| September | 212 | - | - | 1.305 |
| Oktober | - | - | 156 | 170 |
| Nopember | - | 703 | 1.181 | 261 |
| Desember | - | 944 | 1.052 | - |
| TOTAL | 1.290 | 2.477 | 10.926 | 5.024 |

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Probolinggo, 2018.

Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Probolinggo melalui pintu masuk Pelabuhan Tanjung Tembaga mencapai 20.460 wisatawan. Sejumlah 1.230 wisatawan berkunjung ke Gunung Bromo, sedangkan sebanyak 3.079 wisatawan melakukan *city tour* Kota Probolinggo. Sebanyak 16.151 wisatawan merupakan wisatawan yang turun ke darat namun tidak membeli paket wisata yang disediakan oleh tour operator kapal pesiar. Membuka peluang untuk melakukan aktivitas *city tour* Kota Probolinggo dengan menggunakan moda transportasi becak wisata.

Dengan pertimbangan bahwa kedekatan aksesibilitas jarak antara Pelabuhan Tanjung Tembaga dengan pusat kota, serta sebaran daya tarik wisata dan industri kreatif yang hanya sekitar 4 km. Dimungkinkan wisatawan cukup banyak melakukan aktivitas *city tour* menggunakan becak wisata. Sehingga aktivitas kunjungan kapal pesiar selalu membuka peluang ekonomi bagi para pengemudi becak, baik becak umum maupun becak wisata.

Peran OPD dalam Pengelolaan Becak Wisata

Paguyuban becak wisata “Becak Bestari” Kota Probolinggo secara hirarkis kelembagaan dibawah pengawasan dan pembinaan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan (Bappedalitbang) Kota Probolinggo. Dengan inisiasi awal pembentukan paguyuban becak wisata tahun 2011, sebagai bentuk kerjasama antara beberapa OPD, yaitu Bappedalitbang, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dan Dinas Lingkungan Hidup. Tujuannya untuk meningkatkan capaian pelayanan

optimum kepada para wisatawan yang berkunjung ke Kota Probolinggo.

Dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo dalam Bab II, Pasal 4, dinyatakan bahwa organisasi ini dibentuk dalam rangka mengembangkan potensi masing-masing anggota (Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo, 2011: 3). Dalam Bab IV, ditambahkan bahwa tujuannya adalah untuk kesejahteraan anggota paguyuban. Peningkatan kesejahteraan anggota akan terus berkesinambungan seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan jasa becak wisata. Pengembangan potensi anggota dapat dilakukan oleh internal paguyuban maupun dikerjasamakan melalui berbagai pihak. Serta dapat melekat pada program kegiatan yang dilakukan oleh berbagai OPD di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.

Dengan mempertimbangkan aspek perubahan paradigma pelayanan memiliki berbagai tantangan dan menjadi kebutuhan, yaitu perubahan dari pelayanan standar penumpang biasa, menuju standar pelayanan khusus kepada para wisatawan. Seiring dengan tingkat pertumbuhan dan perkembangan aktivitas kepariwisataan di Kota Probolinggo. Diperlukan standar pelayanan khusus kepada para wisatawan mencakup aspek Sapta Pesona, dalam rangka mencapai kepuasan wisatawan dan peningkatan kesejahteraan anggota paguyuban. Peningkatan standar mencakup peningkatan kualitas pelayanan pengemudi becak wisata dan peningkatan sarana becak wisata.

Peran strategis OPD dalam peningkatan kualitas pelayanan dan sarana becak wisata dilakukan oleh

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata pada tahun 2011. Yaitu dengan merevitalisasi tampilan pengemudi dan bentuk fisik becak wisata, yang mencerminkan nilai kekhasan becak khusus diperuntukan dalam pelayanan

kepada wisatawan. Disisi lain, sangat diperlukan peningkatan kapasitas pengelolaan dan manajemen paguyuban becak wisata yang mandiri dan profesional melalui berbagai jenis pelatihan bersifat manajerial.

Tabel 5. Revitalisasi Becak Wisata oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Probolinggo Tahun 2011

| No | OPD | Bentuk Peningkatan |
|----|------------------------------|---|
| 1 | Aspek Pengemudi Becak Wisata | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan Udeng khas Madura; 2. Penyediaan Kaos Merah Putih khas Madura dengan tulisan Paguyuban Becak Wisata Kota Probolinggo; 3. Penyediaan Celana Hitam khas Madura. |
| 2 | Aspek Fisik Becak Wisata | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengecatan Becak Wisata; 2. Penambahan Tempat Sampah Mini; 3. Perbaikan Atap / Penutup Becak untuk Penumpang; 4. Penggantian Ban Becak Wisata; 5. Penambahan Bumper Samping Kanan Kiri Becak Wisata; 6. Penambahan Sarana <i>Booklet</i> dan <i>Leaflet</i> Peta Pariwisata Kota Probolinggo. |

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Probolinggo, 2019.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Probolinggo meningkatkan aspek sarana dan prasarana becak wisata. Menciptakan bentuk becak wisata yang memiliki nilai kekhasan budaya Pendhalungan, sebagai manifestasi bentuk kolaborasi budaya antara masyarakat Etnis Jawa, Madura, Tionghoa dan Arab. Peran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Probolinggo dalam promosi dan pemasaran destinasi pariwisata pada tataran wisatawan kapal pesiar sangat penting. Dengan mengkaitkan berbagai sumber daya yang mampu mendukung perkembangan aktivitas kepariwisataan, salah satunya adalah paguyuban becak wisata. Pemerintah Kota Probolinggo berupaya memacu peran aktif paguyuban becak wisata melalui penataan becak wisata, pada tataran aspek fisik becak wisata dan

peningkatan kapasitas pengemudi becak wisata.

Namun dalam perkembangannya, upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih belum optimal. Terbukti dewasa ini dengan ketiadaan fasilitas pendukung becak wisata akibat dijual oleh pemiliknya atau mengalami kerusakan. Tampilan becak wisata menjadi kembali sama dengan becak angkutan umum lainnya. Sehingga tidak ada ciri khusus sekarang yang mencerminkan kondisi becak wisata.

White (2013: 179) menyatakan secara fisik, becak wisata harus memiliki sabuk pengaman, lampu *sign* untuk berbelok serta pengereman. Dalam pengelolaan becak wisata, masih belum mempertimbangkan aspek keamanan dan keselamatan penumpang lebih dalam. Belum adanya sabuk pengaman yang ditempatkan pada

bangku penumpang, belum adanya lampu *sign* atau lampu penerangan yang dapat mempermudah becak wisata beroperasi di malam hari, serta bentuk pengereman masih konvensional. Peningkatan kualitas becak wisata melalui beberapa aspek fisik diatas, dapat meningkatkan nilai tambah kualitas becak wisata yang kompatibel dengan standar kebutuhan pelayanan wisatawan asing.

Dalam aspek lain, perubahan tampilan pengemudi dan becak wisata memberikan perubahan yang sangat signifikan, dalam membentuk citra becak wisata yang modern, bersih dan elegan, mengutamakan kualitas pelayanan, membangun rasa bangga dan solidaritas sesama anggota paguyuban. Mendukung kelengkapan informasi wisata dalam bentuk *booklet* dan *leaflet* peta wisata Kota

Probolinggo. Secara otomatis telah memposisikan pengemudi becak wisata sebagai pemandu wisata dan sekaligus fasilitator dalam promosi pariwisata.

Peningkatan Kapasitas Becak Wisata

Kapasitas sebagai daya dukung dan saling mempengaruhi, bagaikan dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan yaitu antara performa atau tampilan dan keterampilan. Derajat peningkatan kapasitas para pengemudi becak wisata dalam mengembangkan karakter khas dan menemukan sisi keunikan dalam masyarakat. Semakin besar peran pemerintah daerah yang terjabarkan dalam tugas pokok dan fungsi pada masing-masing OPD, semakin komplit peningkatan kapasitas kedalam berbagai ranah kehidupan para pengemudi becak wisata.

Tabel 6. Jenis Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengemudi Becak Wisata dari Perangkat Daerah (OPD) Kota Probolinggo

| No | OPD | Program Kegiatan | Bentuk Peningkatan |
|----|--|--|--|
| 1 | Dinas Sosial Kota Probolinggo | Pelatihan Bahasa Inggris | Memberikan pelatihan bahasa Inggris kepada para anggota becak wisata dalam rangka meningkatkan keterampilan berkomunikasi dengan bahasa asing. |
| 3 | Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Probolinggo | Pelatihan Kepemanduan Bidang Ekowisata | Memberikan pelatihan dalam bidang kepemanduan bidang ekowisata dalam rangka mendukung peningkatan kapasitas pengemudi becak wisata sebagai pramuwisata muda. |

Sumber: Paguyuban Becak Wisata Bestari Kota Probolinggo, 2019

Dengan pelatihan Bahasa Inggris, bertujuan agar para pengemudi becak wisata memiliki kemampuan berbahasa Inggris dasar. Baik dalam pengucapan *greetings* dan memberikan petunjuk serta informasi relevan kepada para wisatawan. Bentuk pelatihan ini sangat bermanfaat terhadap segmen pasar sasaran becak wisata selama ini yang didominasi oleh wisatawan kapal

pesiar. Dapat terbangun komunikasi dasar yang berdampak penting dalam peningkatan kepuasan kepada wisatawan.

Sedangkan pelatihan kepemanduan di bidang ekowisata dapat menunjang keterampilan berbahasa Inggris yang sudah diperoleh para pengemudi becak wisata. Teknik-teknik kepemanduan dapat melengkapi

kapasitas para pengemudi becak wisata, yang juga berperan sebagai aktor pemandu wisata. Memberikan informasi yang valid dan responsif sangat diperlukan dalam mendukung kepuasan wisatawan.

Peningkatan Sarana Prasarana dan Partisipasi

Melalui program CSR (*Corporate Social Responsibility*), Pemerintah Kota Probolinggo melalui Bappedalitbang merumuskan berbagai fokus kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas sarana dan prasarana becak wisata. Khususnya dalam keterjalanan program kegiatan dengan berbagai perusahaan di Kota Probolinggo yang tergabung dalam forum CSR. Aktivitas forum CSR yang lebih mengarah pada pemenuhan kebutuhan pokok, menjadi lebih diarahkan dalam kerangka peningkatan kualitas jasa pelayanan di bidang pariwisata. Peningkatan sarana dan prasarana menjadi signifikan dalam mendukung ketersediaan SDM yang

sudah memiliki kecakapan dalam berkomunikasi dan kepemimpinan.

Dalam perkembangannya, beberapa OPD di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo sudah merumuskan program kegiatan dan mengkorelasikan dengan melibatkan secara aktif paguyuban becak wisata Kota Probolinggo. Meskipun dalam keterkaitannya dengan pengembangan becak wisata masih belum terdapat relevansi, namun telah menunjukkan upaya sinergis peran pemerintah daerah dalam pengelolaan becak wisata.

Secara umum peran peningkatan sarana dan prasarana juga ditunjang dengan peran partisipasi yang dilakukan oleh OPD di Kota Probolinggo. Mendukung peningkatan keterlibatan paguyuban becak wisata serta keikutsertaan dalam mensukseskan kegiatan-kegiatan pemerintah daerah. Dengan semakin banyak melibatkan paguyuban becak wisata pada berbagai kegiatan pemerintah, diharapkan terus eksis dan peningkatan kualitas para anggotanya.

Tabel 2. Peningkatan Kapasitas Tidak Langsung Pengemudi Becak Wisata oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintah Kota Probolinggo

| No | OPD | Program Kegiatan | Bentuk Peningkatan |
|----|---|--|--|
| 1 | Dinas Perhubungan Kota Probolinggo | Registrasi Becak Wisata | Memberikan nomor urut dalam bentuk plat nomor kendaraan kepada seluruh becak yang sudah diregister, untuk membedakan becak Kota Probolinggo dan Kabupaten Probolinggo. |
| 2 | Dinas Tenaga Kerja Kota Probolinggo | Peningkatan Keterampilan Tambahan Pengemudi Becak Wisata | Mengadakan pelatihan terhadap para pengemudi becak wisata dalam rangka meningkatkan pengetahuan dibidang yang lain sesuai dengan kegemarannya |
| 3 | Dinas Lingkungan Hidup Kota Probolinggo | Keikutsertaan dalam Event bagi Para Pengemudi Becak Wisata | Mengkutsertakan para pengemudi becak wisata dalam kegiatan GOS (Gerakan Olah Sampah) dan KPL (Kelompok Pengelolaan Lingkungan) |
| 4 | Dinas Kesehatan Kota Probolinggo | Keikutsertaan dalam Event bagi Para Pengemudi Becak Wisata | Menggalakkan kegiatan yang bertujuan agar pengemudi becak wisata mengurangi konsumsi merokok. |

Sumber: Paguyuban Becak Wisata Bestari Kota Probolinggo, 2019.

Beberapa OPD di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo memiliki program kegiatan yang mulai menyasar paguyuban becak wisata. Dengan tujuan untuk membangun sinergitas dan daya dukung kelembagaan non pemerintah, menginspirasi proses pengembangan dan keberlangsungan anggota paguyuban serta menginisiasi dan menggali partisipasi aktif paguyuban becak wisata. Proyeksi keterlibatan semakin banyak OPD di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo terhadap peningkatan kualitas pelayanan becak wisata akan semakin besar. Seiring dengan semakin tingginya tingkat peran strategis partisipatif yang dilakukan oleh paguyuban becak wisata terhadap peningkatan perekonomian daerah.

Kesimpulan

Pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kapasitas dan kualitas pelayanan becak wisata. Dengan mempertimbangkan pada aspek tingginya peran aktif becak wisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan kapal pesiar. Dengan semakin berkembang tingkat pelayanan becak wisata, berdampak pada tingkat kepuasan wisatawan kapal pesiar. Becak wisata tidak hanya terkait dengan pelayanan pengemudi becak wisata, namun becak wisata sebagai daya tarik serta bagian dari aktivitas promosi wisata daerah. Secara umum, becak wisata sebagai sebuah produk wisata yang memiliki daya tarik berbagai operator kapal pesiar lain untuk menjual paket *city tour* Kota Probolinggo. Semakin banyak kapal pesiar yang berkunjung akan memberikan dampak signifikan bagi peningkatan perekonomian daerah.

Paguyuban becak wisata yang notabene bagian dari pemerintah

daerah, diperlukan perumusan program kegiatan peningkatan kapasitas yang dilakukan oleh OPD di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo bersifat sinergis dan berkelanjutan. Masing-masing OPD dengan tugas pokok dan fungsi yang berbeda, mampu merumuskan berbagai proyeksi program kegiatan untuk saling mendukung, memberikan dampak langsung maupun tidak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan becak wisata. Becak wisata dipandang sebagai sebuah produk wisata yang meliputi aspek fisik dan non fisik. Dengan kompleksitas peningkatan pelayanan pada aspek pengemudi becak wisata dan aspek fisik becak wisata. Peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk keterampilan berkomunikasi, kemampuan berbahasa asing dan kemampuan pramuwisata dalam memberikan informasi. Sedangkan peningkatan aspek fisik becak wisata lebih diarahkan pada peningkatan kualitas tampilan pengemudi serta perbaikan kondisi fisik becak wisata.

Saran

Dari beberapa permasalahan yang ditemukan, dapat dirumuskan beberapa saran, yaitu:

1. Merumuskan bentuk kebijakan khusus dari Pemerintah Daerah Kota Probolinggo terkait pengelolaan becak wisata, yang difasilitasi oleh Bappedalitbang Kota Probolinggo melalui berbagai OPD terkait di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo;
2. Meningkatkan peran aktif OPD yang sudah menjadi fasilitator pengembangan becak wisata selama ini, khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata serta Dinas Sosial;

3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepeemanduan bagi para pengemudi becak wisata melalui program kegiatan dari OPD secara berkelanjutan;
4. Meningkatkan kualitas tampilan fisik becak wisata dan seragam khusus yang mencirikan becak wisata khas Kota Probolinggo;
5. Bekerja sama dengan CSR dalam mendukung peningkatan kualitas fisik becak wisata.

Daftar Pustaka

- Ali, Usman. 2014. *Pengertian Pengelolaan, Perencanaan dan Pelaksanaan*.
<http://www.pengertianpakar.com/2014/12/pengertian-pengelolaan-perencanaan-dan.html/>. Diakses Tanggal 15 Agustus 2019, Pukul 13.47 WIB.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Probolinggo. 2018. *Buku Database Kepariwisata Kota Probolinggo 2018*. Probolinggo: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Probolinggo.
- Denhardt, Janet and Robert B. Denhart, 2007, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, New York, ME Sharpe Inc,
- Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo. 2011. *Anggaran Dasar/ Anggaran Rumah Tangga (AD / ART)*. Probolinggo: Paguyuban Becak Bestari Kota Probolinggo.
- Irene EA, Laurilla FT dan Bajado JF. 2015. Non Motorized Public Transport and Tourism – The Case of Pedicab Drivers of Catbalogan, Samar, Philippines. *Journal of Socialomics*. Vol. 4, Issue 2.
<https://www.longdom.org/open-access/nonmotorized-public-transport-and-tourism--the-case-of-pedicab-drivers-of-catbalogan-samar-philippines-2167-0358-1000118.pdf>
<https://www.cruisetimetables.com/cruises-to-probolinggo-indonesia.html>, Diakses tanggal 14 Agustus 2019, Pukul 10.43 WIB.
- Essays, UK. 2018. *Role Of Government In Tourism*. Retrieved from <https://www.ukessays.com/essays/tourism/role-of-government-in-tourism-tourism-essay.php?vref=1>. Diakses tanggal 14 Agustus 2019, Pukul 10.52 WIB.
- KBBI. 2016. *Pengertian Pengelolaan*.
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengelolaan>. Diakses tanggal 15 Agustus 2019. Pukul 14.08 WIB.
-2016. *Pengertian Pemerintah*.
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/PEMERINTAH>. Diakses Tanggal 15 Agustus 2019. Pukul 14.11 WIB.
- Azhari, Abdul Kholiq dan Abul Haris Suryo Negoro, 2019, *Desentralisasi Dan Otonomi Daerah Di Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Malang: Intrans Publishing
- Manifest Ias. 2018. *Cruise Tourism*.
<https://www.manifestias.com/2018/11/30/cruise-tourism/> Diakses tanggal 14 Agustus 2019, Pukul 10.59 WIB.
- Research Centre for Coastal Tourism. 2012. *Cruise Tourism: From Abroad Perspective to a Focus on Zeeland*.
<https://www.kenniscentrumtoerisme.nl/1/library/download/13920> Diakses tanggal 14 Agustus 2019, Pukul 11.15 WIB.
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

- CBI. 2016. What are the opportunities for cruise tourism with guests from Europe?.
<https://www.cbi.eu/market-information/tourism/cruise-tourism/> Diakses tanggal 14 Agustus 2019, Pukul 11.2 WIB.
- Wilson, Tom. 2012. Cruise Tourism.
<https://www.slideshare.net/wilso>
[ntom/cruise-tourism-12312350](https://www.slideshare.net/wilso/ntom/cruise-tourism-12312350).
Diakses tanggal 14 Agustus 2019, Pukul 11.29 WIB.
- White, Rob. 2013. *Global Environmental Harm: Criminological Perspectives*. United Kingdom: Willan Publishing.

