

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan memaparkan hasil serta melakukan pembahasan, berikut merupakan kesimpulan yang didapat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Ketersediaan moda transportasi menuju dan di dalam Pulau Nias cukup beragam, tetapi belum merata dalam hal kualitas dan aksesibilitas. Moda udara menunjukkan kesiapan paling tinggi dengan frekuensi penerbangan rutin, infrastruktur lengkap, dan pelayanan profesional. Sebaliknya, moda darat seperti travel dan bus Damri masih mengalami kendala infrastruktur dan operasional, serta belum memiliki sistem pelayanan yang terstruktur. Keterbatasan ini menyulitkan wisatawan dalam memilih transportasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. Transportasi travel menjadi moda favorit wisatawan, namun beroperasi secara informal tanpa dukungan fasilitas standar. Tidak adanya terminal resmi, loket, jadwal tetap, maupun layanan pengaduan, menjadikan layanan ini bergantung pada komunikasi personal antara penumpang dan sopir. Meskipun travel menawarkan fleksibilitas, sistem pelayanan yang tidak tertata membuat wisatawan, terutama dari luar daerah, rentan terhadap kebingungan dan ketidaknyamanan.
3. Dimensi kualitas pelayanan transportasi publik masih belum memuaskan, dengan nilai SERVQUAL rata-rata -1,02. Dimensi Reliability dan Responsiveness mencatat nilai paling perlu diperhatikan masing-masing -1,06, menunjukkan keandalan dan daya tanggap petugas transportasi masih rendah. Kurangnya informasi jadwal, fasilitas yang tidak berfungsi, serta sikap petugas yang belum profesional menjadi faktor dominan rendahnya kualitas pelayanan ini.

4. Keterbatasan informasi dan promosi transportasi publik menjadi hambatan utama bagi wisatawan dalam menentukan moda transportasi. Sebagian besar wisatawan hanya mengetahui opsi transportasi melalui teman atau penginapan, sedangkan transportasi publik lainnya seperti Damri tidak diketahui secara luas. Minimnya upaya promosi dari pihak penyedia maupun pemerintah turut memperburuk efektivitas layanan yang sudah tersedia.
5. Preferensi masyarakat lokal yang lebih memilih kendaraan pribadi turut menghambat keberlanjutan operasional transportasi publik. Meskipun beberapa program transportasi publik sempat dijalankan, rendahnya jumlah pengguna menyebabkan banyak layanan tidak beroperasi secara berkelanjutan. Ketidakseimbangan antara penawaran dan permintaan inilah yang menyebabkan layanan publik sulit bertahan lama
6. Keterbatasan pilihan transportasi membuat wisatawan kesulitan menentukan moda yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan karena adanya perbedaan kebutuhan, seperti Wisatawan mancanegara, lebih nyaman menggunakan travel karena dinilai dapat menyesuaikan dengan kebutuhan mereka, terutama dalam membawa perlengkapan surfing seperti papan selancar. Di sisi lain, wisatawan domestik dari luar Pulau Nias cenderung membutuhkan moda transportasi publik lain yang lebih terjadwal dan resmi, seperti bus ataupun lainnya, karena faktor kenyamanan, kejelasan rute, dan efisiensi biaya. Sementara itu, wisatawan lokal yang berasal dari Pulau Nias lebih mengutamakan aspek ekonomis dan berharap adanya transportasi dengan tarif yang sangat terjangkau.

B. Saran

Terdapat beberapa saran kepada berbagai pihak berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, yaitu sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan sistem pelayanan pada transportasi darat, terutama travel dan Bus Damri. Pemerintah daerah bersama operator lokal perlu menyediakan jadwal perjalanan tetap, loket tiket, serta layanan pengaduan sebagai bentuk peningkatan profesionalisme. Hal ini penting agar wisatawan dan masyarakat lokal dapat mengakses layanan transportasi dengan lebih terstruktur dan terjamin. Serta pengembangan infrastruktur pendukung seperti terminal, halte, ruang tunggu, dan toilet harus menjadi prioritas. Khususnya di titik keberangkatan dan kedatangan utama, fasilitas dasar ini sangat memengaruhi kenyamanan dan persepsi kualitas layanan. Tanpa infrastruktur yang layak, transportasi publik akan terus dianggap kurang profesional dan tidak layak dijadikan pilihan utama.
2. Strategi promosi transportasi publik harus lebih terpadu dan masif. Dinas Perhubungan dan pelaku wisata perlu menyebarluaskan informasi melalui media sosial, brosur di penginapan, serta kerja sama dengan agen perjalanan. Tanpa promosi yang kuat, moda transportasi publik yang tersedia akan terus kalah pamor dibandingkan travel informal.
3. Perlu pendekatan kebijakan jangka panjang untuk mendorong minat masyarakat menggunakan transportasi public. Hal ini bisa dilakukan melalui insentif, edukasi manfaat ekonomi dan lingkungan, serta integrasi antar moda transportasi. Dengan keterlibatan aktif semua pihak, transportasi publik di Nias Selatan dapat menjadi penunjang pengembangan pariwisata yang inklusif dan berkelanjutan.

4. Pemerintah daerah bersama penyedia jasa transportasi jika ingin menyediakan berbagai jenis transportasi publik nantinya yang perlu diperhatikan adalah menyesuaikan kebutuhan segmen wisatawan. Misalnya, untuk wisatawan mancanegara, sediakan unit travel publik dengan fasilitas bagasi besar dan fleksibilitas waktu keberangkatan, khususnya untuk pengguna perlengkapan olahraga seperti papan selancar. Untuk wisatawan domestik dari luar Pulau Nias, layanan bus atau lainnya berjadwal tetap dan dengan sistem reservasi digital sangat penting untuk memberi rasa aman, efisiensi, dan kemudahan dalam perencanaan perjalanan.
5. Penerapan Sistem Informasi Transportasi yang Transparan dan Terpadu. Semua layanan transportasi publik sebaiknya dilengkapi dengan informasi digital dan fisik seperti aplikasi, papan informasi di penginapan, dan loket resmi di titik-titik strategis (bandara, pelabuhan, terminal). Transparansi dalam tarif, jadwal, dan rute sangat dibutuhkan wisatawan luar daerah agar mereka merasa aman dan percaya terhadap layanan yang disediakan.