



Pengalaman, Pelayanan, dan Kebahagiaan dalam Perjalanan Kereta Api

Pratiwi Sabrina Lestari¹, Irena Novarlia², Oman Sukirman³

^{1,2,3}Industri Pariwisata, Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

Email: ¹pratiwisabrina9967@upi.edu, ²irenanovarlia@upi.edu, ³oman@upi.edu

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan makna pengalaman wisatawan, pentingnya pelayanan, serta perasaan bahagia yang muncul saat melakukan perjalanan dengan kereta api di Stasiun Bandung. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran transportasi yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai pembentuk pengalaman dan kesan emosional bagi wisatawan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara terhadap 12 informan yang terdiri atas 8 pengguna kereta api jarak jauh dan lokal, 3 petugas, dan 1 pengelola, serta melalui observasi terencana dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan bantuan perangkat lunak NVivo sebagai pendukung analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perjalanan kereta api dimaknai sebagai pengalaman yang nyaman dan berkesan. Pelayanan dipandang sebagai bentuk bantuan yang memberikan kemudahan dan rasa aman, sedangkan kebahagiaan muncul dari kelancaran perjalanan serta suasana stasiun yang bersih dan tertata rapi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menjaga dan meningkatkan pelayanan guna memperkuat citra positif pariwisata melalui peran Stasiun Bandung sebagai pintu masuk strategis.

Kata Kunci: Makna Pengalaman, Pelayanan, Kebahagiaan, Kereta Api.

Abstract

This study aims to describe the meaning of tourists' experiences, the importance of service, and the sense of happiness that emerges when traveling by train at Bandung Station. The study is grounded in the role of transportation not only as a means of mobility, but also as a medium that shapes emotional experiences and impressions for travelers. A qualitative descriptive method with a case study approach was employed. Data were collected through interviews with 12 informants, consisting of 8 long-distance and local train passengers, 3 station officers, and 1 station manager, as well as through planned observations and document analysis. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, including data reduction, data display, and conclusion drawing, with NVivo software used as a supporting analytical tool. The findings indicate that train travel is perceived as a comfortable and memorable experience. Service is understood as a form of assistance that provides convenience and a sense of security, while happiness arises from a smooth journey and a clean, well-organized station environment. This study is expected to contribute to efforts in maintaining and improving service to strengthen the positive image of tourism through the strategic role of Bandung Station.

Keywords: *Meaning of Experience, Service, Happiness, Train.*

PENDAHULUAN

Transportasi memainkan peranan penting dalam menghubungkan berbagai wilayah, tidak hanya dari segi jarak, tetapi juga waktu tempuh, terutama bagi wisatawan yang melakukan perjalanan menuju destinasi wisata. Ketersediaan jaringan transportasi sangat menentukan kemudahan akses suatu destinasi; tanpa dukungan tersebut, objek wisata akan sulit dijangkau dan dikunjungi (Rahayu et al., 2025). Dalam konteks pariwisata modern, aksesibilitas dan fasilitas perjalanan tidak lagi dipahami sebatas aspek teknis, melainkan

juga sebagai bagian integral dari pengalaman yang berkaitan dengan perasaan dan persepsi wisatawan. Dengan demikian, perjalanan tidak lagi dipandang sekadar sebagai proses berpindah tempat, melainkan sebagai sarana memperoleh makna, kebahagiaan, dan pengalaman emosional yang berkesan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengalaman wisatawan merupakan faktor penting dalam keterikatan emosional terhadap perjalanan.

Pengalaman yang bermakna terbentuk melalui pelayanan, interaksi sosial yang positif, serta kenyamanan selama perjalanan. Meskipun demikian, kajian yang secara khusus mengaitkan makna perjalanan, pelayanan, dan kebahagiaan wisatawan dalam konteks transportasi kereta api, khususnya di Jawa Barat, masih terbatas. Sebagian besar *literatur* lebih berfokus pada aspek teknis operasional ketimbang dimensi psikologis dan emosional wisatawan. Stasiun Bandung dipilih sebagai lokasi penelitian karena perannya sebagai simpul transportasi utama dan pintu masuk strategis destinasi wisata di wilayah Jawa Barat.



Gambar 1. Jumlah Penumpang Pada Stasiun Selama Nataru 2025/2026
Sumber: KAI Today (2025)

Berdasarkan Gambar 1. data KAI *today* (2025) melonjak tajam menjadi 4.179.095 orang, Berdasarkan data tersebut kunjungan akan meningkat dalam periode masa libur nasional, dan akhir pekan dalam jumlah penumpang yang menggunakan layanan kereta api pada masa tahun terakhir. Lonjakan ini mengindikasikan bahwa kereta api bukan hanya moda transportasi, tetapi juga ruang sosial yang padat interaksi. Firmansyah et al. (2021) menegaskan bahwa perjalanan wisata menggunakan kereta api merupakan bagian dari wisata itu sendiri, di mana wisatawan dapat merasakan ketenangan dan kebahagiaan jika suasana mendukung, atau sebaliknya, merasa tegang jika pelayanan tidak responsif. Berdasarkan celah penelitian tersebut, topik penelitian ini berfokus pada analisis peran kereta api tidak hanya sebagai alat transportasi, melainkan sebagai ruang pembentuk pengalaman emosional.

Penelitian ini mengkaji mengenai pengalaman emosional dalam konteks transportasi telah berkembang melalui lensa geografi emosional, yang menganalisis bagaimana ruang fisik memengaruhi pengalaman emosional individu. Dalam berbagai penelitian, ruang transit seperti stasiun, bandara, dan terminal dipandang tidak hanya sebagai infrastruktur mobilitas, tetapi juga sebagai ruang sosial yang memengaruhi pengalaman psikologis para pengguna. Penelitian internasional menunjukkan bahwa kenyamanan ruang, interaksi sosial, dan sistem pelayanan berkontribusi pada kesejahteraan emosional pengguna transportasi. Meskipun begitu, sebagian besar studi mengaitkan pengalaman emosional wisatawan dengan transportasi kereta api di Indonesia masih cukup terbatas.

Berdasarkan sudut pandang geografis sosial, area fisik seperti stasiun dapat berubah menjadi ruang sosial melalui interaksi antara individu dengan lingkungan dan sistem layanan. Perubahan ini terjadi ketika lokasi yang awalnya hanya memiliki fungsi praktis berubah menjadi tempat yang memiliki makna emosional bagi penggunanya. Stasiun kereta api tidak hanya berperan sebagai tempat keberangkatan dan kedatangan, tetapi juga sebagai area pertemuan sosial yang dapat memengaruhi kondisi psikologis individu selama perjalanan. Oleh sebab itu, pengalaman perjalanan dapat dipahami sebagai hasil interaksi antara elemen fisik ruang dan pengalaman sosial wisatawan. Konsep kebahagiaan dalam studi ini juga dapat didekati melalui perspektif *Subjective Well-Being* yang banyak dijadikan referensi dalam literatur psikologi sosial.

Berdasarkan konteks pariwisata, *Subjective Well-Being* dapat terwujud melalui perasaan aman, nyaman, serta pengalaman positif yang dialami selama perjalanan. Pendekatan ini menyediakan landasan teoritis yang lebih kokoh dalam memahami bagaimana pelayanan dan pengalaman perjalanan berperan dalam kebahagiaan wisatawan. *Subjective Well-Being* mengacu pada penilaian individu terhadap kualitas hidupnya, yang meliputi kepuasan hidup dan pengalaman emosi positif. Tanpa adanya keterhubungan dengan jaringan transportasi, sebuah objek wisata akan sulit untuk menerima kunjungan dari wisatawan (Rahayu et al., 2025). Aksesibilitas dan fasilitas perjalanan dimaknai wisatawan berdasarkan pengalaman yang berkaitan dengan perasaan wisatawan selama perjalanan. Pengalaman wisatawan menjadi salah satu aspek terpenting dalam memaknai suatu perjalanan.

Melalui pengalaman perjalanan, wisatawan Setiap interaksi dan situasi yang dialami selama perjalanan memberikan kesan dan makna wisatawan secara menyeluruh. Kesan yang terbentuk tidak hanya bersifat sementara, tetapi dapat melekat dalam perjalanan di masa mendatang. Dengan mempertimbangkan urgensi dan subjek penelitian yang disebutkan di atas, masalah utama yang diselidiki dalam penelitian ini berkaitan dengan bagaimana wisatawan membingkai pengalaman perjalanan komprehensif wisatawan ketika menggunakan transportasi kereta api. Analisis memaknai transportasi sebagai kendaraan untuk gerakan fisik sebagai fenomena multifaset yang mencakup dimensi emosional dan sosial. Dengan demikian, pembentukan pertanyaan penelitian awal meneliti aspek-aspek yang mendasari pengalaman wisatawan dalam kerangka perjalanan kereta api, dengan fokus khusus pada makna perjalanan sebagai elemen dasar dari upaya pariwisata.

Dalam hal ini, perumusan masalah memaknai pengalaman wisata mencerminkan layanan yang diberikan saat memanfaatkan fasilitas kereta api di Stasiun Bandung, dan bagaimana layanan berkontribusi dalam kenyamanan dan keamanan. Selain itu, dimensi psikologis yang ditandai dengan respons emosional positif berfungsi sebagai indikator penting dari efektivitas layanan transportasi pariwisata. Makna wisatawan tidak semata-mata terwujud saat mencapai tujuan wisatawan; melainkan, hal itu dapat terwujud sejak awal perjalanan itu sendiri. Dengan demikian perumusan masalah, bagaimana wisatawan memperoleh makna dari perasaan yang dialami saat berada di Stasiun Bandung dan sepanjang perjalanan kereta api. Dengan demikian, pengalaman perjalanan menjadi dasar penting dalam membangun suatu perjalanan.

Penelitian ini menyajikan inovasi dengan mengeksplorasi pengalaman perjalanan, pelayanan, dan kebahagiaan wisatawan melalui pendekatan kualitatif studi kasus di Stasiun Bandung. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan menyeluruh tentang arti perjalanan kereta api wisatawan di Stasiun Bandung, sesuai dengan rumusan masalah. Bagaimana pengunjung melihat setiap langkah perjalanan wisatawan, mulai dari memasuki area stasiun, proses *boarding*, hingga keberangkatan, sebagai pengalaman yang memiliki nilai emosional dan kesan tersendiri. Selanjutnya menjelaskan makna pengalaman pelayanan wisatawan ketika menggunakan perjalanan kereta api, mengetahui bagaimana interaksi dengan petugas, kejelasan informasi, dan dukungan fasilitas pelayanan wisatawan berdasarkan layanan yang wisatawan terima. Tujuan ketiga penelitian adalah untuk mengetahui apa yang membuat orang merasa bahagia saat melakukan perjalanan kereta api. Oleh karena itu, penelitian berusaha menemukan faktor-faktor yang memicu perasaan bahagia baik yang bersifat fisik seperti kebersihan lingkungan, maupun non-fisik seperti kelancaran prosedur, guna memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai kesejahteraan subjektif wisatawan dalam konteks transportasi publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memahami makna pengalaman perjalanan wisatawan, khususnya terkait pelayanan dan perasaan bahagia dalam konteks perjalanan kereta api di Stasiun Bandung. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menelaah fenomena secara mendalam berdasarkan perspektif dan pengalaman subjek penelitian dalam situasi yang alamiah. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengkaji kondisi objek secara natural dengan peneliti sebagai instrumen utama, sedangkan Yin (2020) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan strategi penelitian untuk memahami suatu fenomena secara komprehensif dalam konteks kehidupan nyata. Lokasi penelitian ditetapkan di Stasiun Bandung sebagai salah satu simpul transportasi yang melayani berbagai rute perjalanan dan mempertemukan wisatawan dari beragam latar belakang. Penggunaan teknik *purposive sampling* dalam penentuan informan dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan sebelumnya.

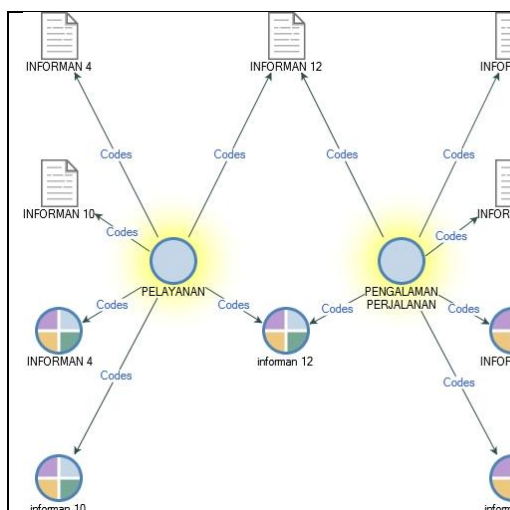
Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan sebelumnya. Jumlah delapan penumpang dipilih karena telah mencapai tingkat kejenuhan data (*data saturation*), yaitu kondisi ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi baru yang signifikan. Informan yang dipilih memiliki latar belakang sosial ekonomi yang

beragam, meliputi pelajar, pekerja, dan wisatawan, sehingga memungkinkan diperolehnya variasi perspektif terhadap pelayanan dan pengalaman perjalanan. Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak NVivo untuk mempermudah proses pengodean dan pengelompokan tema. NVivo digunakan untuk melakukan pengelompokan kode berdasarkan tema utama seperti pengalaman perjalanan, pelayanan, dan kebahagiaan.

Selain itu, perangkat lunak ini membantu peneliti melakukan analisis hubungan antara profil informan dengan tema yang muncul melalui teknik *cross-tabulation*, sehingga dapat diketahui keterkaitan antara karakteristik informan dengan persepsi terhadap pengalaman perjalanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan penelitian ini disusun untuk menjawab rumusan masalah mengenai makna pengalaman wisatawan dalam perjalanan kereta api, makna pengalaman wisatawan terhadap pelayanan yang diterima, dan makna pengalaman wisatawan terkait perasaan bahagia selama perjalanan menggunakan kereta api di Stasiun Bandung. Hasil penelitian menjelaskan temuan yang didapatkan dari wawancara, dan observasi yang dilakukan. Dengan para wisatawan, petugas layanan, dan pengelola. Mengenai makna pengalaman perjalanan dengan kereta api di Stasiun Bandung. Berdasarkan studi ini bertujuan untuk menganalisis fungsi kereta api tidak hanya sebagai kendaraan, sebagai tempat pengalaman wisata yang signifikan. Analisis ini melihat perjalanan sebagai elemen dari keseluruhan proses wisata, yang dimaknai pada cara pandang, hubungan emosional, dan kebahagiaan para wisatawan. Dengan pendekatan ini, penelitian berusaha untuk memperdalam pemahaman tentang bagaimana transportasi kereta api membantu pariwisata yang berorientasi pada pengalaman. Oleh karena itu menguraikan keterkaitan antara pengalaman, pelayanan, dan kebahagiaan sebagai pemaknaan perjalanan secara menyeluruh.



Gambar 2. Jaringan Kode Hasil Analisis Wawancara Informan
Sumber : *nvivo 12 pro* (2026)

Berdasarkan Gambar 2 menunjukkan jaringan kode (*code network*) hasil analisis data kualitatif yang diperoleh dari wawancara beberapa informan. Analisis dilakukan dengan proses pengodean untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari pernyataan informan. Berdasarkan gambar tersebut, terdapat dua tema utama, yaitu Pelayanan dan Pengalaman Perjalanan. Tema Pelayanan dikonstruksi dari hasil pengodean terhadap pernyataan beberapa informan (IF 4, IF 10, dan IF 12) yang berkaitan dengan makna pelayanan, sikap petugas, serta kemudahan yang dirasakan selama menggunakan layanan. Banyaknya keterkaitan kode dengan tema ini menunjukkan bahwa pelayanan menjadi aspek penting yang sering disampaikan oleh informan. Berdasarkan tema Pengalaman Perjalanan terbentuk dari wawancara IF 2, IF 11, dan IF 12. Tema ini mencerminkan pengalaman subjektif informan selama perjalanan, meliputi kenyamanan, kesan perjalanan, serta interaksi yang dialami selama proses tersebut. Keterhubungan kode pada tema ini menandakan bahwa pengalaman perjalanan merupakan faktor signifikan.

Pengalaman dalam Perjalanan Kereta Api

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman perjalanan dimaknai sebagai proses yang dimulai sejak wisatawan memasuki area stasiun hingga keberangkatan kereta. Observasi memperlihatkan bahwa keteraturan alur boarding, kejelasan informasi keberangkatan, serta kenyamanan ruang tunggu menjadikan kesan awal terhadap perjalanan. Dalam hal ini, pengalaman wisatawan dapat dipahami sebagai satu

keseluruhan yang mencakup fasilitas, pelayanan, suasana lingkungan, dan kondisi perjalanan. Berdasarkan hasil observasi, kondisi fasilitas yang nyaman dan informasi yang jelas, serta rasa aman dimaknai wisatawan sebagai perjalanan yang membuat merasa tenang sejak berada di stasiun. Salah satu informan menyatakan,

“Pengalamannya sangat senang ya, apalagi saya baru pertama kali ke Stasiun Bandung,”

Berdasarkan hasil temuan yang menunjukkan bahwa pengalaman perjalanan memiliki dimensi emosional sejak tahap awal. Pengalaman tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik lingkungan, tetapi juga suasana sosial terhadap sistem layanan. Temuan ini memperkuat konsep *experience economy* oleh Pine Gilmore yang menjelaskan pengalaman menjadi nilai utama ketika individu terlibat secara emosional dalam suatu peristiwa yang dirancang melalui sistem layanan. Memperlihatkan bahwa perjalanan dipahami sebagai bagian integral dari pengalaman wisata secara keseluruhan, pemaknaan pengalaman yang berkesan memicu keinginan untuk kembali naik kereta dari Stasiun Bandung. Makna pengalaman ini menunjukkan bahwa pelayanan transportasi kereta api sangat berperan dalam menciptakan pengalaman wisata secara keseluruhan. Dengan demikian, pengalaman perjalanan berperan sebagai makna dan kesan terhadap perjalanan yang dilakukan.

“Stasiun Bandung itu memberikan rasa nyaman, perjalanan menggunakan kereta api di stasiun Bandung adalah perjalanan yang menyenangkan”.

Berdasarkan hasil pernyataan memiliki temuan dengan melihat perjalanan kereta bukan hanya sebagai cara untuk berpindah tempat, tetapi juga sebagai pengalaman awal yang meninggalkan kesan pada perjalanan wisata yang akan wisatawan lakukan. Berdasarkan analisis hasil wawancara dengan informan lainnya menyatakan bahwa pengalaman perjalanan dimulai ketika wisatawan berada di stasiun, memasuki bangunan stasiun, menunggu waktu keberangkatan dan ketika keberangkatan. Oleh karena itu wisatawan melihat perjalanan menggunakan transportasi kereta api sebagai waktu yang menciptakan kesan bahwa perjalanan menjadi bagian yang dinikmati dalam keseluruhan rangkaian kegiatan wisata.



Gambar 3. Area Pelayanan Menuju Peron
Sumber : Penulis (2026)

Berdasarkan hasil observasi pada Gambar 3 menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi perjalanan adalah faktor kunci yang membantu wisatawan merasa lebih aman dan mengurangi rasa tidak pasti. Berdasarkan temuan Mifitha et al. (2025) yang mencatat bahwa penggunaan aplikasi layanan kereta dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, memudahkan akses informasi, dan mengurangi antrean di stasiun. Secara konseptual, temuan ini memperkuat pandangan bahwa pengalaman perjalanan merupakan konstruksi sosial dan emosional oleh interaksi antara individu dan lingkungan layanan. Perjalanan menjadi ruang awal pembentukan makna, dalam perjalanan dengan layanan, kenyamanan, serta suasana sosial yang wisatawan rasakan. Dengan demikian, pengalaman perjalanan memiliki dimensi fisik sekaligus psikologis yang saling berkaitan.

Pelayanan Perjalanan Kereta Api

Pelayanan adalah elemen penting yang memperkuat pengalaman wisatawan. Berdasarkan wawancara dengan Informan 12 yang merupakan staf, pelayanan di stasiun dilakukan dengan pembagian tugas yang jelas. Ini mencakup petugas keamanan, layanan pelanggan, dan petugas *boarding*. Menurut informan

“Saya merasakan perjalanan menyenangkan jika Petugas ramah dan penjelasannya mudah dipahami.”

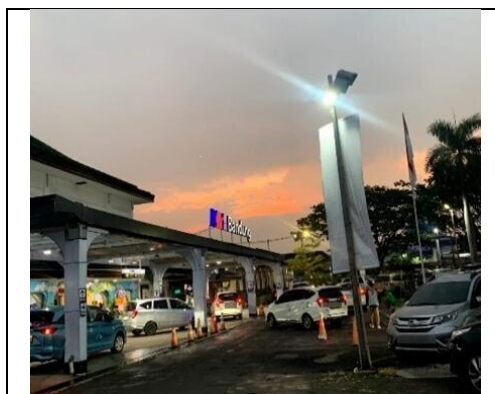
Setiap bagian memiliki tanggung jawab yang saling terkait untuk memastikan perjalanan penumpang berjalan lancar dan nyaman. Pelayanan bukan hanya tentang mengikuti prosedur administratif, tetapi juga terkait dengan interaksi sosial yang mengedepankan keramahan, kesopanan, dan kesiapan dalam memberi informasi temuan ini sejalan penelitian menurut Bharmawan & Hanif (2022) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri dari aktivitas tidak berwujud yang biasanya terjadi dalam interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. dengan Penumpang mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan sangat membantu, terutama dalam menjawab pertanyaan mengenai jadwal keberangkatan dan cara perjalanan. Hubungan langsung antara petugas dan penumpang menciptakan perasaan diacuhkan dan meningkatkan kepercayaan terhadap sistem pelayanan. Pelayanan merupakan aktivitas atau rangkaian tindakan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhan tertentu.

Berdasarkan dengan peneliti oleh Permatasari (2020) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Pelayanan terjadi melalui proses dan tidak dapat dipisahkan dari pihak yang memberikannya. Pelayanan muncul sebagai hasil dari kegiatan yang dirancang untuk membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhannya. Pelayanan tidak hanya dilihat sebagai pemenuhan kebutuhan teknis, tetapi juga sebagai bentuk interaksi sosial, kenyamanan wisatawan. Berdasarkan temuan terdahulu menurut Yusran et al (2025) menyatakan bahwa pelayanan memiliki karakteristik utama berupa tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan dari proses pemberian, sangat bergantung pada pengalaman pengguna jasa saat menerima layanan.



Gambar 4. Lingkup Analisis Penelitian
Sumber: Peneliti (2026)

Berdasarkan Gambar 4 mengenai lingkup analisis penelitian yang diolah melalui perangkat lunak NVivo, ditemukan bahwa kata kunci yang paling dominan muncul adalah “pengalaman”, “pelayanan”, dan “kebahagiaan”. Dominasi ketiga kata kunci tersebut menunjukkan adanya keterkaitan konseptual yang kuat memaknai pelayanan dan pengalaman emosional wisatawan. Frekuensi kemunculan tema “pengalaman” menandakan bahwa perjalanan dipersepsikan sebagai sesuatu yang lebih luas daripada sekadar perpindahan tempat, sedangkan tingginya kata “pelayanan” dan “kebahagiaan” mengindikasikan bahwa interaksi dan sistem layanan memiliki kontribusi signifikan dalam perasaan positif selama perjalanan. Menurut dimensi empati dan *responsivitas* sangat penting dalam pandangan positif bagi pengguna layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang komunikatif dan terorganisir dapat mengurangi ketidakpastian dan kecemasan sebelum perjalanan. Oleh karena itu, pelayanan berfungsi sebagai penghubung antara sistem transportasi dan pengalaman emosional wisatawan, sekaligus memperkuat makna dari perjalanan yang wisatawan alami.



Gambar 5. Area Stasiun Bandung
Sumber: Peneliti (2026)

Hasil studi menunjukkan bahwa pelayanan yang terorganisir dan komunikatif dapat mengurangi ketidakpastian dan kecemasan sebelum perjalanan. Informasi yang jelas mengenai waktu, peron, dan prosedur keberangkatan membuat penumpang merasa lebih tenang dan percaya diri saat melakukan perjalanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki peran preventif dalam mengurangi stres atau kebingungan, terutama bagi penumpang yang pertama kali menggunakan layanan kereta api. Lebih jauh, pelayanan yang baik membantu menimbulkan rasa aman dan nyaman yang menjadi dasar untuk kebahagiaan. Ketika wisatawan merasa diperhatikan dan dibantu, wisatawan cenderung memahami perjalanan sebagai pengalaman yang menyenangkan. Oleh karena itu, pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan operasional, tetapi juga sebagai cara untuk membangun pengalaman emosional yang positif.

Secara umum, pelayanan berfungsi sebagai jembatan antara sistem transportasi dan pengalaman para wisatawan. Melalui interaksi yang penuh empati dan responsif, pelayanan menambah arti dari perjalanan yang dialami wisatawan. Dalam konteks ini, kereta api tidak hanya berfungsi sebagai alat transportasi, tetapi juga sebagai ruang sosial pengalaman, dan kebahagiaan yang menjadi bagian penting dari aktivitas wisata.

Kebahagiaan Dalam Perjalanan Kereta Api

Perasaan kebahagiaan yang dirasakan selama perjalanan wisata dengan kereta api berasal dari pengalaman yang diterima oleh para wisatawan secara bertahap. Rasa bahagia tidak hanya muncul ketika tiba di tujuan, tetapi juga bisa terjadi selama perjalanan, termasuk berada di stasiun. Berdasarkan perasaan bahagia yang dimaknai wisatawan dalam penelitian ini sejalan dengan konsep penelitian berjudul “*From Tourist Experience to Satisfaction and Loyalty: Exploring the Role of a Sense of Well-Being*” yang dikemukakan oleh Bagheri et al. (2023) dengan hasil kebahagiaan tidak selalu berupa kegembiraan yang intens, tetapi lebih pada rasa nyaman dan aman secara emosional selama perjalanan berlangsung. Dengan demikian, makna pengalaman wisatawan tentang perasaan bahagia yang diterima menggunakan kereta api di Stasiun Bandung terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang positif, lingkungan stasiun yang nyaman, serta suasana perjalanan yang mendukung ketenangan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa kebahagiaan wisatawan terkait dengan kenyamanan, keamanan, dan suasana yang menyenangkan yang ditawarkan oleh perjalanan kereta api. Faktor-faktor seperti kebersihan stasiun, fasilitas yang baik, dan tindak lanjut pelayanan yang jelas berperan penting dalam menciptakan suasana positif bagi pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara, wisatawan memaknai perasaan bahagia sebagai kondisi emosional yang muncul ketika perjalanan berlangsung lancar dan sesuai dengan harapan. Interaksi yang baik dengan petugas serta kesiagaan dalam memberikan bantuan membuat wisatawan merasa dihargai dan diperhatikan. Perasaan tersebut memperkuat kesan bahwa perjalanan tidak sekadar proses perpindahan tempat, melainkan pengalaman yang menyenangkan secara emosional.

Kebahagiaan dirasakan ketika seluruh tahapan perjalanan, mulai dari kedatangan hingga keberangkatan, berjalan tertib dan nyaman. Dengan demikian, makna bahagia bagi wisatawan berkaitan dengan interaksi dan kelancaran sistem pelayanan. Wisatawan juga menekankan bahwa suasana stasiun yang nyaman menjadi faktor penting dalam kebahagiaan. Lingkungan yang bersih, tertata rapi, dan tidak membingungkan memberikan rasa tenang selama menunggu keberangkatan. Proses keberangkatan yang teratur serta layanan informasi yang membantu semakin memperkuat pengalaman positif tersebut.



Gambar 5. Penggunaan *face recognition*
Sumber: Peneliti (2026)

Gambar 5 menampilkan penerapan teknologi *face recognition* sebagai bagian dari sistem pelayanan modern dalam proses keberangkatan penumpang. Teknologi ini digunakan untuk memverifikasi identitas penumpang secara digital tanpa perlu pemeriksaan tiket secara manual yang berulang. Melalui pemindaian wajah, sistem secara otomatis mencocokkan data identitas dengan informasi perjalanan yang telah terdaftar, sehingga proses *boarding* menjadi lebih cepat, tertib, dan efisien. Dalam konteks ini, pelayanan seperti ini memaknai rasa kebahagiaan kepada pengguna. Dipahami sebagai rasa nyaman dan puas yang muncul karena kebutuhan dasar selama perjalanan terpenuhi.

Perasaan ini menciptakan pengalaman yang berkesan dan memperkaya makna perjalanan wisata. Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa kebahagiaan wisatawan dapat terlihat melalui ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan respons spontan selama berada di stasiun. Wisatawan tampak lebih santai, tersenyum, serta bercakap-cakap dengan sesama penumpang ketika memperoleh arahan yang jelas dari petugas. Kehadiran petugas yang mudah diakses dan responsif memberikan rasa aman serta mengurangi kebingungan. Situasi ini menunjukkan bahwa dukungan sosial selama perjalanan memiliki kontribusi nyata terhadap terbentuknya suasana emosional yang positif.

Kebahagiaan tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan sebagai hasil dari pengalaman yang terkelola dengan baik. Temuan wawancara dengan informan P2 juga memperkuat hasil observasi tersebut. Informan menyampaikan

"bahwa fasilitas stasiun sudah efektif dan bersih, termasuk ketersediaan tempat sampah serta kebersihan toilet yang terjaga".

Kebersihan lingkungan, keteraturan ruang tunggu, dan pencahayaan yang memadai menciptakan suasana yang menyenangkan bagi wisatawan. Kondisi fisik yang terawat memungkinkan penumpang menunggu dengan nyaman tanpa merasa terganggu. Lingkungan yang kondusif ini berperan dalam membangun pengalaman emosional yang positif selama perjalanan. Selain aspek fasilitas, proses *boarding* yang terstruktur turut memberikan rasa percaya diri kepada wisatawan. Kejelasan prosedur keberangkatan serta pengaturan penumpang oleh petugas menciptakan rasa aman dan kepastian. Wisatawan merasa bahwa perjalanan akan berlangsung sesuai jadwal dan prosedur yang berlaku. Keadaan tersebut memperkuat rasa tenang dan meningkatkan kepuasan selama berada di stasiun. Dengan demikian, kelancaran operasional menjadi salah satu faktor pembentuk kebahagiaan wisatawan.

Menurut dalam pandangan petugas layanan, kebahagiaan penumpang dimaknai sebagai indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan. Petugas memandang bahwa kemampuan merespons keluhan dengan cepat serta kesediaan membantu penumpang merupakan kunci dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang menyenangkan. Kebahagiaan penumpang dianggap sebagai cerminan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai standar dan memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, petugas menempatkan kenyamanan penumpang sebagai prioritas utama dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu makna pandangan petugas memaknai kebahagiaan sebagai hasil dari kombinasi berbagai aspek pelayanan yang baik.

Berdasarkan Pelayanan yang ramah, fasilitas fisik yang memadai, sistem informasi yang jelas, serta keamanan yang terjaga merupakan elemen yang saling melengkapi. Apabila seluruh aspek tersebut berjalan secara selaras, maka suasana perjalanan menjadi lebih menyenangkan. Perspektif ini menunjukkan bahwa kebahagiaan tidak hanya bergantung pada satu faktor, melainkan pada integrasi keseluruhan sistem layanan., pihak pengelola memandang kebahagiaan penumpang sebagai tanggung jawab sekaligus tujuan utama penyelenggaraan layanan transportasi. Kebahagiaan dianggap sebagai hasil dari pengelolaan fasilitas yang konsisten, pelayanan yang profesional, serta suasana perjalanan yang aman dan nyaman. Upaya tersebut dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan pengalaman positif dapat dirasakan oleh setiap penumpang. Kebahagiaan yang terbentuk tidak bersifat sementara, melainkan berasal dari terpenuhinya kebutuhan akan rasa aman, kenyamanan, dan interaksi sosial yang baik. Dengan demikian, kebahagiaan dipahami sebagai indikator pengalaman perjalanan yang bermakna dalam konteks pariwisata.

KESIMPULAN

Menurut temuan penelitian, pengalaman wisatawan saat menggunakan kereta api tidak hanya dilihat sebagai alat transportasi, tetapi juga sebagai bagian dari pengalaman wisata secara keseluruhan. Stasiun berfungsi sebagai titik mula yang membentuk pengalaman melalui interaksi pengunjung dengan lingkungan fisik, layanan, dan keadaan sosial selama keberangkatan. Hal ini mengindikasikan bahwa perjalanan kereta api memiliki arti fungsional dan emosional dalam konteks wisata. Pengalaman yang baik dapat menambah arti perjalanan bagi wisatawan.

Kualitas fasilitas dan pelayanan yang ada di stasiun memengaruhi pengalaman wisatawan. Fasilitas yang memadai seperti area tunggu, informasi yang jelas, serta akses yang baik menciptakan rasa aman dan nyaman. Sikap ramah dan responsif dari petugas layanan turut memperkuat kesan baik para wisatawan. Kolaborasi antara fasilitas, layanan, dan atmosfer stasiun menciptakan pengalaman perjalanan yang menyenangkan. Ini mendukung terbentuknya kebahagiaan dan kepuasan selama perjalanan

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua informan yang telah meluangkan waktu wisatawan dan memberikan informasi untuk penelitian ini. Apresiasi juga diberikan kepada pengelola dan petugas layanan yang telah menyediakan akses serta bantuan selama pengumpulan data berlangsung. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang berperan secara langsung atau tidak langsung dalam penyusunan penelitian ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, D. (2024). Konsep kebahagiaan dalam perspektif kesejahteraan subjektif. *Jurnal Psikologi dan Kesejahteraan*, 12(1), 45–53.
- Artha, I. M. (2020). Pengalaman wisatawan dalam perspektif pemasaran pariwisata. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 8(2), 101–110.
- Bharmawan, R., & Hanif, M. (2022). Konsep pelayanan dalam industri jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(3), 210–219.
- Dwi, A., Pratama, R., & Lestari, N. (2025). Interaksi pelayanan dan pengalaman wisatawan di ruang transit transportasi publik. *Jurnal Pariwisata dan Pelayanan Publik*, 14(1), 33–45.
- Firmansyah, M., Masrun, M., & S, I. D. K. Y. (2021). Esensi perbedaan metode kualitatif dan kuantitatif. *Elastisitas: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>
- Gannon, M., Rasoolimanesh, S. M., & Taheri, B. (2020). Residents' perceptions toward tourism development and experiential value. *Journal of Travel Research*, 59(5), 1–15.
- Hasibuan, A., Nugroho, B., & Prasetyo, D. (2025). Efisiensi dan karakteristik moda transportasi kereta api dalam sistem transportasi nasional. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 15(1), 23–34.
- Hidayah, N., & Utami, R. (2023). Pengaruh pengalaman wisata terhadap loyalitas wisatawan. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 9(2), 88–97.
- Kamilah, R., & Rahmasari, D. (2023). Perasaan bahagia sebagai bagian dari kesejahteraan subjektif. *Jurnal Psikologi Sosial*, 14(2), 77–86.
- Kumar, R. S., Kumar, A., SJ, N. K. S., Dabral, P., & Rawath, S. (2022). Memorable tourism experiences and its relationship to behavioural intention. *International Journal of Research – GRANTHAALAYAH*, 10(6), 101–111. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i6.2022.4675>
- Open Data Jabar. (2025). *Jumlah penumpang kereta api jarak jauh DAOP 2 berdasarkan stasiun di Jawa Barat tahun 2022–2025*. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. <https://opendata.jabarprov.go.id>
- Pamursari, N. (2025). Evaluasi peningkatan pelayanan kereta api di Stasiun Tanjung Karang menggunakan metode evaluasi dan analisis SWOT. *Jurnal Transportasi Nasional*, 17(1), 136–141.
- Permatasari, L. (2020). Konsep pelayanan dalam perspektif manajemen jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(1), 55–63.
- Prihartanti, W., Gamal, A., & Suasridewi, D. G. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Probowangi di Stasiun Wonokromo Surabaya. *Jurnal Transportasi dan Pelayanan Publik*, 1(7), 461–468.
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2025a). *Laporan peningkatan penumpang periode Natal dan Tahun Baru 2025*. <https://kai.id>
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2025b). *Data penyediaan tiket dan layanan perjalanan periode 2025* [Instagram post]. Instagram. <https://instagram.com>
- Putri, S. A., Reza, W., & Risda, D. (2025). Cultural exploration through railways as tourism. *Jurnal Pariwisata*, 11(2), 149–158.
- Rahayu, S., Suprptini, N., Anggraini, D., & Mahatma, A. F. (2025). Analisis SWOT pengembangan fasilitas dan aksesibilitas pariwisata pada objek wisata Museum Kereta Api Ambarawa. *Jurnal Pengembangan Pariwisata Indonesia*, 13(1), 35–47.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Yin, R. K. (2020). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Yusran, M., Hadi, S., & Pramana, R. (2025). Karakteristik pelayanan jasa dalam perspektif pengalaman pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(1), 12–21.