

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Surabaya dikenal sebagai kota metropolitan yang memiliki kepadatan penduduk dan lingkungan perkotaan yang dipenuhi dengan gedung-gedung tinggi (Pramu et al., 2024). Meskipun begitu, Kota Surabaya tetap mengembangkan sektor pariwisata dengan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki dan menyajikannya melalui berbagai inovasi yang menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Hingga dibuktikan pada tahun 2018, Kota Surabaya berhasil menunjukkan prestasi yang gemilang di sektor pariwisata (Suwito et al., 2020).

Pariwisata Kota Surabaya dalam pengembangan wisata perkotaannya telah terbagi menjadi berbagai jenis dan bentuk wisata yang beragam. Daya tarik wisata ini mencakup museum, pusat perbelanjaan, tempat ibadah, bangunan bersejarah, taman kota, kampung wisata, dan atraksi lainnya yang tersebar di beberapa kawasan perkotaan Surabaya. Namun, informasi dan pengenalan tentang daya tarik wisata ini kurang mendapat perhatian dari wisatawan, dengan fokus yang lebih besar hanya pada daya tarik wisata yang telah lebih dikenal sebelumnya.

Menurut informasi dari Portal Data Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya, terdapat 187 destinasi wisata yang aktif di Kota Surabaya, dengan total kunjungan wisatawan mencapai 579.624 ribu hingga tahun 2023 (Disbudporapar, 2024). Sebanyak 187 destinasi wisata tersebut terbagi ke dalam berbagai kategori, termasuk destinasi religi, belanja, sejarah, dan

olahraga. Informasi mengenai destinasi pariwisata di Kota Surabaya juga dapat ditemukan dalam buku panduan wisata Kota Surabaya. Data wisata tersebut juga menunjukkan bahwa lokasi dan tempat setiap destinasi tersebar merata di seluruh area Kota Surabaya. Walaupun ada banyak daya tarik wisata perkotaan, pengenalan terhadap masing-masing daya tarik wisata tersebut kepada wisatawan, termasuk yang baru, belum sepenuhnya efektif.

Upaya yang dilakukan dalam memperkenalkan sektor pariwisata di Kota Surabaya secara luas, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya turut menyediakan fasilitas pelayanan publik bagi masyarakat. Pelayanan publik yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat maka kualitas pelayanan akan semakin baik (Mulyapradana, dalam Suprianto, 2023). Salah satu bentuk implementasi dari pelayanan publik yaitu membentuk pusat informasi wisata atau Pusat Informasi Pariwisata yang berfungsi memfasilitasi para wisatawan yang mencari informasi seputar kepariwisataan di Kota Surabaya. Hal ini sejalan dengan UU No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata di Indonesia pasal 14 ayat 11 bahwa salah satu usaha pariwisata adalah pemberian jasa informasi pariwisata, serta pasal 20A yang menyatakan setiap wisatawan berhak mendapatkan informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata. Peran promosi dan transparansi informasi mengenai suatu destinasi wisata sangat penting untuk diketahui wisatawan.

Pusat Informasi Pariwisata berada di bawah pengelolaan Bidang Promosi Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya.

Sasaran utama Pusat Informasi Pariwisata Surabaya mencakup seluruh kalangan masyarakat dari berbagai usia dan latar belakang. Dengan adanya beragam latar belakang wisatawan, staf Pusat Informasi Pariwisata Surabaya dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan setiap pengunjung. Selain berfungsi sebagai pusat informasi pariwisata Kota Surabaya, Pusat Informasi pariwisata juga bertanggung jawab dalam mengelola salah satu atraksi wisata, yaitu Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT).

Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT) merupakan program yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata pada tahun 2013, dan diresmikan bersamaan dengan Hari Jadi Kota Surabaya yang ke-721 oleh Walikota Surabaya, Tri Rismaharini. Untuk mengoptimalkan program ini, pengelolaan bus SSCT didukung oleh UPT Balai Pemuda, khususnya Pusat Informasi Pariwisata Surabaya, yang bertugas dalam aspek teknis seperti pusat informasi, registrasi penumpang, pembelian tiket, dan lain sebagainya. Keberadaan bus SSCT direalisasikan sebagai wujud perwakilan kepentingan dari pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik di Kota Surabaya yang berbasis *city tour*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan laporan ini adalah penulis akan membahas peran dari Pusat Informasi Pariwisata dalam memfasilitasi atraksi wisata pada Bus Surabaya *Sightseeing and City Tour* (SSCT). Penjelasan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana peran yang dijalankan dalam memfasilitasi atraksi wisata tersebut.

## **1.2 Tujuan dan Kegunaan Magang**

### **1.2.1. Tujuan Magang**

- 1.2.1.1 Mendapatkan pengalaman dalam suatu lingkungan kerja dan mendapat peluang untuk berlatih menangani permasalahan dalam perusahaan serta melaksanakan studi perbandingan antara teori yang di dapat dalam perkuliahan dengan penerapannya di instansi atau perusahaan.
- 1.2.1.2 Memberikan kesempatan bagi mahasiswa dalam mengembangkan dan menerapkan keterampilan teknis dan keterampilan lunak yang relevan untuk bidang studi mereka. Ini termasuk keterampilan praktis, seperti penggunaan perangkat lunak atau peralatan, dan keterampilan interpersonal, seperti komunikasi dan kerja tim.
- 1.2.1.3 Melatih mahasiswa dalam membangun hubungan dengan profesional di industri yang relevan melalui magang. Ini menciptakan peluang untuk berhubungan dengan orang-orang yang dapat memberikan wawasan, peluang, atau rekomendasi di masa depan.
- 1.2.1.4 Memberikan kesempatan kepada mahasiswa dalam menjelajahi berbagai jalur karir yang tersedia dalam industri tertentu. Mahasiswa dapat mengamati berbagai peran dan tanggung jawab, dan mengidentifikasi bidang yang sesuai dengan minat dan keahlian.

## **1.2.2. Kegunaan Magang**

### **1.2.2.1 Bagi Mahasiswa**

- 1.2.2.1.1 Melatih keterampilan mahasiswa program sarjana pariwisata sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti masa perkuliahan
- 1.2.2.1.2 Belajar mengenal dinamika dan kondisi nyata dunia kerja pada unit-unit kerja, baik dalam lingkungan pemerintahan maupun perusahaan
- 1.2.2.1.3 Mengembangkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum diperoleh dari pendidikan formal.

### **1.2.2.2 Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

- 1.2.2.2.1 Adanya kegiatan magang diharapkan pihak universitas dapat menghasilkan para sarjana yang berpengalaman dibidangnya.
- 1.2.2.2.2 Sebagai sarana untuk membangun kerja sama yang baik antara Dinas Pariwisata Kota Surabaya dengan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- 1.2.2.2.3 Memastikan bahwa ilmu selama perkuliahan sudah relevan dengan kebutuhan mitra magang.

### **1.2.2.3 Bagi Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya**

- 1.2.2.3.1 Mempererat hubungan antara instansi pemerintahan dengan perguruan tinggi.

- 1.2.2.3.2 Instansi pemerintahan mendapatkan bantuan tenaga dan sumbang pikiran dari mahasiswa yang melakukan magang untuk meningkatkan kinerja instansi.
- 1.2.2.3.3 Sebagai sarana pengembangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia, sehingga memudahkan dalam proses pencarian tenaga kerja yang telah berpengalaman.