

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata adalah salah satu bidang industri unggulan yang dapat mendorong perekonomian daerah. Keberhasilan sektor pariwisata sering digunakan sebagai indikator pencapaian keberhasilan pengukuran stabilitas ekonomi dan keamanan daerah (Adolph 2020). Di Indonesia, berbagai daerah giat melakukan pembangunan pariwisata dengan tujuan untuk meningkatkan perekonomian daerah serta peningkatan keterampilan masyarakat setempat, khususnya juga di Provinsi Jawa Timur. Hal ini dikarenakan Indonesia memiliki potensi wisata yang beragam dan dapat dikembangkan. Oleh karena itu, pariwisata menjadi sektor industri yang memerlukan tindak lanjut secara serius.

Menurut Pasal 12 Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, menetapkan bahwa pariwisata termasuk kedalam urusan pilihan yang dapat dikelola oleh pemerintahan daerah sesuai dengan potensi yang ada di wilayah masing – masing. Dalam hal ini, diharapkan agar otonomi daerah semakin berkembang, setiap daerah diberikan kesempatan secara aktif untuk mengelola dan mengembangkan sektor pariwisata sendiri. Selain itu, bertujuan untuk memanfaatkan keunikan dan kebudayaan lokal yang ada di setiap daerah guna mencapai kemandirian pembangunan.

Pembagian kewenangan pengelolaan sektor pariwisata memungkinkan tiap daerah untuk merancang dan melaksanakan strategi pariwisata yang sesuai dengan karakteristik dan potensi budaya lokal (Dina Fatonatul Rizani 2024). Dengan demikian, setiap daerah dapat menciptakan daya tarik atau atraksi wisata yang unik

dan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi setempat. Pengembangan sektor pariwisata berbasis potensi lokal dapat menciptakan lapangan pekerjaan, meningkatkan pendapatan daerah dan mempromosikan pelestarian kebudayaan lokal.

Kota Surabaya merupakan kota terbesar yang berada di urutan kedua setelah DKI Jakarta. Populasi penduduk di Surabaya pada tahun 2023 mencapai 2.997.547 jiwa yang tersebar dalam 31 kecamatan (Disdukcapil 2022). Kota Surabaya sebagai Ibukota dari provinsi Jawa Timur yang dikenal sebagai pusat pemerintahan daerah, pengembangan ekonomi, pendidikan, perdagangan, industri, serta kebudayaan. Letak Kota Surabaya yang strategis menjadikan salah satu bagian penting dalam sejarah perkembangan ekonomi Indonesia. Sejak zaman dahulu Kota Surabaya dijadikan sebagai pelabuhan perdagangan di Asia Tenggara (Handinoto dan Hartono 2020), kini Kota Surabaya berlanjut menjadi kota metropolitan yang memiliki berbagai macam pengembangan industri ekonomi, salah satunya yaitu industri pariwisata.

Kota Surabaya dikenal dengan julukan Kota Pahlawan, hal ini dikarenakan kota tersebut pada zaman dahulu menjadi bagian penting dalam perjuangan kemerdekaan bangsa Indonesia. Kota Surabaya menyimpan banyak peninggalan sejarah mulai dari bangunan, cerita, ataupun budaya yang kini terus dijaga dan dikembangkan sebagai ciri khas pariwisata Kota Surabaya yaitu wisata sejarah. Perkembangan pariwisata di kota Surabaya mengalami kenaikan yang cukup signifikan, peninggalan gedung tua dan bersejarah dimanfaatkan kembali sebagai daya tarik wisata yang dapat menarik minat kunjungan wisatawan. Contoh wisata sejarah yang berada di kota Surabaya yaitu Museum Tugu Pahlawan, Museum Bank Indonesia, Kota Lama Surabaya dan lainnya. Selain itu, kota Surabaya memiliki daya tarik lainnya seperti Kebun Binatang Surabaya, Taman Hiburan Rakyat Kenjeran, dan sebagainya. Berdasarkan data Dinas

Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga (Disbudpora) pada tahun 2023 kunjungan wisatawan di Kota Surabaya tercatat mencapai 14.814.047 wisatawan. Guna mendorong kunjungan wisatawan di kemudian hari diperlukan penetapan strategi yang sesuai dengan kebutuhan pasar, salah satu strategi yang dapat diterapkan yaitu pengembangan fasilitas dan pelayanan untuk wisatawan.

Pelayanan secara umum memiliki pengertian sebagai rangkaian usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Menurut pendapat Wibowati (2021) pengertian pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk orang lain dengan tujuan pemenuhan kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen. Pariwisata dan pelayanan memiliki hubungan yang tak dapat terlepas satu sama lain. Dalam industri pariwisata, pelayanan merupakan sebuah penawaran yang diberikan oleh pelaku industri pariwisata yang memiliki bentuk tak kasat mata dan hanya dapat dirasakan secara langsung oleh pengunjung. Pelayanan merupakan elemen penting dalam keberhasilan kegiatan pariwisata. Hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan optimal dapat membentuk citra perusahaan dengan baik sehingga mempengaruhi keputusan wisatawan untuk datang kembali.

Perumusan strategi peningkatan kunjungan wisatawan, pemerintahan Kota Surabaya memiliki langkah strategis yaitu menyediakan pelayanan Pusat Informasi Wisata (*Tourism Information Center*) yang bertujuan untuk memberikan pengalaman dan pelayanan informasi mengenai pariwisata di Surabaya. Dengan menyediakan informasi yang bermanfaat, Pusat Informasi Wisata dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. Hal ini mencakup memberikan rekomendasi tempat – tempat untuk dikunjungi, informasi mengenai jadwal dan tiket untuk daya tarik wisata, memberikan pelayanan bahasa untuk wisatawan internasional, dan sebagainya.

Guna memahami secara lebih mendalam mengenai sistem pelayanan yang diterapkan di Pusat Informasi Wisata, penulis melakukan kegiatan magang. Selama periode magang berlangsung, penulis terlibat dalam berbagai aspek operasional Pusat Informasi Wisata, yang memberikan wawasan mengenai pelayanan kepada wisatawan. Penulis tidak hanya mendapatkan keterampilan operasional dalam komunikasi namun juga memahami tentang pentingnya koordinasi antara berbagai elemen dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan.

Tujuan dari kegiatan magang di pusat pelayanan pariwisata Kota Surabaya adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sistem pelayanan yang diterapkan di perusahaan tersebut, serta untuk mempersiapkan peserta magang dengan keterampilan dan pengetahuan praktis yang diperlukan dalam bidang terkait. Melalui pengalaman langsung, peserta magang dapat memahami alur kerja, prosedur atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan dalam memberikan pelayanan.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Magang

1.2.1 Tujuan Magang

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dilakukannya magang adalah sebagai berikut :

- 1.2.1.1 Untuk memberikan pemahaman tentang etika kerja
- 1.2.1.2 Untuk mengembangkan keterampilan teknis kepada mahasiswa
- 1.2.1.3 Untuk meningkatkan pengembangan *soft skill* kepada mahasiswa
- 1.2.1.4 Untuk memberikan pengalaman dalam menerapkan teori dan

pengetahuan yang telah dipelajari secara langsung

1.2.2 Kegunaan Magang

1.2.2.1 Kegunaan bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

- 1.2.2.1.1 Meningkatkan mutu mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang memiliki pengalaman praktik di lingkungan kerja.
- 1.2.2.1.2 Menciptakan peluang kerjasama dengan lembaga lain
- 1.2.2.1.3 Menciptakan mahasiswa Program Studi Pariwisata Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa yang berilmu dan siap dalam dunia kerja

1.2.2.2 Kegunaan bagi Mitra Magang Pusat Informasi Kota Surabaya

- 1.2.2.2.1 Mendapatkan bantuan kerja dalam menjalankan tugas karyawan sehari – hari
- 1.2.2.2.2 Membuka jaringan mitra kerjasama baru
- 1.2.2.2.3 Mendapatkan ide pengembangan baru dari sudut pandang mahasiswa

1.2.2.3 Kegunaan bagi Mahasiswa

- 1.2.2.3.1 Mahasiswa mendapatkan pengalaman baru dalam mengenal dunia kerja
- 1.2.2.3.2 Mahasiswa dapat mengembangkan kemampuan interpersonal
- 1.2.2.3.3 Mahasiswa dapat mengimplementasikan teori perkuliahan di lapangan