

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penulis telah melakukan kegiatan magang di *Toursim Information Center* Kota Surabaya. Pusat Informasi wisata merupakan sebuah fasilitas yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya. Pusat Informasi Wisata ini berfungsi sebagai pusat informasi yang menyediakan layanan terkait kepariwisataan di Surabaya, termasuk informasi tentang daya tarik, akomodasi, amenitas, dan lainnya. Selama masa magang penulis, telah memperoleh banyak ilmu yang sangat berharga, terutama dalam bidang komunikasi, pelayanan, dan perilaku profesional.

Kegiatan magang ini juga memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengasah keterampilan dalam berinteraksi dengan wisatawan, menangani berbagai situasi yang memerlukan penyelesaian masalah, serta memberikan informasi secara jelas dan efisien. Pengalaman ini sangat membantu penulis dalam berkemngan dan mempersiapkan diri untuk terjun ke dunia industri, dengan pemahaman yang lebih baik mengenai pelayanan wisatawan, keterampilan komunikasi yang baik, dan lainnya.

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang telah dilakukan Pusat Informasi Wisata Kota Surabaya memiliki berbagai macam tugas dan tanggung jawab penting dalam melayani wisatawan. Sebagai *frontliner*, petugas pusat informasi wisata memiliki peran utama dalam memberikan informasi kepariwisataan secara efektif dan mudah dipahami oleh

pengunjung. Selain itu, mereka diharapkan mampu menjawab pertanyaan atau memberikan solusi terhadap berbagai kebutuhan wisatawan. Dengan peranan pelayanan Pusat Informasi wisata yang ramah, responsif dan informatif diharapkan dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan, serta memastikan bahwa setiap kunjungan berjalan lancar dan memenuhi harapan pengunjung. Hal ini juga berkontribusi dalam meningkatkan citra positif Kota Surabaya secara keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilakukan, penulis memiliki saran yang dapat digunakan sebagai masukan di Pusat Informasi Wisata.

Surabaya sebagai berikut :

5.2.1 Peningkatan keterlibatan di media sosial

Pusat Informasi wisata Kota Surabaya bisa memperluas jaringan di media sosial dengan konten yang menarik dan informatif tentang pariwisata di Surabaya. Dengan aktif melalui media sosial terutama *Instagram* dan *tiktok*, diharapkan dapat meningkatkan *awareness* dan minat kunjungan wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

5.2.2 Peningkatan aksesibilitas dan inklusi

Untuk meningkatkan kenyamanan bagi semua wisatawan, termasuk penyandang disabilitas, Pusat Informasi Wisata dapat memastikan bahwa semua fasilitas dan informasi yang disediakan dapat diakses oleh semua orang. Contoh : menyediakan peta dan panduan dalam format *braille*.

5.2.3 Pelatihan berkala untuk *frontliner*

Sebagai *frontliner* yang memberikan pelayanan, Pusat Informasi Pariwisata diharapkan memberikan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan ketrampilan komunikasi terutama dalam bahasa asing. Pelatihan ini juga bisa meliputi penggunaan teknologi terbaru untuk memberikan layanan yang lebih efisien.

5.2.4 Sarana umpan balik yang mudah diakses

Menyediakan sarana umpan balik yang mudah diakses oleh pengunjung, seperti formulir secara luring atau kotak saran di Pusat Pelayanan Informasi. Umpan balik ini bisa diakses secara mudah, tanpa perlu antri untuk mengisi saran di buku kunjungan tamu.