

**PELATIHAN PEMANDU WISATA DALAM PENGEMBANGAN KUALITAS  
LAYANAN DI MUSEUM 10 NOVEMBER SURABAYA**

**LAPORAN MAGANG**



**Oleh :**

**ALIFIA DHEA ANGGRAENI**

**NPM. 21045010074**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA**

**2024**

**Lembar Pengesahan Laporan Magang**

**JUDUL MAGANG : PELATIHAN PEMANDU WISATA DALAM  
PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN DI  
MUSEUM 10 NOVEMBER SURABAYA**

Nama Mahasiswa : Alifia Dhea Anggraeni  
NPM : 21045010074  
Program Studi : Pariwisata  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah disetujui pada tanggal 17 Desember 2024

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI**

**PEMBIMBING**



**DR. YUDIANA INDRIASTUTI, S.SOS., M.SI**  
NI PPK. 197410132021212005

**PRAJA FIRDAUS N., M.Hub.Int**  
NI PPPK. 198807292024211018

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul **“PELATIHAN PEMANDU WISATA DALAM PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN DIMUSEUM 10 NOVEMBER SURABAYA”**

Pelaksanaan magang telah dilalui oleh penulis kurang lebih selama satu bulan di Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya tepatnya di Museum 10 November dan Monumen Tugu Pahlawan Surabaya. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan laporan ini banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Selesaiannya kegiatan magang reguler ini tidak lepas dari bapak Praja Firdaus N., M. Hub. Int, selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk menulis.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini, di antaranya:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Pariwisata
4. Erwin Windya Sari selaku pembimbing lapangan yang sudah membantu penulis saat melaksanakan magang

5. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama kegiatan magang berlangsung
6. Seluruh karyawan yang ada di Museum 10 November Surabaya yang telah memberikan penulis bimbingan dan arahan selama penulis melaksanakan magang
7. Teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama magang berlangsung

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan laporan ini.

Surabaya, 15 Desember 2024

Alifia Dhea Anggraeni

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Tujuan dan Kegunaan Magang</b> .....	4
<b>BAB II</b> .....	7
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>A. Landasan Teori</b> .....	7
<b>BAB III</b> .....	12
<b>GAMBARAN UMUM OBJEK</b> .....	12
<b>A. Profil Museum 10 November Surabaya</b> .....	12
<b>B. Struktur Organisasi Museum 10 November Surabaya</b> .....	16
<b>BAB IV</b> .....	20
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	20
<b>A. Hasil Magang</b> .....	20
<b>B. Pembahasan</b> .....	21
<b>D. Cara Mengatasi Kendala</b> .....	38
<b>BAB V</b> .....	40
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	40
<b>A. Kesimpulan</b> .....	40
<b>B. Saran</b> .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Pintu Masuk Museum 10 November.....	12
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Museum 10 November.....	16
Gambar 4.1 Orientasi Museum.....	22
Gambar 4.2 Design Brosur Wisata .....	23
Gambar 4.3 Contoh Brosur Wisata.....	26
Gambar 4.4 Brosur Wisata .....	27
Gambar 4.5 Memandu Turis .....	27
Gambar 4.6 Memandu Turis .....	28
Gambar 4.7 Memandu <i>Study Tour</i> .....	28