

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepariwisataan adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai macam fasilitas, serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah Daerah. Kepariwisataan berarti keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin, yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan Negara, serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha.¹

Pariwisata sekarang ini sedang mendapat perhatian dan sorotan sangat tajam di berbagai negara, tujuan membangun fasilitas *Tourism Information Center* (TIC) memiliki sistem pelayanan dalam melayani setiap tamu yang menggunakan jasa TIC yang berada di Jembatan Residen dan di bandara Sultan Babullah, *Tourism Information Center* merupakan salah satu unit yang berada dibawah pengelola Pemerintah Dinas Pariwisata Kota Ternate, dengan adanya suatu indikator pelayanan dalam penilaian kinerja, TIC mempunyai indikator pelayanan tersebut antara lain, faktor pelayanan, pelanggan, dan faktor kualitas pelayanan. Oleh karena itu, faktor tersebut menjadi perhatian utama yang harus dipersiapkan sedini mungkin oleh Dinas Pariwisata Kota Ternate.

Peranan yang diberikan oleh *Tourism Information Center*, yang ada di Jembatan Residen dan Bandara Sultan Babullah dilakukan secara langsung (*face to face*) maupun secara tidak langsung, yaitu melalui telepon, facebook, Whatsap dan instagram. TIC juga menyediakan *booklet* dan brosur sebagai bahan promosi dan informasi, *Tourism Information Center* (TIC) Kota Ternate memiliki informasi mengenai travel agent, hotel,

¹ Sedarmayanti, M.Pd., APU. Membangun & mengembangkan kebudayaan & Industri Pariwisata (Bandung: nama penerbit buku PT Refika Aditama jl. mangger Girang No.98.)

transportasi, dan informasi mengenai berbagai obyek wisata, dengan adanya *Tourism Information Center* maka diharapkan dapat memberi bantuan ataupun kemudahan bagi para wisatawan untuk memperoleh informasi yang lebih akurat.

Berdasarkan uraian di atas, maka Penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai “Peran *Tourism Information Center* (TIC) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa di Kota Ternate”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka Penulis merumuskan masalah yaitu. “bagaimanakah peranan *Tourism Information Center* dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan (*tourist*)”.

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan Penulisan yang ingin dikaji pada Laporan Tugas Akhir ini, untuk mengetahui peranan *Tourism Information Center* (TIC) Kota Ternate dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat Laporan Tugas Akhir ini, yakni manfaat teoritis dan praktis.

1.4.1 Teoritis

Laporan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat menambah wawasan para pembaca dan pihak lain yang ingin mengetahui tentang peranan *Tourism Information Center* di Kota Ternate. Serta dapat dijadikan sumber informasi bagi mahasiswa D-III Usaha Perjalanan Wisata yang membutuhkannya.

1.4.2 Praktis

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan para pembaca dan pihak lain yang ingin mengetahui tentang peranan dan sistem kerja *Tourism Information Center* di kota Ternate.