

**STRATEGI PENGEMBANGAN *TOURIST INFORMATION CENTER (TIC)*
SEBAGAI PENYEDIA LAYANAN INFORMASI PARIWISATA DI KOTA
TERNATE (*Studi Kasus Dinas Pariwisata Kota Ternate*)**



Oleh :

NOVIA R. SUBUR

NO.MHS : 516100615

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**STRATEGI PENGEMBANGAN *TOURIST INFORMATION CENTER (TIC)* SEBAGAI PENYEDIA LAYANAN INFORMASI
PARIWISATA DI KOTA TERNATE (STUDI KASUS DINAS
PARIWISATA KOTA TERNATE)**



Oleh

NOVIA R. SUBUR

NIM :516100615

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, M.M.
NIDN. 0523026601

Pembimbing II

Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos.,M.si
NIDN. 0518117401

Mengetahui

Ketua Jurusan

Arif Dwi Saputra, SS. MM
NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN

**STRATEGI PENGEMBANGAN *TOURIST INFORMATION CENTER (TIC)*
SEBAGAI PENYEDIA LAYANAN PARIWISATA DI KOTA TERNATE
(STUDI KASUS DINAS PARIWISATA KOTA TERNATE)**

Oleh

NOVIA R. SUBUR

NIM : 516100615

Telah dipertahankan di Depan Penguji

Dan dinyatakan : *Lulus*

Pada Tanggal : *07 - NOVEMBER - 2020*

TIM PENGUJI

Penguji

**: Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

(.....)

Pembimbing I

**: Drs. Budi Hermawan, M.M.
NIDN. 0523026601**

(.....)

Pembimbing II

**: Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos., M.si
NIDN. 0518117401**

(.....)

**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**



**Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novia R. Subur

NIM : 516100615

Program Studi : S1 Pariwisata


Judul Tugas Akhir : Strategi Pengembangan *Tourist Information Center (Tic)*
Sebagai Penyedia Layanan Informasi Pariwisata Di Kota
Ternate

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diberitakan orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 07 November 2020



Peneliti


Novia R. Subur
NIM : 516100615

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Qs : Al-Baqarah : 286)

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kafur”

(Qs : Yusuf : 87)

“Rasulullah bersabda : barangsiapa yang menempuh jalan mendapatkan ilmu, Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR. Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT terus saya panjatkan atas semua jalan serta kemudahan yang telah diberikan dengan segala Nikmat dan Karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan semaksimal mungkin. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada Ayah dan Ibu yang telah memberikan begitu banyak Kasih sayang, dukungan, doa yang tak terhingga sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Pencapaian ini adalah persembahan sederhana saya untuk ayah dan ibu.
2. Terima kasih untuk adik-adik tercinta dan keluarga besar atas dukungan moril dan materil selama ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan semaksimal mungkin.
3. Terima kasih untuk teman – teman Pariwisata Angkatan 2016 yang selalu ada disisi saya dalam memberikan semangat dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini .

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT penulis panjatkan atas limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Pengembangan *Tourist Information Center (TIC)* Sebagai Penyedia Layanan Informasi Pariwisata di Kota Ternate”. Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi dunia pendidikan khususnya bidang kepariwisataan. Skripsi ini juga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata Program Studi Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar hingga selesai dikarenakan banyaknya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Budi Hermawan ,M.M. sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan yang baik bagi penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos.,M.si sebagai pembimbing II yang telah memberikan arahan serta masukkan dalam proses penyusunan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku dosen penguji utama yang telah meberikan saran dan koreksi di penelitian penulis.

4. Bapak Arif Dwi Saputra, SS. M.M selaku Ketua Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan waktu dan tenaga dalam membantu penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan kemudahan selama saya menuntut ilmu.
6. Bapak Imran Ali Baasalem, M.Si selaku Sekretaris Umum Dinas Pariwisata Kota Ternate yang telah memberikan izin penelitian dan memberikan informasi terkait dengan *Tourist Information Center*.
7. Bapak Mohtar M. Ibrahim, S.Pd selaku Kepala Bidang Pemasaran dan promosi yang telah member waktu dan informasi kepada peneliti selama melakukan wawancara terkait dengan *Tourist Information Center*.
8. Bapak M. Jabir Sjah selaku pengelola *Tourist Information Center* yang telah bersedia membantu memberikan waktu, tempat dan informasi selama penelitian.

Semoga bantuan dari semua pihak mendapatkan pahala dan dilimpatgandakan amalnya.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, Oktober 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Peneliti.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	4
1. Pariwisata.....	4
2. Wisatawan	4
3. Pengertian Pengembangan.....	5

4. Pengembangan Destinasi Pariwisata	6
5. Aspek 3A	7
6. Media Informasi Pariwisata	9
7. <i>Tourist Information Center (TIC)</i>	10
B. Kerangka Pemikiran	13
C. Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	17
1. Metode dan Desain Penelitian	17
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3. Teknik Cuplikan.....	18
B. Sumber Data	18
C. Teknik Pengumpulan Data	19
1. Observasi.....	19
2. Wawancara.....	20
3. Dokumentasi	20
4. Studi Literatur	20
D. Keabsahan Data	21
1. Uji Validitas Internal.....	21
2. Uji Validitas Eksternal	22
3. Uji Realibilitas	22
4. Uji Objektivitas.....	22
E. Metode Analisis Data	23

1. Analisis SWOT	23
2. Matriks SWOT	24
3. Reduksi Data	26
4. Penyajian Data	27
5. Penarikan Kesimpulan	28
F. Alur Penelitian	28
1. Tahap Pra Penelitian	28
2. Tahap Pelaksanaan Penelitian	28
G. Jadwal Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
A. Gambaran Umum	31
B. Hasil Penelitian	46
1. Matriks SWOT	59
2. Alternatif strategi	61
BAB V PENUTUP.....	
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	13
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DisPar Kota Ternate	35
Gambar 4.2 Gedung <i>Tourist Information Center</i>	36
Gambar 4.3 Brosur Destinasi Wisata	38
Gambar 4.4 Brosur Hotel	39
Gambar 4.5 <i>Instagram</i> dan <i>Facebook</i> DisPar	39
Gambar 4.6 Wisata Alam Pantai Sulamadaha	40
Gambar 4.7 Wisata Alam Batu Angus	40
Gambar 4.8 Wisata Alam Danau Tolire	41
Gambar 4.9 Festival Legu Gam	41
Gambar 4.10 Festival Kora – Kora	42
Gambar 4.11 Grand Dafam Hotel	42
Gambar 4.12 Restoran K62	43
Gambar 4.13 Masjid Al – Munawar	43
Gambar 4.14 Gereja Ayam	44
Gambar 4.15 ATM <i>Center</i>	44

Gambar 4.16 Mobil Penumpang	45
Gambar 4.17 Kendaraan Pribadi	45
Gambar 4.18 <i>Tourist Information Center</i> Kota Ternate	48
Gambar 4.19 Wawancara Bersama Sekretaris umum Dinas Pariwisata	49
Gambar 4.20 Ruang Tunggu <i>Tourist Information Center</i>	51
Gambar 4.21 Layar Monitor	51
Gambar 4.22 <i>Touchscreen</i>	52
Gambar 4.23 Peta <i>Dive Center</i>	52
Gambar 4.24 Wawancara Bersama Bapak M. Jabir Sjah	55
Gambar 4.25 Wawancara Bersama Bapak Muchtar Ibrahim	58

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Rencana Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4.5 Matriks SWOT.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Dokumentasi

Lampiran 5 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Tourist Information Center (TIC) merupakan sebuah sentral pelayanan dalam mendapatkan keterangan baik dalam bentuk lisan, tulisan, media cetak, audio visual, dan lain – lain mengenai pariwisata di Kota Ternate (Peraturan Walikota Tahun 2018).

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi pengembangan *Tourist Information Center (TIC)* sebagai penyedia layanan informasi pariwisata di Kota Ternate. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu menguraikan data dari hasil studi kepustakaan, observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi yang diperoleh selama penelitian dilakukan.

Hasil penelitian strategi yang dapat dilakukan oleh Dinas Pariwisata dalam pengembangan *Tourist Information Center* sebagai penyedia layanan informasi pariwisata menggunakan analisis SWOT yaitu menganalisa berdasarkan faktor internal (*Strength, Weakness*) dan faktor eksternal (*Opportunities, Threats*) yang kemudian kedua faktor ini digunakan untuk membuat strategi berdasarkan matriks SWOT sehingga mendapatkan hasil berupa strategi yaitu strategi SO, strategi WO, strategi ST, dan strategi WT. Media informasi yang tersedia di *Tourist Information Center* kurang di *update*. Sehingga diperlukan media informasi lain yang awalnya hanya menampilkan video mengenai *event-event* yang sudah terlaksana di layar monitor, ditambahkan dengan pembuatan buku ataupun pemasangan papan *billboard* yang berisikan informasi mengenai destinasi wisata, potensi alam, sejarah dan budaya yang ada di Kota Ternate. Informasi yang disampaikan mengenai ketersediaan 3A (atraksi, aksesibilitas, amenitas) yang ada di Kota Ternate sudah cukup baik dan jelas, akan tetapi masih diperlukan penambahan informasi terkait dengan 3A yang awalnya hanya diseputar Kota Ternate menjangkau hingga di beberapa Kabupaten yang ada di Maluku Utara.

Kunci : *Tourist Information Center*, Strategi Pengembangan, Analisis SWOT

ABSTRACT

The Tourist Information Center (TIC) is a central service in obtaining information in the form of oral, written, printed, audio-visual, and other forms of tourism in Ternate City (Mayor Regulation 2018).

The purpose of this study is to determine the development strategy of the Tourist Information Center (TIC) as a provider of tourism information services in Ternate City. The method used in this research is descriptive qualitative research, which describes the data from the results of literature studies, observations, interviews, questionnaires and documentation obtained during the study.

The results of strategic research that can be carried out by the Tourism Office in developing the Tourist Information Center as a tourism information service provider uses a SWOT analysis, which is analyzing based on internal factors (Strength, Weakness) and external factors (Opportunities, Threats) which are then used to create a strategy based on SWOT matrix so that you get the results in the form of strategies, namely SO strategy, WO strategy, ST strategy, and WT strategy. The information media available at the Tourist Information Center is not updated enough. So that other information media is needed which initially only displays videos about events that have been carried out on the monitor screen, added by making books or installing billboards containing information about tourist destinations, natural potential, history and culture in Ternate City. The information conveyed regarding the availability of 3A (attractions, accessibility, amenities) in Ternate City is quite good and clear, but it is still necessary to add additional information related to 3A which initially only around Ternate City reaching up to several districts in North Maluku.

Key: Tourist Information Center, Development Strategy, SWOT Analysis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepariwisataan memegang peranan penting dalam peningkatan devisa negara dan juga menumbuhkan usaha-usaha yang berhubungan dengan sektor pariwisata. Perannya yang cukup besar ini juga yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengingat hal tersebut maka di setiap masing-masing wilayah di Indonesia sedang berupaya mengangkat sector pariwisata sebagai sector andalannya. Adapun wilayah tersebut salah satunya Kota Ternate.

Kota Ternate memiliki keindahan dan keunikan atraksi wisata alam serta budayanya, mengingat secara geografis dan topografis terdiri dari beberapa gugus pulau dan beberapa suku budaya. Oleh karena itu Ternate masih menyimpan potensi wisata yang hingga saat ini belum banyak yang dikembangkan bahkan masih terdapat beberapa destinasi yang belum dikenal oleh para pemangku kepentingan termasuk wisatawan. Dengan demikian diperlukan berbagai macam sumber informasi bagi wisatawan serta *stakeholder* pariwisata. Adapun salah satu upaya penyediaan sumber informasi yaitu dengan memanfaatkan peran dari pusat layanan informasi yang biasa disebut *Tourist Information Center (TIC)*.

Tourist Information center (TIC) sebagai pusat informasi bagi wisatawan sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan terkait destinasi wisata, moda transportasi, waktu serta jarak menuju destinasi dan informasi mengenai amenitas wisata. Adapun keberadaan *TIC* di Ternate saat ini memiliki peran

penting hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkatnya pelayanan petugas *TIC* dalam melayani informasi secara langsung. Namun berdasarkan data yang diperoleh penulis saat ini menunjukkan bahwa terdapat sarana dan prasarana *TIC* yang tidak berfungsi secara maksimal seperti terdapatnya layar monitor yang rusak, materi informasi yang terkesan tidak menjelaskan kondisi terkini, serta minimnya ketersediaan media komunikasi. Hal ini menjadi kendala bagi pihak pengelola dalam memberikan informasi kepada wisatawan yang datang.

Melihat pentingnya *Tourist Information Center (TIC)* dalam penyediaan informasi untuk memudahkan serta memberikan kenyamanan kepada wisatawan ketika melakukan perjalanan di Kota Ternate membuat penulis tertarik mengambil judul **“Strategi Pengembangan *Tourist Information Center (TIC)* Sebagai Penyedia Layanan Informasi Pariwisata Di Kota Ternate”**.

B. Fokus Masalah

Adapun fokus masalah yang diteliti yaitu bagaimanakah strategi pengembangan *Tourist Information Center (TIC)* sebagai penyedia layanan informasi pariwisata di Kota Ternate.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pengembangan *Tourist Information Center (TIC)* sebagai penyedia layanan informasi pariwisata di Kota Ternate.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi Dinas Pariwisata Kota Ternate

Dapat dijadikan masukan bagi Dinas Pariwisata Kota Ternate dalam pengembangan *Tourist Information Center (TIC)* sebagai penyediaan layanan informasi pariwisata di kota ternate.

2. Bagi Lembaga Pendidikan STP AMPTA Yogyakarta

Memberikan manfaat bagi mahasiswa STP AMPTA khususnya mahasiswa pariwisata dalam rangka memperkaya khasanah penelitian.

3. Bagi Mahasiswa

Dapat mengetahui proses pembuatan proposal dan kegiatan penelitian secara nyata serta mengetahui bagaimana cara menyelesaikan suatu permasalahan yang nantinya akan diterapkan dalam penyusunan Skripsi.