

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab sebelumnya, penulis dapat mengambil kesimpulan yang terkait dengan strategi pengembangan *Tourist Information Center (TIC)* sebagai penyedia layanan informasi pariwisata di Kota Ternate sebagai berikut :

1. 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.
2. Informasi yang disampaikan mengenai ketersediaan 3A (atraksi, aksesibilitas, amenities) 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.

3. Mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki oleh *Tourist Information Center (TIC)*, dan memanfaatkan peluang dengan cara melakukan koordinasi dengan Dinas Pariwisata dari beberapa Kabupaten yang ada di Maluku Utara untuk memberikan informasi yang lebih beragam. Menjalinkan kerjasama dengan *Stakeholder* pariwisata seperti Biro Perjalanan Wisata, toko souvenir dan restoran untuk menampilkan produk – produk wisata dalam bentuk brosur pada stand – stand yang disediakan serta mempertahankan dan meningkatkan kinerja pada SDM yang ada di *Tourist Information Center* dengan melakukan kerja sama dengan pemandu wisata yang ada di Kota Ternate.
4. Memanfaatkan peluang dan meminimalkan kelemahan dengan cara memperbaharui fasilitas – fasilitas yang sudah ada agar sesuai standar dengan cara meningkatkan jumlah fasilitas yang ada *TIC*, bekerjasama dengan pihak jasa transportasi untuk mempermudah wisatawan dalam memperoleh informasi terkait dengan harga tiket dan jadwal keberangkatan kapal maupun *speedboat*, Lebih mengencarkan promosi secara *online* dengan cara meng *upload* berbagai macam *event*, destinasi wisata serta produk – produk wisata di *media social* Dinas Pariwisata Kota

Ternate serta Melakukan perawatan rutin terhadap fasilitas – fasilitas yang ada minimal 2 kali sebulan untuk mencegah kerusakan dini.

5. Mengoptimalkan kekuatan untuk mengatasi ancaman yang ada dengan mengsosialisasikan sadar wisata kepada masyarakat terutama di sekitar destinasi wisata agar masyarakat lebih paham dan mempunyai rasa memiliki terhadap destinasi yang ada. Selain itu juga Dinas Pariwisata memberikan pembinaan agar masyarakat tergerak untuk berpartisipasi dalam mengembangkan pariwisata di Kota Ternate.
6. Meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman dengan cara meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang *Tourist Information Center* dengan mengikut sertakan masyarakat lokal dalam setiap kegiatan yang berkaitan dengan *TIC* serta Lebih meningkatkan layanan internet selain telkomsel dan indosat hal ini dilakukan untuk mengantisipasi bila wisatawan yang datang menggunakan layanan internet selain telkomsel dan indosat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang diambil, penulis memiliki beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan mengenai

strategi pengembangan di *Tourist Information Center (TIC)* sebagai berikut :

1. Mengadakan penggunaan teknologi *Ternate Smart Service (TSS)*. Hal ini dilakukan sebagai upaya dalam pemanfaatan TIK, karena di era digital ini sebagian besar *tourist* sudah memakai *barcode*.
2. Mengadakan penggunaan Barkot Batang (QR) yang di dalamnya berisi informasi – informasi umum terkait dengan kesehatan, budaya, pariwisata sampai informasi mengenai pandemic covid 19 mengenai kebijakan – kebijakan yang diterapkan di destinasi wisata selama *pandemic* dan juga keadaan alam yang ada di Kota Ternate.
3. Memperbesar ruangan yang ada di *Tourist Information Center* agar dapat memuat lebih banyak wisatawan yang datang serta menambah fasilitas pendukung lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Dr. Freddy Rangkuti. 2009. *Analisis SWOT : teknik membedah kasus bisnis*.

Jakarta : Kompas Media

_____. 2015. *Analisis SWOT : teknik membedah kasus bisnis*. Jakarta :

Kompas Media

_____. 2018. *Analisis SWOT : teknik membedah kasus bisnis*. Jakarta :

Kompas Media

Prof. Dr. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan*

R&D. Bandung : Alfabeta

Prayogi, P.A. 2011. *Dampak Perkembangan pariwisata di objek wisata*

penglipuran. Perhotelan dan pariwisata, vol 1, No. 1.

Undang-Undang :

KBBI. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Pusat Bahasa
Kementrian Pendidikan Nasional.

Undang – Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang
Kepariwisataaan.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang
Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu
Pengetahuan dan Teknologi.

Internet :

<https://amp.kompas.com.travel/bi-industri-pariwisata-jadi-sektor-paling-hasilkan-devisa>. Diakses tanggal 13 Januari 2020

<https://news.malutpost.co.id/gagasan-proyek-perubahan>. Diakses tanggal 13 Januari 2020

Jurnal :

Inten Setio Gianina, Arik Prasetyo, & Rizki Yudhi Dewantara 2016, “*Analisis peran tourist information center (TIC) terhadap pengambilan keputusan wisatawan mengunjungi obyek wisata dan kawasan wisata*”, Jurnal Volume 38, No. 1, <https://media.neliti.com> diakses tanggal 22 Januari 2020

Arif Rahman Hakim 2012, “*Tourist Information Center Di Semarang*”, Jurnal Volume 1, No. 2, <https://ejournal.ac.id> diakses tanggal 10 Februari 2020

Khusnul Khotimah Wilopo, Luchman Hakim 2017, “*Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Budaya (Studi Kasus Pada Kawasan Situs Trowulan Sebagai Pariwisata Budaya Unggulan Kabupaten Mojokerto)*”, Jurnal Volume 41, No. 1, <https://media.neliti.com> diakses tanggal 10 februari 2020

Biduan, Patris Gisau. 2016. *Strategi Pengelolaan Pariwisata Dalam Rangka Peningkatan Pendapatan Asli Di Daerah Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Kepulauan Sangihe*. Jurnal . Vol. 1 No 7.

Skripsi :

Alifian Firmansyah Z. 2011. “*Peranan Tourist Information Center (TIC) Dalam Penyediaan Layanan Informasi Berbahasa China Di Bandara Internasional Adi Seomarno*”. Dalam <https://digilib.uns.ac.id> diakses tanggal 22 Januari 2020

Fentaria Harum sari, 2008. “ *Peranan Tourist Information dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa di Bandar Udara International Juanda Surabaya*”. Dalam <https://digilib.uns.ac.id> diakses tanggal 22 Januari 2020

LAMPIRAN

Surat Permohonan Izin Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 1263/Q.AMPTA/VI/2020

Yogyakarta, 10 Juni 2020

Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Dinas Pariwisata Kota Ternate
Jl. Pahlawan Revolusi
Kecamatan Ternate Selatan

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan melaksanakan penelitian di Tourist Information Center (TIC) kota Ternate terhitung mulai tanggal 15 Juni 2020 sampai dengan tanggal 14 Juli 2020, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan Strata I Pariwisata :

Nama Mahasiswa : Novia R Subur
No Mahasiswa : 516100615
Semester : VIII(delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :

"Pengembangan Tourist Information Center (TIC) Sebagai Penyedia Layanan Informasi Pariwisata Di Kota Ternate". Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.



Hormat kami,

(Signature)
Drs. Prihatno, M.M

Tembusan:

-File

Surat Balasan Izin Penelitian



PEMERINTAH KOTA TERNATE DINAS PARIWISATA

Alamat : Jl. Kapitan Pattimura Kel. Kalumpang, Ternate – Maluku Utara
Tlp: 8111211 Email: dlsparternate@gmail.com



Ternate, 13 Juli 2020

SURAT KETERANGAN

Nomor : 556/61/VII/2020

Menunjuk Surat Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta Nomor: 1263/Q.AMPTA/V/2020 Perihal Permohonan Izin Praktik Kerja lapangan, maka dengan ini kami menerangkan Bahwa :

Nama : NOVIA R SUBUR
N I M : 516100615
Semester : VIII (delapan)
Judul Penelitian : “Pengembangan Tourist Information Center (TIC) Sebagai Penyedia Layanan Informasi Pariwisata Di Kota Ternate”
Alamat Penelitian : DINAS PARIWISATA KOTA TERNATE

Telah selesai menjalankan Izin Penelitian pada Dinas Pariwisata Kota Ternate.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.


Kepala Dinas Pariwisata
Kota Ternate

Dr. H. Rizal Marsaoly, SE.,MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19760930 200212 1 006

**PEDOMAN WAWANCARA KEPALA / SEKRETARIS UMUM DINAS
PARIWISATA KOTA TERNATE**

Nama : Novia R Subur

Asal Sekolah : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Judul Penelitian : Pengembangan *Tourist Information Center (TIC)* sebagai penyediaan layanan informasi pariwisata di Kota Ternate

Identitas Informan

Nama : Imran Ali Baasalem, M.Si

Usia : -

Jabatan : Sekretaris Umum Dinas Pariwisata Kota Ternate

Hari, Tanggal : Kamis, 18 Juni 2020

Waktu, Tempat : 10.00 WIT, Dinas Pariwisata Kota Ternate

Daftar Pertanyaan :

1. Sejauh ini, upaya apa yang sudah dilakukan Dinas Pariwisata untuk mengembangkan *Tourist Information Center* ini ?

Jawaban : Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Ternate sejauh ini adalah Dana (dukungan dana untuk membangun infrastruktur untuk kepentingan TIC kedepannya), Membenahi konten-konten terkait dengan informasi pariwisata yang ada di TIC terkhusus yang ada di Kota Ternate, Upaya peningkatan SDM (Sumber Daya Manusia) secara internal dalam

rangka mengawal dan mengoperasikan TIC. Dan juga memiliki Wawasan serta Hospitality yang baik.

2. Selama upaya pengembangan *Tourist Information Center* ini, adakah kendala yang dialami oleh Dinas Pariwisata, jelaskan ?

Jawaban : Iya, sejauh ini kendala yang di hadapi itu terkait dengan kesalahpahaman wisatawan. Jadi Kota Ternate merupakan kota transit dari beberapa kabupaten kota yang ada di Maluku Utara, sehingga banyak dari wisatawan menyangka bahwa *TIC* ini adalah milik Pemerintah Provinsi, padahal dalam kenyataannya *TIC* ini adalah milik pemerintah Kota Ternate yang berada di bawah pengawasan Dinas Pariwisata Kota Ternate.

3. Kedepannya ada rencana dari Dinas Pariwisata untuk menambah bangunan *Tourist Information Center* di lokasi- lokasi strategis di Kota Ternate, seperti di bandara atau destinasi wisata ?

Jawaban : Saat ini TIC memiliki dua gedung yang satunya berlokasi di samping jembatan Residendan satunya lagi berlokasi di Bandar Udara Babullah ternate. Untuk sementara belum ada rencana untuk mendirikan gedung TIC lagi. Alasan didirikan TIC di kedua tempat tersebut karena merupakan gerbang masuk ke Ternate.

4. Apakah ada alokasi dana khusus dari Dinas Pariwisata untuk pengembangan *Tourist Information Center* ini ?

Jawaban : Dana khusus untuk *Tourist Information Center* dianggarkan dalam APBD Dinas Pariwisata.

5. Kebijakan- kebijakan apa saja yang akan atau sedang diterapkan oleh Dinas Pariwisata di *Tourist Information Center* ini ?

Jawaban : untuk sementara ini kebijakan yang diterapkan di *TIC* adalah terkait dengan Pandemi Covid-19 sehingga yang berkunjung ke *TIC* wajib menggunakan masker, menjaga jarak aman, dan mencuci tangan ketika masuk dan keluar gedung *TIC* kebijakan ini berlaku untuk pengelola maupun wisatawan.

6. Adakah *Tourist Information Center (TIC)* dari kota lain yang dijadikan *Branchmark* oleh Dinas Pariwisata ?

Jawaban : Sebenarnya banyak ya *TIC* dari kota lain yang dijadikan inspirasi oleh Dinas Pariwisata Kota Ternate, tapi yang menjadi inspirasi pendirian *TIC* ini yah *Tourist Information Center* Pulau Bali.

7. Apakah setiap bulan dilakukan *controlling* oleh Dinas Pariwisata pada *Tourist Information Center* ?

Jawaban : *Tourist Information Center* berada dibawah Bidang Pemasaran dan Promosi sehingga dikendalikan oleh Kepala Bidang dan Kepala Seksi dalam hal teknis.

**PEDOMAN WAWANCARA PENGELOLA *TOURIST*
*INFORMATION CENTER (TIC)***

Nama : Novia R Subur

Asal Sekolah : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Judul Penelitian : Pengembangan *Tourist Information Center (TIC)* sebagai
penyediaan layanan informasi pariwisata di Kota Ternate

Identitas Informan

Nama : **Mohtar M. Ibrahim, S.Pd**

Usia : -

Jabatan : **Kepala Bidang Pemasaran dan Promosi**

Hari, Tanggal : **Kamis, 25 Juni 2020**

Waktu, Tempat : **10.00 WIT, Dinas Pariwisata Kota Ternate**

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana sejauh ini pengelolaan secara keseluruhan yang ada di *Tourist Information Center* baik terkait dengan informasi dan fasilitas, maupun Sumber daya manusia ?

Jawaban : Sejauh ini, pengelolaan di *TIC* sudah lumayan bagus yah karena setiap informasi yang kami sampaikan ke wisatawan itu selalu di *update* selain itu Sumber Daya yang ada juga sudah lumayan kompeten ya. Kalau dari sisi fasilitas memang belum maksimal ya karena seperti

yang diketahui sekarang ini kan lagi mewabah virus covid 19 ya jadi *TIC* sementara ditutup sampai ada keputusan lanjutan, jadi beberapa fasilitas itu belum di perbaharui lagi seperti itu.

2. Informasi pariwisata apa saja yang disediakan oleh *Tourist Information Center*, apakah informasi tersebut sudah mencakup destinasi yang ada di Kota Ternate, ketersediaan amenities, akses menuju destinasi serta festival yang akan atau sedang berlangsung atau informasi lain yang terkait dengan pariwisata di Kota Ternate ?

Jawaban : Kebetulan informasi yang kami sediakan itu sudah mencakup aspek 3A yang ada di Kota Ternate, termaksud festival – festival juga ya. Kalau bias dibilang sudah semua lah informasi yang kami sampaikan itu.

3. Terkait dengan pengembangan secara internal, Apa saja kekuatan / kelebihan yang dimiliki oleh *Tourist Information Center* ?

Jawaban : Kekuatan yang ada di *TIC* ini, ya merupakan satu – satu nya Pusat Informasi Pariwisata di Maluku Utara, selain itu lokasi *TIC* ini juga sangat strategis di pusat Kota ya, dan juga tersedia jasa *Tour Guide* di *TIC* juga jika wisatawan ingin berkeliling di Kota Ternate sudah kami sediakan. Dan kami memberi informasi juga terkait dengan info geografis di sekitaran Kota Ternate.

4. Apakah kelemahan yang dimiliki oleh *Tourist Information Center* ini, misalkan keterbatasan informasi, fasilitas, kekurangan sumber daya manusia, pendanaan, atau promosi ?

Jawaban : Kalau untuk kelemahan itu, informasi yang pihak kami sampaikan belum mencakup informasi di luar Pulau Ternate ya jadi masih butuh banyak perbaikan lagi, selain itu juga seperti yang sudah saya sebutkan sebelumnya bahwa fasilitas yang ada di *TIC* ini masih kurang *update* ya, dan juga kami belum memperbaharui media informasi yang ada jadi masih menggunakan brosur, *leaflet* seperti itu.

5. Terkait dengan pengembangan secara eksternal, apa saja peluang yang dimiliki oleh *tourist information center* ini, misalkan menjalin hubungan kerjasama dengan *stakeholder* seperti Hotel ataupun Tour & Travel?

Jawaban : kalau kerjasama dengan pihak hotel si sudah kami lakukan yah, mungkin ke depan ingin melakukan kerjasama dengan beberapa *stakeholder* untuk mendirikan stand – stand di dalam gedung *TIC* seperti restoran, souvenir begitu.

6. Selain peluang, apakah ada ancaman bagi *Tourist Information Center* ini ?

Jawaban : Kalau untuk saat ini ancaman utamanya itu Covid19 ini karena kan wisatawan jadi sepi ya, selain itu juga kurangnya kesadaran masyarakat dan kurang paham juga masyarakat tentang keberadaan *TIC* ini

7. Terlepas dari itu, apakah informasi dan fasilitas yang disediakan selalu diperbaharui ?

Jawaban : Pasti itu selalu diperbaharui yahh, karena kan ada beberapa informasi yang berubah – ubah seperti harga tiket masuk destinasi itu ada beberapa dan juga cuaca seperti itu.

8. Adakah rencana dari pengela untuk menghadirkan fasilitas di *Tourist Information Center* yang lebih menarik lagi untuk wisatawan ?

Jawaban : Rencana untuk mengubah struktur bangunan, touchscreen diupgrade dari 15 inch ke 60 inch.

Dokumentasi



Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : Novia R. Subur
 NO. MAHASISWA : 516100-615
 JUDUL PENELITIAN : Strategi Pengembangan Tlc Sebagai Penyedia Informasi Pemasaran di Kota Ternate (Studi Kasus Disair Ternate).

NAMA PEMBIMBING I : BUDI HERMAWAN, DES., MM NAMA PEMBIMBING II : Dr. JENET SUWANTORO, S. Sos., M. Si

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	3/1/20	- penulisan latar belakang - Review update - Cara kerja tlc - Model pemasaran - Model jaringan		1	4/2/20	Latar belakang dibuat sistematis / piramida - deskriptif, deduktif / induktif	
	3/1/20	- Instrumen penelitian - Nama sumber			13/2/20	kebangkitan penelitian panda dibuat kembali keabs dan masalah - instrument : observasi wawancara, dso dibuat terapan.	
	10/2/20	- U. Terori intro : Hl. Bimbingan - 14 harus ada			21/2/20	Observasi : ditulis lanjutan yang akan.	

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : _____
 NO. MAHASISWA : _____
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : _____ NAMA PEMBIMBING II : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	14/2/20	- kerangka berpikir - Metodologi - Cara				dilakukan peneliti / tidak perlu menulis yang tidak akan dilakukan.	
	14/2/20	- Buat Daftar Interview - Penulisan Petunjuk / letter pustak			14/2/20	Penjelasan dalam instrument penelitian dibuat lebih detail Perbaiki fitur-fitur sudah mengantar surat	
	17/2/20	- Pertanyaan awal - Air perine					
	17/2/20	- Pertanyaan inti - New Square dan - Balok					

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : _____
 NO. MAHASISWA : _____
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : _____

NAMA PEMBIMBING II : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	13/3	Proposal AEE	→
	04/8/20	- Ajar Penelitian & Laporan - Simulasi analisis dan per- nangan kesimpulan	
		- Aspek 3A membahas	→
		- tentang analisis, amendes - aksesibilitas yang ada di - setiap destinasi bukan - di TIC	
		- upaya & kendala peng- -embangan ditamab	→
		- Perbaikan di pemba- -hasan Analisis Subst	→

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	04/8/20	Pembahasan. Matus menguraikan. laporan. Berdasarkan semua Instrument	→
	09/0/20	Pembahasan matus belum memamerkan teknik triangulasi	→
	10/0/20	Menghasilkan temuan. Garis / analisis peneliti. Berdasar kesimpulan Peneliti / hasil diskusi	→

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : Nina R. Subur
 NO. MAHASISWA : 516100 - GIS
 JUDUL PENELITIAN : Strategi Penyeimbangan TIC Sebagai Penyedia
 Layanan Informasi Pemusatan di Kota Ternate
 Studi Kasus Disper Kota Ternate
 NAMA PEMBIMBING II : N. Iweta Sunang, B.Sc., S. Sos., M. Si.

NAMA PEMBIMBING I : Budi Heriawan, Drs., MM

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	14/3/20	→ Di pembic. di Pembahasan Matus Strategi	→
	14/8/20	- Indikator = SWOT - & deskripsi kon- -sep lebih G&L - dan terintegrasi	→
	17/0/20	- Cara kembali ke - strategi awal - dan kearah - analisis	→

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	06/10/20	AEE Laporan	→

