

Peranan Pusat Informasi Pariwisata (TIC) dalam Memberikan Layanan Informasi Pariwisata Kota Ternate

Muslim Fadel¹, Nur Fajrhi², Imelda Rahman³, Nariyah Tafrijiyah Wardhani Abdul Haris⁴

^{1,3,4}Usaha Perjanan Wisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Khairun, Ternate, Indonesia

²Sastra Inggris, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Khairun, Ternate, Indonesia

Email: ¹muslim.fadel@gmail.com

Abstrak

Pusat informasi pariwisata (*tourism information centre*) memiliki peranan yang sangat penting dan merupakan suatu penunjang dalam rangka mempromosikan obyek dan daya tarik wisata yang dimiliki suatu daerah. Dengan adanya sebuah pusat informasi pariwisata disuatu daerah maka para wisatawan tidak merasa kesulitan dan akan dengan mudah mendapatkan informasi terkait dengan informasi pariwisata di daerah tersebut. Memiliki peranan yang sangat penting dalam rangka memperkenalkan atraksi wisata kepada wisatawan, untuk itu diperlukan sebuah pelayanan yang maksimal dan profesional agar supaya wisatawan tidak merasa kecewa disaat ingin mendapatkan informasi pariwisata. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana peranan pusat informasi pariwisata (*tourism information centre*) dalam memberikan layanan informasi pariwisata kota Ternate. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan data. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa peranan dari kantor pusat informasi pariwisata Kota Ternate belum dijalankan secara maksimal dikarenakan terbatasnya anggaran dan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi dibidangnya, sehingga menyebabkan kantor pusat informasi pariwisata Kota Ternate sering tidak beroperasi pada jam kerja.

Kata Kunci :

Informasi; Pariwisata; Peran

Abstract

The Tourism Information Center plays a very important role and serves as a supporting facility in promoting the tourist attractions and destinations of a particular region. With the existence of a Tourism Information Center in an area, tourists will not have difficulty and can easily obtain information related to tourism in that region. It has a very significant role in introducing tourist attractions to visitors; therefore, it requires excellent and professional service to ensure that tourists are not disappointed when seeking tourism information. The purpose of this study is to determine the role of the Tourism Information Center in providing tourism information services in Ternate City. The method used in this research is a qualitative approach, which involves key efforts such as posing questions and procedures, collecting specific data from participants, analyzing the data inductively from specific themes to general themes, and interpreting the data. The results of the study show that the role of the Tourism Information Center in Ternate City has not been carried out optimally due to limited budgets and a lack of human resources with competence in the field, which has caused the Tourism Information Center in Ternate City to often not operate during working hours.

Keywords:

Information; Roles; Tourism

A. PENDAHULUAN

Pentingnya pariwisata dalam pembangunan ekonomi di berbagai negara sudah tidak diragukan lagi. Banyak negara sejak beberapa tahun terakhir menganggap pariwisata dengan serius dan menjadikan pariwisata sebagai sektor unggulan. Laporan berbagai ahli menyimpulkan bahwa sumbangan pariwisata secara signifikan pada perkembangan ekonomi suatu negara atau daerah tampak dalam bentuk perluasan peluang kerja, peningkatan pendapatan (devisa), dan pemerataan pembangunan spasial (Damanik, 2013).

Potensi obyek dan daya tarik wisata alam dan budaya yang dimiliki Indonesia merupakan anugerah yang tak ternilai. Indonesia memiliki keanekaragaman hayati yang tinggi, keunikan dan keaslian budaya tradisional, keindahan alam, dan

peninggalan sejarah/budaya yang dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kesejahteraan masyarakat. Kondisi ini memberikan arti positif, yaitu kegiatan kepariwisataan alam dan budaya dapat berperan dalam meningkatkan kesejahteraan dan pendapatan masyarakat.

Diperlukan sebuah strategi pemasaran yang baik dan tepat sasaran untuk dapat mempromosikan potensi dan daya tarik wisata yang dimiliki. Salah satu tujuan dari kegiatan promosi pariwisata ini yaitu untuk memperkenalkan produk wisata kepada para wisatawan baik lokal maupun mancanegara agar dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Promosi pariwisata merupakan salah satu kegiatan yang efektif bagi suatu instansi pemerintahan untuk mengenalkan potensi wisata yang dimiliki oleh sebuah kota. Terdapat berbagai media yang dapat

digunakan untuk melakukan kegiatan promosi pariwisata yaitu dengan *advertising* (periklanan) dengan menggunakan media cetak, media elektronik, media *modern* yaitu media social, dan juga dapat melalui sebuah pusat informasi pariwisata yang dapat melakukan kegiatan promosi pariwisata secara langsung atau tatap muka kepada wisatawan. Keberhasilan promosi harus ditunjang oleh banyak faktor, seperti kemampuan sumber pesan dalam melakukan penyandian tujuan komunikasi menjadi pesan yang menarik dan efektif bagi komunikan, ketepatan memilih jenis promosi, dan ketepatan penggunaan media penyampai pesan, serta pemaknaan sumber pesan terhadap aktivitas promosi yang dilakukan.

Peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif nomor 4 tahun 2022 tentang petunjuk teknis penggunaan dana alokasi khusus nonfisik dana pelayanan kepariwisataan tahun anggaran 2022 menyatakan bahwa Pusat Informasi Pariwisata adalah bangunan yang menyediakan fasilitas layanan informasi pariwisata yang akurat dan terbaru kepada wisatawan. Tourist Information Center (TIC) merupakan pusat informasi pariwisata yang memberikan informasi kepada wisatawan mengenai lokasi, atraksi, penginapan, pusat hiburan, peta dan segala sesuatu mengenai pariwisata di daerah tersebut. Biasanya pusat-pusat informasi pariwisata ini berlokasi di bandara, tempat-tempat wisata yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta (Suwintari dalam Siti, Gloria 2016).

Pengelolaan TIC yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun oleh swasta, adalah ditujukan untuk menyediakan informasi yang akurat kepada wisatawan mengenai segala potensi pariwisata yang dapat memudahkan wisatawan untuk mengetahui objek wisata dan kegiatan/event kepariwisataan. Tersedianya informasi pariwisata secara akurat tidak lepas dari bagaimana pemerintah maupun swasta menerapkan fungsi manajemen dalam mencapai tujuannya. Fungsi manajemen adalah suatu bentuk kerja yang melekat dalam proses manajemen yang akan menjadi acuan dalam melakukan pekerjaan mengandung unsur 1) perencanaan meliputi penetapan tujuan dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, 2) pengorganisasian merupakan suatu kegiatan pengaturan sumber daya manusia untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan untuk menggapai tujuan organisasi, 3) pelaksanaan mencakup kepemimpinan dan motivasi dan 4) pengawasan yang mencakup aktivitas menilai kinerja untuk melihat apakah kegiatan-kegiatan dilaksanakan sesuai rencana dan membuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan Effendi dalam Siti, Gloria 2016).

Fungsi pusat informasi pariwisata (wicaksana 2022):

- a. Sebagai media informasi bagi publik, dengan cara komunikasi visual antara pengunjung dengan objek wisata.
- b. Mempunyai fungsi pokok sebagai fasilitas kegiatan informasi dan promosi wisata, termasuk produk kerajinan tradisional dan kesenian tradisional.

Tujuan Pusat Informasi Pariwisata (Wicaksana 2022)

1. Bagi masyarakat umum/wisatawan sebagai konsumen yaitu:
 - a. Meningkatkan motivasi dan minat masyarakat terhadap pariwisata.
 - b. Meningkatkan apresiasi masyarakat terhadap kerajinan dan kesenian daerah.
 - c. Memberikan kemudahan wisatawan untuk mendapatkan informasi dan mengenai jenis-jenis objek wisata, kerajinan serta kesenian daerah.
 - d. Menambah pengetahuan dan dapat memberi alternatif rekreasi yang berbeda untuk menambah daya tarik wisata.
2. Bagi pengrajin kerajinan tradisional dan pelaku kesenian daerah
 - a. Mengetahui informasi pasar, selera konsumen, pengembangan desain produk.
 - b. Memberikan kemudahan dalam memasarkan dan mempromosikan kepada masyarakat sebagai konsumen dan memberikan kesempatan untuk mengadakan komunikasi dan tukar informasi.
3. Bagi Pemerintah Kota
 - a. Meningkatkan pendapatan pemerintah daerah karena dengan adanya tempat informasi dan promosi, bidang pariwisata akan mengalami kemajuan, serta sebagai usaha untuk menciptakan daya tarik wisata baru.
 - b. Mendukung program pemerintah daerah untuk meningkatkan sektor pariwisata.

Kota Ternate memiliki beragam obyek dan daya tarik wisata yang menarik untuk dikunjungi baik berupa wisata alam, budaya dan buatan. Pemerintah kota Ternate melalui dinas pariwisata telah melakukan berbagai macam upaya untuk mempromosikan atraksi wisata kota Ternate baik melalui media cetak, elektronik, media sosial, dan membuat kantor-kantor pusat informasi pariwisata. Kota Ternate sendiri telah memiliki beberapa kantor pusat informasi pariwisata yang terletak di pelabuhan, bandara dan pusat informasi pariwisata yang terletak di obyek wisata pantai Sulamadaha. Dengan adanya kantor pusat informasi pariwisata ini diharapkan agar supaya wisatawan merasa nyaman dan dapat dengan mudah untuk mengakses informasi terkait dengan pariwisata kota Ternate.

B. METODE

Pendekatan Penelitian

Penelitian merupakan usaha yang dilakukan secara sengaja yang diarahkan untuk mengetahui atau mempelajari gejala-gejala atau fenomena baru (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000). Untuk mengetahui hal tersebut maka diperlukan adanya metodologi penelitian sebagai alat yang digunakan oleh seorang peneliti dalam melakukan penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan data. Berikut adalah beberapa karakteristik penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya (Creswell, 2012):

- 1) Beragam sumber data (*multiple sources of data*) dimana peneliti memilih data dari beragam sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi ketimbang hanya bersumber pada satu sumber data saja.
- 2) Makna dari para partisipan (*participants' meaning*) dimana peneliti terus fokus pada usaha mempelajari makna yang disampaikan para partisipan tentang masalah atau isu penelitian.
- 3) Rancangan yang berkembang (*emergent design*) dimana proses penelitian selalu berkembang dinamis. Hal ini berarti bahwa rencana awal Penelitian tidak bisa secara ketat dipatuhi. Semua tahap dalam proses ini bisa saja berubah setelah peneliti masuk ke lapangan dan mulai mengumpulkan data.
- 4) Perspektif teoritis (*theoretical lens*) dimana peneliti menggunakan perspektif tertentu dalam penelitian, seperti konsep kebudayaan, etnografi, perbedaan-perbedaan gender, ras, atau kelas yang muncul dari orientasi-orientasi teoritis.
- 5) Bersifat penafsiran (*interpretive*) dimana peneliti membuat suatu interpretasi atas apa yang dilihat, didengar, dan dipahami.
- 6) Pandangan menyeluruh (*holistic account*) dimana peneliti berusaha membuat gambaran kompleks dari suatu masalah atau isu yang diteliti.

Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan alat bantu untuk mempermudah peneliti dalam proses pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa, daftar pertanyaan sebagai pedoman wawancara, beserta alat bantu lainnya berupa alat tulis, buku catatan, kamera (sebagai alat dokumentasi), dan rekorder (sebagai alat perekam suara dalam melakukan *in-depth interview*).

Jenis dan Metode Pengumpulan Data

1. Observasi (*observation*)

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan jalan mengamati, meneliti atau mengukur kejadian yang sedang berlangsung. Dengan cara ini data yang diperoleh adalah faktual dan aktual, dalam artian data yang dikumpulkan diperoleh pada saat peristiwa berlangsung (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000). Metode ini dilakukan dengan cara mengamati kondisi fisik pusat informasi pariwisata pantai Sukamadaha.

2. Wawancara mendalam (*in-depth interview*)

Wawancara merupakan proses interaksi dan komunikasi antara pengumpul data dengan informan. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.

Wawancara akan dilakukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Informan yang akan dipilih dalam melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) yaitu orang-orang yang memiliki pengetahuan luas mengenai pariwisata sehingga diharapkan dapat mendukung analisis data yang dilakukan. Informan terdiri dari pengelola pusat informasi pariwisata dan masyarakat sekitar.

3. Dokumentasi (*documentation*)

Dokumentasi menurut Sugiono (2007) adalah suatu cara pengumpulan data yang dihasilkan dari catatan penting yang sesuai dengan apa yang diteliti. Dokumen dapat berupa catatan-catatan berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya. Dokumentasi menjadi data pendukung atau pelengkap dalam pengumpulan data penelitian di lapangan.

Metode Analisis Data

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif. Miles dan Huberman (2014) menunjukkan bahwa proses penelitian kualitatif memerlukan tiga langkah: mereduksi data, menyajikan data, serta kesimpulan dan validasi.

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peranan Pusat Informasi Pariwisata (TIC) Kota Ternate

Pusat informasi pariwisata Kota Ternate memiliki peran yang sangat signifikan dalam memberikan informasi pariwisata kepada para wisatawan yang berkaitan dengan lokasi, atraksi, hotel, penginapan, pusat perbelanjaan, hiburan, peta

dan segala sesuatu mengenai pariwisata yang ada di Kota Ternate. Kota Ternate memiliki beragam atraksi wisata, diantaranya atraksi wisata alam berupa pantai, danau dan batu bekas erupsi gunung gamalama. Selain wisata alam, kota Ternate juga memiliki beragam daya tarik wisata budaya yaitu diantaranya benteng-benteng peninggalan portugis, kadaton kesultanan, tari-tarian, tradisi dan adat istiadat. Selain itu, kota Ternate juga memiliki atraksi wisata buatan yaitu kolam renang (*waterboom*), bioskop dan wisata hiburan lainnya. Dengan adanya beragam atraksi wisata yang ada di kota Ternate, tentunya akan didukung dengan berbagai fasilitas penunjang kegiatan wisatawan yaitu berupa hotel, penginapan, restoran, bandara, pelabuhan, bank dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya. Pemerintah kota Ternate dalam hal ini dinas pariwisata telah menyiapkan dua tempat pusat informasi pariwisata (*tourism information centre*) yang berlokasi di pulau Ternate, yaitu di dekat pelabuhan dan di dalam kawasan obyek wisata.

1. TIC di Pelabuhan



Berdasarkan pada hasil penelitian, pusat informasi pariwisata yang berlokasi di dekat pelabuhan ahmad yani telah memiliki fasilitas yang lengkap sesuai dengan kebutuhan dari wisatawan. Menurut informasi dari warga sekitar bahwa yang menjadi permasalahan di kantor pusat informasi ini yaitu kantor jarang beroperasi atau dibuka. Kondisi kantor selalu tertutup pada jam kerja. Tidak terdapat karyawan yang bertugas untuk menjaga kantor ini pada jam-jam kerja. Hal ini menjadi permasalahan yang sangat serius untuk dapat segera diselesaikan oleh dinas pariwisata Kota Ternate, mengingat peran dari kantor pusat informasi pariwisata yang sangat penting untuk menunjang kegiatan wisatawan di Kota Ternate. Diperlukannya kesiapan tuan rumah dalam menyambut kedatangan wisatawan baik wisatawan lokal dan mancanegara ke Kota Ternate dalam rangka memberikan pelayanan maksimal kepada wisatawan sehingga wisatawan merasa nyaman dan puas sehingga mendapatkan kesan yang positif dan mau kembali lagi ke Kota Ternate dimasa yang akan datang.

2. TIC di kawasan obyek wisata pantai Sulamadaha



Berdasarkan hasil penelitian, pusat informasi pariwisata yang berlokasi di kawasan obyek wisata pantai Sulamadaha telah memiliki bangunan fisik yang bagus dan sangat memadai, namun belum dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas pendukung di dalam kantor TIC, mengingat fasilitas pendukung di dalam kantor menjadi sangat diperlukan untuk menunjang operasional kegiatan karyawan dalam memberikan informasi kepada wisatawan. Menurut informasi dari lurah dan warga sekitar bahwa kantor pusat informasi pariwisata ini belum pernah beroperasi hingga saat ini sejak dibangunnya kantor ini di 2023. Menurut kabit pemasaran dinas pariwisata kota Ternate bapak Muhammad Fadli bahwa yang menjadi kendala yaitu belum adanya SDM yang mempunyai dan belum adanya dana untuk menggaji karyawan yang bekerja di kantor pusat informasi pariwisata. Menurut beliau hal ini menjadi kendala utama sehingga kantor ini belum bisa dioperasikan hingga saat ini. Hal ini tidak bisa dibiarkan terus menerus berlangsung berkepanjangan mengingat telah memakan biaya pembangunan yang besar sehingga sangat disayangkan apabila tidak dimanfaatkan dengan baik. Hingga saat ini kondisi bangunan juga sudah mengalami kerusakan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa peranan dari Kantor pusat informasi pariwisata Kota Ternate tidak berjalan atau beroperasi secara optimal. Berbagai persoalan ditemukan berupa keterbatasan ketersediaan sumberdaya manusia yang profesional dan juga tidak tersedianya anggaran khusus yang dialokasikan dalam hal peningkatan kualitas sumberdaya manusia. Peranan dari Pusat informasi pariwisata (*Tourism Information Centre*) sangat krusial dalam industri pariwisata saat ini. TIC berfungsi sebagai salah satu tempat atau pusat pelayanan yang memberikan informasi, panduan, dan promosi pariwisata. TIC menyediakan berbagai informasi tentang objek wisata, transportasi, akomodasi, dan berbagai kegiatan pariwisata lainnya. Pusat Informasi Pariwisata Kota Ternate memiliki peran penting dalam pengembangan sektor pariwisata. TIC

berfungsi sebagai sentral pelayanan informasi yang memberikan berbagai informasi terkait pariwisata di Kota Ternate, baik secara lisan, tulisan, media cetak, audio visual, maupun melalui platform digital. TIC juga berperan dalam mendukung promosi pariwisata, meningkatkan daya tarik destinasi, dan memberikan layanan kepada wisatawan. Berbagai macam kendala kekurangan SDM dan keuangan yang dihadapi oleh pengelola kantor pusat informasi pariwisata kota Ternate harus menjadi suatu perhatian yang sangat serius oleh dinas pariwisata kota Ternate untuk segera diselesaikan, mengingat kantor pusat informasi pariwisata memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendukung kegiatan pariwisata kota Ternate. TIC Kota Ternate diharapkan dapat menjadi pusat informasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pariwisata dan daya tarik destinasi Kota Ternate.

Saran

Berdasarkan pada temuan penelitian, maka peneliti merasa perlu untuk memberikan saran kepada dinas pariwisata Kota Ternate selaku pengelola utama kantor pusat informasi pariwisata Kota Ternate yaitu diantaranya: (1) Dinas pariwisata kota ternate harus mengalokasikan anggaran yang diprioritaskan pada pengembangan sumberdaya manusia yang professional terutama pada aspek hospitality dan kemampuan berbahasa inggris. (2) Perlu adanya kerjasama dengan komunitas lokal seperti komunitas pramuwisata dalam rangka dapat memenuhi kebutuhan sumberdaya manusia yang professional.

(3) Fokus pada optimalisasi kantor pusat informasi pariwisata di lokasi strategis (pelabuhan/ bandara) sebelum adanya penambahan infrastruktur baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Damanik, J. 2013. *Pariwisata Indonesia Antara Peluang dan Tantangan*. Penerbit: Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Penerbit: Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Kusmayadi dan Sugiarto, E. 2000. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Miles, M.B. dan Huberman, M. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit: Universitas Indonesia. Jakarta
- Siti, gloria (2016) *manajemen komunikasi tourist information center (tic) pada dinas kebudayaan dan pariwisata kota padang*. Masters thesis, universitas andalas.
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit: Alfabeta. Bandung
- Wicaksanan, S. 2022. *Mojokerto tourism center berbasis teknologi informasi dengan pendekatan arsitektur naratif*. Tugas Akhir. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.