

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak kepulauan dan menjadi salah satu destinasi pariwisata yang dicari baik wisatawan dalam negeri maupun luar negeri. Keindahan baik alam dan keragaman flora dan faunanya mampu membuat wisatawan untuk terus berkunjung ke Indonesia. Pariwisata adalah gejala atau fenomena yang timbul dari suatu perjalanan yang jauh dan tidak untuk tinggal menetap serta tidak ada hubungannya dengan aktivitas mencari pekerjaan. Sukardi (1984: 17) juga mengungkapkan “pariwisata adalah untuk bersenang-senang dan dinikmati dalam waktu senggang. Akibat dari gejala atau fenomena dan hubungan tersebut.” Secara khusus kepariwisataan sendiri bisa digunakan sebagai kerangka untuk menggambarkan tentang gejala orang yang akan menikmati kepuasan dan perasaan-perasaan secara pribadi ataupun antar kelompok. Dalam lingkungannya, kepariwisataan itu adalah industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam mengaktifkan sektor produksi negara penerima wisatawan (*Tourism and The National Economy Chapter 6*).

Sistem dalam pariwisata itu sendiri adalah mampu menyimpulkan berbagai aktivitas setiap orang yang berusaha memahami pariwisata tersebut secara kompleks. Sebagai sebuah sistem terjadi beberapa hubungan perubahan antara subsistem satu dengan subsistem lain sampai akhirnya

ditemukan perubahan yang baru. Menurut Leiper (1990: 22-23) dan Cooper, et al., (1999: 4-8), “elemen dari sebuah sistem pariwisata yang sederhana menyangkut sebuah daerah atau negara asal wisatawan, sebuah daerah atau negara tujuan wisata, dan sebuah tempat transit”. Elemen-elemen tersebut dikelompokkan menjadi elemen wisatawan, elemen geografis dan elemen industri pariwisata. Elemen wisatawan berisi pengalaman-pengalaman yang menyenangkan dan menjadi salah satu pengalaman terpenting dalam hidup seseorang. Elemen geografis mencakup informasi mengenai wisata yang dituju serta keunikan yang menjadi daya tarik wisata tersebut.

Elemen industri pariwisata menjelaskan mengenai produk pariwisata tersebut yang dijadikan bisnis seperti industri hotel maupun restoran. Konsep sistem mengenai industri pariwisata dapat dipandang sebagai sebuah sub sistem dari sistem pariwisata secara keseluruhan. Sub sistem industri pariwisata dapat berlanjut sepanjang terdapat tempat seperti jalur pelayanan maskapai penerbangan, jalur transportasi yang memadai, akomodasi berupa hotel, hingga orang-orang lokal yang dapat mengantarkan wisatawan ke berbagai objek wisata ataupun atraksi pertunjukkan yang disuguhkan oleh tempat wisata tersebut. Namun, aktivitas seperti pembangunan ekonomi di tempat wisata tersebut perlu ditingkatkan agar konsep sub sistem tersebut dapat berjalan. Tidak dapat dipungkiri bahwa berjalannya industri pariwisata sangat bergantung pada sumber daya yang tersedia.

Dalam konteks pariwisata, sumber daya diartikan sebagai sesuatu yang mempunyai potensi untuk dikembangkan guna mendukung pariwisata. Sumber daya yang berhubungan dengan pengembangan pariwisata umumnya berupa sumber daya alam, sumber daya manusia dan sumber daya budaya. Menurut Depbudpar (2007), bahwa salah satu dampak dari karakteristik sumber daya pariwisata adalah dapat dirusak dan dihancurkan oleh pemakaian yang tidak terkendali dan kesalahan pengaturan. Sistem pariwisata sebenarnya memerlukan pembahasan yang komprehensif dan detail salah satunya pengelolaan terhadap pariwisata. Menurut Cox (1985, dalam Dowling dan Fennel, 2003: 2), pengelolaan pariwisata harus memperhatikan prinsip pembangunan dan didasarkan pada kearifan lokal dengan peningkatan kualitas sumber daya yang menjadi basis pengembangan kawasan pariwisata.

Pengembangan budaya lokal serta pelayanan kepada wisatawan yang menonjolkan keunikan budaya dan lingkungan lokal dan memberi dukungan pada pembangunan dan pengembangan pariwisata jika terbukti memberikan manfaat positif, tetapi sebaliknya mengendalikan atau menghentikan aktivitas pariwisata jika melampaui ambang batas. Secara detail, Liu (1994: 6) dan Western (1993: 9) menyatakan bahwa pengelolaan pariwisata dapat berperan strategis untuk perlindungan terhadap sumber daya alam. Dalam hal ini pariwisata dapat berkembang jika dikelola dengan baik, mampu menyediakan solusi ekonomi untuk proteksi sumber daya alam dan lingkungannya. Pengembangan pariwisata juga menyediakan keuntungan ekonomi bagi lapisan masyarakat bawah yang umumnya berada di kawasan pedesaan

sehingga diharapkan mampu menciptakan pendapatan dan sumber daya ekonomi yang lebih baik.

Tabel 1.1. Data Wisatawan Mancanegara Kabupaten dan Kota Jawa Timur
Tahun 2012 - 2016

Satuan: Wisman

Kabupaten / Kota Jawa Timur	Tahun				
	2012	2013	2014	2015	2016
Surabaya	179.835	185.353	190.872	196.390	772.000
Malang	4.187	5.498	6.025	8.754	9.535
Banyuwangi	5.502	10.462	30.068	45.569	77.139
Probolinggo	4.770	8.507	15.204	23.268	40.957
Sidoarjo	6.464	6.464	13.128	19.035	12.299

(Sumber: Pusdatin Kemenpar & BPS)

Tabel 1.2. Data Wisatawan Domestik Kabupaten dan Kota Jawa Timur
Tahun 2012 - 2016

Satuan: Wisnus

Kabupaten / Kota Jawa Timur	Tahun				
	2012	2013	2014	2015	2016
Surabaya	7.869.775	8.082.966	8.003.647	7.656.584	9.194.116
Malang	2.101.822	2.014.105	2.423.076	3.376.722	3.987.074
Banyuwangi	860.831	1.057.952	1.363.530	1.727.958	4.022.449
Probolinggo	194.940	279.307	326.447	397.301	436.212
Sidoarjo	856.620	969.088	1.750.153	1.794.431	1.848.622

(Sumber: Pusdatin Kemenpar & BPS)

Tabel data wisatawan mancanegara dan domestik kabupaten dan kota di Jawa Timur yang disediakan oleh Kementerian Pariwisata dan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2012 - 2016. Kota Surabaya masih mendominasi sebagai kunjungan terbanyak baik dari wisatawan domestik ataupun wisatawan mancanegara. Surabaya masih menjadi pusat wisatawan untuk berkunjung dan singgah saja dikarenakan memang faktor Bandar Udara Juanda yang terletak di Surabaya serta beberapa stasiun utama sehingga Surabaya masih bisa mendominasi. Seperti diketahui objek wisata Jawa Timur sangat beragam seperti Gunung Bromo, Telaga Sarangan, Lumpur Sidoarjo ataupun Monumen Kapal Selam. Tabel yang disajikan memang terdapat kenaikan di beberapa kabupaten atau kota di Jawa Timur dikarenakan mulai adanya perkembangan *brand image* serta inovasi di tiap Kabupaten dan Kota untuk mengembangkan pariwisatanya. Terutama Kabupaten Banyuwangi yang terus berbenah mengembangkan pariwisatanya dengan mengandalkan budaya serta beberapa *spot* atau tempat wisata alam yang dimiliki.

Surabaya sebagai pintu masuk utama wisatawan baik dalam maupun mancanegara memiliki andil yang besar dalam pembenahan pariwisata di Jawa Timur. Solusi pertama dilakukan ialah melakukan pembenahan pariwisata disekitar Surabaya yang merupakan daerah penopang. Surabaya yang notabene kawasan metropolitan Jawa Timur telah diatur dalam Peraturan Provinsi Nomor 4 Tahun 1996 yakni pembentukan Gerbangkertosusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan) yang bertujuan mewujudkan pembangunan merata antar daerah.

Tabel 1.3. Data Kabupaten yang Dikunjungi Wisatawan Mancanegara Tahun

2017

Rangking	Kabupaten	Jumlah Wisatawan
1	Kabupaten Banyuwangi	32.142
2	Kabupaten Bondowoso	7.179
3	Kabupaten Sidoarjo	3.855
4	Kabupaten Bojonegoro	2.872
5	Kabupaten Mojokerto	907
6	Kabupaten Pasuruan	862
7	Kabupaten Gresik	737
8	Kabupaten Lamongan	695
9	Kabupaten Jember	469
10	Kabupaten Tuban	381
11	Kabupaten Kediri	208
12	Kabupaten Ponorogo	159

(Sumber : Disbudpar Provinsi Jawa Timur)

Kabupaten Sidoarjo difokuskan untuk mengembangkan pariwisata daerah sekaligus industri dan dapat menopang Surabaya yang merupakan pusat dari wilayah metropolitan Jawa Timur. Perkembangan tersebut menjadikan Kabupaten Sidoarjo menjadi kabupaten ketiga yang paling sering dikunjungi wisatawan mancanegara pada tahun 2017 menurut Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Selain itu, Industri Tas Kulit (Intako) dan berbagai usaha tas dan koper di Tanggulangin Sidoarjo masuk dalam 20 daya tarik wisata yang dikunjungi yakni

Tabel 1.4. Data Daya Tarik Wisata yang Dikunjungi Wisatawan
Mancanegara Tahun 2017

Ranking	Daya Tarik Wisata	Jumlah	Ranking	Daya Tarik Wisata	Jumlah
1	Kawah Ijen	57.585	11	Intako Tanggulangin	4.958
2	Bromo (Probolinggo, Pasuruan, Lumajang)	18.231	12	Pulau Merah	4.098
3	Tamansari	17.924	13	Kawah Wurung	3.365
4	House of Sampoerna	17.000	14	Permata Tas dan Koper Tanggulangin	3.074
5	Hutan Alas Purwo	14.053	15	Ciputra Golf	2.874
6	Taman Dayu Golf and Resort	10.854	16	Monkasel	2.692
7	Mirota Batik	7.564	17	Pasar Bunga Kayun	2.505
8	Agrowisata Strawberry	7.516	18	Masjid Cheng Hoo	2.412
9	G. Walk Surabaya	6.551	19	Masjid Agung Sunan Ampel	2.071
10	Finna Golf	6.457	20	Sukamade	2.016

(Sumber : Disbudpar Provinsi Jawa Timur)

Namun, perbaikan faktor tersebut tidak disertai dengan pertumbuhan wisatawan mancanegara Kabupaten Sidoarjo yang masih kurang dari target yakni 20 ribu wisatawan. Padahal Kabupaten Sidoarjo sudah berusaha dengan mulai berbenahnya objek – objek wisatanya salah satunya bekerjasama dengan pihak swasta dalam membangun tempat rekreasi yang cocok untuk menarik beberapa wisatawan, namun kurangnya *brand image* mungkin bisa menjadi salah satu faktornya seperti kutipan dari Bapak Rizki Handayani yakni Direktur Promosi Konvensi Insentif, Event, dan Minat Khusus Kementerian Pariwisata yang mengatakan

“Penurunan tersebut dipicu dari kurang menariknya pengemasan pariwisata Jawa Timur, sehingga banyak turis asing lebih memilih singgah sementara di provinsi Jawa Timur ketimbang harus menginap. Beliau memberikan contoh tradisi Karapan Sapi yang berada di pulau Madura. Tradisi tersebut bahkan sudah terkenal di kalangan wisatawan Eropa, pemerintah sendiri telah membangun jembatan Suramadu untuk mempermudah infrastruktur masyarakat Madura. Permasalahannya hanya tinggal pengemasan pariwisatanya sehingga para turis mancanegara dapat menyaksikan tradisi Karapan Sapi di waktu yang tepat. Faktor penghambat lainnya disebabkan oleh alam, salah satunya aktivitas beberapa gunung di Jawa terutama di Jawa Timur yang meningkat bahkan Gunung Kelud meletus pada awal tahun 2014. Hal tersebut yang membuat wisata di Provinsi Jawa Timur menurun dan beralih ke Bali.”

Dampak lain yang terjadi di Jawa Timur adalah munculnya Lumpur Panas Sidoarjo yang disebabkan *human error* membuat Kabupaten Sidoarjo terkena imbasnya mulai dari penurunan perekonomian UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) hingga kurangnya wisatawan yang berkunjung ke Sidoarjo pada tahun 2006 silam. Saat ini Kabupaten Sidoarjo mulai bangkit kembali

dengan membuat bencana tersebut menjadikan sebuah keunggulan pariwisata Sidoarjo wisata alam buatan terbesar yakni Lumpur Sidoarjo dan dapat dijadikan perbandingan dengan objek wisata Jawa Timur lainnya, selain itu dampak dari Lumpur Sidoarjo tersebut yakni terbentuknya sebuah pulau baru yang berasal dari endapan lumpur di sungai Porong yang saat ini dijadikan kawasan berbasis lingkungan.

Gambar 1.1. Salah satu objek wisata Patung Peringatan Lumpur Sidoarjo (kiri) dan Pulau Lumpur Sidoarjo (kanan)



(Sumber : Dokumentasi Pribadi & www.hipwee.com)

Langkah awal yang harus dibenahi Kabupaten Sidoarjo selain membenahi beberapa objek pariwisata yakni membuat wadah informasi pariwisata seperti *Tourism Information Center* (TIC). Mengusung konsep pemetakan *landmark* Kabupaten Sidoarjo dalam beberapa jenis objek wisata antara lain wisata religi, wisata sejarah, wisata bahari, wisata kuliner, wisata belanja, dan rekreasi keluarga.

“Menurut Ibu Utami selaku Kepala Bidang Pariwisata Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo konsep pemetaan *landmark* Kabupaten Sidoarjo dirasa masih kurang, hal tersebut disebabkan informasi yang diberikan dirasa masih belum diketahui oleh masyarakat luas. Salah satunya diperlukan wadah yang menyediakan kebutuhan berupa informasi pariwisata yakni *Tourist Information Center* (TIC) yang sekiranya dapat turut serta membantu.”

Tourist Information Center (TIC) merupakan fasilitas yang menyediakan informasi khusus tentang kawasan lokal, daya tarik wisata, festival, dan pelayanan (Mill, 2000). *Tourist Information Center* (TIC) mulai dicanangkan pada UU no. 10 Tahun 2009 Pasal 14 yang menjelaskan usaha pariwisata adalah daya tarik wisata, kawasan pariwisata dan jasa informasi pariwisata. Kemudian mulai dijelaskan secara rinci dalam peraturan Kementerian Pariwisata nomor 1 Tahun 2017, dalam pasal 2 ayat 1 dan 2 dijelaskan pengelolaan Dana Alokasi Khusus (DAK) fisik bidang pariwisata digunakan untuk penciptaan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke destinasi pariwisata serta diarahkan untuk kegiatan penataan kawasan pariwisata dan amenitas pariwisata. Usaha kegiatan penataan kawasan pariwisata salah satunya ialah pembangunan pusat informasi wisata / *Tourism Information Center* dan perlengkapannya.

Tabel 1.5. Dasar Hukum Pembentukan *Tourism Information Center* (TIC)

<i>Tourism Information Center</i> (TIC)	Undang - undang No. 10 Tahun 2009 pasal 14 ayat 1
	Peraturan Kemenpar No. 1 Tahun 2017 pasal 2 ayat 2
	Peraturan daerah No. 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat 10
	Peraturan daerah No. 6 Tahun 2014 pasal 8

(Sumber : Peneliti, 2018)

Peraturan tersebut digunakan sebagai acuan bagi Pemerintah Provinsi hingga Kabupaten / Kota. Salah satunya Kabupaten Sidoarjo yang tertuang dalam peraturan daerah no. 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat 10 yakni destinasi pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan. Fasilitas pariwisata yang dimaksud seperti pusat informasi wisata / TIC. Dari segi pengelolaan pariwisata daerah juga tertuang dalam Perda tersebut yakni Pasal 8 yang berbunyi sistem pengelolaan pariwisata Kabupaten mampu meningkatkan kunjungan wisatawan dan kegiatan rekreasi penduduk pada saat musim kunjungan rendah dan menyebarkan konsentrasi wisatawan ke wilayah timur dan selatan serta mengembangkan pemasaran pariwisata yang terpadu, beretika, informatif, dan komunikatif sehingga mampu memperkuat citra daerah sebagai kabupaten kreatif.

Mengoptimalkan pengembangan Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Timur untuk mempromosikan serta memberikan pelayanan informasi pariwisata diberikan kepada unit dinamakan *Tourism Information Center* (TIC) yang mempunyai visi dan misi :

1. Mempromosikan pariwisata nusantara secara umum dan khususnya suatu daerah.
2. Ikut andil dalam program pemerintah yaitu pengembangan suatu pariwisata.

Sedangkan dalam *e-book* karangan Stephen Williams (2004) *Tourism : Critical Concepts in the Social Science*, tugas utama *Tourism Information Center* yakni :

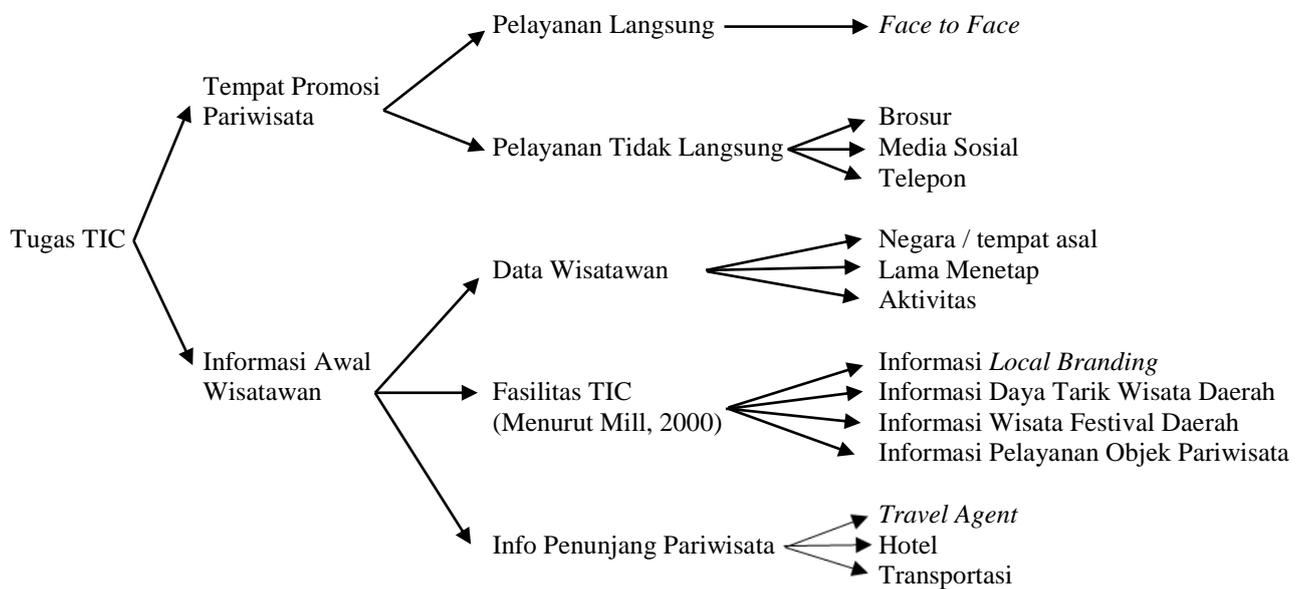
1. Memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan wisatawan (*tourist*) serta mempromosikan pariwisata suatu daerah.
2. Membantu dinas pariwisata dalam mengumpulkan data wisatawan seperti asal negara wisatawan, lama tinggal dan tujuan berwisata.

Menurut pengamatan peneliti, *Tourism Information Center* Sidoarjo masih kurang dalam hal daya tarik minat terhadap pariwisata Sidoarjo untuk mempromosikan pariwisata secara umum dan khusus, terlebih sering berubahnya jadwal agenda tahunan yang dilaksanakan dan tidak terekspos menjadi salah satu penyebabnya. Faktor lain disebabkan banyaknya wisatawan serta masyarakat yang tidak mengetahui letak kantor *Tourism Information Center* dan menganggap keberadaanya di Alun – alun Kota Sidoarjo tersebut seperti sebuah pos atau tempat informasi.

Gambar 1.2. Kantor Lama *Tourism Information Center* Sidoarjo

(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

Berikut penjabaran dari tugas *Tourism Information Center* yang dapat dijadikan patokan awal dalam pariwisata Sidoarjo yakni :

Tabel 1.6. Tugas *Tourism Information Center*

(Sumber : Peneliti, 2018)

Tabel tersebut menunjukkan terdapat 2 tugas penting dari *Tourism Information Center* yakni :

a. Tempat promosi pariwisata

Maksud dari tempat promosi pariwisata ialah bagaimana pegawai TIC mampu mempromosikan pariwisata di daerah tersebut kepada para wisatawan. Bentuk promosi seperti pelayanan langsung yaitu wisatawan dapat mengunjungi kantor *Tourism Information Center* yang terletak di tiap daerah, atau pelayanan tidak langsung yakni pegawai *Tourism Information Center* mempromosikan dengan memberikan brosur kepada wisatawan.

b. Informasi Awal Wisatawan

Kemudian tugas kedua dari *Tourism Information Center* adalah informasi awal bagi wisatawan yang dibagi kembali menjadi 3 yakni info objek wisata, info fasilitas, dan info penunjang pariwisata.

Maksud dari tugas tersebut memberikan informasi awal wisatawan ialah sejauh mana *Tourism Information Center* memberikan informasi – informasi di tiap sudut pariwisata.

- 1) Data wisatawan, digunakan untuk dapat mendata wisatawan yang berkunjung daerah tersebut. Berisi identitas, asal tempat dan aktivitas yang dilakukan di daerah yang dituju.
- 2) Fasilitas *Tourism Information Center*, memiliki tugas untuk memberikan informasi kepada wisatawan mengenai fasilitas yang terdapat di daerahnya seperti apakah daerah tersebut memiliki *local branding* atau UMKM yang dapat dijadikan buah tangan untuk para wisatawan, fasilitas lain berupa informasi mengenai festival – festival yang biasa dilakukan tiap tahun oleh daerah tersebut dengan tujuan sebagai daya tarik wisata daerah, selain itu TIC juga dapat memberi informasi mengenai pelayanan – pelayanan yang terdapat di beberapa objek wisata seperti *tour guide*.
- 3) info penunjang pariwisata, TIC dapat menjadi fasilitator dalam membantu wisatawan. Dimulai dari memberikan rekomendasi hotel yang sesuai untuk para wisatawan, merekomendasi transportasi publik yang dapat melayani ke objek – objek wisata, hingga memberikan peran kepada agen perjalanan sebagai alat promosi juga kepada masyarakat luas jika ingin berlibur dan berwisata ke daerah tersebut.

Dibentuknya dasar hukum dari *Tourism Information Center* oleh Kementerian Pariwisata menjadikan tanggung jawab tiap dinas pariwisata daerah untuk dapat mengoptimalkan kembali tugas dari TIC. Terlebih tujuan dibentuknya dasar hukum tersebut untuk menciptakan kemudahan, kenyamanan dan keselamatan wisatawan. Melihat data kunjungan wisatawan mancanegara Jawa Timur yang masih kurang, membuat Surabaya sebagai pusat kota metropolitan Jawa Timur

tidak bisa bergerak sendiri, diperlukan daerah – daerah sekitar untuk dapat membantu dalam mengembangkan pariwisata daerah. Maka dari itu dibentuk Gerbangkertosusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan) dengan tujuan mempromosikan Surabaya yang merupakan gerbang masuk wisatawan luar negeri serta mempromosikan daerah sekitar Surabaya dalam mengembangkan pariwisata. Daerah yang difokuskan salah satunya Kabupaten Sidoarjo yang merupakan tiga kabupaten terbesar yang sering dikunjungi wisatawan mancanegara pada tahun 2017. Tanggung jawab besar untuk dapat mempromosikan pariwisata ditujukan kepada *Tourism Information Center* yang merupakan unit kerja dari Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo.

Tugas utama dari *Tourism Information Center* yakni mempromosikan dan memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan wisatawan (*tourist*) serta mendata jumlah wisatawan yang berkunjung ke daerah tersebut. Tugas utama TIC kemudian dijabarkan lebih luas seperti memberikan informasi secara lengkap mengenai objek – objek wisata, informasi fasilitas disekitar objek wisata yang dikunjungi wisatawan, ataupun pelayanan dalam mempromosikan daerah kepada wisatawan lain. Hal tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti apakah peran TIC Sidoarjo telah sesuai dengan tugas utama *Tourism Information Center* dalam pelayan pariwisata daerah sehingga dapat mencapai tujuan meningkatkan kunjungan wisatawan serta mengembangkan pariwisata daerah sekitar. Maka penulis tertarik untuk membahas tema penelitian yakni “MANAJEMEN *TOURISM INFORMATION CENTER* DI KABUPATEN SIDOARJO”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka penulis dapat diambil rumusan masalah mengenai permasalahan ini yakni:

1. Bagaimana manajemen *Tourism Information Center* dalam meningkatkan kunjungan pariwisatanya?
2. Apa faktor yang menghambat pengelolaan *Tourism Information Center*?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan aspek penting dalam sebuah penelitian. Dengan adanya sebuah tujuan maka penelitian menjadi terarah dan sesuai dengan langkah – langkah yang telah ditetapkan. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis manajemen *Tourism Information Center* di Kabupaten Sidoarjo.
2. Menganalisis faktor yang menghambat manajemen *Tourism Information Center* di Kabupaten Sidoarjo.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat yang diharapkan dengan penelitian ini adalah sebagai tempat berbagi kepada semua lapisan masyarakat terhadap perkembangan pariwisata di Kabupaten Sidoarjo terutama terhadap manajemen Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo bidang *Tourism Information Center (TIC)*.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat yang didapat yakni:

- a. Bagi dinas sebagai bahan alternatif serta masukan kepada pemerintah dan Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo bidang *Tourism Information Center (TIC)* untuk dapat menyusun kembali manajemennya.
- b. Bagi penulis sebagai bahan penelitian serta dapat dipublikasikan kepada masyarakat umum berupa informasi.
- c. Menjadikan referensi kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo untuk mengetahui pengelolaan yang dilakukan *Tourism Information Center* Sidoarjo.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu :

Tabel 1.7. Penelitian Terdahulu

Jurnal	Judul	Penulis	Hasil Temuan
E – Journal Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya 2016	<i>Media Tourism</i> dalam Pengembangan Promosi Wisata Sidoarjo	Hikmatus Sholicha	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk media yang digunakan Disporbudpar Kabupaten Sidoarjo untuk mengenalkan wisata Sidoarjo melalui pengembangan teknologi. Bentuk – bentuk media tourism dalam pengembangan promosi wisata ada 6 yakni, web, TIC, Android tourism, televisi, majalah dan brosur. Penelitian tersebut hanya menganalisis wadah media pengembangan dari Disporbudpar Sidoarjo salah satunya TIC. Namun tidak diperjelas fungsi dan peran dari TIC dalam mengembangkan pariwisata di Kabupaten Sidoarjo.
E - Journal Universitas Sebelas Maret 2008	<i>Peranan Tourist Information Center</i> dalam Memberikan Pelayanan kepada Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	Fentaria Harum Sari	Salah satu gerbang masuk wisatawan adalah Bandara. Hal tersebut dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin bagi <i>Tourist Information Center</i> dengan mempromosikan dan menjual potensi wisata Jawa Timur merupakan hasil dari penelitian tersebut. Keterbatasan muncul ketika pegawai yang tersedia tak -

Jurnal	Judul	Penulis	Hasil Temuan
E - Journal Universitas Sebelas Maret 2008	Peranan <i>Tourist Information Center</i> dalam Memberikan Pelayanan kepada Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	Fentaria Harum Sari	mampu berbicara bahasa asing (selain bahasa Inggris) kepada wisatawan dengan tujuan mempermudah komunikasi. Solusi dihadirkan berupa brosur – brosur yang terdapat dalam beberapa bahasa asing.
E – Journal Universitas Islam Negeri Ar – Raniry Darussalam Banda Aceh 2019	Manajemen Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Publik pada Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP UIN Ar – Raniry Banda Aceh)	Aplaida	Melihat segi manajemen dari ranah terdekat yakni pelayanan akademik kemahasiswaan di universitas dengan menggunakan manajemen POSDCORB. Penggunaan manajemen tersebut sesuai dikarenakan pelayanan untuk mahasiswa menggunakan beberapa indikator disesuaikan dengan permasalahan dimulai dari Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, Koordinasi, <i>Staffing, Reporting</i> dan Pembiayaan.

(Sumber : digilib.uinsby.ac.id, digilib.uns.ac.id & repository.ar-raniry.ac.id)

1.5.2. Ilmu Administrasi Publik

Administrasi publik sendiri menurut Chandler dan Plano (2004: 3) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut menganggap administrasi publik sebagai disiplin ilmu serta bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia

dan keuangan. Dalam kaitannya dengan pendefinisian administrasi publik, Shafritz dan Russel (1997: 5-41) dalam buku Enam Dimensi Strategis Ilmu Administrasi (Yeremias T. Keban, 2008: 6) berpendapat bahwa sulit memberikan satu definisi administrasi publik yang dapat diterima semua pihak. Karena itu keduanya memberikan beberapa definisi berdasarkan empat kategori yakni:

- a. Kategori politik melihat administrasi publik sebagai “*what government does*” (apa yang dikerjakan pemerintah), baik langsung maupun tidak langsung. Kategori dimaksudkan sebagai tahapan pembuatan kebijakan publik sebagai implementasi kepentingan publik, dan sebagai kegiatan yang tidak dapat dikerjakan secara individu.
- b. Kategori legal / hukum melihat administrasi publik sebagai penerapan hukum yakni “pengambilan paksa” terhadap pihak yang kaya kemudian dibagikan ke kalangan miskin, dimana pihak-pihak kaya yang merasa dirugikan harus tunduk dan mentaatinya.
- c. Kategori manajerial dimana administrasi publik dipandang sebagai fungsi eksekutif dalam pemerintahan yang dalam prakteknya dapat menghasilkan sesuatu dengan anggaran yang besar tetapi dengan hasil yang kecil.
- d. Kategori mata pencaharian dimana administrasi publik merupakan suatu bentuk profesi di sektor publik dimana mereka tidak sadar bahwa mereka adalah administrator publik.

1.5.3. Paradigma Ilmu Administrasi Publik

1.5.3.1. Paradigma *Old Public Administration*

Menurut Woodrow Wilson di dalam perkembangan administrasi publik dikatakan suatu negara terlalu memberi peluang bagi para administrator untuk mempraktekan sistem *nepotism* dan *spoil*. Praktek pemerintah dalam mengadopsi perkembangan *Old Public Administration* yakni dilihat dari :

1. Fokus utamanya adalah penyediaan pelayanan publik melalui organisasi atau badan resmi pemerintah.
2. Kebijakan publik dan administrasi publik sebagai tujuan yang bersifat politik, administrator publik memainkan peranan yang terbatas dalam perumusan kebijakan publik dan pemerintahan saja.
3. Administrator bertanggung jawab kepada pimpinan pejabat politik (*elected political leaders*) yang telah terpilih secara demokratis.
4. Program – program publik dilaksanakan melalui organisasi yang hierarkis dengan kontrol yang ketat oleh pimpinan organisasi.
5. Peranan administrator publik adalah melaksanakan prinsip dari Luther Gullick & Lyndall Urwick tahun 1937 *Planning, Organization, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting* dan *Budgetting*.

Paradigma *Old Public Administration* berakhir sejak didirikannya sekolah bisnis dan administrasi publik di Amerika Serikat serta berkembangnya para ahli yang dapat mempelajari paradigma tersebut.

Salah satunya David Garson dan E. Samuel Overman (1983 : 1991) mengemukakan model PAFHRIER (*Policy Analysis, Financial Management, Human Resource Management, Information Management, External Relations*).

1.5.4. Konsep Manajemen

Manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan atau mengelola. Berdasarkan kata tersebut manajemen juga dapat berarti bahwa para manajer mencapai tujuan – tujuan organisasi melalui pengaturan orang – orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan atau berarti tidak melakukan tugas – tugas itu sendiri. Hampir semua organisasi memerlukan sebuah manajemen, karena sebuah pencapaian tidak akan berjalan jika dilakukan oleh seorang diri tanpa bantuan orang lain. seperti halnya organisasi publik dimana seorang pejabat yang bertanggung jawab atas segala aktivitas – aktivitas manajemen agar tercapai dengan bantuan beberapa orang lain.

Menurut Stoner dalam Handoko (2003: 8) mengemukakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha – usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya – sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut definisi tersebut Stoner berusaha untuk membuat beberapa proses seperti perencanaan dimana seorang manajer memikirkan terlebih dahulu kegiatan yang akan

diselenggarakan hingga berakhir pada pengawasan dimana manajer berupaya menjamin bahwa kegiatan tersebut sudah dilakukan secara tepat dan diharapkan tidak ada kesalahan berarti. Menurut Shafritz dan Russel (1997: 20) manajemen berkenaan dengan orang yang bertanggung jawab menjalankan suatu organisasi, dan proses menjalankan organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Gulick mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan. Gulick menjelaskan bahwa manajemen telah memenuhi persyaratan untuk disebut ilmu pengetahuan, karena telah dipelajari untuk waktu yang lama dan telah diorganisasi menjadi suatu rangkaian teori. Menurut George Terry menekankan bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang membeda – bedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan pelaksanaan, dan pengawasan dengan memanfaatkan baik maupun seni, agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. G.R.Terry juga menganggap manajemen merupakan suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan arahan dari suatu kelompok orang kearah tujuan organisasional atau maksud – maksud yang nyata.

1.5.4.1. Fungsi Manajemen

Dalam pendekatan manajemen klasik ini melihat dimensi-dimensi tersebut sebagai suatu yang normatif (berlaku dimana saja dan

merupakan cara yang terbaik). Donovan dan Jackson (1991: 13) memberikan rincian tugas manajemen yang terdiri atas lima tugas sebagai berikut:

- a. Perencanaan terdiri atas (a) menciptakan kebijakan, tujuan dan standar; (b) mengembangkan aturan dan prosedur; (c) mengembangkan rencana; (d) melakukan prediksi; (e) menganalisis lingkungan; (f) mengevaluasi efektivitas proses perencanaan.
- b. Pengorganisasian, yaitu (a) membagi tugas pekerjaan kepada setiap orang; (b) menciptakan struktur yang sesuai secara fungsional dan sosial; (c) mendelegasikan otoritas; (d) menciptakan garis otoritas dan komunikasi; (e) koordinasi semua pekerjaan bawahan; (f) mengevaluasi efektivitas proses pengorganisasian.
- c. *Staffing*, yaitu (a) menentukan tipe orang yang harus dipekerjakan; (b) merekrut orang yang berproses baik; (c) menseleksi pegawai / pekerja; (d) melakukan *training* dan pengembangan *staff*; (e) melakukan penilaian kinerja; (f) melakukan evaluasi terhadap program *staffing*.
- d. *Leading*, meliputi (a) mendorong orang untuk melakukan pekerjaannya; (b) menjaga atau memelihara semangat kerja; (c) memotivasi para *staff*; (d) menciptakan iklim organisasi yang kondusif; (e) melakukan evaluasi terhadap efektivitas kepemimpinan.

- e. *Controlling*, yaitu (a) menetapkan standar; (b) menciptakan perubahan dalam mencapai tujuan; (c) mengembangkan struktur dan proses akuntabilitas; (d) mengevaluasi kinerja.

Akan tetapi muncul upaya penyempurnaan fungsi manajemen di sektor publik. Pendekatan PAFHRIER karya Garson dan Overman (1983: 1991), merupakan pendekatan yang mendapatkan perhatian karena peran manajer sebagai pihak yang melayani masyarakat publik dan tidak sebagai pihak yang bekerja dalam kantor semata. Fungsi manajemen PAFHRIER antara lain :

- a. *Policy Analysis*, dalam fungsi tersebut seorang manajer dituntut mampu melakukan tugas sebagai analisis kebijakan publik. Tugas tersebut meliputi kegiatan – kegiatan perumusan masalah, identifikasi alternatif dan proses seleksi alternatif.
- b. *Financial Management*, fungsi tersebut mengharuskan seorang manajer mampu mengatur sebuah anggaran. Anggaran dalam kegiatan – kegiatan pemerintah serta memberikan arahan apa yang hendak dilakukan dan dianggap penting oleh pemerintah dalam waktu dekat kemudian dirumuskan suatu tahun anggaran.
- c. *Human Resource Management*, seorang manajer publik paling tidak harus memperhatikan tiga hal pokok. Pertama, menyangkut bagaimana memperoleh sumber daya manusia dalam jumlah dan kualitas, kedua bagaimana meningkatkan kualitas pengembangan pegawai dan ketiga memimpin dan mengendalikan sesuai dengan

tujuan organisasi.

- d. *Information Management*, manajer diharuskan dapat mengelola data dan informasi bagi kebutuhan perencanaan, pengambilan keputusan, penilaian pekerjaan, sistem monitoring dan pengendalian. Data tersebut dikumpulkan secara berkala sehingga dapat dengan mudah diperoleh. Pengelolaan informasi tersebut menjadi sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi dan MIS (Manajemen Informasi Sistem) mutlak diperlukan.
- e. *External Relations*, manajer publik dapat menjaga hubungan luar atau dengan lingkungannya. Dalam mencapai tujuan organisasi publik, seorang manajer dapat mencari *partner* organisasi lain di masyarakat yang dapat memperlancar dalam kinerja organisasi publik.

1.5.5. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Sebuah pelayanan menurut Moenir (2015: 88) harus memenuhi beberapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya yaitu :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran merupakan suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi

dalam perbuatan atau tindakan yang berikutnya. Kesadaran kerja merupakan kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja. Kesadaran membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi dan pekerjaan itu sendiri. Kesadaran menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat dihaapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan maupun standar operasional.

2. Faktor Aturan

Aturan pada sebuah organisasi memiliki fungsi untuk mengikat semua anggota agar dapat berjalan sesuai dengan arah dan tujuan. Dalam organisasi aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi melakukan pengaturan struktur yang menggambarkan hierarki pertanggungjawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan

fungsinya pada masing – masing bagian sesuai dengan tugas yang ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi. Selain itu organisasi juga mengatur sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.

4. Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Apabila faktor tersebut tidak diperhatikan maka akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dikarenakan karyawan secara terpaksa melakukan pekerjaan tambahan diluar bidang tugasnya.

5. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para karyawan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas dibidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan. Sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan dan perasaan puas dalam hal pelayanan kepada pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya memiliki kendala – kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Faktor penghambat terhadap pelayanan publik menurut Moenir (2015: 40) yakni :

1. Kurangnya kesadaran terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi tidak berjalan dengan baik.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan semestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum sesuai sehingga terjadi tumpang tindih dalam penanganan tugas.
4. Pendapat pegawai yang tidak mencukupi sehingga pekerjaan menjadi terhambat.
5. Kemampuan pegawai yang menyebabkan hasil kerja tidak memenuhi standar yang ditetapkan.
6. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai yang mengakibatkan pelayanan menjadi lamban dan kinerja menjadi tidak maksimal.

1.6. Fenomena Penelitian

Fenomena yang akan diamati dalam penelitian ini adalah manajemen *Tourism Information Center* di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini berusaha meneliti dan mengetahui bagaimana pengelolaan dari *Tourism Information Center* (TIC) Sidoarjo serta faktor apa sajakah yang menjadi kendala atau hambatan dalam pengelolaan *Tourism Information Center* Sidoarjo. Fenomena yang

menjadi kajian peneliti yakni :

1. Perencanaan, mengetahui lebih jauh aspek perencanaan dari *Tourism Information Center* Sidoarjo seperti :
 - a. Mengetahui kebijakan, tujuan dan standar.
 - b. Mengetahui proses pelaksanaan aturan dan prosedur.
 - c. Mengetahui perencanaan program kedepan.
 - d. Mengetahui prediksi tentang hambatan kedepan.
 - e. Menganalisis efektivitas proses perencanaan.
2. Pengorganisasian, mengetahui koordinasi antara Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Sidoarjo dengan *Tourism Information Center* seperti :
 - a. Pembentukan, perspektif dari dasar hukum pembentukan *Tourism Information Center*.
 - b. Struktur organisasi, melihat struktur yang dijalankan *Tourism Information Center*.
 - c. Tupoksi bagian, kerja dari masing – masing struktur organisasi *Tourism Information Center* berdasarkan tupoksi yang ada.
 - d. Hubungan eksternal, melihat hubungan antara *Tourism Information Center* dengan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata ataupun dengan Himpunan Pramuwisata Sidoarjo.
3. *Staffing*, mengetahui kompetensi di masing – masing bidang tenaga *Tourism Information Center* seperti :
 - a. Menentukan tipe orang yang harus dipekerjakan.

- b. Merekrut orang yang berproses baik.
 - c. Menseleksi pegawai / pekerja.
 - d. Melaksanakan *training* dan pengembangan *staff*.
 - e. Melakukan penilaian kinerja.
 - f. Melakukan evaluasi terhadap program *staffing*
4. *Leading*, mengetahui perspektif dari pemimpin *Tourism Information Center* dalam pendekatan azas – azas kepemimpinan seperti kemanusiaan, efisiensi dan kesejahteraan serta gaya kepemimpinannya dengan mengidentifikasi dua gaya kepemimpinan seperti gaya dengan orientasi tugas (*task oriented*) dan gaya dengan orientasi karyawan (*employee oriented*).
5. *Controlling*, standarisasi yang terdapat dalam sebuah organisasi seperti :
- a. Mengetahui SOP pelaksanaan *Tourism Information Center* Sidoarjo.
 - b. Menganalisis pengawasan SOP pembangunan serta pemeliharaan fasilitas sarana dan prasarana *Tourism Information Center*.
 - c. Penggunaan anggaran yang digunakan setiap tahunnya dalam membangun *Tourism Information Center*.

Sedangkan, untuk mengetahui fenomena tentang hambatan apa saja yang muncul dalam manajemen *Tourism Information Center* Sidoarjo dapat diketahui dengan menggunakan teori Moenir dengan melihat indikator:

1. Melihat tugas dari segi *Tourism Information Center* (TIC) dengan melihat tanggung jawab yang mengakibatkan pelayanan tidak maksimal.

2. Sistem, prosedur dan metode kerja *Tourism Information Center* (TIC)
3. Pengorganisasian tugas pelayanan *Tourism Information Center* (TIC) Sidoarjo.
4. Melihat kesejahteraan pegawai *Tourism Information Center* (TIC) Sidoarjo.
5. Kemampuan pegawai *Tourism Information Center* (TIC) apakah tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Desain Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat manajemen *Tourism Information Center* di Kabupaten Sidoarjo. Metodologi penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati (Bogdan dan Taylor 1993: 30). Metode penelitian kualitatif ini sering disebut “metode penelitian naturalistik” karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) disebut pula sebagai metode etnografi. Karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya dan data yang dikumpulkan dianalisis lebih lanjut. Sugiyono (2017: 3) menerangkan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya

dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang administrasi dan manajemen.

Sementara Moleong (2006: 14) mengungkapkan bahwa pada dasarnya landasan teoretis penelitian kualitatif itu bertumpu secara mendasar pada fenomenologi. Karena itu, fenomenologi dijadikan sebagai dasar teoritis utama, sedangkan interaksi simbolik dan etnometodologi dijadikan sebagai dasar tambahan yang melatarbelakangi penelitian kualitatif.

a. Fenomenologi

Menurut Husserl, fenomenologi adalah pengalaman suatu studi tentang kesadaran dari perspektif pokok seseorang (Moleong, 2006: 14). Fenomenologi digunakan sebagai perspektif filosofis dan juga digunakan sebagai pendekatan dalam metodologi kualitatif. Fenomenologi memiliki riwayat yang cukup panjang dalam penelitian sosial, termasuk psikologi, sosiologi, dan pekerjaan sosial. Para fenomenolog berasumsi bahwa kesadaran dibentuk bukan karena kebetulan akan tetapi oleh suatu hal selain dirinya sendiri. Peneliti dalam pandangan ini berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan – kaitannya terhadap orang – orang yang berada dalam situasi tertentu.

b. Interaksi Simbolik

Pendekatan ini berasumsi bahwa pengalaman manusia ditengahi oleh penafsiran. Objek, orang, situasi, dan peristiwa tidak memiliki

pengertiannya sendiri. Menurut pandangan interaksi simbolik, untuk bisa memahami perilaku, peneliti harus memahami definisi dan proses pendefinisian. Manusia tidak dapat bertindak atas dasar respon yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk mempradefinisikan objek, namun lebih sebagai penafsiran dan pendefinisian yang perilakunya hanya dapat dipahami dengan proses pengamatan. Hanya melalui proses interaksi seseorang membentuk pengertian. Interaksi simbolik menjadi paradigma konseptual melebihi dorongan dari dalam sifat – sifat pribadi, motivasi yang tidak disadari kebetulan, status sosial ekonomi, kewajiban peranan, resep budaya, mekanisme pengawasan masyarakat, atau lingkungan fisik.

c. Etnometodologi

Etnometodologi adalah studi tentang bagaimana individu menciptakan dan memahami kehidupannya sehari – hari dan metodenya untuk mencapai kehidupannya sehari – hari (Moleong, 2006: 24). Dengan kata lain, etnometodologi bukan merupakan metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, namun menunjuk pada yang akan diteliti. Subjek etnometodologi merupakan orang – orang dalam berbagai macam situasi masyarakat disekitar mereka.

Berdasarkan penjelasan demikian maka peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan memakai konsep – konsep seperti fenomenologi,

interaksi simbolik, dan etnometodologi. Dengan menggunakan konsep berikut bertujuan menciptakan fenomena langsung mengenai manajemen *tourism information center* terhadap pariwisata di Kabupaten Sidoarjo, serta dapat mewawancarai dan berinteraksi langsung kepada beberapa instansi Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata di Kabupaten Sidoarjo serta dalam situasi saat ini *tourism information center* sendiri dapat berperan sebagai pusat informasi pariwisata dan meningkatkan kunjungan wisatawan di Kabupaten Sidoarjo kedepannya.

Selain itu, peneliti juga menggunakan penelitian deskriptif sebagaimana ciri – ciri penelitian deskriptif seperti merumuskan pemecahan masalah yang terdapat pada fenomena dilapangan serta menyusun dan mengumpulkan data – data dan kemudian dianalisis.

1.7.2. Subjek Penelitian

Sugiyono (2010: 50) menerangkan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang diselidiki. Sampel dalam penelitian ini juga bukan dinamakan responden, namun sebagai narasumber atau partisipan. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan merupakan sampel statistik, melainkan sampel teoritis karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan sebuah teori. Secara spesifik, subjek penelitian adalah

informan. Informan adalah “orang dalam” pada latar penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang kondisi saat ini di dalam penelitian tersebut (Moleong, 2006: 132). Penggunaan informan juga akan dipakai oleh peneliti. Dengan tujuan mengetahui lebih dalam permasalahan mengenai manajemen *tourism information center* guna meningkatkan kunjungan wisatawan di Kabupaten Sidoarjo yakni informan yang dimaksud antara lain :

- a. Pihak dari Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo.
- b. Pihak dari *Tourism Information Center* Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo.
- c. Pengelola objek wisata Sidoarjo di beberapa titik wisatawan yang sedang berkunjung di *Tourism Information Center*.

1.7.3. Jenis Data

Karena peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, maka jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teks / tulisan, kata – kata tertulis, tindakan – tindakan dan peristiwa – peristiwa dalam kehidupan sosial.

1. Teks / tulisan

Teks atau tulisan dapat bersumber dari buku dan majalan ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi (Moleong, 2007:159)

2. Tindakan dan peristiwa dalam kehidupan sosial

Terkadang data yang diperoleh dapat berupa situasi atau kondisi dimana tempat tersebut terdapat sebuah kegiatan / tindakan yang dilakukan oleh objek penelitian dan kadang peristiwa yang terjadi bisa menjadi sebuah data.

1.7.4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh / diambil langsung dari sumbernya (subjek penelitian). Dalam hal ini peneliti sebagai pengumpul data primer menggunakan panduan wawancara. Data primer diperoleh dari wawancara terhadap informan, observasi lapangan yang dilakukan di *Tourism Information Center* dan Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bentuk dari data sekunder ini bisa berupa catatan – catatan, buku – buku litelatur, koran, dokumen, laporan dan sumber – sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan atau Observasi

Pengamatan atau observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Observasi diklasifikasikan

menjadi 3 jenis yaitu :

a. Observasi Partisipatif

Observasi tersebut dalam hal ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari – hari orang yang sedang diamati yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

b. Observasi terus terang

Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data secara terus terang kepada sumber data, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian.

c. Observasi tak berstruktur

Observasi tak berstruktur merupakan observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi.

Jadi, peneliti belum mengetahui tentang apa yang akan diamati. Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi terus terang. Karena peneliti melakukan observasi langsung dan pengamatan ke *Tourism Information Center* Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo.

1. Wawancara

Wawancara ini dimaksudkan untuk menyerap informasi mengenai persepsi, pandangan, pola pikir, pendapat / interpretasi masalah penelitian. Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak serta mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata – kata secara

verbal. Dalam hal ini peneliti menggunakan wawancara semu terstruktur dimana peneliti dapat lebih bebas dalam melakukan wawancara, lebih terbuka dan dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat yang dikemukakan oleh informan. Peneliti tetap akan menggunakan *interview guide* (pedoman wawancara) sebagai pedoman peneliti sebelum langsung terjun menuju lapangan, serta menyiapkan beberapa pertanyaan beserta jawaban untuk mengantisipasi apabila narasumber dinilai kurang aktif di dalam menjelaskan pertanyaan – pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu data yang diperoleh dari dokumen – dokumen aktual yang berkaitan dengan objek penelitian yang dapat diperoleh dari peraturan perundang – undangan.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yakni pengumpulan data – data dari buku, internet, majalah, tulisan – tulisan serta referensi lain yang relevan dengan tujuan penelitian.

1.7.6. Analisis dan Interpretasi Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis taksonomi. Pada tahap analisis taksonomi, peneliti berupaya memahami *domain – domain* tertentu sesuai fokus masalah atau sasaran penelitian. Masing – masing *domain* mulai dipahami secara mendalam, dan membaginya menjadi *sub-domain*, dan dari *sub-domain* tersebut dirinci

menjadi bagian – bagian yang lebih khusus lagi hingga tidak ada lagi yang tersisa. Pada tahap analisis ini peneliti bisa mendalami *domain* dan *sub- domain* yang penting dengan bahan – bahan pustaka untuk memperoleh pemahaman lebih dalam. Tujuh langkah dalam analisis taksonomi meliputi :

(a) Memilih salah satu domain untuk dianalisis; (b) Mencari kesamaan atas dasar hubungan yang sama digunakan untuk domain tersebut; (c) Mencari tambahan istilah bagian; (d) Mencari *domain* yang lebih besar dan lebih inklusif yang dapat dimasukkan sebagai *sub* bagian dari *domain* yang akan dianalisis; (e) Membentuk taksonomi sementara; (f) Mengadakan wawancara untuk memastikan sudah tepat atau tidakkah analisis yang dilakukan; (g) Membangun taksonomi secara lengkap.

Apabila data sudah terkumpul kemudian dianalisa secara kualitatif yang dalam hal ini dilakukan dengan bentuk narasi. Proses analisis terdapat tiga komponen yang paling berkaitan dan menentukan hasil akhir analisis yang terjadi. Tiga komponen tersebut yaitu :

1. Reduksi data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data yang dilaksanakan selama proses penelitian.

2. Sajian data

Merupakan Informasi yang di deskripsikan dalam bentuk narasi untuk mempermudah pemahaman dan disusun secara sistematis dan

dilengkapi dengan gambaran skema, maupun tabel sehingga dapat dilakukan sebuah kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan

Merupakan hasil akhir yang dilakukan setelah semua proses pengumpulan data selesai.

1.7.7. Kualitas Data

Menurut Lincoln dan Guba dalam Bungin (2007 : 59), ada empat standar kriteria guna menjamin keabsahan dan kualitas dari penelitian kualitatif yakni :

1. Standar Kredibilitas

Standar ini menunjukkan agar hasil penelitian kualitatif memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi sesuai dengan fakta di lapangan.

Cara memperoleh tingkat kepercayaan hasil penelitian yakni :

- a. Memperpanjang masa pengamatan sehingga memungkinkan peningkatan data yang dikumpulkan. Peneliti dalam hal ini dapat melakukan pengecekan kembali serta melakukan wawancara ulang untuk memastikan data yang didapat sudah tepat.
- b. Pengamatan secara berkala, tujuannya yakni untuk menemukan ciri dan unsur yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.
- c. Triangulasi, yakni pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan data – data lainnya sebagai pembanding terhadap data yang diteliti.

- d. *Peer debriefing*, merupakan hasil sementara dengan data atau hasil akhir yang dilakukan dengan cara diskusi analitik supaya data atau hasil akhir menjadi lebih *valid* dan dapat dipercaya.
2. Mengadakan *member check*, berupa pengecekan kembali peneliti terhadap informan. Apabila tidak sesuai maka akan dilaksanakan diskusi dengan informan perihal ketidak absahan data tersebut.
3. Standar Transferabilitas

Hasil penelitian kualitatif memiliki standar transferabilitas yang tinggi bilamana para pembaca laporan penelitian mampu memperoleh gambaran dan pemahaman yang jelas tentang konteks dan fokus penelitian.
4. Standar Dependabilitas

Tahap ini merupakan pengecekan atau penilaian akan ketetapan peneliti dalam mengkonseptualisasikan tentang apa yang diteliti. Semakin konsisten peneliti dalam proses penelitian, baik dalam hal pengumpulan data atau melaporkan hasil penelitian, maka akan semakin memenuhi standar dependabilitas.
5. Standar Konfirmabilitas

Standar tersebut lebih fokus pada pemeriksaan kualitas dan kepastian dari hasil penelitian. Apabila penelitian tidak melalui proses penelitian, tetapi memiliki hasil berupa data maka penelitian tersebut tidak memenuhi objektivitas. Pengujian objektivitas mirip dengan standar dependabilitas sehingga biasanya dilakukan secara bersamaan.