

Manajemen *Tourism Information Center* di Kabupaten Sidoarjo

Oleh :

Dika Pratama Darwanto, Maesaroh

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, S.H. Tembalang, Semarang, 50275

Telp./Faksimile (024) 7465403

ABSTRACT

Tourism is important sector in foreign exchange income but it's diversity is not followed by awareness of the tourist attractions of each region. One of the factors supporting the tourism appeal of region is the establishment of Tourism Information Center. Sidoarjo is the newest destination in East Java because there is a tourism of Sidoarjo Mud. Therefore, Department of Youth, Sport and Tourism Sidoarjo form a Tourism Information Center as an attraction for tourists to visit Sidoarjo. Use of management functions according to Donovan and Jackson assisted the theoretical approach from Moenir by looking at inhibitory factors an organization such as the Tourism Information Center working method system became a benchmark. So that there are some indicators that are the point of the problem such as staffing indicators namely Tourism Information Center assignments that seem overlapping, controlling several programs that must be improved make this raised in the research as a description of Tourism Information Center management.

Both aspects can be the initial foundation for analyzing whether Tourism Information Center management is running properly. It's necessary to then be reviewed in the form of a conclusion that there are several factors that hinder of Sidoarjo Tourism Information Center in it's efforts to help manage tourism. Such as regulations that impede both organizational and performance, synergy with several supporting aspects and optimizing available budgets. The conclusion can be the reference of Tourism Information Center to be more improvement in developing tourism and become a Tourism Information Center.

Keyword : *Management, Tourism Information Center, Tourism, Sidoarjo*

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Secara khusus kepariwisataan sendiri digunakan sebagai kerangka untuk menggambarkan tentang gejala orang yang akan menikmati kepuasan dan perasaan-perasaan secara pribadi ataupun antar kelompok. Dalam lingkungannya, kepariwisataan adalah industri yang menyediakan pertumbuhan ekonomi cepat dalam mengaktifkan sektor produksi negara penerima wisatawan. Hal ini menjadikan 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 yang umumnya berada di kawasan pedesaan sehingga mampu menciptakan pendapatan sumber daya ekonomi yang lebih baik.

Gambar 1.1.
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

Gambar 1.2.
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

Berdasarkan gambar tersebut Kota Surabaya masih mendominasi sebagai kunjungan terbanyak baik dari wisatawan domestik ataupun wisatawan mancanegara. Surabaya masih menjadi pusat wisatawan untuk berkunjung dan singgah dikarenakan Bandar Udara Juanda yang terletak di Surabaya serta beberapa stasiun utama sehingga Surabaya masih bisa mendominasi. 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 daerah penopang. Surabaya yang notabene kawasan metropolitan Jawa Timur telah diatur Peraturan Provinsi Nomor 4 Tahun 1996 yakni pembentukan Gerbangkertosusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan) yang bertujuan mewujudkan pembangunan merata antar daerah.

Daerah yang difokuskan salah satunya Kabupaten Sidoarjo yang difokuskan untuk mengembangkan pariwisata daerah sekaligus industri dan dapat menopang Surabaya yang merupakan pusat dari wilayah metropolitan Jawa Timur. Namun, pertumbuhan wisatawan mancanegara Kabupaten Sidoarjo yang masih kurang dari target yakni 20 ribu wisatawan. Dampak munculnya Lumpur Panas Sidoarjo yang disebabkan *human error* membuat 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 dengan membuat bencana Lumpur Sidoarjo tersebut menjadi sebuah keunggulan pariwisata Sidoarjo dan dapat dijadikan perbandingan dengan objek wisata Jawa Timur lainnya, selain itu dampak dari Lumpur Sidoarjo tersebut yakni terbentuknya pulau baru yang berasal dari endapan lumpur di sungai Porong dan dijadikan kawasan berbasis lingkungan.

Langkah awal yang harus dibenahi Kabupaten Sidoarjo selain membenahi beberapa objek pariwisata yakni membuat wadah informasi pariwisata seperti *Tourism Information Center (TIC)*. *Tourist Information Center (TIC)* merupakan fasilitas yang menyediakan informasi khusus tentang kawasan lokal, daya tarik wisata, festival, dan pelayanan. *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. Dibentuknya dasar hukum dari *Tourism Information Center* oleh Kementerian Pariwisata menjadikan tanggung jawab tiap dinas pariwisata daerah untuk dapat mengoptimalkan 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 kota metropolitan Jawa Timur bersinergi dengan daerah – daerah sekitar untuk dapat membantu dalam mengembangkan pariwisata daerah. 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 tersebut kemudian dijabarkan lebih luas seperti memberikan informasi secara lengkap mengenai objek wisata, informasi fasilitas disekitar objek wisata yang dikunjungi wisatawan, ataupun pelayanan 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”.

B. RUMUSAN MASALAH

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

C. TUJUAN PENELITIAN

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

D. TEORI

1. MANAJEMEN PUBLIK

Menurut Stoner dalam Handoko (2003: 8) mengemukakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha – usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Hampir semua organisasi memerlukan sebuah manajemen, seperti halnya organisasi publik dimana seorang pejabat yang bertanggung jawab atas segala aktivitas – aktivitas manajemen agar tercapai dengan bantuan beberapa orang lain.

2. FUNGSI MANAJEMEN

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 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.

3. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN

Sebuah pelayanan menurut Moenir (2015: 88) harus memenuhi beberapa Pelayanan pada dasarnya memiliki kendala – kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Faktor penghambat terhadap pelayanan publik menurut Moenir 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.

E. FENOMENA PENELITIAN

Fenomena 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 perencanaan program kedepan.
 - b. Mengetahui prediksi tentang hambatan kedepan.
 - c. Menganalisis efektivitas proses perencanaan.
2. Pengorganisasian, mengetahui koordinasi antara Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Sidoarjo dengan *Tourism Information Center* seperti :
 - a. 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. Menseleksi pegawai / pekerja.
 - c. 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.

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.

F. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian yang bersifat deskriptif. Menggunakan

konsep yang menciptakan fenomena langsung mengenai manajemen *tourism information center* terhadap pariwisata di Kabupaten Sidoarjo, serta dapat mewawancarai dan berinteraksi langsung kepada 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. Selain itu, peneliti menggunakan penelitian deskriptif sebagaimana memiliki ciri – ciri seperti merumuskan pemecahan masalah yang terdapat pada fenomena lapangan serta mengumpulkan data – data dan kemudian dianalisis. Penggunaan informan juga akan dipakai oleh peneliti dengan tujuan mengetahui lebih dalam permasalahan 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*.

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis yakni data primer dan data sekunder. Menggunakan metode wawancara terhadap informan, observasi lapangan serta menggunakan catatan – catatan, buku literatur, koran dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan yakni melakukan observasi langsung dan pengamatan ke *tourism information center* seperti wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

G. PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Manajemen *Tourism Information Center* dalam Meningkatkan Kunjungan pariwisatanya

a. Indikator Perencanaan Program

1. Perencanaan Program Mendatang

TIC Sidoarjo telah berjalan selama 4 tahun, dan telah melaksanakan penggunaan perencanaan program mendatang. Program yang dijalankan oleh TIC hanya sebatas informasi berupa *event* atau acara yang setiap tahunnya tidak memberikan dampak berarti terhadap pariwisata Sidoarjo. Informasi yang disebarkan oleh TIC biasanya informasi perihal agenda tahunan dan terkadang terdapat agenda tambahan yang tidak terkoordinir sehingga TIC yang berperan memberikan informasi terkini baik wisata ataupun program agenda di Sidoarjo menggunakan bantuan media sosial untuk menginformasikan agenda

tersebut. Penggunaan media sosial dirasa kurang efektif dikarenakan tidak semua masyarakat Sidoarjo melek teknologi dan menggunakan media sosial. Peran TIC yang kurang efektif membuat Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Sidoarjo berinisiatif menyebarkan agenda tersebut di papan iklan yang berada disudut kota.

2. Prediksi Hambatan Mendatang

Mengenai prediksi yang akan dihadapi oleh TIC Sidoarjo mendatang ialah proses fungsi TIC yakni mempromosikan suatu daerah kepada masyarakat, dibutuhkan sinergi antara TIC dengan masyarakat. Hambatan mendatang selanjutnya adalah penggunaan duta wisata yang kurang maksimal, karena setiap tahun pemerintah rutin menggelar acara pemilihan duta wisata Sidoarjo namun hal dengan hadirnya duta wisata tidak berdampak dengan pariwisata Sidoarjo. Hambatan tersebut membuat Seksi Pengembangan Produk dan Pemasaran Pariwisata memiliki inovasi untuk memberdayakan duta wisata ke dalam TIC dan membantu dalam hal menginformasikan pariwisata kepada masyarakat di tempat – tempat umum yang telah disediakan sebelumnya. Namun, muncul permasalahan baru dengan mempekerjakan duta wisata tersebut yang mayoritas pelajar atau mahasiswa sehingga memiliki kepentingan masing – masing dan sulit untuk dapat membagi waktu atau memprioritaskan TIC.

3. Menganalisis Efektivitas Proses Perencanaan

Proses perencanaan TIC Sidoarjo telah berjalan dan perlu adanya efektivitas untuk menganalisis apakah telah sesuai atau masih membutuhkan perubahan. Berdasarkan hasil pengamatan, TIC Sidoarjo masih membutuhkan perubahan dalam hal pengelolaan pariwisata. Dimulai dari proses aturan dan prosedur TIC yang masih banyak ketidaksesuaian terhadap prosedur dari Kementerian Pariwisata, setelah itu dalam mengambil keputusan terhadap program – program kedepan masih perlu dikaji kembali dikarenakan dampak yang diberikan kepada pariwisata Sidoarjo tidak terlalu berpengaruh, dan terakhir adalah memprediksi hambatan yang akan terjadi TIC masih tidak sesuai dengan apa yang akan hambatan mendatang dalam perubahan pola dan fungsi TIC sebagaimana mestinya.

b. Indikator Pengorganisasian

1. Hubungan Eksternal

Pengelolaan sebuah organisasi tidak dapat dilakukan hanya dengan internal organisasi tersebut. Perlu sebuah komunikasi

baik didalam internal organisasi ataupun eksternal organisasi. Kerjasama eksternal yang dilakukan TIC adalah dengan Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) saja dan saat ini kerjasama tersebut sudah tidak terjalin. Faktor anggaran adalah penyebab kurangnya kerjasama antara TIC dengan pihak luar. Hal tersebut penting dikarenakan disaat pergerakan pariwisata mulai tumbuh disuatu daerah penting bagi pihak eksternal untuk turut membantu agar mendapatkan timbal balik yang didapatkan dari pemasukkan pariwisata.

c. Indikator *Staffing*

1. Menentukan Tipe

Menentukan pegawai juga dilaksanakan dengan proses rekrutmen yang jelas dan dapat dijangkau dengan kualifikasi yang diberikan oleh organisasi. Sesuai tujuan awal dibentuk TIC Sidoarjo, diperlukan sebuah rekrutmen pegawai yang mendasari terbentuknya TIC. Tetapi, proses rekrutmen TIC Sidoarjo berjalan secara internal dan tidak ada yang mengetahui perihal rekrutmen tersebut. Permasalahan muncul ketika hasil dari rekrutmen tersebut menjadikan pegawai – pegawai TIC yang tidak sesuai dengan kompeten dan latar belakang pariwisata. Faktor tersebut membuat pegawai TIC diharuskan mempelajari lebih dalam pariwisata di Sidoarjo.

2. Menseleksi dan Merekrut Pegawai

Seperti yang telah dijelaskan bahwa TIC Sidoarjo tidak melakukan rekrutmen secara terbuka hal tersebut menjadikan tidak adanya kriteria – kriteria khusus dalam perekrutan pegawai tersebut. Faktor tersebut menjadikan evaluasi bagi dinas untuk dapat lebih peka terhadap sumber daya manusia yang dibutuhkan dan menyesuaikan dengan bidangnya masing – masing. Kebutuhan akan seorang pegawai sebenarnya dirasakan oleh setiap organisasi tetapi organisasi tersebut yang menentukan kriteria pegawai yang diinginkan. Proses rekrutmen yang berjalan seharusnya dapat menjadi dasar setiap organisasi untuk memilih pegawai tetapi kembali kepada organisasi tersebut yang menginginkan pegawai yang sesuai dengan bidang yang dibutuhkan atau tidak. Karena kesuksesan organisasi dilihat dari keberhasilan setiap individu yang menjalankan organisasi tersebut.

3. Melakukan Evaluasi

Evaluasi merupakan proses akhir dalam indikator *staffing* dimana tujuan evaluasi adalah melihat apakah kebutuhan organisasi telah terpenuhi atau membutuhkan penambahan dalam internal organisasi ataupun bahkan merombak baik

tujuan, struktur organisasi. Maka dari itu Proses evaluasi memang ditujukan untuk melihat seluruh perspektif yang ada baik kelebihan maupun kekurangan *staffing*. Evaluasi diperlukan oleh pegawai yang dapat membantu kinerja TIC terlebih saat ini program *Bus City Tour* dilimpahkan tugasnya oleh TIC Sidoarjo sedangkan saat ini hanya ada 1 pegawai yang bertugas di TIC Sidoarjo. Mengaktifkan kembali kerjasama dengan Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) untuk menunjang pengelolaan TIC dan pariwisata Sidoarjo.

d. Indikator *Leading*

Fungsi kepemimpinan sendiri adalah membimbing pekerja serta memberikan pengawasan yang efisien dan membawa para pegawainya kepada sasaran yang ingin dituju. Definisi tersebut membuat pendekatan azas – azas kepemimpinan didalam *Tourism Information Center* di Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat dari 3 aspek yakni kemanusiaan, efisiensi dan kesejahteraan. Aspek kemanusiaan masih belum bisa dikembangkan karena potensi masyarakat yang belum sinergi dengan TIC untuk dapat membantu promosikan wisata ataupun usaha kecil masyarakatnya. Segi efisiensi dari TIC Sidoarjo yang mengharuskan pemanfaatan sumber daya yang terbatas dari kacamata seorang pemimpin Kepala Bidang Pariwisata dikarenakan pegawai yang terlibat hanya berjumlah 1 orang. Segi kesejahteraan yang dilihat dari faktor kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di TIC Sidoarjo yang menyayangkan perihal anggaran untuk para pegawai yang masih terbelang tidak sesuai dengan pekerjaan yang dijalani terutama bagian TIC yang mendapatkan tupoksi tidak sesuai. Tetapi hal tersebut tidak bisa diubah karena sudah diatur untuk penerimaan anggaran TIC masih sedikit sehingga sebagai seorang pemimpin harus bisa menekan anggaran secara fleksibel dan dapat digunakan semaksimal mungkin. Melihat dari faktor kepemimpinan melalui azas – azas kepemimpinan yang digunakan oleh Kepala Bidang Pariwisata yang mengelola TIC Sidoarjo menggunakan gaya dengan orientasi karyawan (*employee oriented*).

e. Indikator *Controlling*

Penggunaan *controlling* adalah untuk mengetahui perubahan – perubahan yang dihadapi oleh organisasi. Kontrol tersebut dirancang untuk membantu manajer memprediksi, memonitor dan menentukan perubahan kondisi. Hasilnya adalah menjadi masukan bagi perencanaan dan menunjukkan hubungan antara perencanaan dan kontrol. Pengembangan produk wisata merupakan sebuah acuan yang menjadi faktor pengawasan terhadap *Tourism Information Center* menjadi dianggap penting.

2. Faktor Menghambat Pengelolaan *Tourism Information Center*

a. Kurangnya Tanggung Jawab Tugas Pokok dan Fungsi

Tourism Information Center awal pembentukannya digunakan sebagai pusat informasi pariwisata dan itu merupakan tugas pokok dan fungsi utama dari TIC. Penanggung jawab dari TIC Sidoarjo juga diserahkan ke bagian seksi pengembangan dan pemasaran pariwisata. Alasannya dikarenakan fungsi dari sebuah TIC yang merupakan pusat informasi pariwisata sejalan dengan seksi pengembangan dan pemasaran pariwisata yang memang ditugaskan untuk pengembangan di sektor – sektor objek pariwisata yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Fungsi dan tugas pokok yang sama membuat kinerja dari TIC bisa dapat berjalan lancar dengan penempatannya di bawah seksi pengembangan dan pemasaran pariwisata.

b. Sistem, Prosedur dan Metode Kerja

TIC Sidoarjo dalam pelayanannya masih belum maksimal dikarenakan hanya memiliki 1 pegawai saja. Sehingga yang terjadi adalah untuk menjalankan organisasi tersebut dapat dikatakan mudah karena dari segi pegawai tidak terlalu membutuhkan banyak pegawai. Pelaksanaan di lapangan yang terjadi adalah penugasan pegawai TIC Sidoarjo menjadi tumpang tindih, dikarenakan pegawai TIC tersebut juga merangkap sebagai pemandu didalam *bus city tour* sedangkan untuk mengelola TIC diperlukan lebih dari 1 pegawai karena tugasnya yang tidak hanya memberikan informasi wisata melainkan menjalankan tugas – tugas lain.

c. Pendapat Pegawai Tidak Mencukupi

Pegawai menjadi faktor penunjang didalam suatu organisasi, kedisiplinan seorang pegawai berpengaruh terhadap lingkungan dan kinerja sebuah organisasi. Dengan kata lain, terciptanya disiplin kinerja pegawai berhubungan dengan pendapatan yang dihasilkan dan menciptakan pula hasil pelayanan yang berkualitas dimana kesejahteraan masyarakat menjadi prioritas utama penyelenggara pelayanan publik. *Tourism Information Center* Sidoarjo mengeluhkan faktor pendapatan terhadap kinerja pegawai di TIC Sidoarjo. *Tourism Information Center* masih dirasa belum mencukupi dikarenakan anggaran yang tersedia terbatas dan hanya mencukupi untuk beberapa kebutuhan tertentu. Oleh karena itu, kebutuhan akan pegawai di TIC Sidoarjo hanya mampu terpenuhi 1 pegawai saja. Pegawai TIC juga membantu beberapa tugas lainnya seperti menjadi pemandu *bus city tour*. Hal tersebut menjadi salah satu faktor penghambat didalam manajemen TIC Sidoarjo.

d. Standarisasi Kemampuan Pegawai

Standarisasi *Tourism Information Center* Sidoarjo seperti memiliki sebuah unit informasi berupa kantor, ruangan nyaman, pegawai berpengalaman merupakan standar TIC Sidoarjo. Akan tetapi, dalam hal pembangunan unit TIC Sidoarjo masih belum terealisasi dan penempatan TIC Sidoarjo berada didalam Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuat tugas utama TIC yakni pusat informasi pariwisata yang salah satunya letak TIC harus strategis tidak dapat terealisasi. Anggaran terbatas juga menjadi salah satu penghambat dalam standarisasi pegawai TIC Sidoarjo. Tetapi Bidang Pariwisata hingga saat ini masih berusaha untuk mencari anggaran untuk pegawai TIC agar sesuai dengan standarisasi yang sesuai dengan kebutuhan TIC Sidoarjo.

H. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan maka penggunaan metode fungsi manajemen menurut Donovan dan Jackson dinilai sangat ideal untuk mengkaji fenomena tersebut karena tidak hanya menjabarkan fungsi manajemen secara garis besar melainkan berusaha masuk melalui pendekatan rasional dengan penggunaan sub – sub indikator perencanaan, pengorganisasian, *staffing*, *leading*, *controlling* yang sesuai dan dekat dengan perilaku organisasi *Tourism Information Center* Sidoarjo. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan indikator fungsi manajemen serta faktor penghambat sebagai berikut :

1. Indikator perencanaan telah melaksanakan beberapa prosedur mengenai peraturan awal pembentukan *Tourism Information Center* Sidoarjo namun hal tersebut tidak diapresiasi dengan perubahan fisik sarana dan prasarana.
2. Segi pengorganisasian dimana proses pembentukan *Tourism Information Center* dengan organisasi eksternal lainnya seperti HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia) tetapi anggaran yang terbatas membuat faktor tersebut tidak terjalin sehingga aktivitas pegawai TIC menjadi bertambah.
3. indikator *staffing* dalam proses rekrutmen menjadi terhambat, sehingga tidak sesuai dengan kriteria pegawai yang dibutuhkan dan lebih mengedepankan tugas dari *Tourism Information Center* supaya penugasan yang diberikan sejalan dan memperkecil tumpang tindih dalam pekerjaan.
4. Indikator dengan melihat gaya kepemimpinan yang bisa dicermati dari segi efisiensi dapat memaksimalkan jumlah pegawai dan tugas yang diberikan oleh tiap pegawai, tetapi hal tersebut membuat segi kesejahteraan menjadi terganggu.

5. Penggunaan *controlling* dimana TIC dalam perihal program *Bus City Tour*, masih kurang dari segi sosialisasi ke masyarakat dan tidak setiap minggunya program tersebut berjalan terkadang ada kendala seperti *bus* yang masa operasionalnya sudah tidak layak jalan serta pemandu wisata dalam hal ini pegawai *Tourism Information Center* berjumlah 1 pegawai saja.

Penjabaran teori fungsi manajemen maka diperoleh faktor yang menghambat yakni :

1. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia *Tourism Information Center* Sidoarjo yang masih kurang
2. Kondisi sarana dan prasarana yang masih belum ideal
3. Alokasi anggaran untuk *Tourism Information Center* Sidoarjo serta Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata masih perlu dikaji dan dioptimalkan kembali
4. Regulasi dan peraturan yang menghambat
5. Meningkatkan kerjasama dari beberapa aspek yang bersifat membangun

B. SARAN

Berdasarkan hasil dilapangan untuk meningkatkan pengelolaan *Tourism Information Center* Sidoarjo maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Melihat fenomena manajemen *Tourism Information Center* Sidoarjo diperlukan prediksi untuk mengetahui hambatan yang akan terjadi dalam sebuah pengambilan keputusan. Memperbanyak inovasi yang bersifat menunjang pariwisata serta memaksimalkan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat agar tidak terjadi kesenjangan dalam mewujudkan manajemen pariwisata yang sesuai.
2. Faktor yang perlu ditingkatkan dalam manajemen pariwisata di Sidoarjo salah satunya lingkungan organisasi dengan melihat faktor internal dan eksternal organisasi serta mengajak bersama membangun pengelolaan pariwisata Sidoarjo. Selanjutnya adalah faktor kualitas pelayanan, saat ini *Tourism Information Center* Sidoarjo hanya memiliki 1 pegawai, tetapi dengan 1 pegawai tersebut dapat dimaksimalkan dengan penggunaan duta wisata sebagai ikon untuk dapat lebih interaktif dengan masyarakat Sidoarjo. Menjadikan solusi tersendiri ditengah kebutuhan akan faktor sumber daya manusia di *Tourism Information Center* Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 2001. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bogdan, Robert dan Steve J Taylor. 1993. *Kualitatif – Dasar – Dasar Penelitian*. Surabaya: Usaha Nasional
- Dowling, Ross dan David Fennell. 2003. *The Context of Ecotourism Policy and Planning*. Faculty of Business and Public Management. Australia: Edith Cowan University.
- Handoko, T Hani. 2011. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Leiper, Neil. 1990. *Tourism Systems : An Interdisciplinary Pespective*. Departement of Management Systems, Business Studies Faculty. New Zealand : Messey University
- Liu, Juanita C. 1994. *Pacific Island Ecotourism: A Public Policy and Planning Guide*. College of Business Administration University of Hawaii at Manoa. USA: Honolulu.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Pitana, I Gede dan I Ketut Surya Dinata. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Wahab, Salah. 2003. *Manajemen Kepariwisataaan*. Diterjemahkan oleh: Frans Gromang. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Western, David. 1993. “Defening Ecotourism.”, *Vermont : The Ecotourism Society*. North Bennington.

Artikel

- Saputro, Wendi Efri, Aufarol Marom dan Maesaroh. 2014. Strategi Pengelolaan Obyek Wisata Taman Margasatwa Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review* (Online), Volume 3, No. 4, (<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/6511>, diakses 11 Februari 2019)
- Supriadi, Bambang dan Nanny Roedjinandari. 2017. Perencanaan dan Pengembangan Destinasi Pariwisata. Malang : Universitas Negeri Malang, *GoogleBooks* (Online), (<https://books.google.co.id/books?id=JYBvDwAAQBAJ&pg>, diakses 12 Maret 2019)

Pranala :

- <http://kemenpar.go.id/userfiles/> diakses 11 Desember 2015 Pukul 20.23 WIB
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Paradigma> Diakses 13 Desember 2015 Pukul 23.33 WIB
- <http://tentangpelayananpublik.blogspot.co.id/> Diakses 18 Desember 2015 pukul 00.12 WIB
- <http://www.pengertianahli.com/> Diakses 8 November 2017 pukul 21.52 WIB
- <http://sidoarjoterkini.com/> Diakses 6 Februari 2018 Pukul 14.06 WIB
- <http://disporabudpar.sidoarjokab.go.id> Diakses 13 Februari 2018 pukul 10.31 WIB
- <http://liramedia.co.id/read/sidoarjo-bukan-lagi-penyangga-tapi-pesaing-kota-Surabaya/> diakses 12 september 2018 Pukul 00.12 WIB
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Gerbangkertosusila/> diakses 11 September 2018 Pukul 23.39 WIB
- <http://rynal-di-dwitama.blogspot.com/pengertian-struktur-organisasi/> diakses 26 Februari 2019 Pukul 11.11 WIB