

INTISARI

Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan Tourist Information Centre (TIC) Malioboro dengan mendeskripsikan profil dan menganalisis deskripsi pekerjaan dari staff TIC.

Untuk menyediakan data laporan, ada beberapa metode penelitian yang dilakukan. Untuk pengumpulan data, saya melakukan observasi langsung, wawancara, dan studi pustaka. Observasi langsung dilaksanakan di TIC untuk mengetahui lebih detail tentang cara melayani turis secara langsung dan tidak langsung, memberikan arahan dan menjelaskan tentang destinasi wisata. Saya juga melakukan wawancara dengan staff TIC untuk mendapatkan data profil dan deskripsi pekerjaan dari TIC Cabang Malioboro. Saya juga melengkapi data dengan melakukan studi pustaka dengan cara membaca buku dan mencari sumber dari internet. Semua data yang sudah dikumpulkan saya kelompokkan berdasarkan tujuan penulisan Laporan Akhir ini. Untuk data yang diperoleh dari wawancara, saya mentranskripsikan data dari bentuk audio ke dalam bentuk tulisan. Disamping itu, saya menerjemahkan hasil wawancara dari bahasa Indonesia ke bahasa Inggris. Lalu, saya menafsirkan semua data yang diperoleh untuk menjawab tujuan studi. Untuk metode penyajian data, saya menyajikan data profil TIC dan deskripsi pekerjaan staff TIC secara deskriptif didukung oleh gambar, tabel, dan bagan dengan penjelasan.

Dari penelitian ini, bisa disimpulkan bahwa TIC adalah fasilitas yang mempunyai fungsi untuk mengarahkan dan memberikan informasi tentang pariwisata yang dibutuhkan oleh turis mancanegara dan lokal. TIC di Yogyakarta ditempatkan di jalan Malioboro, Stasiun kereta api Tugu, dan bandar udara Adisutjipto. Saya membahas TIC Malioboro di laporan tugas akhir ini. TIC Malioboro mempunyai beberapa staff. Staff TIC sendiri merupakan bagian dari Divisi Pemasaran. Divisi Pemasaran mempunyai salah satu seksi yaitu Seksi Pelayanan Informasi Pariwisata. Seksi tersebut dipimpin oleh kepala staff TIC yang mempunyai beberapa staff TIC. TIC mempunyai deskripsi pekerjaan meliputi tugas melayani turis/tamu secara tatap muka dan tugas melayani turis melalui telepon antara lain tugas menginformasikan tempat tujuan wisata, atraksi wisata, dan agenda, tugas memberikan petunjuk lokasi tempat umum dan tempat tujuan wisata, tugas memberikan informasi tentang transportasi umum, tugas melayani pemesanan tiket pertunjukkan Ramayana Ballet dan pemesanan paket wisata melalui blangko, dan tugas memecahkan masalah yang dihadapi turis. Selain itu, TIC juga memiliki dan tugas yang berhubungan dengan kerja kantor meliputi tugas memerintahkan turis untuk mengisi lembar evaluasi dari penilaian pelayanan TIC Malioboro, tugas mengisi daftar kunjungan turis/tamu, tugas menghitung jumlah pengunjung dari semua negara per bulan dan menghitung total pengunjung dari semua Negara per tahun, dan tugas membuat laporan pelaksanaan tugas TIC Malioboro.

Kata Kunci: profil, deskripsi pekerjaan, Pusat Informasi Pariwisata Malioboro

ABSTRACT

This graduating paper aims to describe Tourist Information Centre (TIC) Malioboro by describing its profile and analyzing the job description of TIC Staff.

To provide data for the paper, there are several methods of study conducted. For collecting data, I conducted direct observation, interview, and library study. Direct observation is done by conducting internship at TIC to know more details about serving the tourist directly and indirectly, giving direction and explaining about tourist destination. I also conducted interviews with TIC staff to get data on the profile and staff's job description of TIC Malioboro. I also completed the data by conducting library study by reading books and sources from internet. All the data obtained were grouped based on the objectives. The data obtained from interview were transcribed from the audio into written form. In addition, I translated the results of interview from Indonesian to English. Then, I interpreted all the data obtained to answer the objectives of study. I presented the data on the profile of TIC and job description of TIC staff descriptively supported by pictures, table, and chart with description.

From the research, it can be concluded that TIC is a facility which has function to give information about tourism that is needed by foreign and local tourists. TIC in Yogyakarta are placed in Malioboro, Tugu railway station, and Adisutjipto airport. I discuss about TIC Malioboro in this graduating paper. TIC Malioboro has several staff. TIC staff itself is a part of Marketing Division. Marketing division has one of section is Tourism Information Service Section. The section is led by the head of TIC staff which has several TIC staff. TIC staff has job description such as task dealing with the tourist/guests by face to face and task dealing with tourist by telephone such as giving information about tourist destination, tourist attraction, and events, giving the direction of public place and tourist destination location, giving information about the public transportation, serving the ticket order of Ramayana Ballet performance and tour package reservation by media order form, solving the problem faced by the tourists. Moreover, there are tasks related to office work such as asking the tourist to fill the evaluation sheets of service assessment, filling the visitor list, calculating the number of visitors from all countries per month and calculating the total of visitor from all countries per year, and making the report of task implementation in TIC Malioboro.

Key words: profile, job description, Tourist Information Centre Malioboro