

TUGAS AKHIR

PENANGANAN PELAYANAN INFORMASI OLEH STAF TOURIST INFORMATION CENTER DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Era Cantika Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PELAYANAN INFORMASI OLEH
STAF TOURIST INFORMATION CENTER DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI
NGURAH RAI**



Oleh
Kadek Era Cantika Dewi
NIM 1915813050

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN PELAYANAN INFORMASI OLEH STAF
TOURIST INFORMATION CENTER DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI**

Oleh
Kadek Era Cantika Dewi
NIM : 1915813050


Tugas Akhir Ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,


Dr. Gede Gnaya, M.Si.
NIP. 196609191993031002

Pembimbing II,


Drs. I Made Budiasa, M.Par.
NIP. 196312311990111003

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua


Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP. 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung-Bali
80364
Telp. (0361)701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Era Cantika Dewi
NIM : 1915813050
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**"PENANGANAN PELAYANAN INFORMASI OLEH STAF TOURIST
INFORMATION CENTER DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I
GUSTI NGURAH RAI"**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Agustus 2022
Mahasiswa



Nama : Kadek Era Cantika Dewi
NIM : 1915813050
PS : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Pelayanan Informasi Oleh Staf Tourist Information Center di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai” tepat pada waktunya dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Tugas Akhir dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan kesempatan yang sangat berguna bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku ketua Program Studi Usaha

Perjalanan Wisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan arahan serta memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.
6. Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penulisan Tugas Akhir Ini.
7. Ibu Gilda Lim Sagrado selaku Direktur Executive Badan Promosi Pariwisata Provinsi Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Tourist Information Center
8. Bapak I Gusti Ngurah Nyoman Wijaya, S.Tr.Par selaku Pembimbing Lapangan di Tourist Information Center Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.
9. Seluruh keluarga yang telah memberikan biaya, dukungan semangat dan doa kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
10. Serta banyak pihak lainnya yang telah banyak memberikan dukungan, masukan, dan saran yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas

akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 21 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulis.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data.....	7
BAB II	9
A. Pengertian Pariwisata.....	9
B. Pengertian Wisatawan	10
C. Pengertian Bandara dan Pelayanannya	11
D. Badan Promosi Pariwisata Daerah Provinsi Bali	12
E. Tourist Information Center	13
F. Pengertian Informasi	14
G. Pengertian Pelayanan	15
H. Pengertian Penanganan.....	17

BAB III.....	18
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	18
1. Lokasi Perusahaan	18
2. Sejarah Perusahaan	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	19
1. Bidang Usaha.....	19
2. Fasilitas Perusahaan	20
C. Struktur Organisasi dan Tugas dan Tanggung Jawab	21
1. Struktur Organisasi.....	21
2. Tugas dan Tanggung Jawab	22
BAB IV PEMBAHASAN	26
A. Penanganan Pelayanan Informasi Oleh Staf Tourist Information Center	26
1. Hal – Hal Yang Perlu diketahui Oleh Staf TIC	27
2. Upaya – Upaya Yang Dilakukan Oleh Staf TIC.....	37
3. Langkah – Langkah Dalam Menangani Wisatawan di TIC.....	39
B. Kendala – kendala pada penanganan pelayanan informasi oleh wisatawan dan cara mengatasinya	43
BAB V.....	46
A. Simpulan.....	46
B. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo BPPD Bali	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BPPD Bali	22
Gambar 4.1 Contoh Buku TIC	27
Gambar 4.2 Regulasi Perjalanan Internasional di Bandara Ngurah Rai	29
Gambar 4.3 Regulasi Perjalanan Domestik di Bandara Ngurah Rai.....	30
Gambar 4.4 Arrival Information TIC Counter	31
Gambar 4.5 Departure Information di TIC Counter	31
Gambar 4.6 Salah Satu Fasilitas Transportasi di Terminal Internasional.....	32
Gambar 4.7 Alur Kedatangan Penerbangan Internasional	33
Gambar 4.8 Alur Keberangkatan Penerbangan Internasional	34
Gambar 4.9 SDM TIC Menanganan Salah Satu Wisatawan	37
Gambar 4.10 Tanjung Bena, Seminyak Tourism Map.....	38
Gambar 4.11 Bali Map	38
Gambar 4.12 Video Salah Satu DTW Yang Ditampilkan di TIC	49

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 4.1 List Kunjungan Wisatawan di TIC	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.a : Counter TIC di Terminal Kedatangan Internasional

Lampiran 1.b : Counter TIC di Terminal Kedatangan Domestik

Lampiran 2 : Log Book TIC Untuk Kunjungan Wisatawan dan List Pertanyaan

Lampiran 3 : Brosur TIC BPPD Bali

Lampiran 4 : Fasilitas Brosur di Counter TIC

Lampiran 5 : Pendistribusian Bali Map

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan atau aktifitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat lain berulang-ulang untuk sementara waktu dengan tujuan untuk menikmati keindahan alam dan bukan untuk mencari nafkah (Revida, dkk 2020:4). Perjalanan berwisata dilaksanakan minimal 24 jam dan maksimal 6 bulan dengan tujuan untuk rekreasi, kesenangan, hiburan, dan relaksasi di tempat tujuan wisata. Dewasa ini, kegiatan pariwisata berkembang secara luas dan merasuk ke dalam kehidupan individu serta masyarakat di seluruh dunia. Persebaran kegiatan kepariwisataan semakin meluas di perkotaan, perdesaan, pegunungan, pantai sampai pinggiran hutan (Gede Yoga Kharisma Pradana, 2019:10). Peran pariwisata yang cukup besar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka pariwisata di suatu tempat perlu direncanakan pertumbuhannya dan meningkatkan pelayanan pada setiap sektor yang bergerak di bidang pariwisata.

Bali merupakan salah satu pulau yang berada di Negara Indonesia. Bali dipilih menjadi salah satu destinasi yang terbaik untuk melakukan perjalanan dengan tujuan masing – masing dari wisatawan. Tidak asing lagi bagi wisatawan tentang keindahan Bali baik dari segi alamnya, budaya dan tradisi, serta keramah tamahan penduduk lokalnya yang dapat memberikan kenyamanan wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Hampir semua komponen Pariwisata seperti akomodasi, daya

tarik wisata, transportasi, jasa pemandu wisata, tempat makan terdapat di Bali dan memiliki pelayanan yang sangat baik. Berbagai macam tujuan yang dimiliki wisatawan untuk berkunjung ke Bali dapat dipenuhi oleh sektor Pariwisata yang ada di Bali, sehingga itu menjadi salah satu alasan banyaknya wisatawan baik lokal maupun asing yang berminat untuk mengunjungi Bali dan ingin mengetahui informasi – informasi tentang pariwisata Bali yang sangat unik.

Pelayanan informasi merupakan pelayanan yang memungkinkan individu untuk memperoleh pemahaman dari suatu informasi dan pengetahuan yang diperlukan sehingga dapat dipergunakan untuk mengenali lingkungan. Mugiarto menjelaskan bahwa layanan informasi bertujuan untuk membekali individu dengan berbagai hal yang berguna untuk mengenali diri sendiri, merencanakan dan mengembangkan pola kehidupan sebagai pelajar, anggota keluarga, dan masyarakat. Pelayanan informasi dapat dilakukan secara lisan dan tertulis, metode dalam memberikan sebuah pelayanan informasi memiliki tujuan yang sama yaitu dapat membangun hubungan antara satu sama lain. Sebuah pelayanan informasi sangat penting pada masa sekarang, meskipun adanya media sosial yang dapat dimanfaatkan untuk mencari informasi namun masih banyak orang yang menginginkan informasi yang disampaikan langsung oleh sebuah perantara dengan gaya bicara yang dapat mudah dipahami.

Tourist Information Center merupakan salah satu pelayanan informasi yang berada di bawah naungan Badan Promosi Pariwisata Daerah Provinsi Bali. Badan Promosi Pariwisata Daerah Provinsi Bali itu sendiri memiliki tugas yaitu meningkatkan citra kepariwisataan, meningkatkan promosi kunjungan wisatawan

mancanegara dan penerimaan devisa, meningkatkan kunjungan wisatawan nusantara dan pembelanjaan, menggalang pendanaan dari sumber selain APBN dan APBD, dan melakukan riset dalam rangka pengembangan usaha dan bisnis pariwisata di Bali. Tourist Information Center (TIC) terletak di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang memberikan pelayanan informasi terkait pariwisata di Bali. Pada dasarnya Tourist Information Center memberikan informasi mengenai travel agent yang ada di Bali, akomodasi sebagai sarana penginapan, restaurant yang ada di Bali, transportasi, daya tarik wisata yang ada di Bali. Dalam hal ini Tourist Information Center secara langsung berperan dalam mempromosikan pariwisata yang ada di Bali.

Dalam penanganan oleh staf Tourist Information Center sebagai pemberi informasi terkait komponen – komponen pariwisata, kinerja atas pelayanan Tourist Information Center sangat dijaga dalam penataan bahasa, pelafalan, dan gaya bicara. Tourist Information Center memiliki peranan penting dalam memberikan informasi sekaligus mempromosikan tentang pariwisata Bali kepada wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara dengan memberikan pelayanan terbaik dan memberikan informasi yang sangat detail tentang pariwisata Bali sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan ketertarikan wisatawan terhadap komponen – komponen pariwisata yang dijelaskan. Selain memberikan informasi dengan komunikasi secara langsung Tourist Information Center juga memberikan informasi kepada wisatawan dengan tampilan – tampilan video tentang destinasi, dan juga adanya brosur paket wisata, travel agent dan akomodasi. Adanya faktor pendukung komunikasi berupa video dan visual diharapkan dapat membantu

meningkatkan kepercayaan dan minat wisatawan terhadap produk – produk pariwisata yang ada di Bali, sehingga peran Tourist Information Center dalam pelayanan memberikan informasi kepada wisatawan dapat terealisasi dengan baik.

Berdasarkan pelayanan pemberian informasi tersebut penulis tertarik untuk mengangkat penanganan pelayanan informasi oleh staf Tourist Information Center di bandar udara internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sebagai judul tugas akhir.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan pelayanan informasi oleh staf Tourist Information Center (TIC) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai?
2. Apa kendala – kendala yang dihadapi dalam proses pemberian informasi kepada wisatawan dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan :

- a. Untuk memaparkan bagaimana penanganan pelayanan informasi pariwisata oleh staf Tourist Information Center (TIC) di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala yang di hadapi dalam proses pemberian informasi kepada wisatawan dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan :

a. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar.
- 2) Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang ingin mengetahui ranah Tourist Information Center di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai
- 3) Sebagai kontribusi kepada Politeknik Negeri Bali dalam memperbaharui dan memperkaya ilmu perkuliahan dengan kondisi industri yang sesungguhnya.

b. Bagi Mahasiswa

- 1) Merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang didapat di bangku kuliah dengan apa yang didapat di lapangan.
- 2) Sebagai media untuk menambah wawasan dan memperbanyak pengetahuan baru di bidang pemberian informasi kepada wisatawan (Tourist Information Center).
- 3) Melatih mahasiswa untuk menciptakan ide – ide, dan meningkatkan minat dalam membaca dan menulis.

c. Bagi Lembaga

- 1) Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja kepada Tourist Information Center.
- 2) Penulis berharap agar dapat menyampaikan standar kinerja sebagai seorang tourist information center kepada kampus.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data pada Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Metode Observasi Partisipatif

Metode observasi partisipatif yaitu metode pengumpulan jenis data penelitian yang dilakukan dengan menghubungkan seorang peneliti secara langsung untuk terjun ke tempat penelitian sehingga mengambil bagian dalam kegiatan observasi. Dalam tugas akhir ini penulis belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung di kantor dan di lapangan untuk mengetahui penanganan layanan informasi pariwisata oleh staf *Tourist Information Center* Badan Promosi Pariwisata Daerah Provinsi Bali di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

b. Wawancara

Menurut Yusuf (2014:372) Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Penulis melakukan tanya jawab langsung dengan staf *Tourist Information Center* yang terlibat dalam proses penanganan pelayanan informasi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai untuk mendapatkan data – data yang terkait dengan tugas akhir.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dapat mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti (Sarwono, 2006). Penulis menggunakan referensi – referensi yang berkaitan dengan tourist information center yang akan didukung dengan teknik meringkas

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Metode dan Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif. Analisis deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penulis mendeskripsikan masalah dengan menggunakan data-data yang diperoleh selama praktik kerja lapangan di Tourist Information Center Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Sudaryanto (1993) menyatakan bahwa terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik

formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti table dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata – kata biasa (Sudaryanto, 1993:145; Kesuma, 2007:71). Dalam tugas akhir ini penulis menggunakan kedua Teknik tersebut dengan menggabungkan gambar yang didapatkan pada saat praktik kerja lapangan di Tourist Information Center dan diuraikan dengan kata – kata.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV Penanganan Pelayanan Informasi Oleh Staf Tourist Information Center di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang telah diuraikan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tourist Information Center memberikan pelayanan dalam segala informasi yang diperlukan oleh wisatawan, selain itu Tourist Information Center juga mempromosikan obyek – obyek wisata khususnya di Bali. Tourist Information Center di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai sampai tahun 2022 telah memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan yang berkunjung ke Bali dengan memberikan fasilitas media informasi berupa brosur – brosur, penayangan suatu destinasi yang ada di Bali, sehingga dapat memberikan kepuasan untuk wisatawan terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *tourist information* telah sesuai dengan standar mutu pelayanan prima. Selain memberikan informasi terakit pariwisata Tourist Information Center juga memberikan informasi mengenai regulasi kelayakan terbang ke atau dari Bali, memberikan informasi mengenai alur kedatangan dan keberangkatan di Bandar Udara Ngurah Rai, memberikan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan suatu penerbangan, memebrikan informasi fasilitas penunjang yang ada di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, sehingga dapat dikatakan TIC merupakan salah satu pusat informasi di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali.

2. Dalam menangani permasalahan yang ada di Tourist Information Center yaitu keterbatasan media informasi, bahasa, dan koneksi internet, maka *tourist information officer* melakukan cara menggunakan google translate untuk dapat berkomunikasi dengan wisatawan yang tidak memahami bahasa inggris, melakukan pembagian data dengan menggunakan hotspot pribadi untuk dapat mengakses internet, menggunakan google sebagai refrensi media informasi kepada wisatawan.

B. Saran

Selama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di TIC BPPD Bali, penulis dapat secara langsung ikut serta sebagai bagian dari SDM Tourist Information Center. Maka dari itu adapu saran yang ingin penulis sampaikan terkait kendala yang dialami pada saat menangani wisatawan:

1. Untuk mempermudah dan memperlancar dalam berkomunikasi kepada wisatawan yang tidak memahami bahasa inggris makan Tourist Information Center perlu memiliki "*translator*" atau tenaga kerja yang mampu memahami bahasa asing selain bahasa inggris sehingga dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan SDM TIC, dan kepuasan wisatawan atas pelayanan yang diberikan.
2. Mengingat pentingnya Tourist Information Center di suatu bandara, dan TIC dijadikan salah satu tempat untuk mendapatkan informasi, ada baiknya Tourist Information Center memiliki *router wifi* mandiri agar pada saat menggunakan media promosi melalui google atau youtube yang akan ditunjukkan kepada wisatawan tidak terkendala oleh koneksi internet.

3. Terkait pendistribusian brosur, ada baiknya Tourist Information Center mencetak brosur dengan menampilkan lebih dari 3 daya tarik wisata pada setiap brosur yang akan dibagikan kepada wisatawan, dan juga memvariasikan daya tarik wisata yang akan diletakkan di brosur, dan juga pada Bali Map ada baiknya mengisi petunjuk navigasi untuk menuju ke suatu daerah tertentu dan mengisi pelayanan transportasi apa yang dapat mengakses di daerah tujuan. Ini berguna untuk wisatawan awam yang melakukan perjalanan ke Bali untuk pertama kali.

4. Menyediakan Tab untuk membantu berkomunikasi dengan wisatawan yang tidak bisa menggunakan bahasa Inggris sehingga Tab dapat digunakan untuk Google Translate dan akan terlihat lebih resmi sebagai jasa pelayanan informasi.

5. Menyediakan akun resmi berbasis kecerdasan digital yang dapat diakses dalam waktu 24 jam, dengan adanya akun resmi para wisatawan dapat mengaksesnya dimanapun dan kapanpun sehingga dapat membantu mempromosikan pariwisata yang ada di Bali dan dapat meningkatkan mutu pelayanan informasi di Tourist Information Center.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, E. Y. & Irviani, R., 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. 1 penyunt. Yogyakarta: Andi.
- Bakarudin 2009. *Perkembangan Permasalahan Kepariwisata*, Padang. UNP Press`
- Endar Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Sun
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta :Graha Ilmu
- Kamus Besar bahasa Indonesia 2010:1533, Jakarta: Balai Pustaka,
- Kusumaningrum, D., 2009. *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Marpaung, H., 2002. *Pengetahuan Kepariwisata*.
- Mill, Robert Christie. 2000. *Tourism The International Bussiness*. Edisi Satu. Diterjemahkan oleh Tri Budi Sastrio. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Pendit, N.S., 2002. *Ilmu pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Pradana, G.Y.K., 2019. *Sosiologi pariwisata*.
- Rahman, A., 2012. *Tourist Information Center di Semarang*. *Imaji*, 1(2), pp.2009-218.
- Revida, E., Gaspersz, S., Uktolseja, L.J., Nasrullah, N., Warella, S.Y., Nurmiati, N., Alwi, M.H., Simarmata, H.M.P., Manurung, T. and Purba, R.A., 2020. *Pengantar Pariwisata*.
- Sudaryanto. 1993. *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa (Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Linguistik)*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitativ, dan R&D*, penerbit Alfabeta,Bandung
- Sugiyono 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sutabri, Tata .2005. *Sistem Informasi Manajemen*.2005. Jakarta.

Trimahardhika, R., & Sutinah, E. 2017. *Development Dalam Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan*. Jurnal Informatika, Vol.4 No.2(2), 250. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ji/article/view/2226>

Undang-Undang RI No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Indonesia legal center publishing, cetakan pertama, maret 2009, hal 5

Yusuf, A.M., 2014. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*”. Jakarta : prenadamedia group.

<https://adoc.pub/bab-ii-tinjauan-teoretis-21-pengertian-umum-dalam-sistem-kepea98742430f75752fc3ff5d7344e471743393.html> diakses pada 21 Juli 2022

<https://balipromo.weebly.com/pergub-102012.html> diakses selama proses pengerjaan Tugas Akhir

https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_udara diakses pada tanggal 28 Juni 2022

<https://kamus.sabda.org/kamus/penanganan/> diakses pada 1 Juli 2022

https://www.researchgate.net/publication/251512991_Tourist_information_center_staff_as_knowledge_brokers_The_Case_of_Macau diakses pada 1 Juli 2022

<http://saskiafirdhaaureliaputri.blog.unesa.ac.id/manajemen-pariwisata-resume-pertemuan-2> diakses pada 2 Juli 2022

