

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia kerja di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat, baik pada industri formal maupun informal. Tuntutan di dunia kerja pun menjadi semakin tinggi dan banyak yang menuntut adanya sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Peran pendidikan mendukung segala aspek yang diperlukan dalam menghadapi persaingan kerja, serta ikut dalam menyumbang pemikiran dan daya nyata untuk pembangunan bangsa dan negara.

Perguruan tinggi merupakan salah satu institusi pendidikan yang memiliki peran sangat besar dalam upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan peningkatan daya saing bangsa. Agar peran yang strategis dan besar tersebut dapat dijalankan dengan baik maka lulusan perguruan tinggi haruslah memiliki kualitas sumber daya yang unggul.

Perguruan tinggi sebagai instansi yang menghasilkan sarjana diberbagai bidang dituntut dapat menghasilkan calon tenaga kerja yang memiliki keterampilan serta wawasan yang cukup luas. Sehingga, di harapkan mampu menangani pekerjaan sesuai dengan bidang illmunya dan tuntutan peluang kerja. Untuk merealisasikan sasaran tersebut Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Balitar Blitar berupaya merintis jalan dengan menyelenggarakan program yang di sebut dengan Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau magang.

Maka dari itu sebelum mendapatkan gelar sarjana dan memasuki dunia kerja, FISIP Unisba Blitar mewajibkan setiap mahasiswa program Sarjana (S1) untuk melaksanakan program magang atau kerja praktik yang termasuk sebagai salah satu mata kuliah wajib.

Pelaksanaan praktik kerja lapangan dilakukan di Istana Gebang Kota Blitar. Istana Gebang merupakan rumah kediaman dari Presiden Pertama Republik Indonesia saat masih anak-anak. Untuk itulah banyak wisata yang berbondong-bondong mengunjungi tempat ini. Awalnya dalam pelayanan di Istana Gebang pengunjung tidak terkoordinir. Hal ini dapat terlihat dari pengunjung bisa masuk dari sisi manapun, sehingga terdapat beberapa objek yang terlewat, serta minimnya penjelasan. Oleh karena itu, mulai tahun 2019 mulai ada pembenahan berkaitan dengan pelayanan, yaitu salah satunya dengan adanya pemandu. Pemandu inilah yang mengarahkan pengunjung, serta menjelaskan secara rinci objek-objek yang terdapat di wisata Istana Gebang. Adanya pemandu merupakan salah satu wujud dari peningkatan pelayanan, agar pengunjung mendapatkan informasi yang jelas dan puas ketika berkunjung di wisata Istana Gebang Kota Blitar

Untuk meningkatkan kenyamanan konsumen, pengelola tempat wisata harus memperhatikan beberapa faktor seperti pelayanan, obyek dan daya tarik wisata serta fasilitas. Pemberian pelayanan yang baik kepada wisatawan oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan wisatawan. Apabila wisatawan merasa puas, mereka akan berkunjung ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung di tempat yang sama.

Obyek wisata yang memiliki daya tarik tersendiri tentunya akan membuat wisatawan tertarik untuk mengunjunginya. Destinasi wisata yang bagus harus mampu menyediakan fasilitas wisata yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung untuk memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka selama berkunjung.

Peneliti memiliki ketertarikan untuk menganalisis pelayanan kunjungan wisata di istana gebang kota blitar karena peneliti ingin mengetahui secara pasti seperti apa bentuk pelayanan yang telah dilakukan oleh para pegawai istana gebang kota blitar, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh para pengunjung atau belum, serta dalam segala proses pelayanan yang ada ini sangat relevan dengan disiplin ilmu yang telah peneliti pelajari selama ini. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis dapat mengambil judul “Pelayanan Kunjungan Wisata di Istana Gebang Kota Blitar”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik bidang kunjungan wisatawan di Istana Gebang Kota Blitar?
2. Apa saja kendala – kendala mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik bidang kunjungan wisatawan di Istana Gebang Kota Blitar?

1.3. Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penulisan laporan ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik bidang kunjungan wisatawan di Istana Gebang Kota Blitar.
2. Untuk mendeskripsikan kendala – kendala mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik bidang kunjungan wisatawan di Istana Gebang Kota Blitar.

1.4. Manfaat

1.4.1. Bagi Mahasiswa

1. Memberikan gambaran kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah didapatkan pada masa perkuliahan dalam dunia kerja
2. Mahasiswa dapat mempersiapkan diri secara mental dan fisik serta meningkatkan kualitas diri dalam rangka menghadapi persaingan dunia kerja yang semakin kompetitif.
3. Pembekalan terhadap mahasiswa untuk menjadi tenaga kerja yang kompeten, dan professional serta siap terjun dalam dunia kerja.

1.4.2. Bagi Instansi

1. Membantu mempermudah dan mempercepat kegiatan administrasi instansi.
2. Menjalin hubungan antara pihak Istana Gebang Kota Blitar dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Balitar.

1.4.3. Bagi Perguruan Tinggi

1. Program praktik kerja lapangan ini dapat di gunakan sebagai evaluasi sejauh mana sistem dan kurikulum pendidikan yang di jalankan selama ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Sebagai implementasi kebijakan pemerintah tentang kesesuaian dan kesepadanan (*link and match*) yaitu kesesuaian antara *out put* pendidikan tinggi dengan kebutuhan dunia kerja.