

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sektor unggulan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi dan sosial Provinsi Bali. Setelah masa pemulihan pascapandemi COVID-19, pergerakan wisatawan kembali menunjukkan tren peningkatan. Badan Pusat Statistik (2024) mencatat jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali sepanjang tahun 2024 mengalami pertumbuhan yang stabil, menandai kebangkitan sektor pariwisata sebagai penggerak utama perekonomian daerah. Peningkatan jumlah kunjungan tersebut membawa peluang besar, namun juga menuntut kesiapan sumber daya manusia (SDM) pariwisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, serta sesuai standar internasional.

Dalam konteks pelayanan wisata, pemandu wisata (*tour guide*) memegang peran strategis sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan wisatawan. Pemandu wisata tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai representasi budaya, keamanan, dan citra pariwisata suatu daerah. Menurut (Nandika, Koeswiryono, & Pramatinah, 2023), kualitas pemandu wisata berpengaruh langsung terhadap kepuasan wisatawan dan pengalaman wisata secara keseluruhan. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan profesionalisme pemandu wisata menjadi salah satu pilar utama dalam penguatan daya saing pariwisata Bali.

Untuk menjamin kompetensi dan profesionalitas tersebut, pemerintah menetapkan kebijakan sertifikasi kompetensi melalui Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Sertifikasi ini bertujuan memastikan bahwa pemandu wisata memiliki standar pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan kebutuhan industri pariwisata. Penelitian oleh (Sukrispiyanto & Setiawati, 2020) menunjukkan bahwa sertifikasi kompetensi mampu meningkatkan kepercayaan wisatawan, memperkuat kualitas pelayanan, serta mendukung keberlanjutan pengembangan destinasi wisata.

Dinas Pariwisata Provinsi Bali, melalui Bidang Pengembangan Kelembagaan dan SDM (PKSDM), menjadi instansi yang berperan dalam memfasilitasi pengembangan dan pelaksanaan Program Sertifikasi Pemandu Wisata. Program ini dilaksanakan bekerja sama dengan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) bidang pariwisata yang telah

terakreditasi BNSP. Upaya ini sejalan dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2015 tentang RIPPDA, yang menekankan pentingnya peningkatan standar kualitas pelayanan pariwisata dan penguatan SDM sebagai bagian dari pembangunan pariwisata berkelanjutan.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

1. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk belajar dan memahami bagaimana operasional, kerja sama tim antara staff dengan staff maupun staff dengan Mahasiswa magang termasuk Penulis, menyerok ilmu dan pengetahuan dari Bidangnya masing masing
2. Mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam mengelola informasi, berkomunikasi, dan bekerja dalam struktur organisasi Pemerintahan.
3. Menjembatani teori akademik dengan kegiatan operasional di lapangan yang berkaitan dengan pengembangan SDM sektor Pariwisata.

### **1.2.2 Tujuan Khusus Magang**

1. Mengamati secara langsung bagaimana Bidang PKSDM menyusun dan melaksanakan program kerja terkait peningkatan kompetensi SDM pariwisata.
2. Mengetahui bagaimana caranya sebagai penerima tamu, penyusunan dan pembuatan surat, pendataan dan keterampilan bekerja.
3. Mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam hal administrasi, dokumentasi, penyusunan data, dan proses pengelolaan informasi terkait SDM pariwisata.
4. Mengasah keterampilan profesional mahasiswa dalam hal ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kemampuan menyelesaikan tugas sesuai arahan pembimbing lapangan.
5. Mendokumentasikan pengalaman magang dalam bentuk laporan sebagai bagian dari evaluasi akademik dan hasil pembelajaran.

### **1.2.3 Manfaat Magang**

- a. Bagi Mahasiswa

- Memperoleh pengalaman langsung mengenai proses pengembangan SDM pariwisata pada tingkat pemerintah provinsi.
  - Menambah keterampilan praktis seperti pengarsipan, pengolahan data, pembuatan laporan, serta manajemen kegiatan.
  - Meningkatkan kepercayaan diri mahasiswa dalam menghadapi lingkungan kerja formal dan berinteraksi dengan pegawai pemerintah.
- b. Bagi Perusahaan (Dinas Pariwisata Provinsi Bali)
- Mendapatkan bantuan tenaga magang untuk mendukung pelaksanaan tugas administratif dan kegiatan operasional di bidang PKSDM.
  - Mendapatkan perspektif baru dari mahasiswa yang dapat membantu pengembangan gagasan atau penyempurnaan proses kerja tertentu.
  - Mengoptimalkan peran instansi sebagai tempat pembelajaran dan pengembangan calon tenaga kerja berkualitas di bidang pariwisata.
- c. Bagi Institusi Pendidikan
- Memperkuat hubungan kemitraan antara institusi pendidikan dengan instansi pemerintah di sektor pariwisata.
  - Menyediakan bukti implementasi kurikulum yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.
  - Menjadi sarana evaluasi untuk menyesuaikan materi pembelajaran agar lebih sesuai dengan kebutuhan lapangan.

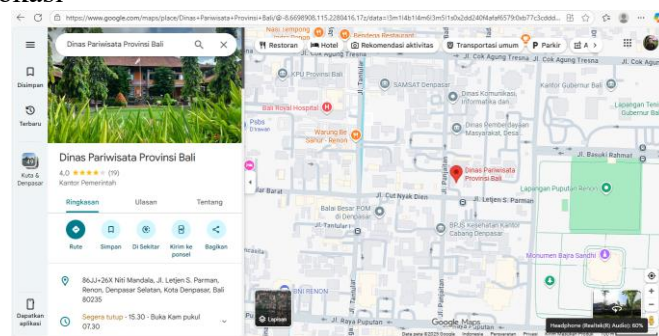
### **1.3 Lokasi dan Waktu**

Kegiatan magang dilaksanakan di Dinas Pariwisata Provinsi Bali, yang berlokasi di Jalan S. Parman No. 1, Denpasar, Bali 80114, Penulis ditempatkan di Bidang Pengembangan Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia (PKSDM). Bidang ini bertanggung jawab terhadap penyusunan program kerja yang berfokus pada peningkatan kualitas SDM pariwisata, pembinaan kelembagaan, serta koordinasi dengan berbagai pihak terkait pengembangan kompetensi pelaku

pariwisata.

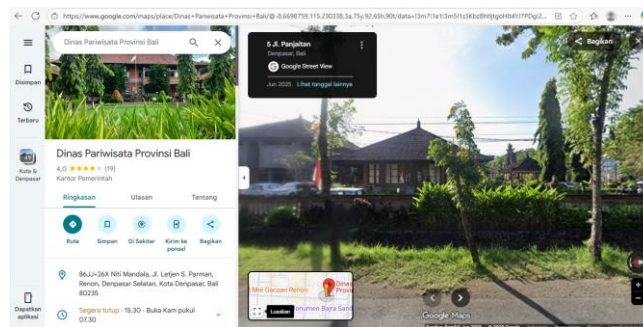
Selama magang, Penulis melaksanakan kegiatan pada ruang kerja Bidang PKSDM yang berada di lantai dua kantor Dinas Pariwisata Provinsi Bali, serta mengikuti kegiatan rapat, koordinasi, maupun pendampingan yang dilakukan di ruang rapat internal maupun lokasi kegiatan yang ditentukan oleh pihak instansi, kami dan teman teman juga yang berbeda ruangan juga ada jadwal untuk menjadi operator di lobi atau sebagai penerima tamu.

### 1.3.1 Peta Lokasi



**Gambar 1** Peta Lokasi Dinas Pariwisata Provinsi Bali

*Sumber : Google Maps*



**Gambar 1.2** Tampak Depan Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Bali

*Sumber : Google Maps*

### 1.3.2 Waktu Kerja

Hari	Jam Kerja		
	Masuk	Istirahat	Pulang
Senin	08.00	12.00 – 13.00	16.00
Selasa	08.00	12.00 – 13.00	16.00
Rabu	08.00	12.00 – 13.00	16.00
Kamis	08.00	12.00 – 13.00	16.00

<b>Jumat</b>	08.00	12.00 – 13.00	13.30
<b>Sabtu</b>	Libur		
<b>Minggu</b>	Libur		

**Table 1** Jadwal Kerja Harian

#### 1.4 Pelaksanaan Metode Kerja Lapang

Pelaksanaan kegiatan magang di Dinas Pariwisata Provinsi Bali dilakukan dengan menerapkan beberapa metode kerja lapang yang disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawab di Bidang Pengembangan Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia (PKSDM). Metode ini bertujuan agar mahasiswa dapat memahami proses kerja secara langsung, baik di lingkungan kantor maupun di lapangan. Adapun metode kerja lapang yang digunakan adalah sebagai berikut:

##### 1. Metode Observasi Lapangan

Mahasiswa melakukan observasi langsung terhadap kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan SDM pariwisata, seperti pelaksanaan sosialisasi, kegiatan sertifikasi pemandu wisata, monitoring kegiatan pelatihan, serta keterlibatan dalam perjalanan dinas. Observasi ini bertujuan untuk memahami proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program yang dilakukan Bidang PKSDM. Melalui metode ini, mahasiswa memperoleh pengalaman nyata mengenai bagaimana Dinas Pariwisata menjalankan program peningkatan kualitas SDM di sektor pariwisata.

##### 2. Metode Partisipatif

Dalam kegiatan lapangan maupun internal kantor, mahasiswa dilibatkan secara langsung dalam berbagai aktivitas, antara lain:

- Membantu penginputan data pemandu wisata;
- Membantu pembagian sertifikat kepada peserta yang telah lulus uji kompetensi;
- Menjadi bagian kepanitiaan kegiatan seperti sosialisasi, rapat koordinasi, dan event bidang terkait;

- Mendampingi pegawai dalam pelaksanaan kegiatan PKSDM baik di dalam maupun luar kantor.

Menurut Penulis, metode ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memahami alur kerja instansi pemerintahan serta meningkatkan kemampuan kerja sama tim, komunikasi, dan kedisiplinan.

### 3. Metode studi pustaka

Untuk mendukung kegiatan lapangan, mahasiswa juga melakukan pencarian informasi dari berbagai sumber, baik dokumen internal dinas maupun peraturan pemerintah yang berhubungan dengan pengembangan SDM pariwisata. Studi pustaka dilakukan melalui dokumen seperti:

- Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang kepariwisataan;
- Pedoman pelaksanaan sertifikasi pemandu wisata;
- Dokumen kebijakan Bidang PKSDM;
- Materi-materi pelatihan dan sosialisasi. Studi pustaka ini berguna untuk memperkuat pemahaman mahasiswa terhadap konsep, regulasi, dan landasan hukum yang berkaitan dengan kegiatan PKSDM.
- Materi-materi pelatihan dan sosialisasi.

Studi pustaka ini berguna untuk memperkuat pemahaman mahasiswa terhadap konsep, regulasi, dan landasan hukum yang berkaitan dengan kegiatan PKSDM.