

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yakni untuk mengetahui proses rekrutmen untuk menjadi staf pelayanan di Pusat Informasi Kepariwisata Kota Surabaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya. Yang melatar belakangi penelitian ini adalah banyaknya wisatawan terutama wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kota Surabaya dan membutuhkan informasi mengenai kepariwisataan Kota Surabaya dan sekitarnya. Sehingga staf yang bekerja di Pusat Informasi Kepariwisata Kota Surabaya dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan para wisatawan terutama wisatawan mancanegara yang membutuhkan informasi tentang kepariwisataan Kota Surabaya dan sekitarnya. Untuk memenuhi kebutuhan wisatawan akan informasi kepariwisataan Kota Surabaya dan sekitarnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya melakukan rekrutmen yang dilakukan satu tahun sekali dan hanya menggunakan metode rekrutmen internal yaitu rekrutmen yang hanya dilakukan didalam tempat itu sendiri tanpa mempublikasikannya ke publik. Staf pelayanan di Pusat Informasi Kepariwisata Kota Surabaya hanya direkrut dari mahasiswa yang pernah melakukan kegiatan magang atau Cak dan Ning Surabaya yang dinilai bagus dan berkualitas. Sedangkan kualifikasi yang dibutuhkan untuk menjadi staf pelayanan di Pusat Informasi Kepariwisata Kota Surabaya yaitu : penguasaan materi dan wawasan yang luas tentang kepariwisataan Kota Surabaya dan sekitarnya, sikap dan perilaku yang baik serta kedisiplinan yang tinggi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitiannya adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan penggunaan bahan dokumen. Dalam penelitian ini akan diketahui bagaimana proses rekrutmen serta kualifikasi yang dibutuhkan untuk menjadi staf pelayanan di Pusat Informasi Kepariwisata Kota Surabaya.

Kualifikasi staf pelayanan di Pusat Informasi Kepariwisata Kota Surabaya adalah: Penguasaan materi dan wawasan yang luas tentang kepariwisataan Kota Surabaya, bagi mahasiswa magang materi diberikan setiap harinya yaitu berkaitan dengan kepariwisataan Kota Surabaya meliputi kategori : Tempat Tujuan Wisata di Kota Surabaya, Taman Umum di Kota Surabaya, Bangunan Cagar Budaya di Kota Surabaya, Kampung-kampung Unik di Kota Surabaya, Pasar Tradisional di Kota Surabaya, Hotel-hotel di Kota Surabaya, dan Kategori-kategori Lain. Sementara bagi Cak dan Ning Surabaya materi mengenai kepariwisataan Kota Surabaya diberikan pada saat mengikuti proses karantina pemilihan Cak dan Ning Surabaya. Sikap dan perilaku yang baik yaitu dalam hal cara berbicara, keramah-tamahan, dan kesopanan. Sementara untuk hal kedisiplinan hanya diberlakukan untuk mahasiswa magang dalam hal ini kedisiplinan yaitu mencakup: absensi, pengecekan brosur-brosur yang telah habis, disiplin dalam memperbarui info-info pariwisata, seni, budaya, dan cagar budaya terkini.