

Transformasi digital dalam manajemen pariwisata daerah: Peran organisasi dan sistem pendukung

Azzahra Lulu Alifiyah

Program Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

e-mail: azzahralulu21@gmail.com

Kata Kunci:

transformasi digital; pariwisata daerah; organisasi; sistem pendukung

Keywords:

digital transformation;
regional tourism;
organization; support system

ABSTRAK

Transformasi digital telah menjadi pendorong utama bagi perkembangan lanskap pengelolaan pariwisata di tingkat daerah. Artikel ini membahas peran penting organisasi dan sistem pendukung dalam mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang yang muncul dari transformasi digital dalam industri pariwisata. Dengan fokus pada integrasi teknologi informasi dan komunikasi, artikel ini mengulas bagaimana organisasi pariwisata daerah dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan pemasaran destinasi, dan meningkatkan pengalaman wisatawan melalui penggunaan sistem pendukung yang canggih. Melalui studi kasus dan analisis mendalam, artikel ini memberikan wawasan berharga bagi para praktisi pariwisata dan pengambil keputusan dalam memanfaatkan potensi transformasi digital guna meningkatkan daya saing dan keberlanjutan pariwisata di tingkat daerah.

ABSTRACT

Digital transformation has become the main driver for developing the tourism management landscape at the regional level. This article discusses the important role of organizations and support systems in overcoming challenges and exploiting opportunities from digital transformation in the tourism industry. Focusing on integrating information and communications technology, this article examines how regional tourism organizations can increase operational efficiency, optimize destination marketing, and enhance the tourist experience through advanced support systems. Through case studies and in-depth analysis, this article provides valuable insights for tourism practitioners and decision-makers in exploiting the potential of digital transformation to increase the competitiveness and sustainability of tourism at the regional level.

Pendahuluan

Transformasi digital menjadi pendorong utama perubahan model pengelolaan pariwisata daerah di era modern. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara pengelolaan, promosi, dan penyampaian pengalaman wisata. Dalam konteks meningkatnya globalisasi dan digitalisasi, pengelolaan pariwisata daerah harus mampu beradaptasi dan memanfaatkan teknologi digital secara optimal untuk meningkatkan efisiensi, daya saing dan keberlanjutan industri pariwisata.

Dalam konteks transformasi digital dalam pengelolaan pariwisata daerah, peran organisasi dan sistem pendukung menjadi sangat penting. Organisasi pariwisata daerah



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](#) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

perlu memahami dan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan, mempromosikan destinasi, dan mengelola informasi.

Sistem pendukung yang terintegrasi dengan baik juga diperlukan untuk menjamin efektifitas dan efisiensi pelaksanaan berbagai aspek pengelolaan pariwisata, mulai dari pengelolaan destinasi, pemasaran, hingga pengelolaan data pariwisata. Dengan menggunakan teknologi digital dengan tepat dan dukungan sistem yang andal, pengelolaan pariwisata daerah dapat meningkatkan daya saing, meningkatkan pendapatan, dan menghadirkan pengalaman perjalanan yang lebih baik.

Pembahasan

Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Berdasarkan UNWTO Pariwisata adalah fenomena sosial, budaya, dan ekonomi yang melibatkan perpindahan/perjalanan seseorang ke negara atau lokasi lain di luar lingkungannya, untuk tujuan pribadi atau bisnis/profesional. Pengelolaan pariwisata merupakan serangkaian tugas yang dilakukan oleh individu atau kolektif, yang mengacu pada fungsi yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.

Berdasarkan instruksi presiden No. 19 tahun 1969 pariwisata merupakan aktivitas pelayanan yang mengoptimalkan sumber daya alam serta keadaan lingkungan yang spesifik, seperti hasil budaya, peninggalan sejarah, pemandangan alam yang indah, dan iklim yang nyaman (Sedamayanti, 2014). Menurut undang-undang No. 9 tahun 1990 yang menyatakan bahwa pariwisata adalah sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang ini (Sedamayanti, 2014). Sedangkan pariwisata menurut undang-undang No. 10 tahun 2009 adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas, serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (Sedamayanti, 2014).

Desain Organisasi Manajemen Pariwisata Daerah

Desain organisasi manajemen pariwisata daerah melibatkan berbagai aspek, seperti pengembangan destinasi manajemen, efektivitas organisasi, perencanaan dan pengembangan, struktur organisasi, dan penggunaan teknologi digital.

Pengembangan Destinasi Manajemen

Pengembangan destinasi manajemen melibatkan perencanaan, koordinasi, implementasi, dan pengelolaan destinasi pariwisata. DMO (Destinasi Manajemen Organisasi) adalah struktur tata kelola destinasi pariwisata yang mencakup berbagai aspek, seperti perencanaan, marketing, riset, komunikasi, hubungan masyarakat, pengembangan dan pengelolaan sumber daya (Rosita, Musliha, & Nasrul, 2016).

Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, struktur organisasi, ukuran organisasi, teknologi informasi, dan kebijakan manajemen. Organisasi yang efektif dapat memilih tujuan dan peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Fatah & Yuniningsih, 2019).

Perencanaan dan Pengembangan

Perencanaan dan pengembangan pariwisata di daerah meliputi berbagai tahapan, seperti penyusunan perancangan program organisasi manajemen pariwisata, identifikasi faktor penghambat dan pendukung manajemen pariwisata, serta pengembangan sarana dan prasarana. Salah satu contoh pengembangan pariwisata daerah adalah pengembangan destinasi pariwisata di Objek Wisata Linggo Asri, kabupaten Pekalongan (Yuniningsih & dkk, 2019).

Struktur Organisasi

Menurut Siswanto (2005:85) struktur organisasi menspesifikasikan pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi atau aktivitas yang beraneka ragam, yang dihubungkan sampai batas waktu tertentu, juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas kerja (Juru, 2020).

Struktur organisasi menjelaskan bagaimana tugas-tugas pekerjaan akan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan struktur yang mewakili pola tetap hubungan antara fungsi, bagian, atau posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi (Juru, 2020).

Digitalisasi dalam Industri Pariwisata

Digitalisasi adalah pemanfaatan teknologi digital untuk mengelola dan mengembangkan bisnis, baik berupa barang atau jasa secara online. Hal ini termasuk pengumpulan dan interpretasi BIG Data yang dapat membantu mengembangkan atau memodifikasi strategi dan operasi yang sudah ada. Pemanfaatan teknologi digital dalam industri pariwisata diharapkan dapat membawa berbagai manfaat yang signifikan. Dengan kemajuan teknologi, industri pariwisata dapat menjadi lebih fleksibel dan tangguh di masa depan.

Penggunaan Teknologi Digital

Penggunaan teknologi digital dalam pengembangan pariwisata daerah dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan pengalaman bagi wisatawan. Contoh dari penggunaan teknologi digital adalah penggunaan media sosial dan teknologi digital untuk mempromosikan pariwisata di suatu daerah (Revida & dkk, 2022).

Sistem Pendukung Manajemen Pariwisata Daerah

Dunia pariwisata merupakan salah satu bidang yang diupayakan oleh pemerintah daerah untuk mendorong pertumbuhan perekonomian daerah, memajukan potensi

pariwisata daerah, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan pendapatan daerah melalui pajak pariwisata.

Upaya pemerintah dalam mengembangkan sektor pariwisata yaitu dengan peningkatan infrastruktur pariwisata, promosi pariwisata, pelatihan sumber daya manusia di bidang pariwisata, pengembangan destinasi pariwisata, pelestarian lingkungan hidup, dan peningkatan mutu pelayanan pariwisata. Dengan memperhatikan potensi wisata, pemerintah daerah berupaya untuk meningkatkan daya tarik wisata daerahnya, dan memberikan manfaat ekonomi dan sosial bagi masyarakat setempat.

Penggunaan Teknologi Digital sebagai Promosi Pariwisata

Promosi merupakan salah satu bagian dari pemasaran yang memiliki peranan yang sangat penting, yaitu serangkaian kegiatan yang diakukan oleh pelaku usaha dengan tujuan utama promosi untuk menginformasikan, membujuk, mempengaruhi, dan menarik konsumen untuk membeli produk yang kita produksi. Penggunaan teknologi digital dalam pengembangan pariwisata daerah dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional dan meningkatkan pengalaman bagi wisatawan. Contoh dari penggunaan teknologi digital adalah penggunaan media sosial dan teknologi digital untuk mempromosikan pariwisata di suatu daerah. (Revida & dkk, 2022).

Infrastruktur Transportasi

Infrastruktur transportasi memainkan peran penting dalam pengembangan pariwisata. Dengan adanya jaringan transportasi yang baik seperti Bandara, jalan raya, dan transportasi umum yang memadai, akses wisatawan menuju destinasi wisata. Transportasi umum yang andal dan penyewaan mobil yang tersedia juga memberikan keleluasaan bagi para pengunjung untuk menjelajahi daerah tersebut. Infrastruktur transportasi seperti pelabuhan, marina, dan layanan penerbangan di kawasan juga mendukung pariwisata Bahari dan pulau di daerah tersebut. Dengan investasi yang tepat dan perhatian terhadap infrastruktur transportasi, pariwisata daerah dapat menarik lebih banyak wisatawan, meningkatkan perekonomian lokal, dan memberikan pengalaman perjalanan yang menyenangkan bagi pengunjung.

Akomodasi Pariwisata

Akomodasi adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi suatu kebutuhan, seperti tempat tinggal atau tempat tinggal sementara bagi orang yang sedang melakukan perjalanan (Arthur & dkk, 2016). Dalam pariwisata, akomodasi merupakan suatu industri, maka maksudnya industri akomodasi merupakan salah satu komponen industri pariwisata, karena akomodasi dapat berupa suatu tempat atau kamar, dimana pengunjung atau wisatawan dapat beristirahat atau menginap, mandi, makan, dan memanfaatkan layanan aktivitas yang tersedia (Arthur & dkk, 2016).

Pusat Informasi Wisata

Pusat informasi wisata merupakan suatu tempat yang memberikan informasi lengkap mengenai atraksi wisata, aktivitas dan layanan yang mungkin tersedia di suatu daerah tersebut. Di pusat informasi ini pengunjung bisa memperoleh data mengenai tempat-tempat yang menarik untuk dikunjungi, seperti objek wisata alam, budaya,

sejarah, atau hiburan. Selain itu terdapat informasi mengenai kegiatan yang dapat diikuti, seperti tur, hiking, snorkeling, atau acara budaya tentunya juga disediakan. Seluruh layanan yang tersedia di daerah tersebut, seperti akomodasi, transportasi, restoran, dan fasilitas umum lainnya juga tercantum di pusat informasi wisata untuk membantu pengunjung merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik. Dengan adanya pusat informasi wisata, pengunjung dapat memperoleh panduan yang komprehensif untuk menjadikan liburan mereka lebih menyenangkan dan berkesan.

Pusat Pemandu Wisata

Pusat pemandu wisata merupakan suatu layanan yang menyediakan pemandu wisata yang memiliki pengetahuan mengenai destinasi wisata di suatu daerah. Pemandu wisata ini memiliki pengetahuan mendalam tentang tempat wisata yang terkenal, sejarah, budaya, dan informasi faktual lainnya terkait destinasi wisata tersebut. Mereka tidak hanya mampu memberikan informasi yang akurat dan terperinci tentang atraksi wisata, namun juga dapat memberikan wawasan tambahan, cerita yang menarik, dan saran yang dapat memperkaya pengalaman perjalanan pengunjung. Dengan bantuan pemandu wisata yang berpengetahuan luas, pengunjung dapat menjelajahi destinasi wisata dengan lebih baik, dapat memahami konteks budaya dan sejarahnya, serta mendapatkan pengalaman perjalanan yang lebih mendalam dan berkesan.

Keamanan dan Keselamatan

Keamanan dan keselamatan dalam sistem pariwisata yang baik ialah melindungi wisatawan dan menjaga ketertiban di destinasi wisata, dan itu merupakan aspek penting dalam industri pariwisata. Sistem keamanan yang efektif mencakup berbagai strategi perlindungan, mulai dari pengamanan fisik seperti penjagaan dan pemantauan CCTV hingga penyediaan informasi keamanan kepada wisatawan, seperti peta dan tanda peringatan. Selain itu, pelatihan staf mengenai prosedur keamanan dan kerja sama dengan pihak berwenang, seperti polisi juga merupakan bagian penting dalam menjaga keamanan destinasi wisata.

Pengelolaan krisis, penggunaan teknologi canggih, komitmen manajemen, dan penilaian sistem keamanan secara berkala juga menjadi faktor yang mendukung terciptanya lingkungan pariwisata yang aman, nyaman, dan menarik bagi wisatawan. Dengan menerapkan sistem keamanan yang komprehensif, destinasi wisata dapat menjamin pengalaman perjalanan yang positif dan aman bagi pengunjungnya.

Sarana Hiburan dan Rekreasi

Sarana hiburan dan rekreasi merupakan bagian penting dalam menarik minat wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata. Tempat hiburan, atraksi wisata, dan kegiatan rekreasi yang ditawarkan menciptakan pengalaman yang beragam dan memuaskan bagi pengunjung.

Tempat hiburan seperti taman bermain, wahana air, dan bioskop merupakan tujuan populer bagi wisatawan yang mencari kesenangan dan hiburan. Sementara itu, atraksi wisata seperti monumen bersejarah, taman nasional, dan museum memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk menjelajahi budaya, sejarah, dan keindahan alam suatu daerah. Selain itu, kegiatan rekreasi seperti hiking, snorkeling, atau bersepeda

juga memberikan pengalaman petualangan dan relaksasi yang unik. Destinasi wisata dapat memenuhi beragam minat dan kebutuhan wisatawan sehingga meningkatkan daya tarik dan kepuasan wisatawan.

Kemitraan dengan Industri Lokal

Kemitraan dengan industri lokal merupakan strategi kolaboratif yang penting dalam pengembangan destinasi pariwisata. Melalui kolaborasi dengan pelaku ekonomi lokal seperti pengusaha kuliner, pengrajin, dan industri kreatif lainnya, destinasi pariwisata dapat memperkaya pengalaman perjalanan dengan menawarkan keunikan lokal yang otentik.

Kolaborasi dengan pengusaha kuliner lokal memungkinkan wisatawan menikmati cita rasa dan kelezatan makanan tradisional daerah, sementara kolaborasi dengan pelaku kerajinan tangan untuk memperkenalkan produk lokal yang unik dan berkualitas tinggi. Industri kreatif juga berperan dalam memberikan pengalaman budaya dan seni yang unik kepada wisatawan.

Dengan memanfaatkan potensi industri lokal, destinasi pariwisata dapat memperkaya dan memperluas jangkauan pariwisata, sekaligus memberikan dampak positif terhadap perekonomian lokal dan mendorong migrasi warisan budaya dan kelestarian lingkungan. Bekerja sama dengan industri lokal juga dapat meningkatkan daya saing destinasi pariwisata dengan menarik minat wisatawan yang mencari pengalaman berbeda dan otentik.

Pengelolaan Lingkungan Wisata

Pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan memberikan landasan penting bagi pelestarian alam dan budaya di destinasi wisata. Program pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan mencakup berbagai inisiatif, yang bertujuan untuk melindungi ekosistem alam, melestarikan warisan budaya, dan meminimalkan dampak negatif pariwisata terhadap lingkungan. Langkah-langkah seperti pengelolaan sampah, penggunaan energi terbarukan, konservasi sumber daya alam, dan pendidikan lingkungan sangatlah diperlukan dalam upaya menjaga kelestarian destinasi wisata.

Selain itu, melibatkan Masyarakat lokal dalam Upaya pelestarian lingkungan dan mengedepankan kearifan lokal juga merupakan aspek penting dalam pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan. Dengan menerapkan program pengelolaan lingkungan hidup yang berkelanjutan, destinasi wisata dapat menjamin keindahan alam dan kekayaan budaya yang daya tarik wisata tetap terjaga agar dapat dinikmati manfaatnya oleh generasi mendatang, sekaligus meningkatkan kesadaran akan pentingnya pelestarian lingkungan bagi keberlanjutan pariwisata.

Kesimpulan

Pariwisata merupakan fenomena sosial, budaya, dan ekonomi yang melibatkan perpindahan individu ke destinasi tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau penjelajahan keunikan daya tarik wisata. Pengelolaan pariwisata melibatkan serangkaian tugas yang mencakup perencanaan, pengorganisasian,

pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan keberlanjutan dan pengembangan destinasi pariwisata.

Untuk mewujudkan pengelolaan pariwisata yang berkelanjutan, penting untuk memperhatikan beberapa aspek kunci seperti kemitraan dengan industri lokal untuk memperkaya pengalaman wisatawan dengan produk dan keunikan lokal. Selain itu, pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan juga menjadi faktor penting dalam menjaga kelestarian alam dan budaya di destinasi wisata.

Digitalisasi dalam industri pariwisata juga memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional, promosi pariwisata, dan pengalaman wisatawan. Infrastruktur transportasi yang baik, akomodasi pariwisata yang memadai, pusat informasi wisata, pusat pemandu wisata, keamanan dan keselamatan, serta sarana hiburan dan rekreasi juga merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif dan memikat.

Dengan memperhatikan semua aspek tersebut, pemerintah daerah, pelaku industri pariwisata, dan masyarakat lokal diharapkan dapat bekerja sama untuk mengembangkan destinasi pariwisata yang berkelanjutan, menarik, dan memberikan manfaat ekonomi dan sosial yang berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat.

Daftar Pustaka

- Arthur, & dkk. (2016). Peranan Sektor Akomodasi Dalam Upaya Mempromosikan Objek dan Daya Tarik Wisata. *Hospitaliti dan Pariwisata*.
- Fatah, A. N., & Yuniningsih, T. (2019). Efektivitas Organisasi Badan Promosi Pariwisata Daerah Surakarta (BPPDS).
- Juru, N. A. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *JIMEA- Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*.
- Revida, E., & dkk. (2022). *Manajemen Pariwisata*. Sumatra Utara: Yayasan Kita Menulis.
- Rosita, Musliha, K., & Nasrul, H. (2016). Strategi Pemerintah dalam Peningkatan Destinasi Manajemen Organisasi (DMO) Pariwisata di Kabupaten Tana Toraja. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Sedamayanti. (2014). *Membangun dan Mengembangkan Kebudayaan dan Industri Pariwisata*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Yuniningsih, T., & dkk. (2019). Perencanaan dalam Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Pekalongan. *Collaborative Governance dalam Pengembangan Pariwisata Daerah*.