

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini merupakan sebuah proses evolusi pada era globalisasi yang menuntut masyarakat untuk mengikuti perubahannya. Evolusi dimaksud bertujuan memberikan kemudahan dalam pengelolaan dan pemenuhan kebutuhan informasi kepada khalayak umum secara efektif. Pemanfaatan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi salah satu pilar dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi ini telah membentuk sistem baru dalam pemerintahan, yaitu *e-government*. *E-government* merupakan pelaksanaan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dalam upaya meningkatkan kinerja pemerintahan, selain itu juga sebagai sarana informasi kepada masyarakat tentang akuntabilitas dan transparansi sistem kerja pemerintahan dalam mewujudkan *good governance*. (Pasaribu Humisar Parsaorantua, 2017 : 2).

Rintisan *e-government* ini sudah ada sejak tahun 2003 dengan dikeluarkannya aturan dari pemerintah pusat perihal *e-government* dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi, serta penerapan *good governance* dalam menunjang aktivitas pemerintahan. Dalam aturan dari pemerintah pusat tersebut dijelaskan tentang arah peningkatan *e-government* yang ditujukan untuk: (1) Membangun membran informasi serta transaksi dalam pelayanan publik, (2) Membangun

konektifitas yang interaktif dengan Industri, (3) Membangun hubungan dengan institusi yang ada di dalam suatu negara, (4) Membangun pola manajemen dan metode kerja.

Dukungan tanpa adanya kemauan politik dari pemerintah atau para pengambil kebijakan, maka akan menumpulkan berbagai gagasan pembangunan dan pengembangan *e-government*. Hal ini dikarenakan budaya birokrasi memiliki kecenderungan bekerja menurut model manajemen *top down*, untuk itu dukungan penerapan program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan pada level tertinggi dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

1. Disetujuinya kerangka *e-government* menjadi salah satu faktor penentu suksesnya sebuah negara dalam mencapai visi dan misinya, sehingga *e-government* harus menjadi prioritas utama sebagaimana kunci sukses lain yang diperlukan sebuah negara.
2. Dialokasikannya kekuatan (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) di setiap sektor pemerintahan untuk membangun rancangan *e-government* dengan semangat lintas sektoral.
3. Pembangunan sarana dan prasarana yang menciptakan situasi yang baik bagi pengembangan *e-government* (regulasi).
4. Sosialisasi rancangan *e-government* secara merata dan berkelanjutan, kepada seluruh elemen negara khususnya dan masyarakat pada umumnya. (Joko Tri Nugraha, 2018 : 36-37).

Kabupaten Bantul merupakan salah satu daerah yang sudah memenuhi aturan pemerintah pusat perihal Pengembangan *e-government* secara positif. Hal ini dibuktikan dengan dibentuknya situs resmi Pemerintah Kabupaten Bantul yaitu <http://bantulkab.go.id> yang bertujuan memberikan informasi kepada masyarakat berkaitan dengan pemerintahan dan pelayanan publik. Pelayanan publik dalam lingkup pemerintahan dapat diterjemahkan sebagai usaha yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi atau memuaskan kebutuhannya. Dalam mendukung pengembangan *e-government*, Pemerintah Kabupaten Bantul telah mendirikan Bantul *Cyber City* yang dititik beratkan pada program *Digital Government Services* (DGS) sebagai panduan strategis penerapan dan eskalasi *e-government* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul. Bidang pariwisata menjadi salah satu penekanan program *Cyber City* di Kabupaten Bantul yang akan menyangga berbagai kegiatan kepariwisataan.

Pariwisata merupakan salah satu bagian dari industri tipe baru yang sanggup menyiapkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal peluang kerja, penghasilan, kesejahteraan dan dalam mengaktifkan bidang produksi lain di suatu negara. Selain itu, pariwisata dapat diartikan sebagai suatu bidang yang kompleks, terdiri dari industri dalam pengertian yang klasik, contohnya seperti industri kerajinan tangan, industri cinderamata, penginapan, dan transportasi. (Salah Wahab, 2003 : p.5). Secara mendetil industri pariwisata bisa diterjemahkan sebagai industri perdagangan jasa yang memiliki sistem penataan yang kompleks karena memuat pengaturan

mobilitas wisatawan dari negara asalnya, di daerah tujuan wisata, hingga kembali lagi ke negara asalnya yang melibatkan beberapa hal seperti: transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata, dan lain- lain. Oleh karena itu, industri pariwisata memegang peran sangat fundamental dalam dunia pariwisata. (Damiasih, 2018 : 29-30).

Kedudukan bidang pariwisata merupakan pilar pembangunan nasional kian memperlihatkan kapasitasnya yang vital seiring dengan keikutsertaannya dalam memberikan devisa, penerimaan daerah, pembangunan wilayah, maupun dalam penyerapan investasi dan tenaga kerja di berbagai wilayah di Indonesia. Gairah dan tantangan dalam kerangka kedaerahan dan universal, telah memaksa suatu persiapan dan eskalasi bidang pariwisata yang memiliki penguasaan vital, runtut, terintegrasi, dan sekaligus inklusif mencakup keseluruhan bagian pembangunan kepariwisataan yang terkait, baik dari dimensi industri pariwisata, destinasi pariwisata, pemasaran, maupun kelembagaan. (Aditha Agung Prakoso, 2016 : 2-3).

Dengan demikian, jika dilihat kapasitas pariwisata di Kabupaten Bantul, maka pemerintah perlu melakukan sebuah perubahan dalam memberikan pelayanan di bidang pariwisata secara *online* dengan murah, mudah, cepat, akurat, elegan, dan presisi. Sebagai penerapan program Bantul *Smart City*, Pemerintah Kabupaten Bantul melalui Dinas Pariwisata membentuk sebuah aplikasi berbasis android yang dinamakan Aplikasi Jelajah Bantul. Aplikasi ini terbentuk atas tindak lanjut Perjanjian Kerjasama (PKS) antara Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dengan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta,

dalam hal ini diwakili PT. Gamatechno pada tahun 2017 dan dikelola secara langsung oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul sebagai adminnya. Aplikasi Jelajah Bantul merupakan salah satu pendukung program Bantul *Smart City* Pemerintah Kabupaten Bantul dan masuk dalam kategori *smart branding*. *Smart City* sendiri memiliki arti usaha-usaha kreatif yang dilakukan masyarakat dan pemerintah di dalam suatu wilayah dengan tujuan mengatasi berbagai permasalahan, meningkatkan taraf hidup manusia pada wilayah tersebut. Sedangkan pengertian *Smart Branding* yaitu kreatifitas dalam menjual wilayahnya sehingga memperkuat daya saing wilayahnya dengan mengembangkan tiga elemen, yaitu wajah kota, bisnis, dan pariwisata. *Smart Branding* ini merupakan pengenalan potensi Kabupaten Bantul melalui media elektronik (*e-tourism*).

Seperti yang kita ketahui bersama, wabah virus corona menghentikan hampir seluruh kegiatan kepariwisataan di dunia. Pergerakan wisatawan dibatasi dan sebagian besar negara memberlakukan sistem *lock down*. Pengurangan tenaga kerja terjadi secara besar-besaran. Hal ini membuat para pelaku pariwisata harus bekerja keras mencari solusi agar perekonomiannya tetap berjalan. Dengan adanya digitalisasi bidang pariwisata menggunakan Aplikasi Jelajah Bantul, diharapkan pemerintah mampu memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat sekaligus menjadi terobosan baru dalam memulihkan perekonomian sektor pariwisata di era adaptasi kebiasaan baru.

Menurut Bapak Kwintarto Heru Prabowo, S.Sos selaku kepala Dinas Pariwisata kabupaten Bantul, masyarakat dapat mengakses informasi

destinasi wisata di Bantul secara mudah melalui aplikasi Jelajah Bantul ini. Terdapat sekitar 100 spot destinasi wisata dengan informasi tambahan seperti fasilitas publik, pusat oleh-oleh, penginapan, kalender *event, tour and travel*, dan lain sebagainya disertai titik koordinat dan kondisi cuaca yang disajikan secara *realtime*. Pada masa pandemi ini, Aplikasi Jelajah Bantul menjadi sebuah terobosan dari Dinas Pariwisata untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik terkait kepariwisataan kepada masyarakat luas. Dengan adanya Aplikasi Jelajah Bantul ini, diharapkan dapat meningkatkan pemasukan daerah dan mensejahterakan masyarakat di Kabupaten Bantul, khususnya bagi para pelaku pariwisata.

Berdasarkan laporan perkembangan implementasi inovasi daerah Kabupaten Bantul, Aplikasi Jelajah Bantul sebagai media pelayanan informasi pariwisata ini masih memiliki beberapa kendala, diantaranya yaitu kinerja aplikasi yang masih lambat dan server yang belum mendukung. Selain itu dalam proses pembaharuan informasi juga kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang menangani *updating* data Aplikasi Jelajah Bantul. Berdasarkan latar belakang di atas, Penulis akan melakukan penelitian tentang pengembangan aplikasi berbasis android sebagai penunjang pariwisata di era adaptasi kebiasaan baru (studi kasus Aplikasi Jelajah Bantul).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, hal yang perlu dirumuskan dalam problematika yang Penulis kaji adalah: Bagaimana pengembangan Aplikasi Jelajah Bantul dalam menunjang pariwisata di era adaptasi kebiasaan baru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Mengetahui pengembangan Aplikasi Jelajah Bantul dalam menunjang pariwisata di era adaptasi kebiasaan baru.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjabaran permasalahan di atas, beberapa manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang dapat dijadikan sebagai acuan kerja dalam bidang pariwisata serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata (S.Par) di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo (STIPRAM) Yogyakarta.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu kepariwisataan yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

3. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Bantul, khususnya Dinas Pariwisata dalam pengembangan aplikasi Jelajah Bantul.

4. Bagi Masyarakat

Mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan informasi kepariwisataan di Kabupaten bantul.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Secara ringkas dapat dijelaskan bahwa deskriptif kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang mengacu pada pendekatan kualitatif sederhana dengan runtut induktif. Ruang lingkup penelitian ini mencakup bidang ilmu pariwisata, khususnya Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) pada pemerintahan daerah sebagai implementasi layanan masyarakat dalam bentuk Aplikasi Jelajah Bantul.

F. Linieritas Penelitian

Penelitian ini linier dengan *Domestic Case Study* (DCS) dan *Foreign Case Study* (FCS) yang bertemakan Destinasi. Pada Jurnal *Domestic Case Study* sebelumnya, Penulis telah mengamati daya tarik wisata yang ada di Indonesia khususnya Daerah Istimewa Yogyakarta. Daya tarik wisata yang diamati Penulis yaitu Pantai Parangtritis Bantul Yogyakarta. Dari hasil pengamatan tersebut dapat dilihat bahwa karakteristik daya tarik wisata yang ada di Malaysia dan Indonesia memiliki banyak kemiripan. Garis besar kemiripan tersebut dikarenakan kedua negara ini berjarak tidak terlalu jauh

sehingga masih memiliki kesamaan rumpun (Melayu), budaya, letak geografis, dan iklim.

Dalam Jurnal *Foreign Case Study* (FCS), Penulis mengamati beberapa perbedaan dalam pengelolaan daya tarik wisata dan karakteristik wisatawannya. Kondisi daya tarik wisata Pantai Mangkuk dan Benteng A Famosa di Malaysia terpelihara sangat baik. Daya tarik wisatanya terlihat bersih dan tertata rapih. Segmentasi pasarnya juga sudah membidik wisatawan manca negara. Hal ini berbanding terbalik dengan kondisi daya tarik wisata di Indonesia, khususnya Pantai Parangtritis. Kondisi tersebut menjadi pekerjaan besar bagi Pemerintah Indonesia. Beberapa hal harus dibenahi di daya tarik wisata yang ada di dalam negeri, meliputi SDM pelaku pariwisata dan tata kelola destinasinya agar mampu bersaing dengan daya tarik wisata di luar negeri.

Selanjutnya pada Artikel Ilmiah ini, Penulis akan meneliti tentang pelayanan informasi pariwisata berbasis digital yang ada di Kabupaten Bantul. Mengingat perkembangan teknologi informasi semakin pesat, maka hendaknya seluruh sektor pariwisata turut serta dalam perkembangan dimaksud. Tidak terkecuali pemerintah daerah juga harus memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin. Sinergisitas lintas sektor diharapkan mampu menjadi pondasi kuat dalam pembangunan pariwisata nasional. Pemerintah, industri, dan masyarakat hendaknya bahu membahu membangun pariwisata nasional sehingga terjadi keseimbangan yang baik dalam pertumbuhan ekonomi sektor pariwisata.

G. Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup penelitian, linieritas penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. KAJIAN LITERATUR DAN KAJIAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang kajian literatur terdahulu dan kerangka teori yang linier dengan tema Artikel Ilmiah.

BAB III. METODE DAN DATA

Pada bab ini memuat secara rinci metode penelitian yang digunakan peneliti, jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan dan pengolahan data, serta analisis data yang digunakan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat secara rinci seluruh hasil penelitian.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi.