

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata menjadi salah satu sektor penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu negara, termasuk Indonesia. Pariwisata merupakan salah satu pemanfaatan sumber daya alam yang dapat bernilai ekonomi tinggi bagi suatu daerah yang mengelola sumber daya alam menjadi suatu tempat wisata yang dapat menarik pengunjung baik dari dalam maupun dari luar negeri (Ristarnado et al., 2019). Pariwisata bukan lagi sekedar perjalanan rekreasi tetapi telah menjelma menjadi kegiatan sosial dan ekonomi yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Agung & Wijaya, 2019).

Industri pariwisata mempunyai banyak potensi budaya dan kearifan lokal dimana nyatanya sudah menjadi tren sehingga perlu dimanfaatkan secara maksimal dalam bentuk pola pengembangan pariwisata yang berbasis kearifan dan budaya lokal agar wisata budaya menjadi lebih beretika dan estetis (adiluhung) (Rahma, 2020). Akan tetapi semenjak munculnya wabah Covid-19, sektor pariwisata mengalami penurunan drastis. Badan pariwisata PBB yaitu United Nation World Tourism Organization (UNWTO) menyatakan pandemi merugikan sektor pariwisata global sebanyak 2,0 triliun (Rp 28,6 Kuadriliun) pada tahun 2021 dan

menjadikannya salah satu sektor yang paling terdampak oleh krisis kesehatan sekaligus menunjukkan pemulihan sektor tersebut “rapuh” dan “lambat” (Puspaningrum, 2021).

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia secara kumulatif selama periode Januari-September 2020 hanya mencapai 3,56 juta kunjungan, lebih rendah dari periode yang sama di tahun sebelumnya yaitu sebesar 12,10 juta wisatawan mancanegara atau mengalami penurunan tajam sebesar 70,57 persen dibandingkan Januari-September Tahun 2019 (BPS, 2021). Terdapat 10.946 usaha pariwisata yang terdampak dan 30.421 tenaga kerja wisata kehilangan pekerjaan (Sutrisnawati et al., 2021).

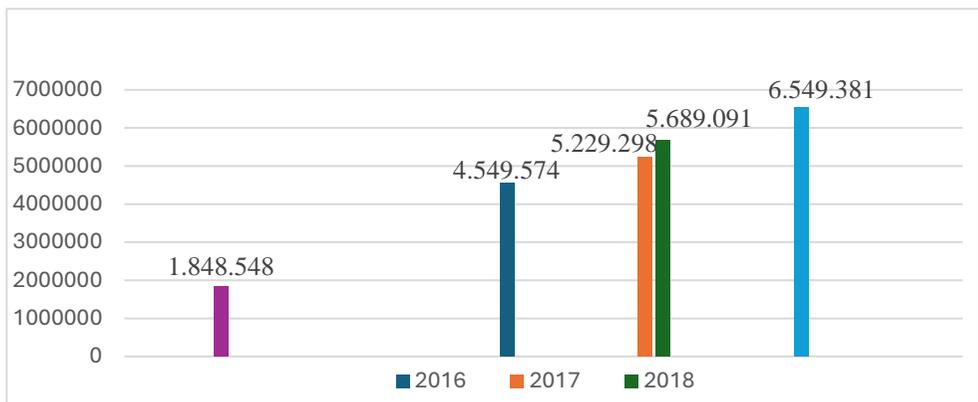


Gambar 1. 1
Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisman ke Indonesia, 2015-2020 (Sumber: BPS, 2020)

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi salah satu daerah primadona pariwisata di Indonesia, selain terkenal sebagai kota pelajar juga menjadi sektor kontributor terbesar

secara ekonomi yaitu sebesar 55,37% (Rimapradesi & Surwandono, 2022). Hal ini dikarenakan Provinsi DIY memiliki nilai-nilai kebudayaan yang kental, pesona alam yang beragam, dan macam-macam kuliner yang berpotensi menarik minat para wisatawan sehingga semakin berkembang dari tahun ke tahun yang ditunjukkan dengan jumlah pengunjung yang tinggi (Yusuf, 2020).

Hanya saja penurunan wisatawan yang signifikan akibat pandemi juga dialami Provinsi DIY sehingga juga berdampak pada pendapatan yang menjadi berkurang dikarenakan kunjungan wisatawan menurun. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DIY, tercatat sejak bulan April-Oktober 2020 tidak ada kunjungan wisatawan mancanegara. Bahkan pada bulan Maret 2020 hanya menunjukkan 3,162 juta pengunjung atau yang paling rendah dibanding pada tahun 2018 dan 2019 pada bulan yang sama (*BPS Provinsi DIY*, 2021). Hal ini didukung oleh data Statistik Kepariwisata dari Dinas Pariwisata Provinsi DIY dimana jumlah wisatawan mancanegara maupun domestik mengalami penurunan yang tajam terutama tahun 2020 hanya 1,848 juta pengunjung dibanding tahun 2019 yang bisa mencapai 6,49 juta pengunjung (Dinas Pariwisata DIY, 2020).



Gambar 1. 2
Jumlah Kunjungan Wisatawan Provinsi DIY, 2016-2020
 (Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi DIY, 2020)

Di era new normal saat ini, setiap negara berupaya mengidentifikasi dan merumuskan parameter ideal dalam hukum normatif yang mengatur kontak sosial antar warga negara di ruang publik dan interaksi sosial sekaligus menegakkan hak-hak warga negara melalui pelayanan publik (Polyando & Kartiwi, 2021). "New Normal " mengarah kepada serangkaian tindakan atau perilaku yang bisa “berdamai” dengan COVID-19 di masa pandemi untuk menciptakan rutinitas baru dalam kehidupan sehari-hari, pekerjaan, atau keduanya yang berbeda dari biasanya karena kekhawatiran penularan akan ada jika tidak dilakukan (Rudiansyah, 2020).

Kehadiran sebuah aplikasi publik tentu sangat membantu sekaligus sebagai langkah untuk memperkenalkan kepada masyarakat akan perkembangan dan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi guna memberikan sebuah sikap “praktis” dalam kehidupan sehari-hari (Ahlstrom et al., 2020). Indonesia masih berupaya membangkitkan kembali pesona pariwisata akibat dampak pandemi covid-19 dan ditengah

penerapan pola perilaku hidup new-normal (Arifianto et al., 2021). Teknologi informasi dan komunikasi sangat melekat pada kemajuan pariwisata karena teknologi telah membuka informasi secara luas dan mudah untuk dijangkau termasuk bagi para wisatawan (Rusdi, 2019).

Adanya teknologi modern bisa dimanfaatkan sebagai media promosi untuk mempublikasikan tempat-tempat wisata berupa sistem informasi geografi yang didalamnya terdapat informasi lokasi, nama, dan objek wisata dan juga informasi tentang fasilitas pendukung seperti hotel, restoran, dan saran hiburan (Enga et al., 2022). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berupa *mobile phone* dan *smartphone* dianggap lebih efektif dalam mempublikasikan potensi pariwisata karena dapat mempermudah masyarakat dalam perolehan informasi yang akurat melalui integrasi informasi publik yang tepat, cepat, dan aktual (M. A. Putri, 2023).

Pemanfaatan teknologi juga merupakan salah satu indikator dari penerapan konsep *Smart City* dimana terdapat 6 (enam) dimensi, yaitu *Smart Government*, *Smart Economy*, *Smart Live*, *Smart Living*, *Smart People*, dan *Smart Mobility*. Konsep *Smart City* dapat membentuk dan menerapkan suatu kota yang aman, nyaman, terkendali dan mempermudah akses bagi warganya serta memperkuat daya saing kota dalam hal perekonomian, sosial, dan teknologi atau *sustainable*

(Anindra, 2018). Secara umum, *Smart City* mengacu pada pencarian dan identifikasi solusi cerdas yang memungkinkan kota-kota modern untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada warganya dan ini sudah mulai berjalan dengan dukungan aplikasi yang terus berkembang sehingga tercipta lingkungan yang kreatif di bidang teknologi, sebagai langkah awal yang baik menuju kota pintar (Mutiara et al., 2018).

Beberapa kota di Indonesia telah memiliki aplikasi sebagai panduan dengan beragam variasi informasi tentang destinasi kota, salah satunya Daerah Istimewa Yogyakarta yang dikenal memiliki banyak sumber daya wisata. Pemerintah D.I.Y telah mengintegrasikan informasi-informasi publik di wilayah D.I.Y melalui pemanfaatan aplikasi teknologi *smartphone* yang digunakan oleh seluruh masyarakat untuk mempermudah dalam penyampaian informasi. Hal ini juga sebagai wujud dari dimensi *smart governance* yang berorientasi pada tata pemerintahan yang cerdas dalam mengendalikan kehidupan daerah pemerintahan melalui perbaikan pelayanan publik dengan 3 unsur yaitu pelayanan, birokrasi, dan kebijakan (Cahyadani & Djunaedi, 2022).

Aplikasi *Visiting Jogja* merupakan suatu bentuk inovasi yang dilakukan oleh pemerintah DIY sekaligus salah satu bentuk penerapan konsep "*Smart City*" di wilayah

Yogyakarta. Aplikasi Visiting Jogja adalah sebuah portal informasi yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai media informasi untuk memudahkan masyarakat mengetahui mengenai destinasi wisata favorit, ragam budaya, *event*, serta berbagai ekonomi kreatif yang ada di Yogyakarta dan telah bekerjasama dengan Bank Indonesia serta Bank BPD DIY (Liputan6.com, 2022).

Aplikasi ini sebenarnya telah diluncurkan dan sudah dapat diunduh melalui Google Play Store sejak tanggal 26 Juni 2020 tetapi baru mulai diluncurkan pada akhir tahun 2021, tepatnya 30 Desember 2021 dan diresmikan langsung oleh Gubernur DIY Sri Sultan Hamengkubuwono X (Agus, 2022). Aplikasi Visiting Jogja mencakup data-data pariwisata dari 5 Kabupaten/Kota di wilayah DIY, diantaranya Gunung Kidul, Bantul, Yogyakarta, Sleman, dan Kulon Progo. Pengembangan Aplikasi Visiting Jogja juga merupakan inovasi pengembangan *digital ecosystem* (jaringan kompleks yang terdiri dari berbagai komponen digital yang saling berinteraksi, termasuk platform, aplikasi, konsumen, bisnis, pemerintah, organisasi, dan komunitas) di bidang pariwisata sebagai adaptasi dan kolaborasi dalam menjawab kebutuhan di masa pandemi Covid-19 Covid-19 (Humas DIY, 2021).

Penelitian dari Mali (2021) yang berjudul “Peran Pemerintah Dalam Pengembangan Pariwisata Era New Normal di Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Aplikasi

Visiting Jogja” menyatakan bahwa Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta memanfaatkan aplikasi Visiting Jogja untuk mengintegrasikan pendataan kunjungan dan transaksi di destinasi pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta serta sinkronisasi data kabupaten/kota dengan data provinsi untuk mewujudkan satu database pariwisata yang terintegrasi. Sedangkan penelitian Wijayanti dkk (2023) mengenai “Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Seluler VisitingJogja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)” menemukan bahwa aplikasi Visiting Jogja berada pada kategori baik berdasarkan enam indikator UEQ yaitu Daya Tarik, Ketergantungan, Stimulasi, dan Kebaruan.

Pada Google Playstore, aplikasi Visiting Jogja sudah di download sekitar lebih 10.000 orang dari 273,8 juta penduduk Indonesia dimana terdapat 165 ulasan dengan rating 4,5 dari 5. Namun, meskipun aplikasi Visiting Jogja dirancang untuk mempermudah layanan informasi pariwisata, faktanya penggunaan aplikasi Visiting Jogja belum terlaksana dengan maksimal dalam mengoperasikan aplikasi sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Visiting Jogja belum baik sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Visiting Jogja.

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam kemajuan sektor pariwisata dan kunci keberhasilan dalam

mencapai kinerja yang diinginkan karena perusahaan memiliki hubungan langsung yang bersifat tidak berwujud dengan konsumen sehingga memengaruhi motivasi pribadi karyawan untuk meningkatkan minat dalam memberikan kenyamanan kepada konsumen (Sina & Zaenuri, 2021). Sumber daya manusia yang berkualitas dan terlatih dengan baik memiliki dampak yang besar terhadap kemajuan sektor pariwisata, mencakup aspek layanan, inovasi, pengembangan produk, pengelolaan destinasi, pemasaran, keterampilan, budaya, dan peran dalam pembangunan ekonomi lokal (Riadhussyah, 2020).

Infrastruktur TI memungkinkan pemerintah untuk menyediakan aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat secara online sehingga dapat meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi yang lebih mudah diakses dan dapat mendorong inovasi dalam pengembangan aplikasi pemerintah yang lebih canggih dan efektif (Andhika Y F, 2021). Infrastruktur teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan pengalaman wisatawan, memfasilitasi pemasaran dan promosi destinasi, meningkatkan manajemen destinasi, meningkatkan keamanan wisatawan, memantau kinerja industri pariwisata, dan mengembangkan layanan berbasis teknologi dalam sektor pariwisata (Ananda & Dirgahayu, 2021).

Penelitian Anisa & Hidayat (2023) yang berjudul “Penerapan *Smart City* dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kota Magelang” menyebutkan bahwa dalam mewujudkan konsep kota yang cerdas unsur-unsur yang dilakukan bukan hanya sekedar menambah jumlah aplikasi sebanyak-banyaknya, namun harus ada 3 komponen yaitu infrastruktur teknologi, proses, serta manusia yang bersinergi. Selain itu, Penelitian Rahmah dkk (2023) mengenai “Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Penerapan *Online Anywhere Service (Oase)* Di Kabupaten Tanah Datar” menyebutkan bahwa ada 4 faktor penentu keberhasilan penerapan E-Government diantaranya kualitas portal web, infrastruktur teknologi, kebijakan pemerintah, dan sumber daya manusia. Hal ini juga didukung oleh penelitian dari Kusuma dkk (2021) tentang “Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat” menyebutkan bahwa dalam peningkatan kapasitas layanan e-government ditentukan oleh tiga faktor diantaranya ketersediaan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi, dan sumber daya manusia yang memadai.

Berdasarkan paparan di atas, maka penelitian ini memiliki fokus pada studi pengaruh faktor sumber daya manusia dan infrastuktur teknologi informasi terhadap kualitas aplikasi Visiting Jogja dalam meningkatkan minat masyarakat untuk

berwisata di berbagai obyek wisata yang tersedia di daerah Provinsi DIY terutama di era normal, mengingat bahwa Provinsi DIY merupakan salah satu provinsi yang memiliki berbagai destinasi menarik wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Pada akhirnya diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi bagi Provinsi lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama berbasis aplikasi *mobile*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan bahwa saat ini beberapa daerah termasuk Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sedang berusaha untuk meningkatkan perekonomian daerah salah satunya pada sektor pariwisata pasca pandemi covid-19 dengan memanfaatkan perkembangan teknologi berbasis aplikasi *mobile*. Maka pertanyaan yang diangkat dalam penelitian ini sebagai respon terhadap rumusan permasalahan diatas yaitu;

1. Seberapa besar pengaruh faktor Sumber Daya Manusia terhadap kualitas aplikasi Visiting Jogja dalam meningkatkan sektor pariwisata Provinsi DIY pasca pandemi Covid-19?
2. Seberapa besar pengaruh faktor Infrastruktur Teknologi Informasi terhadap kualitas aplikasi Visiting Jogja dalam

meningkatkan sektor pariwisata Provinsi DIY pasca pandemi Covid-19?

3. Seberapa besar pengaruh faktor Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur Teknologi Informasi terhadap kualitas aplikasi Visiting Jogja dalam meningkatkan sektor pariwisata Provinsi DIY pasca pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu; Menganalisis pengaruh faktor sumber daya manusia dan infrastuktur teknologi informasi terhadap kualitas Aplikasi Visiting Jogja dalam meningkatkan sektor pariwisata di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pasca pandemi covid-19.

1.3.2 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi yang positif bagi para insan akademik dan menambah pengetahuan bagi masyarakat luas khususnya kepada masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* sebagai teknologi layanan *smart city* dalam meningkatkan pariwisata dan perekonomian di era new noemal.

B. Manfaat Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan informasi kepada Pemerintah sehingga dapat dilakukan perencanaan perbaikan dan pengembangan teknologi informasi yang kemudian dapat menciptakan pelayanan publik melalui digitalisasi yang bermanfaat, mudah untuk digunakan, aman, dapat diakses dengan cepat dan menyajikan informasi terbaru serta efisien dan efektif.