

ANALISIS KEBUTUHAN SISTEM INFORMASI DALAM PENGELOLAAN KAWASAN WISATA SANUR

Ni Wayan Rena Mariani¹, Firlie Lanovia Amir² dan I Gusti Ayu Eka Suwintari³

Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional

Surel: ¹wynrena@stpbi.ac.id

²firlie@stpbi.ac.id

³eka.suwintari@gmail.com

ABSTRACT

Trends of Information System affect the tourism industry. This fact showed by the utilization of information and communication technology used in the tourism industry. In the 1960s Flight Industry (Airlines) introduced the Central Reservation system. The mid-1990s tourism information system developed into a destination management system (DMS). The system was developed to provide information about tourism product to the tourist and used to find out the number of visitors. With this data, the destination management organization can make efforts to attract more visitors to come to the tourism destination Sanur is a one tourism destination that located in Bali Island. Geographically the sanur tourism destination is located in the southern part of the island of Bali. Administratively, sanur is a kelurahan in Denpasar Sub district, Denpasar municipality area. The main attraction of Sanur is the natural form of beaches along approximately 7 km from the start of the Matahari Terbit beach to the Mertasari Beach. Sanur Tourism Area is an area that is growing very rapidly. The growth of sanur area needs to be followed by good management to avoid exploitation of the Area. Good management requires valid and complete data to be able to make the right decision for developing of sanur tourism area. In the management of tourist areas, obtaining valid data is not an easy job, because it involves many parties and data changes fast enough. To obtain a valid data need a Information system, so that data can be kept updated continuously. This article discusses the analysis of information system needs for sanur destination management. The discussion in this article aims to find the concept of information systems needed. The method used in data collection is interview and observation method. Data were analyzed by using linear and hierarchy technique with 6 stages. The results of this discussion is a concept of information systems with databases to be able to provide the data as a needed of the management sanur tourism area.

Keywords: *Destination Management System, management of Tourism destination, Sanur Tourism Area*

I. PENDAHULUAN

Sistem informasi berkembang sangat cepat seiring dengan perkembangan teknologi. Generasi awal sistem informasi hanya berupa sebuah sistem yang memproses data secara elektronik. Sistem informasi ini kemudian berkembang menjadi sistem yang dapat menggantikan manusia dalam menganalisa data untuk kepentingan bisnis. Trend sistem informasi pada awal tahun 1990-an adalah *e-commerce* dan *e-bussiness* (Obrien, 2011).

Perkembangan *e-business* dan *e-commerce* merupakan dampak dari berkembangnya teknologi internet. Internet memungkinkan transaksi bisnis dan transaksi penjualan dilakukan oleh beberapa pihak di waktu yang sama tetapi berada ditempat yang berbeda. Teknologi internet memungkinkan penggunaan data secara bersama-sama pada sebuah basis data yang terpusat.

Perkembangan *e-bussiness* dan *e-commerce* mempengaruhi sistem informasi pada bidang pariwisata. *E-tourism* diperkenalkan oleh Dimitrios Buhalispada tahun 2003. *E-tourism* meliputi seluruh sistem informasi yang digunakan pada bidang pariwisata dimulai dengan *e-airlines*, *e-tour operator*, *e-hospitality*, *e-travel agent*, *e-destination*.

E-destination merupakan sebuah sistem informasi yang digunakan dalam mengelola kawasan wisata. *Destination management system* (DMS) adalah salah satu bentuk dari *e-destination*. DMS menyediakan informasi berbasis online terkait destinasi, akomodasi, dan aktivitas dalam sebuah kawasan wisata. Bahkan DMS dapat digunakan sebagai media reservasi bagi turis yang akan mengunjungi sebuah kawasan. (Lesley, 2005)

Sanur merupakan kawasan wisata yang sudah berkembang pesat. Sanur memiliki DMO yang bertanggung jawab untuk mengelola kawasan wisata tersebut. Mengelola kawasan wisata sanur merupakan tantangan bagi DMO sanur. Hal ini disebabkan karena Destinasi maupun kawasan wisata merupakan salah satu hal yang sulit untuk dikelola. DMO sanur harus mengevaluasi dan mengatur ulang pengelolaan kawasan wisata sanur secara konsisten untuk mempertahankan kawasan wisata sanur sebagai kawasan yang kompetitif.

Dalam hal ini DMO sanur membutuhkan sistem informasi untuk mempermudah mendapatkan data, mengelola data, serta mendapatkan informasi dalam menetapkan kebijakan dan regulasi dalam pengelolaan kawasan wisata sanur. Berdasarkan temuan awal sanur tidak memiliki website resmi yang dapat memberikan informasi yang akurat kepada pihak-pihak yang membutuhkan yaitu pengelola industri di kawasan sanur, masyarakat sanur sendiri serta turis yang datang ke sanur.

Berdasarkan temuan awal dan masalah pengelolaan kawasan yang sulit dilakukan, rumusan masalah yang akan dijawab dalam artikel ini adalah (1) apakah DMO sanur membutuhkan sistem informasi dalam mengelola kawasan wisata sanur? (2) Jenis sistem informasi apakah yang diperlukan?

Berdasarkan Undang-undang No 10 tahun 2009, Wisata adalah kegiatan perjalanan mengunjungi suatu tempat yang dilakukan oleh perorangan atau berkelompok untuk tujuan rekreasi ataupun mempelajari keunikan suatu daerah tertentu. Destinasi wisata adalah sebuah kawasan geografis yang beada dalam satu atau lebih wilayah administrative yang memiliki daya tarik, fasilitas umum, fasilitas pariwisata dan aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait untuk terwujudnya pariwisata. Sedangkan Kawasan Strategis pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek seperti pertumbuhan ekonomi social dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan.

Pengelolaan bermakna manajemen. Manajemen adalah suatu upaya yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya kordinasi untuk mencapai tujuan.

Jadi pengelolaan kawasan wisata adalah suatu upaya yang diterapkan oleh stakeholder dan masyarakat dalam sebuah kawasan yang memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata sehingga mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Charles R Goeldner, 2009 dalam bukunya yang berjudul *Tourism, Principles, Practices, Philosopies*, ada 2 parameter yang harus dipenuhi untuk mencapai keberhasilan dalam mengelola kawasan wisata yaitu *competitiveness* dan *sustainability*. *Competitiveness* merujuk pada kemampuan bersaing sedangkan *sustainability* merujuk pada keberlanjutan. Berdasarkan 2 parameter diatas dapat digambarkan bahwa pengelolaan kawasan wisata melibatkan keseimbangan antara kemampuan pengelolaan ekonomi tradisional kemampuan pengelolaan lingkungan. Tabel 2.1 menunjukkan pengelolaan ekonomi tradisional terkait dengan pengembangan dan penyebaran sumber daya yang efektif. Termasuk didalamnya perencanaan strategis.

Tabel 1. Elemen dari Pengelolaan Kawasan Wisata

<i>Competitiveness (Resource Deployment) Economic/business management skills</i>	<i>Sustainability (Resource Stewardship) Environment Management Capabilities</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Marketing • Financial Management • Operation Management • Human Resources Management • Information Management • Organization management • Strategic Planning • Project/Development • Management 	<ul style="list-style-type: none"> • Waste Management • Water Quality Management • Air Quality Management • Wildlife management • Forest/Plan Management • Visitor Management • Resident/Community Management • Commemorative integrity • Recycling • Site Protection
<i>Information Management</i>	
<i>Destination Monitoring</i>	<i>Destination Research</i>

Sumber : *Touris, Principles, Practices, Philosopies, Goeldner & Ritchie, 2009*

Dalam pengelolaan kawasan wisata, organisasi pengelola membutuhkan data yang menjadi dasar pengambilan keputusan yang terkait dengan pengembangan kawasan wisata. Menurut Sunaryo, 2013 dalam bukunya berjudul Kebijakan pembangunan destinasi Pariwisata, konsep dan aplikasinya di Indonesia, menyebutkan bahwa beberapa data statistic yang dibutuhkan dalam pengelolaan kawasan wisata adalah:

1. Data statistik kunjungan tamu asing
2. Data statistik hotel dan akomodasi
3. Data statistik rata-rata tenaga kerja per usaha
4. Data statistik rata-rata tenaga kerja per kamar
5. Data statistik rata-rata tamu per hari.

Manfaat dari data statistik ini adalah:

1. Data statistik diolah menjadi informasi, dimana informasi akan digunakan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan pengembangan kawasan wisata.
2. Sebagai alat bagi pemerintah dalam memperoleh keterangan dan informasi tentang pariwisata sebagai acuan dalam pengembangan berikutnya.
3. Bagi Industri wisata, data statistic diperlukan untuk pengembangan dan penyesuaian produk wisata yang sesuai dengan permintaan konsumen.

Sitem informasi membantu organisasi pengelola dalam mengumpulkan, menyimpan, menganalisa dan menyebarkan data serta informasi yang diperlukan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dalam upaya pengembangan kawasan wisata.

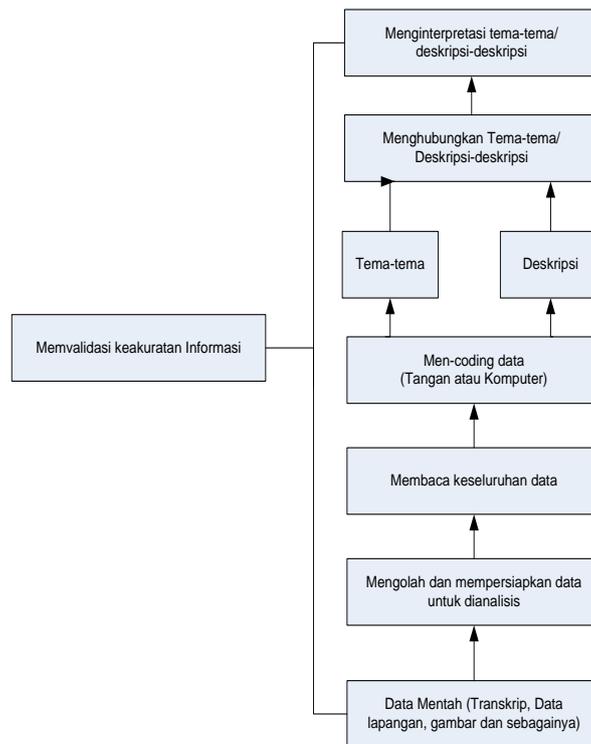
Menurut buhalis, 2003 dalam bukunya yang berjudul *e-tourism: information technology for strategic tourism management* menggagas sebuah system informasi kepariwisataan yang diberi nama e-Tourism. Sistem informasi ini diambil dari concept e-commerce dan e-bussiness yang telah menjadi tren dalam system informasi sejak tahun 2000 (O'brien, 2011). E-tourism adalah sebuah konsep sistem informasi pariwisata yang mencakup seluruh fungsi bisnis antara lain e-commerce, e-marketing, e-finance, eHRM, e-procurement, eR&D, eProduction, e-strategy, e-planning and e-management untuk seluruh industry pariwisata mulai dari travel, transport, hospitality, dan organisasi sektor public.

II. METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian explorative. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sehingga data yang dikumpulkan adalah data yang berupa kata/ kalimat maupun gambar. Penelitian ini mengumpulkan fakta-fakta deskriptif tentang pengelolaan kawasan wisata sanur dengan memanfaatkan sistem informasi dalam setiap proses bisnis yang terjadi.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan linier dan hierarkis yang dibangun dari bawah ke atas. (Creswell 2010). Pendekatan ini lebih interaktif dengan beragam tahap saling berhubungan dan tidak harus selalu sesuai dengan susunannya. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis induktif yaitu menggunakan pendekatan linear dan hierarki. Gambar 4.2 menggambarkan teknik analisis data dengan pendekatan linear dan hierarki. Pendekatan ini terdiri dari 6 (enam) langkah, yaitu:

- a. Mengolah dan mempersiapkan data
- b. Membaca Keseluruhan data
- c. Menganalisis lebih detail dengan mengcoding data.
- d. Terapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting, orang-orang, kategori dan tema yang akan dianalisis
- e. Deskripsi dan tema-tema ini disajikan kembali dalam narasi
- f. Interpretasi atau memaknai Data.



Gambar 1. Tahapan pendekatan

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data pengelolaan kawasan wisata sanur, dan fakta-fakta yang terkait dengan pengelolaan kawasan wisata sanur. Data sekunder yang diperlukan adalah jenis sistem informasi serta bagaimana penggunaan sistem informasi tersebut.

Sumber data penelitian ini adalah DMO yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan kawasan wisata sanur, masyarakat sanur, dan pengunjung. Sumber data lain dapat berupa literature, ataupun dokumen-dokumen yang dapat memberikan gambaran mengenai pengelolaan kawasan wisata Sanur.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan teknik pengambilan basis data (Jogiyanto, 2008). Menurut Jogiyanto dalam bukunya tentang metodologi penelitian Sistem informasi, teknik pengambilan basis data merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data arsip sekunder.

Data yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara adalah data pemanfaatan sistem informasi, kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan tersebut, serta proses bisnis dalam pengelolaan kawasan wisata sanur. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik pengambilan basis data, adalah data yang terkait dengan jenis sistem informasi, kekuatan serta kelemahan sistem informasi yang digunakan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sanur memang memiliki sumber daya pariwisata potensial untuk menjadi daya tarik unggulan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat beberapa potensi yang menjadi daya tarik wisatawan untuk datang mengunjungi sanur. Beberapa daya tarik wisata yang dimiliki adalah Wisata alam, Wisata Budaya, dan Wisata buatan manusia.

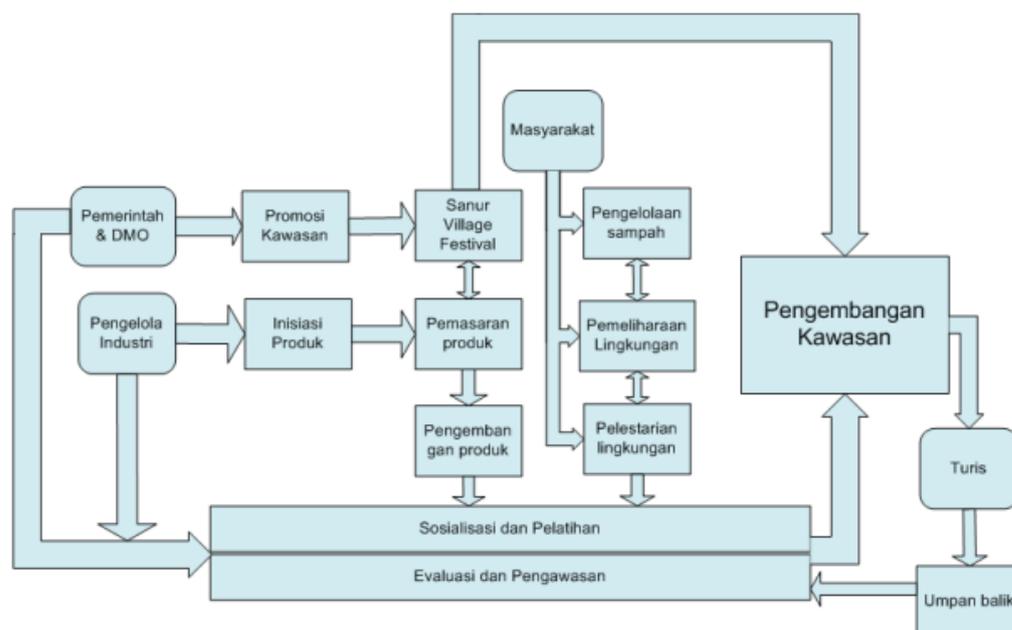
Daya tarik utama kawasan wisata sanur adalah alam yang berupa pantai sepanjang kurang lebih 7 km dari mulai pantai matahari terbit hingga pantai Mertasari. Gambar 1 menunjukkan pemandangan salah satu pesisir pantai yang ada di sanur yaitu pantai semawang. Pantai ini memiliki pasir putih. Pantai ini terletak disebelah timur kota Denpasar. Jadi wisatawan dapat menikmati pemandangan matahari terbit atau sunrise dari pantai di kawasan wisata sanur.



Gambar 2. Pemandangan Salah satu pesisir Pantai di Kawasan Wisata Sanur

Banyak daya tarik wisata yang dimiliki oleh kawasan sanur. Hal ini memerlukan pengelolaan yang serius terhadap seluruh daya tarik wisata tersebut. Masyarakat sanur dan tokoh-tokoh masyarakat sanur serta industri pariwisata yang berlokasi disanur baik hotel, kafe, restoran serta toko seni harus saling bekerjasama untuk menjaga kawasan sanur tetap menjadi tujuan wisata yang menjadi favorit turis

Dari seluruh data yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara, dapat digambarkan proses bisnis dalam pengelolaan kawasan wisata sanur. Gambar 3 menunjukkan proses bisnis pengelolaan kawasan wisata sanur. Gambar tersebut menunjukkan keterlibatan tiga pihak dalam pengelolaan Kawasan wisata sanur yaitu Pemerintah, Pengelola industri, dan Masyarakat. Pemerintah yang dimaksud dalam gambar tersebut adalah Pemerintah kota Denpasar, Pihak YPS, pengurus desa/kelurahan dan DMO KSPN sanur. Sedangkan Masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang tinggal atau bekerja di kawasan wisata sanur.



Sumber : Data diolah

Gambar 3. Proses Bisnis Pengelolaan Kawasan Wisata Sanur

Pemerintah dalam hal ini bertanggung jawab dalam promosi kawasan, sosialisasi dan pelatihan serta evaluasi dan pengawasan. Gambar 3 menunjukkan promosi kawasan yang dilakukan oleh pemerintah melalui acara sanur village festival. Pemasaran dan penjualan produk pengelola industri juga diakomodir dalam acara tersebut. Bahkan pemerintah dalam tanggung jawabnya dalam sosialisasi, acara sanur village festival menjadi wadah sosialisasi pelestarian dan pemeliharaan lingkungan kepada masyarakat sanur. Pemerintah juga bertanggung jawab mengadakan pelatihan bagi pengelola industri dalam hal ini UKM masyarakat sanur.

Tanggung jawab evaluasi dan pengawasan pelaksanaan seluruh proses yang terjadi dalam upaya pengembangan kawasan berada di pihak pemerintah dan pengelola industri. Evaluasi diperoleh melalui umpan balik dari turis dan pengelola industri itu sendiri. Pemerintah dan pengelola industri akan menetapkan kebijakan untuk menindaklanjuti umpan balik yang telah diberikan.

Pengelola industri dilibatkan dalam sosialisasi & pelatihan serta proses evaluasi dan pengawasan terhadap seluruh proses yang bertujuan untuk pengembangan kawasan wisata sanur. Selain itu, Pengelola industri diberikan hak sepenuhnya dalam penentuan produk, pemasaran produk, serta pengembangan produk. Pemasaran produk meliputi Branding, promosi dan penjualan produk. Pengelola industri dapat memanfaatkan acara sanur village festival dalam pemasaran produknya. Melalui acara ini, pengelola industri dapat memperkenalkan produknya serta memperoleh umpan balik melalui turis yang menikmati acara ini. Pengelola industri juga dapat mengikuti pelatihan-pelatihan yang telah disiapkan oleh pemerintah.

Pengelolaan lingkungan dilaksanakan oleh seluruh masyarakat. Dalam hal ini masyarakat yang tinggal atau bekerja di sanur. Sampah-sampah yang dihasilkan oleh masyarakat dapat dikelola dengan baik. Hal ini menuntut kerjasama yang baik antara masyarakat dengan pemerintah desa yang mengelola sampah tersebut. Begitu juga dengan pelestarian lingkungan. Masyarakat dilibatkan dalam pengembangbiakan pohon-pohon langka serta pelestarian penyu/kura-kura. Begitu juga dengan pelestarian terumbu karang. Kerjasama yang baik dari masyarakat muncul akibat sosialisasi yang berkelanjutan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Turis sebagai penikmat dari kawasan wisata sanur, membutuhkan informasi yang akurat tentang kawasan tersebut. Informasi yang akurat diperlukan agar supaya seluruh daya tarik wisata yang dimiliki kawasan wisata sanur dapat dinikmati oleh turis. Sehingga turis dapat memberikan umpan balik yang sangat berharga bagi pengembangan kawasan wisata.

Berdasarkan proses bisnis yang ada dapat dianalisa kebutuhan fungsional dalam sistem informasi antara lain:

- a. Sistem informasi harus dapat mengelola data hotel, restoran, atau industri pariwisata lainnya. Data yang dimaksud seperti nama hotel, lokasi, nomor telepon, email serta rata-rata rate kamar.
- b. Sistem informasi harus dapat memberikan informasi bagi pemerintah kota ataupun DMO KSPN sanur jumlah pengunjung rata-rata setiap bulan
- c. Sistem informasi harus dapat menyediakan media bagi pengelola industri pariwisata dalam memberikan feedback terhadap kebijakan ataupun pembangunan infrastruktur yang dilakukan oleh pemerintah kota Denpasar ataupun DMO KSPN sanur.
- d. Sistem informasi harus dapat menyediakan informasi yang akurat tentang daya tarik wisata di sanur dan akomodasi bagi turis yang hendak berwisata ke sanur
- e. Sistem informasi harus menyediakan media untuk menerima feedback dari para turis terkait dengan layanan ataupun fasilitas yang tersedia.
- f. Sistem informasi harus dapat menyediakan informasi terkait pelatihan bagi pengelola UKM
- g. Sistem informasi harus dapat menyediakan media untuk menerima feedback dari pengelola UKM terkait efektivitas pelatihan yang diadakan

Dari semua kebutuhan fungsional yang telah disebutkan diatas, ada beberapa bentuk sistem informasi yang diperlukan dalam pengelolaan kawasan wisata sanur: (1) Website kawasan wisata sanur yang berisi informasi tentang kawasan wisata serta berita-berita terbaru mengenai aktivitas wisata di sanur. Contohnya: informasi mengenai ritual nyepi mulai dari melasti hingga pelaksanaan hari raya nyepi, atau informasi dibukanya penginapan, restoran baru yang menawarkan kamar atau makanan pilihan. Website ini harus dipelihara dan informasi diperbaharui secara berkelanjutan. Website ini akan menjadi pintu gerbang atau portal dari seluruh elemen yang terlibat dalam pengelolaan kawasan baik pemerintah, masyarakat, pengelola industri maupun turis dalam memperoleh informasi. (2) Sistem informasi pengelolaan Kawasan wisata berbasis web. Sistem

informasi ini secara umum disebut sebagai *Destination Management System (DMS)*. DMS merupakan media untuk memperoleh data yang valid terkait dengan Akomodasi, fasilitas dan aktivitas yang dapat dilakukan oleh turis di kawasan wisata sanur. Melalui DMS, Pengelola industri dapat memberikan data kepada DMO. Pengelola industri dapat melaporkan perkembangan industrinya, dan memberikan umpan balik kepada Pemerintah. DMS juga memberikan sarana mempromosikan produk yang dimiliki pengelola industri. Promosi ini dilakukan dengan cara menyediakan halaman website yang dapat dikelola sendiri oleh pengelola industri. Halaman website ini dapat diisi dengan informasi produk dan foto-foto dari produk. Melalui halaman website ini turis juga dapat melakukan pemesanan produk. (3) Aplikasi berbasis android yang mengelola data akomodasi dan daya tarik wisata dikawasan wisata sanur. Aplikasi ini dapat digunakan oleh turis yang ingin berwisata ke sanur. Melalui aplikasi ini juga, turis dapat memberikan umpan balik.(4)Aplikasi berbasis android yang diperlukan oleh pengelola industri pariwisata dalam hal ini UKM untuk mendaftarkan produknya pada sistem informasi pengelolaan kawasan wisata berbasis web. (5) E-marketing. E-marketing adalah sebuah sistem pemasaran yang memanfaatkan teknologi informasi dalam memasarkan sebuah produk.

Seluruh sistem informasi yang dijelaskan diatas memiliki satu basis data yang dapat didistribusikan pada beberapa aplikasi yang disebutkan diatas. Dengan basis data terdistribusi, anomali data, ambiguitas data serta data rangkap dapat dihindari. Data dapat dijamin validitasnya

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa (1) DMO sanur sangat membutuhkan sistem informasi dalam mengelola kawasan wisata sanur. Kawasan wisata ini berkembang sangat pesat dengan jumlah pengunjung yang cukup tinggi. DMO memerlukan data yang akurat, komplit dan *up to date* untuk mengembangkan kawasan wisata sanur. (2) Jenis sistem informasi yang diperlukan adalah (a) Website kawasan wisata sanur yang berisi informasi tentang kawasan wisata serta berita-berita terbaru mengenai aktivitas wisata di sanur. (b) Sistem informasi pengelolaan Kawasan wisata berbasis web. (c) Aplikasi berbasis android yang mengelola data akomodasi dan daya tarik wisata dikawasan wisata sanur. (d) Aplikasi berbasis android yang diperlukan oleh pengelola industri pariwisata dalam hal ini UKM untuk mendaftarkan produknya pada sistem informasi pengelolaan kawasan wisata berbasis web (e) e-marketing.

DAFTAR PUSTAKA

- Buhalis, D. 2013. E-destinations : Global Best Practice in Tourism Technologies and Applications. *Information and Communication Technologies in Tourism 2013 : Proceeding of International Conference in Innsbruck, Austria January 22-25, , 119-130.*
- Condratov, I. 2013. E-tourism : Concept and Evollution. *Ecoforum, Volume 2, Issue 1(2), , 58-61.*
- Creswell, J. W. 2009. *Research Design*. California: Sage publications.
- J.Page, S., & Joanne, C. (2014). *Tourism a Modern Synthesis*. Hampshire: Cengage Learning EMEA.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Jogjakarta: Andi offset.
- Klimek, K. 2013. Destination Management Organisation and their shift to sustainable tourism development. *European Journal of tourism, Hospitality and recreation Vol 4, issue 2 , 27-47.*
- Lesley, P. R. 2005. *The Management of tourism*. London: Sage Publication Ltd.
- Lin, S.-w. 2015. Drivers of Social media adoption in travel agencies. *5th AHTMM Conference*, (hal. 411-419). Beppu, Japan.
- O' Brien, M. 2011. *Management Information Systems*. NewYork: McGraw-Hill.
- Stephanie Hays, S. J. 2013. Social media as a destination marketing tools : its use by national Tourism Organisations. *Issues in Tourism , 211-239.*



