

INOVASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM SUSTAINABLE TOURISM

Marningot Tua Natalis Situmorang

Universitas Sahid Jakarta, Jakarta

Email Korespondensi: natalis_situmorang@usahid.ac.id.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini membuat wisatawan semakin gampang, mudah dan cepat dalam mengakses semua hal terkait tujuan atau tempat wisata dan berbagai hal mengenai tujuan dan tempat wisata tersebut. Hal ini membuat persaingan diantara pengusaha pariwisata menjadi sangat ketat. Mereka berlomba membuat terobosan baru secara berkala berbagai fitur yang bisa diakses dengan mudah tanpa lemot kapan dan dimanapun diaksesnya, dengan demikian tujuan wisata terakses, tempat usaha dan fasilitas yang disediakan pun akan laku terjual. Kehadiran wisatawan di lokasi wisata membuat usaha dapat bertahan dan berkelanjutan. Salah satu inovasi teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kunjungan wisata adalah dengan pengembangan inovasi teknologi dan informasi tentang destinasi wisata, fasilitas yang tersedia, cara tiba di tujuan dan biaya yang dibutuhkan untuk tiba disana dan juga harga berbagai souvenir. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana secara lebih jelasnya bentuk pemanfaatan inovasi teknologi informasi dan komunikasi dalam keberlanjutan pariwisata. Data diperoleh dari kajian literatur berbagai artikel jurnal dalam dan luar negeri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan inovasi teknologi informasi dan komunikasi dalam keberlanjutan pariwisata merupakan solusi terbaik bagi semua pihak. Selain itu pengaplikasian inovasi teknologi informasi dan komunikasi dalam keberlanjutan pariwisata dapat mempermudah dan mempercepat wisatawan memutuskan rencananya berwisata, dengan demikian efektivitas - daya saing - tujuan bisnis dan keberlanjutan yang kompetitif secara keseluruhan akan berjalan dengan baik, kesejahteraan penduduk pun meningkat.

Kata kunci; inovasi, teknologi informasi, dan komunikasi, pariwisata, wisatawan

ABSTRACT

The development of information and communication technology is currently making it easier, easier and faster for tourists to access all matter related to tourist destination or attractions and various matters concerning these destinations and tourist attractions. This makes competition among tourism entrepreneurs very tight. The compete to make new breakthroughs on a regular basis, various features that can be accessed easily without slowness, whenever and wherever accessed, thus accessible tourist destinations, business places and facilities provided will sell well. One of the information and communication technology innovations to increase tourist visits is the development of technological innovation and information about tourist destinations, available facilities, how to arrive at the destination and the costs required to arrive there and also the prices of various souvenirs. This research is a qualitative research with descriptive method. The purpose of this research is to find out how in more detail the form of utilization of information and communication technology innovations in tourism sustainability. The data were obtained from a literature review of various domestic and foreign journal articles. The results of the study show that the application of information and communication technology innovations in tourism sustainability is the best solution for all parties. In addition, the application of information and communication technology innovation in tourism sustainability can make it easier and faster for tourists to decide on their travel plans, thus effectiveness-competitiveness - competitive business objectives and sustainability as a whole will go well, the welfare of the population will increase.

Keyword: innovation, information and communication technology, tourism, tourists

PENDAHULUAN

Di zaman digital ini, perubahan sikap dan perilaku seseorang bisa terjadi dengan sangat cepat dikarenakan mudahnya setiap orang dalam mendapatkan informasi. Dalam bidang pariwisata misalnya seseorang bisa saja tiba-tiba pengen jalan-jalan ke sebuah destinasi wisata karena dia baru saja memperoleh informasi terkait destinasi wisata tersebut. Pariwisata sebagai salah satu industri perkembangannya juga sangat pesat dan tentu ditandai dengan perubahan yang terus menerus mengikuti tren selera masyarakat. Sektor pariwisata beradaptasi dengan cepat mengingat persaingan destinasi wisata yang juga sangat ketat. Mau tidak mau, suka tidak suka inovasi terhadap teknologi informasi dan komunikasi harus dilakukan sebagai langkah terbaik untuk bertahan akibat cepatnya evolusi teknologi informasi dan komunikasi yang lebih modern sesuai perkembangan jaman (Gajdosik, 2018).

Kemampuan menginovasi teknologi informasi dan komunikasi sebagai ekosistem baru dalam dunia pariwisata tidak hanya sebagai informasi terkait destinasi wisata dan sarana dan prasarananya tetapi juga pengembangan pengalaman wisata yang membuat wisatawan tertarik untuk berkunjung ke destinasi wisata. Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini tentu bersumber dari kajian atas perkembangan teknologi informasi komunikasi hubungannya dengan destinasi wisata. Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini menggambarkan situasi terkini destinasi wisata dan hal tersebut dimasukkan dalam sebuah perangkat informasi yang dapat diakses oleh siapapun kapanpun dan dimanapun. Hal ini menjembatani usaha yang dilakukan masyarakat setempat (pengusaha destinasi wisata) kepada pasar global (Gantemur, n.d.).

Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini merupakan hasil dari pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dengan memanfaatkan segala potensi dan sumber daya yang ada di destinasi wisata yang disampaikan ke seluruh dunia. Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini sebuah solusi yang menawarkan berbagai ragam terkait lokasi destinasi wisata sehingga dapat menjadi peluang tujuan kunjungan wisata yang menarik sehingga kunjungan wisata terjadi selalu. (Ali, 2019). Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini merupakan perpanjangan langsung dari konsep e-tourism (Gretzel, 2019). Penyampaian konten Pariwisata, layanan, dan sarana dan prasarana yang membantu wisatawan untuk merencanakan perjalanan mereka dengan detail mengenai destinasi yang tervisualisasi dan meningkatkan kualitas terkait lainnya (Smith, 2018).

Tujuan dari Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini adalah fokus untuk pemenuhan kebutuhan wisatawan dengan menggabungkan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi untuk mempromosikan, meningkatkan kualitas layanan pariwisata, meningkatkan manajemen pariwisata dan memperbesar skala industri menjadi yang lebih luas (Nindyati, 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah studi kualitatif dengan metode deskriptif. Data dalam penelitian ini diperoleh dari kumpulan jawaban atas pertanyaan kepada narasumber yang terdiri dari pelaku usaha wisata, wisatawan, masyarakat sekitar destinasi wisata dan didukung oleh studi literatur baik itu dari artikel-artikel jurnal dalam dan luar negeri. Studi literatur ini dilakukan sebagai dasar dan bahan dalam merumuskan apa dan bagaimana Inovasi teknologi informasi dan komunikasi tersebut sebagai implementasi

teknologi di bidang pariwisata.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari seorang pebisnis pariwisata Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini mengatur dan menyampaikan pengalaman serta jasa dalam kepariwisataan dengan pintar (memanfaatkan teknologi) yang dihasilkan oleh stakeholders yang tergabung dalam ekosistem pelaku wisata seperti wisatawan itu sendiri, pemerintah, agen pariwisata dan pelaku Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini.

Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini adalah pemanfaatan platform hardware dan software untuk informasi dan komunikasi destinasi wisata yang dimanfaatkan dengan baik untuk menuju pasar pariwisata yang terpadu. Hal utama yang menjadi daya tarik dan mempengaruhi perilaku dan minat wisatawan sehingga menjadi tertarik untuk beralih mencoba mengakses teknologi informasi dan komunikasi karena berisi berbagai pengalaman (Tarigan, 2019). Dimensi dari Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini adalah : (Guo, 2019)

- a. Informativeness: Bagaimana informasi yang diberikan dapat berguna, terpercaya, atau bernilai bagi pengguna selama digunakan dalam perjalanan.
- b. Accesibility: Bagaimana kemudahan akses yang dirasakan oleh pengguna teknologi selama pemakaian.
- c. Interactivity: Bagaimana interaksi yang terjadi atau dirasakan oleh pengguna technology selama pemakaian.
- d. Personalization: Bagaimana pengguna diberikan kebebasan untuk mengatur tampilan technology ini sesuai dengan yang diinginkannya.

Penerapan Inovasi teknologi informasi dan komunikasi

Penerapan Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini memicu tingginya kebutuhan infrastruktur dan konsentrasi sumber daya dan penggunaan hal lainnya. Hal ini menjadi peluang untuk dimanfaatkan menuju kegiatan pengelolaan dan pasar pariwisata terpadu, tempat wisata, penyedia informasi dan layanan yang relevan dari perusahaan untuk promosi pengembangan pariwisata (Nindyati, 2019). Oleh karena itu dikembangkanlah alat-alat untuk menunjang kegiatan Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini.

Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini memungkinkan wisatawan untuk menggunakan ponsel mereka dalam menjelajahi atau eksplorasi destinasi. Pengguna yang dibantu oleh teknologi dapat menavigasi perjalanan mereka tanpa menggunakan peta atau buku panduan wisata (Yeoman & Yu, 2019). Bentuk Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini dapat terbagi menjadi tiga bentuk yaitu:

1. Aplikasi

Apps terbagi menjadi 3 (tiga) jenis berdasarkan On dan Offline-nya yaitu “Native Apps”, “Mobile Web Apps” dan “Hybrid Apps”.

Native apps: aktif di perangkat fisik dan diakses melalui ikon di layar pada perangkat. Native Apps dapat memberikan referensi untuk wisatawan, yang sangat bermanfaat dalam menjaga biaya pada saat roaming secara rendah serta dapat mengakses informasi tanpa akses internet.

Web apps: merupakan situs web yang dalam banyak hal terlihat dan terasa seperti aplikasi asli.

Hybrid apps: sebagian web apps dan sebagian native apps. Mirip dengan native apps, aplikasi ini terdapat di toko aplikasi (*apps stores*) dan dapat memanfaatkan fitur perangkat.

2. Augmented Reality (AR)

Salah bentuk aplikasi yang penggunaannya sangat bergantung pada kebutuhan perangkat keras tambahan, dalam hal ini kamera inbuilt dari perangkat mobile (memberikan informasi melalui bentuk pencitraan). AR memungkinkan calon wisatawan memahami destinasi pariwisata dengan menciptakan pengalaman unik, terutama bila digabungkan dengan kegiatan wisata yang ada di lokasi juga sarana dan prasarana yang ada di destinasi. Selanjutnya dapat dikembangkan dengan penciptaan bersama terkait pengalaman wisatawan secara aktif untuk menjadi bagian dari hal ini.

3. Near Field Communication (NFC)

NFC adalah protokol komunikasi radio nirkabel jarak dekat yang mentransmisikan data yang disimpan di dalamnya ke perangkat elektronik. NFC dapat digunakan di tempat-tempat wisata seperti museum (wisatawan dapat memindai informasi di lukisan/patung/artefak sejarah melalui telepon mereka yang memunculkan misalnya terjemahan dalam bahasa asli atau sesuatu yang menjadi pengalaman baru). NFC juga dapat dimanfaatkan di hotel misalnya memudahkan untuk masuk ke kamar karena scan pintu menggunakan NFC tinggal tap saja, membuka pintu keamanan hotel dan mengakses informasi tentang atraksi lokal.

Berikut adalah contoh dari penerapan Inovasi teknologi informasi dan komunikasi :

Supplier : Destinasi Wisata (Penginapan, Travel Agent, Transportasi, Pelayanan Publik, EO Atraksi

Demand : Wisatawan

Inovasi : e-hotel, e-resto, e-transport, e-show, e-tours. (Nindyati, 2017).

Indikator Terlaksananya Inovasi teknologi informasi dan komunikasi

Berikut adalah beberapa indikator telah terlaksananya penerapan konsep Inovasi teknologi informasi dan komunikasi :

- Meningkatnya kenyamanan wisatawan baik do-mestik maupun mancanegara
- Sesuai dengan personalized demand dari wisatawan
- Munculnya common sharing
- Menggunakan berbagai sumber daya pariwisata dan budaya secara efektif dan intensif
- Adanya peran dan dukungan dari masyarakat

KESIMPULAN

Inovasi teknologi informasi dan komunikasi pada kegiatan kepariwisataan merubah pola dan waktu serta pengalaman wisatwan dan hal ini menghasilkan model bisnis pariwisata yang sangat kreatif. Penerapan Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini memungkinkan wisatawan untuk memperoleh informasi dan berkomunikasi serta berinteraksi dengan lebih cepat dan lebih baik serta mengacu pada perkembangan zaman yang mencerdaskan. Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini juga dapat menunjang dan mendukung pengembangan destinasi wisata untuk juga melakukan inovasi karena dengan semakin baiknya destinasi wisata dan di promosikan lewat teknologi informasi dan komunikasi akan selalu dalam pantauan setiap wisatawan kapan pun dan dimana pun.

Dengan menerapkan Inovasi teknologi informasi dan komunikasi pada wisatawan sebelum, saat dan sesudah kunjungan yang dilakukan wisatawan, maka

industri atau bidang pariwisata tersebut akan terus hidup (berkelanjutan) karena mendapat nilai kompetitif yang lebih di mata wisatawan dibandingkan dengan destinasi wisata yang mungkin juga baik tapi tidak diketahui banyak wisatawan karena tidak dipromosikan dengan baik (tidak bisa diakses oleh setiap wisatawan dimanapun dan kapan pun). Selain itu, pengaplikasian Inovasi teknologi informasi dan komunikasi ini dapat membawa pengalaman wisata yang lebih baik, meningkatkan kesejahteraan pelaku wisata dan juga penduduk di sekitar destinasi wisata, meningkatkan efektivitas - daya saing - tujuan bisnis dan mengarah ke keberlanjutan destinasi wisata yang kompetitif secara keseluruhan.

Inovasi teknologi informasi dan komunikasi (berbentuk aplikasi) memudahkan dan menyenangkan bagi wisatawan karena mereka merasa memiliki kebebasan untuk memilih dan mengatur hal yang diinginkannya dan menguntungkan industri (baik destinasi, perhotelan, restoran/kuliner, serta bidang lainnya) karena dapat mengurangi biaya promosi dan mempercepat proses transaksi. Hal ini menjadi keuntungan yang menyenangkan bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Baginda Syah (2019). Strategi Pengembangan Fasilitas Guna Meningkatkan Data Tarik Minat Wisa-tawan di Darajat Pass. Repository UPI
- Gajdosik, Tomas. 2018. Smart Tourism: Concepts and Insights from Central Europe. Czech Journal of Tourism. Vol 1.
- Gantemur, D. (2019). The Investment Policy for Tourism. A Case of International Tourists in Seoul. Information and Communication Technologies in Tourism.
- Gretzel, 2019. Application of technology to cities. International Journal of Tourism Cities. Vol 2 Issue : 2. Emerald Group Publishing Limited.
- Guo, Yang. 2019. The Embedding Convergence of Smart Cities and Tourism Internet of Things in China. An Advance Perspective. An International Journal of Akademiz University Tourism Faculty. ISSN 2147-9100. Vol 2 Issue I – Pages 54-69.
- Nindyati. 2019. Persepsi Wisatawan Terhadap Bali.
- Tarigan, Riswan. 2019. Meningkatkan Potensi Pariwisata Danau Toba Melalui Website.
- Yeoman, I., & Yu, R. L. (2012). 2050 – Tomorrow's Tourism: Edinburgh 2050: Technological Revolution. As-pects of Tourism. Buffalo: Channel View Publications.