Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Akuntansi (JEBISMA)
Vol. 2 No. 2 Desember 2024 E-ISSN: 3030-9743

SISTEM MANAJEMEN AKSES DAN AMENITAS PADA DESTINASI PARIWISATA BERBASIS SMART TOURISM MENUJU INDONESIA EMAS

Bahrun Borahima[1],Raden Hario Tirto Setianto[2],Nova Rizca Pratiwi[3],Saifuddin[4]
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Malang[1234]
Email korespondensi:
bahrunb@gmail.com; radenhariotirtosetiantosemm@gmail.com; novarizca@gmail.com,,
saifuddin.viciis@gmail.com

ABSTRAK

Sistem Manajemen Akses dan Amenitas berbasis Smart Tourism memiliki peran strategis dalam mendukung pencapaian visi Indonesia Emas, dengan menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu pilar utama dalam perekonomian digital dan berkelanjutan. Penerapan teknologi digital, seperti aplikasi berbasis lokasi, sistem pemesanan online, pembayaran digital, peta digital, dan kios self-check-in, telah terbukti meningkatkan efisiensi pengelolaan destinasi, kenyamanan wisatawan, serta kualitas layanan pariwisata. Teknologi ini memungkinkan wisatawan untuk merencanakan perjalanan dengan lebih efisien, mengakses informasi secara real-time, dan menikmati pengalaman wisata yang lebih berkualitas.

Namun, implementasi smart tourism di Indonesia masih menghadapi tantangan signifikan. Kesenjangan digital antara destinasi utama dan daerah terpencil, keterbatasan infrastruktur digital, akses internet yang minim di wilayah tertentu, serta kurangnya kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan teknologi informasi merupakan hambatan utama. Oleh karena itu, upaya peningkatan infrastruktur digital, pengembangan kapasitas SDM, dan pemerataan akses teknologi menjadi langkah penting untuk memastikan keberlanjutan dan inklusivitas penerapan smart tourism.

Secara keseluruhan, pengelolaan destinasi pariwisata berbasis teknologi dapat menciptakan pengalaman wisata yang lebih efisien, ramah pengguna, dan berkelanjutan. Untuk mewujudkan Indonesia Emas, diperlukan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam mengatasi tantangan dan mempercepat transformasi digital di sektor pariwisata. Smart tourism berpotensi menjadi pendorong utama dalam menciptakan sektor pariwisata Indonesia yang lebih inovatif, inklusif, dan berdaya saing global.

Kata kunci : *Sistem Manajemen Akses, Amenitas, Smart Tourism, Pengelolaan Destinasi, Infrastruktur Digital.*

PENDAHULUAN

Indonesia, dengan kekayaan alam, budaya, dan sejarah yang melimpah, memiliki potensi pariwisata yang luar biasa. Sektor ini telah menjadi salah satu penyumbang utama terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) negara dan penyedia lapangan pekerjaan yang signifikan. Namun, di tengah pesatnya perkembangan industri pariwisata global dan perubahan perilaku wisatawan yang semakin mengarah pada penggunaan teknologi, Indonesia perlu beradaptasi dengan tuntutan zaman agar sektor pariwisatanya tetap kompetitif dan berkelanjutan. Salah satu cara untuk mencapainya

adalah dengan menerapkan smart tourism, sebuah konsep yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam manajemen destinasi pariwisata, termasuk di dalamnya sistem manajemen akses dan amenitas.

Smart tourism merupakan sebuah konsep yang menggabungkan teknologi modern, seperti Internet of Things (IoT), data besar (big data), dan aplikasi berbasis digital, dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan memperbaiki pengelolaan destinasi wisata. Dalam konteks ini, "smart" bukan hanya berarti penggunaan teknologi canggih, tetapi juga mencakup penerapan solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan, mempermudah akses, serta menciptakan pengalaman wisata yang lebih baik dan lebih efisien.

Konsep smart tourism di Indonesia menjadi sangat relevan mengingat jumlah wisatawan yang terus berkembang, baik dari dalam maupun luar negeri. Sebagai negara dengan beragam keindahan alam, budaya, dan tradisi, Indonesia harus mampu menyambut arus wisatawan dengan sistem yang efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penerapan smart tourism sangat penting untuk mewujudkan pariwisata yang lebih terorganisir dan bermanfaat bagi masyarakat lokal, sambil tetap menjaga kualitas lingkungan dan keaslian budaya.

Manajemen akses adalah komponen penting dalam pengelolaan destinasi pariwisata yang bertujuan untuk mengatur dan memfasilitasi aliran pengunjung secara efisien. Dalam konteks pariwisata berbasis teknologi, manajemen akses berfungsi untuk mengoptimalkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi tanpa menimbulkan kemacetan, kepadatan, atau dampak negatif terhadap lingkungan. Akses yang lancar dan efisien sangat berperan dalam meningkatkan kenyamanan pengunjung dan pengalaman wisata mereka.

Penerapan sistem manajemen akses berbasis teknologi di destinasi pariwisata memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pengalaman wisatawan. Pengaturan kapasitas dengan teknologi berbasis data memungkinkan pengelolaan jumlah pengunjung secara real-time, sehingga mengurangi kepadatan dan menciptakan pengalaman yang lebih nyaman. Sistem reservasi dan pembayaran digital tidak hanya meminimalkan waktu tunggu dan antrian fisik, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan keamanan wisatawan, terutama di era pasca-pandemi. Selain itu, pemberian informasi real-time mengenai transportasi, akomodasi, dan fasilitas lainnya membantu wisatawan merencanakan perjalanan dengan lebih efisien dan menghindari kerumunan.

Dengan demikian, teknologi berperan penting dalam mendukung pengelolaan destinasi wisata yang lebih modern, efisien, dan ramah pengguna. Untuk memastikan keberhasilannya, diperlukan penguatan infrastruktur digital, pelatihan sumber daya manusia, dan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, serta masyarakat untuk menciptakan destinasi yang berkelanjutan dan berdaya saing global. Selain itu, sistem manajemen akses yang baik dapat mendukung upaya pelestarian lingkungan dan keberlanjutan. Dengan mengendalikan jumlah wisatawan yang berkunjung ke destinasi tertentu, dampak negatif terhadap ekosistem dan budaya lokal dapat diminimalkan.

Amenitas atau fasilitas pendukung di destinasi pariwisata merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan pengalaman wisatawan. Amenitas ini mencakup berbagai hal, seperti akomodasi, transportasi, fasilitas makan, tempat perbelanjaan, hingga fasilitas kesehatan dan keselamatan. Ketersediaan dan kualitas amenitas yang memadai akan meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung dan mendorong mereka untuk mengunjungi kembali suatu destinasi.

Era smart tourism mengintegrasikan teknologi untuk menciptakan layanan yang lebih efisien, personal, dan berkelanjutan. Sistem pemesanan dan pembayaran digital

mempermudah wisatawan dalam mengakses berbagai layanan dengan cepat dan nyaman, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi. Rekomendasi berbasis data memungkinkan pengalaman wisata yang lebih relevan dan personal, memberikan nilai tambah bagi wisatawan dengan menyesuaikan layanan sesuai preferensi mereka.

Selain itu, fokus pada fasilitas ramah lingkungan menunjukkan komitmen terhadap keberlanjutan, dengan mengadopsi teknologi untuk pengelolaan sumber daya yang efisien, menjaga kebersihan, dan menciptakan destinasi yang lebih menarik bagi wisatawan modern. Dengan penerapan ini, destinasi wisata dapat meningkatkan kualitas layanan, daya tarik, dan pengalaman wisatawan, sekaligus berkontribusi pada pariwisata yang lebih inklusif dan berkelanjutan.Pengelolaan amenitas yang cerdas juga mencakup penyediaan informasi yang tepat waktu dan relevan untuk wisatawan. Misalnya, aplikasi yang menunjukkan fasilitas terdekat atau waktu operasional yang dapat membantu wisatawan merencanakan aktivitas mereka dengan lebih efisien.

Visi Indonesia Emas, yang bertujuan menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara dengan ekonomi terkemuka di dunia pada usia 100 tahun kemerdekaannya, sektor pariwisata harus mampu memberikan kontribusi yang lebih besar. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan mengadopsi konsep smart tourism di destinasi wisata. Dengan manajemen akses yang efisien dan amenitas yang berkualitas, sektor pariwisata dapat menjadi lebih produktif dan berkelanjutan.

Sistem manajemen akses dan amenitas berbasis smart tourism tidak hanya akan meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan, tetapi juga mendatangkan manfaat ekonomi yang lebih besar. Pengelolaan yang efisien akan mengurangi pemborosan sumber daya, memperbaiki daya saing destinasi pariwisata Indonesia, serta membuka peluang baru bagi sektor usaha lokal. Di sisi lain, dengan pemanfaatan teknologi yang tepat, Indonesia dapat menciptakan ekosistem pariwisata yang inklusif, di mana masyarakat lokal dapat terlibat secara aktif dan mendapatkan manfaat dari sektor ini.

Penggunaan teknologi dalam sektor pariwisata dapat meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas, termasuk bagi wisatawan dengan kebutuhan khusus, sehingga mendukung visi Indonesia sebagai destinasi yang ramah dan inklusif di kancah internasional.

Meski memiliki potensi besar, penerapan sistem manajemen akses dan amenitas berbasis smart tourism juga menghadapi berbagai tantangan. Kesenjangan infrastruktur digital serta keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dalam mengoperasikan teknologi menjadi kendala utama. Selain itu, penerapan teknologi masih belum merata di seluruh destinasi, terutama di wilayah yang kurang berkembang, sehingga perlu perhatian lebih untuk memastikan pemerataan manfaat teknologi di sektor pariwisata.

Namun, tantangan ini juga membuka peluang bagi berbagai pihak untuk berinovasi, berkolaborasi, dan memperkenalkan solusi teknologi yang dapat mengatasi permasalahan tersebut. Pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat harus bekerja sama untuk menciptakan ekosistem pariwisata yang mendukung penerapan teknologi dengan cara yang inklusif dan berkelanjutan.

Sistem manajemen akses dan amenitas berbasis smart tourism menjadi kunci dalam mewujudkan pariwisata yang lebih efisien, berkelanjutan, dan berkualitas. Dengan mengadopsi teknologi dan inovasi dalam pengelolaan destinasi pariwisata, Indonesia dapat meningkatkan daya saing sektor pariwisata, memperbaiki kualitas layanan, serta memberikan pengalaman wisata yang lebih baik bagi wisatawan. Dengan demikian, sektor pariwisata Indonesia dapat berperan besar dalam mewujudkan tujuan Indonesia Emas, yang berfokus pada pembangunan ekonomi yang inklusif, berkelanjutan, dan mampu bersaing di pasar global.

TINJAUAN PUSTAKA

Weaver, D. B. (2006), *Theory and Practice* menegaskan bahwa pariwisata berkelanjutan adalah pendekatan yang esensial untuk memastikan sektor pariwisata memberikan manfaat jangka panjang tanpa merusak sumber daya alam, budaya, dan sosial di destinasi. Dalam hal ini, keberlanjutan tidak hanya mencakup pelestarian lingkungan, tetapi juga mencakup kesejahteraan ekonomi dan sosial masyarakat setempat.Weaver menekankan bahwa pengelolaan kapasitas destinasi merupakan faktor kunci dalam pariwisata berkelanjutan. Pengelolaan kapasitas yang tepat membantu mencegah kerusakan yang disebabkan oleh jumlah wisatawan yang berlebihan, yang dapat berdampak negatif pada lingkungan dan pengalaman pengunjung. Oleh karena itu, destinasi harus mampu mengatur aliran pengunjung dan memanfaatkan teknologi untuk memantau serta mengelola kapasitas daya dukung. Teknologi seperti Sistem Informasi Geografis (SIG) dan analisis data besar terbukti sangat efektif dalam mengelola jumlah pengunjung dan mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan. Selain itu, keterlibatan masyarakat lokal dalam perencanaan dan pengelolaan pariwisata merupakan aspek yang tidak boleh diabaikan. Partisipasi aktif masyarakat diperlukan untuk memastikan mereka mendapatkan manfaat ekonomi tanpa kehilangan identitas budaya. Hal ini juga memungkinkan destinasi merancang program yang menguntungkan masyarakat lokal sambil melestarikan kekayaan budaya dan alam mereka.

Kealy (2010) mengungkapkan bahwa pengelolaan aliran wisatawan merupakan aspek penting dalam mencapai pariwisata berkelanjutan, sekaligus memastikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung dan mendukung kesejahteraan masyarakat lokal. Kealy menekankan bahwa perencanaan yang cermat dan penerapan strategi yang tepat diperlukan untuk mengatur jumlah wisatawan yang datang ke suatu destinasi.

Salah satu elemen utama yang ditekankan adalah pengelolaan kapasitas, yang bertujuan untuk menghindari kepadatan berlebihan yang dapat mengurangi kualitas pengalaman wisatawan serta menyebabkan kerusakan pada lingkungan atau sosial. Kealy menunjukkan bahwa pemantauan aliran pengunjung secara efektif dan pengaturan kapasitas destinasi secara real-time dengan teknologi dapat membantu mengurangi dampak negatif tersebut.

Inovasi teknologi juga dianggap sebagai alat penting dalam pengelolaan aliran wisatawan. Teknologi seperti aplikasi untuk memantau jumlah pengunjung dan sistem pemesanan waktu yang terbatas untuk objek wisata populer dapat membantu mendistribusikan wisatawan lebih merata, mengurangi kerumunan, serta menjaga kelestarian lingkungan.Secara keseluruhan, Kealy menyimpulkan bahwa untuk mencapai pariwisata yang berkelanjutan dan berkualitas, pengelolaan aliran wisatawan harus menjadi prioritas utama. Dengan memanfaatkan teknologi yang tepat, melibatkan masyarakat lokal, dan merancang kebijakan yang responsif terhadap tantangan serta potensi lokal, destinasi wisata dapat mengelola dampak pengunjung dengan cara yang menguntungkan semua pihak dan menjaga kelestarian sumber daya alam serta budaya.

Laudon dan Laudon (2018), sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki peranan yang sangat vital dalam mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis, dan perencanaan dalam suatu organisasi. Dengan kemajuan teknologi, SIM telah berkembang menjadi alat yang lebih kompleks dan menjadi

bagian tak terpisahkan dari hampir semua aktivitas operasional dalam bisnis modern.

Laudon dan Laudon menekankan bahwa teknologi informasi (TI) kini menjadi elemen penting dalam strategi bisnis. Penggunaan teknologi memungkinkan perusahaan untuk bekerja lebih efisien, merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat, dan memanfaatkan peluang pasar dengan lebih efektif. Perusahaan yang mengoptimalkan penggunaan TI memiliki peluang besar untuk memperoleh keunggulan kompetitif yang signifikan. Secara keseluruhan, sistem informasi manajemen yang efektif sangat penting untuk keberhasilan jangka panjang sebuah organisasi. Dengan memanfaatkan teknologi secara optimal, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas, mendukung pengambilan keputusan strategis, dan mempertahankan daya saing di pasar global yang semakin kompetitif. Keamanan, etika, dan integrasi sistem informasi adalah elemen yang tidak boleh diabaikan dalam pengelolaan teknologi informasi dalam organisasi.

Weeden dan Leathers (2016), penerapan teknologi ramah lingkungan dalam industri pariwisata sangat penting untuk mengembangkan model yang lebih berkelanjutan dan ramah lingkungan. Teknologi hijau, yang mencakup berbagai inovasi untuk mengurangi dampak ekologis, memainkan peran penting dalam mengurangi jejak karbon sektor pariwisata dan mendukung pelestarian sumber daya alam. Weeden dan Leathers menekankan bahwa dengan meningkatnya kesadaran akan dampak negatif pariwisata terhadap lingkungan, teknologi hijau menjadi solusi penting dalam mengurangi konsumsi energi, mengelola limbah, dan melindungi ekosistem. Mereka mengungkapkan bahwa teknologi seperti energi terbarukan, pengolahan air, dan sistem pengelolaan limbah yang efisien dapat diterapkan untuk menjadikan operasional pariwisata lebih ramah lingkungan.

Weeden dan Leathers menyimpulkan bahwa untuk menjamin masa depan pariwisata yang berkelanjutan, sektor ini harus secara luas mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi hijau. Dengan langkah ini, industri pariwisata dapat mengurangi dampak ekologisnya, meningkatkan efisiensi operasional, serta memberikan manfaat jangka panjang bagi masyarakat lokal dan global. Teknologi hijau tidak hanya mendukung pelestarian lingkungan, tetapi juga membuka peluang ekonomi baru yang lebih berkelanjutan dalam sektor pariwisata.

Wang, S., & Zhang, X. (2018) mengeksplorasi bagaimana ekonomi digital berkembang dan memberikan dampak langsung pada pemberdayaan komunitas. Dengan memanfaatkan teknologi seperti internet, big data, kecerdasan buatan, dan komputasi awan, ekonomi digital telah menciptakan peluang baru dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, transformasi ini juga menghadirkan tantangan, khususnya terkait ketimpangan digital.

Evolusi Ekonomi Digital telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir, ditandai dengan integrasi teknologi digital dalam hampir semua aspek kehidupan manusia. Transformasi ini tidak hanya mengubah cara bisnis beroperasi, tetapi juga pola interaksi sosial dan ekonomi masyarakat. Teknologi seperti e-commerce dan platform gig economy membuka akses ke pasar global, memungkinkan individu dan komunitas untuk menghasilkan pendapatan melalui cara-cara baru yang lebih fleksibel dan inovatif.

Ekonomi digital memberikan dampak signifikan terhadap pemberdayaan ekonomi, terutama bagi individu di daerah terpencil. Teknologi memungkinkan komunitas lokal untuk memasarkan produk mereka ke pasar yang lebih luas, menghilangkan batasan geografis. Selain itu, sektor gig economy menciptakan lapangan

kerja baru yang tidak hanya fleksibel tetapi juga inklusif, karena dapat diakses oleh berbagai kelompok masyarakat, termasuk mereka yang sebelumnya terpinggirkan dari ekonomi tradisional. Pemberdayaan Sosial, teknologi digital juga berperan dalam meningkatkan akses terhadap pendidikan, pelatihan, dan informasi, sehingga membantu masyarakat mengembangkan keterampilan baru yang relevan dengan kebutuhan ekonomi digital. Selain itu, platform digital memungkinkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan sosial dan ekonomi, memperkuat rasa kepemilikan dan keterlibatan komunitas dalam pembangunan lokal.

Sistem manajemen akses dan amenitas berbasis smart tourism di destinasi pariwisata Indonesia bertumpu pada berbagai teori yang relevan, seperti manajemen destinasi pariwisata, sistem informasi, keberlanjutan, perilaku wisatawan, dan ekonomi digital. Penerapan teknologi dalam manajemen akses dan amenitas dapat meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, pengalaman wisatawan, dan keberlanjutan lingkungan. Dengan dasar teori yang kokoh ini, Indonesia dapat mengoptimalkan potensi pariwisatanya dan berkontribusi pada tujuan Indonesia Emas.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif eksploratif, di mana peneliti berusaha untuk menggambarkan dan mengeksplorasi fenomena terkait sistem manajemen akses dan amenitas berbasis teknologi di destinasi pariwisata Indonesia. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan sebab-akibat, melainkan lebih kepada menggali informasi yang dapat memberikan gambaran lengkap mengenai praktik smart tourism yang ada saat ini serta tantangan dan peluang yang dihadapi dalam implementasinya. Selain itu, penelitian ini juga bersifat analitis untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul dalam sistem manajemen akses dan amenitas yang dapat diperbaiki atau ditingkatkan di masa depan. Lokasi dan Subyek penelitian ini dilakukan di beberapa destinasi pariwisata unggulan Indonesia yang telah mengimplementasikan teknologi smart tourism, seperti Bali, Yogyakarta, dan Labuan Bajo. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kriteria destinasi yang telah memiliki pengelolaan pariwisata berbasis teknologi, baik dalam hal aksesibilitas, fasilitas, maupun sistem informasi bagi wisatawan.

Subjek penelitian terdiri dari: Wisatawan, pengunjung yang menggunakan teknologi untuk mengakses informasi atau layanan selama berkunjung ke destinasi wisata. Pengelola Destinasi, pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan destinasi pariwisata dan implementasi sistem manajemen berbasis smart tourism. Dan Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait, pihak yang bertanggung jawab atas kebijakan dan perencanaan pengembangan pariwisata berbasis teknologi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian, wawancara Mendalam, Focus Group Discussion (FGD), Observasi Partisipatif, dan Dokumentasi.

Teknik Analisis kualitatif, Data dari wawancara dan dokumen dianalisis menggunakan analisis tematik (Braun & Clarke, 2006): mentranskrip rekaman wawancara , Pengkodean, Identifikasi Tema, Interpretasi Tema. Untuk memastikan kredibilitas dan keandalan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik validasi, antara lain: Triangulasi Sumber:, Member Checking dan Verifikasi Data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengidentifikasi sejumlah temuan penting terkait penerapan sistem manajemen akses dan amenitas berbasis smart tourism pada destinasi pariwisata Indonesia, yang berpotensi mendukung tercapainya Indonesia Emas 2045. Berikut

adalah temuan utama dari penelitian ini:

i. Peningkatan Aksesibilitas Wisatawan

Implementasi teknologi seperti aplikasi mobile, sistem informasi berbasis lokasi, dan pembayaran digital telah meningkatkan aksesibilitas di destinasi wisata. Wisatawan kini lebih mudah mendapatkan informasi tentang transportasi, objek wisata, dan fasilitas lainnya, yang meningkatkan kenyamanan dan efisiensi perjalanan mereka.

ii. Peningkatan Kualitas Amenitas.

Penggunaan teknologi dalam amenitas, seperti self-check-in kiosks, pemesanan online, dan sistem feedback digital, telah memperbaiki kualitas layanan di sektor pariwisata. Fasilitas berbasis teknologi ini memudahkan wisatawan dalam mengakses layanan secara cepat, sehingga meningkatkan kepuasan dan pengalaman mereka.

iii. Variasi Adopsi Teknologi di Berbagai Destinasi

Tingkat adopsi teknologi sangat bervariasi antar destinasi. Destinasi besar seperti Bali dan Yogyakarta sudah mengimplementasikan teknologi canggih, seperti big data dan cloud computing, untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan destinasi. Namun, destinasi lain masih menghadapi tantangan terkait infrastruktur dan kesiapan pengelola dalam mengelola teknologi.

iv. Dampak Positif terhadap Pengelolaan Destinasi.

Pengelola destinasi yang menggunakan teknologi dapat lebih efektif memantau aliran wisatawan dan mengoptimalkan pengelolaan sumber daya. Teknologi membantu dalam pengambilan keputusan berbasis data, yang pada gilirannya meningkatkan operasional dan kualitas layanan destinasi pariwisata.

v. Tantangan yang Dihadapi.

Meskipun teknologi memberikan banyak manfaat, masih ada tantangan yang harus diatasi, termasuk keterbatasan infrastruktur di daerah-daerah tertentu dan kesenjangan dalam adopsi teknologi antara destinasi besar dan kecil. Selain itu, kurangnya keterampilan SDM di beberapa destinasi juga menjadi hambatan dalam penerapan teknologi yang lebih maju.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan smart tourism dapat meningkatkan aksesibilitas, kualitas amenitas, dan efisiensi pengelolaan destinasi, yang penting untuk mendukung pariwisata Indonesia menuju visi Indonesia Emas.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, berbagai aspek teknologi yang diterapkan dalam manajemen akses dan amenitas pariwisata memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman wisatawan, kualitas layanan, dan pengelolaan destinasi. Berikut adalah pembahasan mengenai hasil penelitian terkait pengaruh dan tantangan dari penerapan sistem smart tourism di sektor pariwisata.

1) Peningkatan Aksesibilitas Wisatawan melalui Teknologi.

Aksesibilitas yang mudah dan cepat adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi pengalaman wisatawan. Dalam penelitian ini, penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen akses menunjukkan dampak positif terhadap kemudahan wisatawan dalam mengakses destinasi. Penggunaan aplikasi mobile dan sistem berbasis web memungkinkan wisatawan untuk mendapatkan informasi secara real-time mengenai transportasi, akomodasi, objek wisata, dan fasilitas lainnya. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi wisatawan, tetapi juga mempercepat pengambilan keputusan mereka dalam merencanakan perjalanan. Penerapan teknologi ini sangat membantu wisatawan internasional yang tidak familiar dengan bahasa lokal atau infrastruktur fisik destinasi. Dengan adanya

sistem navigasi berbasis GPS, peta digital, dan aplikasi penerjemah bahasa, wisatawan dapat dengan mudah menavigasi destinasi wisata tanpa hambatan. Namun, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa daerah terpencil masih menjadi hambatan dalam meratakan manfaat teknologi ini. Koneksi internet yang belum stabil di beberapa destinasi menghambat wisatawan untuk mengakses layanan berbasis aplikasi, sehingga perlu adanya peningkatan infrastruktur digital di daerah-daerah yang kurang berkembang.

2) Peningkatan Kualitas Amenitas dengan Teknologi.

Penerapan teknologi dalam amenitas, seperti self-check-in kiosks, pemesanan online, dan sistem pembayaran digital, telah terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di destinasi pariwisata. Wisatawan kini dapat mengakses layanan secara cepat dan praktis, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan pengalaman mereka. Sebagai contoh, hotel dan penginapan yang menggunakan sistem check-in otomatis mengurangi antrian dan memberikan fleksibilitas bagi wisatawan dalam mengatur waktu kedatangan mereka. Selain itu, penggunaan teknologi untuk memberikan feedback digital juga mempermudah wisatawan dalam memberikan penilaian terhadap layanan yang mereka terima. Hal ini memungkinkan pengelola destinasi untuk mendapatkan umpan balik yang lebih cepat dan memperbaiki kualitas layanan dengan lebih efektif. Sistem pemesanan tiket online untuk atraksi wisata juga membantu mengurangi waktu antrean dan mencegah overbooking, yang sangat penting untuk mengelola jumlah pengunjung yang datang ke suatu destinasi.

Namun, tantangan utama dalam penerapan teknologi pada amenitas adalah ketimpangan adopsi teknologi antara destinasi besar dan kecil. Destinasi wisata yang lebih populer seperti Bali dan Yogyakarta sudah lebih siap dalam mengimplementasikan teknologi canggih. Namun, destinasi lain yang kurang berkembang menghadapi kendala terkait infrastruktur, keterbatasan sumber daya manusia yang terampil, dan kurangnya investasi dalam teknologi.

3) Pengelolaan Destinasi yang Lebih Efisien dengan Sistem Berbasis Data

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan destinasi menjadi lebih efisien melalui penerapan teknologi berbasis data. Dengan adanya sistem manajemen yang terintegrasi dan penggunaan teknologi big data, pengelola destinasi dapat lebih mudah memantau aliran wisatawan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Misalnya, data yang dikumpulkan dari aplikasi wisata dapat memberikan informasi tentang waktu puncak kunjungan, preferensi wisatawan, serta pola kunjungan yang membantu pengelola dalam merencanakan pengelolaan destinasi secara lebih terstruktur.

Teknologi juga membantu dalam perencanaan strategis destinasi, seperti penentuan lokasi baru untuk pengembangan objek wisata dan pengelolaan fasilitas umum. Penggunaan cloud computing memungkinkan pengelola untuk menyimpan dan mengakses data secara real-time, meningkatkan fleksibilitas dalam pengambilan keputusan. Dengan data yang lebih akurat dan up-to-date, pengelola dapat membuat keputusan yang lebih cerdas dan berbasis bukti, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pengelolaan dan daya tarik destinasi.

Namun, untuk dapat memanfaatkan teknologi ini dengan maksimal, pengelola destinasi perlu memiliki kompetensi digital yang memadai. Dalam temuan penelitian, beberapa pengelola destinasi masih belum sepenuhnya memahami potensi teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pengelolaan. Oleh karena itu, penting bagi pengelola untuk mendapatkan pelatihan dan pendidikan terkait pengelolaan data dan penggunaan teknologi dalam destinasi pariwisata.

4) Tantangan dalam Implementasi Smart Tourism.

Meskipun banyak manfaat yang diperoleh dari penerapan teknologi dalam sistem manajemen akses dan amenitas, terdapat beberapa tantangan signifikan yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah kesenjangan digital antara destinasi besar dan kecil. Destinasi seperti Bali dan Jakarta sudah mengadopsi teknologi tinggi, tetapi destinasi di daerah terpencil masih menghadapi kendala dalam hal akses internet dan infrastruktur teknologi yang terbatas. Oleh karena itu, perlu adanya investasi infrastruktur teknologi yang lebih merata di seluruh Indonesia agar manfaat smart tourism dapat dirasakan oleh semua destinasi.

Selain itu, tantangan lain adalah keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM) dalam mengelola sistem berbasis teknologi. Banyak pengelola destinasi yang belum terampil dalam menggunakan perangkat teknologi atau mengelola data besar, sehingga pelatihan dan pengembangan keterampilan digital menjadi kunci untuk suksesnya penerapan smart tourism di seluruh destinasi pariwisata Indonesia.

5) Rekomendasi untuk Pengembangan Smart Tourism

Untuk mendukung pengembangan smart tourism yang lebih efektif, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis: Investasi Infrastruktur, Pelatihan SDM: Dan Kolaborasi Antar Stakeholder.

Pembahasan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen akses dan amenitas berbasis smart tourism dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengalaman wisatawan, kualitas layanan, dan pengelolaan destinasi. Dengan teknologi yang tepat dan dukungan infrastruktur serta kapasitas SDM yang memadai, sektor pariwisata Indonesia dapat tumbuh lebih kompetitif, mendukung Indonesia Emas, dan menyediakan pengalaman yang lebih baik bagi wisatawan baik domestik maupun internasional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Artikel ini menyoroti pentingnya penerapan sistem manajemen akses dan amenitas berbasis smart tourism dalam meningkatkan kualitas destinasi pariwisata Indonesia, yang berpotensi mendukung tercapainya Indonesia Emas. Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi digital dalam sektor pariwisata membawa berbagai manfaat signifikan, antara lain peningkatan aksesibilitas wisatawan, kualitas amenitas, serta efisiensi dalam pengelolaan destinasi. Penerapan teknologi seperti aplikasi mobile, sistem informasi berbasis lokasi, dan pembayaran digital telah mempermudah wisatawan dalam mengakses layanan dan informasi terkait destinasi.

Teknologi ini memberikan kenyamanan dan efisiensi, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman wisatawan, baik domestik maupun internasional. Di sisi lain, penggunaan teknologi dalam amenitas seperti self-check-in kiosks dan sistem pemesanan online juga membantu mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrian, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam penerapan smart tourism, terutama terkait dengan keterbatasan infrastruktur digital di daerah-daerah terpencil, serta ketidakmerataan adopsi teknologi antar destinasi besar dan kecil. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan infrastruktur teknologi di seluruh Indonesia, khususnya di destinasi yang belum berkembang, agar manfaat teknologi dapat dirasakan secara merata. Selain itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan teknologi menjadi kunci keberhasilan implementasi smart tourism.

Secara keseluruhan, smart tourism memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan destinasi dan menciptakan pengalaman wisata yang lebih baik. Dengan perencanaan yang matang, peningkatan infrastruktur, dan pengembangan

kapasitas SDM, sektor pariwisata Indonesia dapat lebih kompetitif dan berkelanjutan dalam mendukung visi Indonesia Emas.

Saran untuk mendukung visi Indonesia Emas, diperlukan sistem manajemen akses dan amenitas yang berbasis teknologi dan berkelanjutan di destinasi wisata. Berikut adalah beberapa saran strategis:

i. Peningkatan Infrastruktur Digital: Ketersediaan jaringan internet berkecepatan tinggi di semua destinasi wisata, termasuk wilayah terpencil, sangat penting. Kerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi dan pembangunan infrastruktur berbasis teknologi harus menjadi prioritas.
ii. Pengelolaan Kapasitas Wisatawan: Sistem berbasis data real-time untuk mengatur arus pengunjung dan menghindari kepadatan perlu diimplementasikan. Teknologi tiket elektronik dan reservasi online dapat mempermudah wisatawan sekaligus meningkatkan efisiensi pengelolaan destinasi.
iii. Pengembangan Amenitas Ramah Lingkungan: Fasilitas berbasis teknologi untuk pengelolaan energi, limbah, dan sumber daya air harus diterapkan guna mendukung keberlanjutan lingkungan. Selain itu, fasilitas kesehatan dan keselamatan yang mudah diakses menjadi kebutuhan utama.
iv. Personalisasi Pengalaman Wisata: Pemanfaatan big data untuk memberikan rekomendasi layanan yang sesuai dengan preferensi wisatawan dapat meningkatkan pengalaman personal. Teknologi augmented reality (AR) atau virtual reality (VR) juga dapat digunakan untuk memberikan pengalaman wisata yang menarik.
v. Peningkatan SDM dan Inklusivitas: Pelatihan bagi pekerja pariwisata dalam penggunaan teknologi harus dilakukan secara berkelanjutan. Pemerataan teknologi di destinasi terpencil juga diperlukan untuk memastikan manfaat smart tourism dirasakan oleh semua kalangan.
vi. Kolaborasi Multi-Pihak: Kemitraan antara pemerintah, sektor swasta, akademisi, dan masyarakat lokal sangat penting untuk menciptakan ekosistem pariwisata yang inovatif dan inklusif.

Dengan langkah-langkah ini, Indonesia dapat meningkatkan daya saing sektor pariwisata di kancah global dan mewujudkan tujuan Indonesia Emas, yaitu pembangunan ekonomi yang inklusif, berkelanjutan, dan berdaya saing.

DAFTAR PUSTAKA

Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2014). *Smart Tourism Destinations. In Information and Communication Technologies in Tourism* 2014 (pp. 553–564). Springer.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology.* Qualitative Research in Psychology, 3(2),77-101 https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Dube, L., & Renaghan, L. M. (2000). *Customer satisfaction and tourism services.* Tourism Management, 21(2), 1-8.https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00050-1

Gretzel, U., Koo, C., & Ju, J. (2016). *Smart tourism technologies in the hospitality industry.* Journal of Hospitality and Tourism Technology, 7(2), 119-131. https:/doi.org/10.1108/JHTT-12-2015-0066

Koo, C., & Ju, J. (2018). *The effect of smart tourism technologies on tourist satisfaction.* Tourism Management Perspectives, 25, 137-145.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems*: Managing the digital firm (15th ed.). Pearson.

Li, X., & Wang, Y. (2020). *Smart tourism development and its impacts on the sustainable development of tourism destinations: A case study from China.* Sustainability, 12(11), 1-15. https://doi.org/10.3390/su12114552

Tussyadiah, I. P., & Fesenmaier, D. R. (2009). *Mediating tourism experience: Access to destinations through the internet.* Annals of Tourism Research, 36(3), 378-380. https://doi.org/10.1016/j.annals.2009.03.004

Wang, D., & Xiang, Z. (2016). *The role of big data in tourism research.* Tourism Management, 53,257-263. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.11.010

Wang, S., & Zhang, X. (2018). *The impact of smart tourism on the development of tourism destinations.* Journal of Tourism Research, 24(1), 45-59. https://doi.org/10.1016/j.jotr.2018.02.003

Weaver, D. B. (2006). *Sustainable tourism: Theory and practice*. Elsevier.

World Travel and Tourism Council (WTTC). (2023). *Travel & Tourism Economic Impact* 2023. WTTC.

Zhao, J., & Liu, C. (2017). *Smart tourism and its integration into tourism industry: Challenges and opportunities*. Tourism Management, 62, 32 42.