



**tuPEMULIHAN PARIWISATA KAWASAN WISATA KARANGSONG DI ERA
NORMAL BARU (PANDEMI COVID-19) MELALUI KONSEP SMART TOURISM**

Oleh

Sujarwo¹, Dadang Suganda²) & Mohammad Sapari Dwi Hadian³)

^{1,2,3}Program Studi Pariwisata Berkelanjutan, Sekolah Pascasarjana, Universitas
Padjajaran, Jl. Dipati Ukur No.35, Lebakgede, Kecamatan Cobleng, Kota Bandung, Jawa
Barat 40132

Email: ¹sujarwo19001@mail.unpad.ac.id, ²dadang.suganda@unpad.ac.id &
³sapari@unpad.ac.id

Abstrak

Pandemic covid-19 membawa dampak negative terhadap sector pariwisata khususnya bagi kawasan wisata karangsong. Penurunan jumlah wisatawan secara drastis menjadi penyebab utama keterpurukan kegiatan wisata dikawasan tersebut. Oleh karena itu, sentuhan dan pengaplikasian teknologi sangat dibutuhkan untuk pemulihan dan peningkatan pariwisata Karangsong yang lebih maksimal. Artikel ini membahas rekomendasi skema aplikasi smart tourism yang dapat diterapkan di kawasan wisata Karangsong; mengidentifikasi factor-faktor kesuksesan smart tourism di kawasan wisata Karangsong. Metode yang digunakan adalah literature review. Hasil analisis berdasarkan studi literature menunjukkan bahwa terdapat 5 kategori aplikasi smart tourism yang dapat diterapkan di daerah kawasan Wisata Karangsong, yaitu : 1). Penyediaan informasi dan jasa turis, 2). Manajemen tiket, 3). Pemonitoran pengunjung dan alam/lingkungan, 4). Pemonitoran flora dan fauna, dan 5). Fasilitas penunjang. Selain itu, terdapat 8 faktor penting yang mempengaruhi kesuksesan penerapan smart tourism di kawasan wisata Karangsong, yaitu: pemasaran; integrasi manajemen ekosistem smart tourism; dukungan, komitmen dan peran aktif stakeholder; teknologi mumpuni; tata kelola dan keamanan informasi digital; manajemen program dan portfolio yang baik dan sistematis; pendanaan yang cukup, konsisten, dan berlanjut.

Kata Kunci: Teknologi Informasi dan Komunikasi, Pariwisata & Smart Tourism

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata yang terpuruk akibat pandemi Covid-19 tengah memasuki era normal baru. Perubahan paradigma tengah berlangsung dan sejumlah protokol baru akan diterapkan untuk menyambut kondisi normal baru di industri pariwisata. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Wishnutama Kusubandio mengemukakan, sektor pariwisata yang menyerap banyak lapangan kerja sangat terpuak akibat pandemi Covid-19. Sementara sulit untuk memprediksi kapan pandemi tersebut akan berakhir. Akan tetapi, industri pariwisata harus terus berlanjut dan memasuki era normal baru. Era normal baru membawa peran baru, jalan baru, dan ekspektasi di sektor pariwisata. Digitalisasi berkembang cepat di luar dugaan. Bisnis pariwisata harus

beradaptasi terhadap kondisi yang baru serta mengatur kembali strategi model bisnis agar bisa bertahan di era normal baru, dengan menyesuaikan perkembangan teknologi.

Sentuhan teknologi dibutuhkan mengingat kondisi masyarakat yang masih belum sepenuhnya bisa beraktifitas diluar rumah dengan kebijakan pemerintah melalui pembatasan social bersekala besar (PSBB). Dengan demikian, masyarakat membutuhkan kemudahan akses teknologi untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan akan wisata meski ditengah pandemic covid-19. Penerapan teknologi pada sector pariwisata telah dilakukan oleh beberapa Negara di dunia, khususnya Asia.

Saat ini, beberapa Negara di Asia seperti Korea Selatan, Tiongkok, dan Taiwan tengah



gencar menghadirkan dan mengaplikasikan konsep smart tourism. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan daya saing dan nilai jual industry pariwisata di Negara tersebut (Gretzel, Sigala, Xiang, & Koo, 2015; Wang, Li, & Li, 2013).

Pada tahun 2009 dalam pertemuan United Nations World Tourism Organization (UNWTO) Istilah smart tourism pertama kali dimunculkan. Menurut Li, Hu, Huang, & Duan, 2016, konsep smart tourism juga dikemukakan oleh The Organisation for Smart Tourism di Inggris pada tahun 2011.

Adanya perubahan secara cepat dalam hal teknologi informasi menjadikan kawasan wisata memiliki peluang dalam upaya memulihkan kegiatan wisata secara normal bahkan lebih baik. Oleh karena itu, pemanfaatan dan penerapan kecanggihan teknologi penting dilakukan guna menjamin eksistensi pariwisata terutama bagi kawasan wisata. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemajuan industri pariwisata melalui konsep smart tourism diantaranya adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (seperti: internet of things, cloud computing, big data, dan artificial intelligence).

Upaya tersebut dalam rangka meningkatkan potensi yang dimiliki kawasan wisata agar lebih maksimal dan memiliki daya saing serta nilai jual kawasan wisata atau destinasi dengan menghadirkan system yang baik, canggih dan teratur.

Sebagai salah satu kawasan wisata yang sedang berkembang di Kabupaten Indramayu, Karangsong menghadapi kondisi yang cukup berat akibat terpaan wabah covid-19. Kondisi demikian membuat pengelola harus berupaya lebih maksimal dalam upaya pemulihan kawasan wisata Karangsong menjadi seperti sediakala bahkan lebih baik.

Oleh karena itu, sentuhan dan pengaplikasian teknologi sangat dibutuhkan untuk peningkatan potensi pariwisata karangsong yang lebih maksimal. Yang pada akhirnya berdampak positif terhadap pemerintah dan kehidupan warga setempat.

Vol.15 No.2 September 2020

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut diatas, artikel ini bertujuan untuk membahas mengenai pemulihan pariwisata kawasan wisata karangsong melalui konsep smart tourism.

LANDASAN TEORI

Pariwisata

Secara etimologis istilah pariwisata berasal dari bahasa sansekerta yang terdiri dari dua suku kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti banyak, berkali-kali atau lengkap sedangkan wisata berarti perjalanan atau bepergian. Kata tersebut mempunyai persamaan kata dalam Bahasa Inggris Tourism dan Bahasa Belanda Tourisme (Purwanto, Joko dan Hilmi, 1994).

Pandemi Covid-19

WHO mendefinisikan pandemi sebagai penyebaran penyakit baru ke seluruh dunia. COVID-19 adalah penyakit baru yang telah menjadi pandemi. Penyakit ini harus diwaspadai karena penularan yang relatif cepat, memiliki tingkat mortalitas yang tidak dapat diabaikan, dan belum adanya terapi definitif. Awalnya, penyakit ini dinamakan sementara sebagai 2019 novel coronavirus (2019-nCoV), kemudian WHO mengumumkan nama baru pada 11 Februari 2020 yaitu Coronavirus Disease (COVID-19) yang disebabkan oleh virus Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2 (SARS-CoV-2) (Susilo et al., 2020).

Potensi wisata

Potensi wisata merupakan suatu keunikan yang dimiliki oleh sebuah daerah/kawasan dan jika dikembangkan dapat menjadi daya tarik bagi wisatawan. Yoeti (1996) mengungkapkan bahwa daya tarik atau atraksi wisata merupakan segala sesuatu yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung disuatu daerah tujuan wisata, seperti :

1. Alam (Nature), yaitu segala sesuatu yang berasal dari alam yang dimanfaatkan dan diusahakan di tempat objek wisata yang dapat dinikmati dan



- memberikan kepuasan kepada wisatawan.
2. Budaya (Culture), yaitu segala sesuatu yang berupa daya tarik yang berasal dari seni dan kreasi manusia.
 3. Buatan Manusia (Man made), yaitu segala sesuatu yang berasal dari karya manusia, dan dapat dijadikan sebagai objek wisata seperti benda-benda sejarah, kebudayaan, religi serta tata cara manusia.
 4. Manusia (Human being), yaitu segala sesuatu dari aktivitas manusia yang khas dan mempunyai daya tarik tersendiri yang dapat dijadikan sebagai objek wisata.

Smart Tourism

Pariwisata cerdas adalah sebuah transformasi yang sistematis dan intensif yang berbasis integrasi generasi baru Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk tujuan memuaskan kebutuhan pribadi wisatawan, memperbaiki pengalaman dan kepuasan wisatawan dalam berwisata, sehingga dapat mewujudkan keefektifan pengoptimalan sumberdaya pariwisata dan sumberdaya sosial (Zhang, 2012).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam artikel ini adalah literature review. Studi pustaka adalah istilah lain dari kajian pustaka, tinjauan pustaka, kajian teoritis, landasan teori, telaah pustaka (literature review), dan tinjauan teoritis. Meskipun merupakan sebuah penelitian, penelitian dengan studi literatur tidak harus turun ke lapangan dan bertemu dengan responden. Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dapat diperoleh dari sumber pustaka atau dokumen. (Melfianora, 2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Skema Aplikasi Smart Tourism Kawasan Wisata Karangsong

Berdasarkan studi kepustakaan yang berkaitan dengan konsep aplikasi smart tourism (Gcaba & Dlodlo, 2016; Lin, 2011), dihasilkan

rekomendasi skema aplikasi smart tourism yang dapat diterapkan di kawasan wisata Karangsong, yaitu 1). Penyediaan informasi dan jasa turis, 2). Manajemen tiket, 3). Pemantauan pengunjung dan alam/lingkungan, 4). Pemantauan flora dan fauna, 5). dan Fasilitas penunjang. Aplikasi smart tourism ini tertuang dalam gambar 1.

Gambar 1. Rekomendasi skema aplikasi smart tourism kawasan wisata Karangsong

Penyediaan informasi dan jasa turis

- Menyediakan dan menghadirkan informasi terkait protokol kesehatan bagi wisatawan
- Menyediakan peta virtual (tourist maps) yang sarat dengan informasi interaktif terkait kawasan wisata karangsong
- Health and Education tourism, menghadirkan sarana pembelajaran dan informasi mengenai pandemi covid-19 dan kawasan karangsong (flora-fauna mangrove, bahari, budaya, industry perahu, pelabuhan kapal ikan, dan adat masyarakat setempat
- Menyediakan wifi/hotspot dalam kawasan dan informasi secara digital terkait kawasan wisata karangsong
- Personalisasi jasa, misalnya jadwal, itinerary, serta panduan yang dapat dikustomisasi via mobile apps.
- Penawaran/promosi mengenai harga tiket, makanan, penyewaan perahu anak dan dewasa, penginapan yang tersedia di mobile apps secara realtime
- Menyediakan interactive media augmented reality, location based service, gps yang akurat di sekitarkawasankarangsong

Manajemen tiket

- Ruang kasir menggunakan pembatas kaca atau plastik, atau kasir memakai face shield dan mengutamakan pembayaran non-tunai.



- Membuat tanda pembatas jarak antara pengunjung saat transaksi pembelian tiket minimal satu meter,
- Pengaturan jumlah wisatawan terutama disaat high season
- Pemrosesan dan analisa data wisatawan
- Menggunakan teknologi RFID (Radio Frequency Identification) atau NFC (Near Filed Communication)

Pemantauan pengunjung dan alam/lingkungan (intelligent monitoring)

- melakukan cek suhu tubuh bagi setiap petugas dan pengunjung dengan thermogun.
- Penggunaan teknologi CCTV, video surveillance dalam pengawasan keamanan kawasan wisata
- Monitoring keadaan pengunjung
- Pemantauan cuaca, gelombang laut, kecepatan angin, dan kondisi air laut
- Monitoring keadaan hutan mangrove, flora-fauna, biota laut
- Monitoring daya dukung lingkungan terutama ketersediaan air bersih
- Monitoring kebersihan lingkungan

Pemantauan Flora-fauna

- Monitoring hutang mangrove dan vegetasi pantai lain
- Monitoring hewan penghuni hutan mangrove dan biota laut
- Menyediakan atraksi mengamati flora dan fauna

Fasilitas penunjang

- Petugas dan pengunjung wajib memakai masker selama di objek wisata. Selain itu menjaga jarak aman minimal satu meter antar pengunjung
- Menyediakan fasilitas kesehatan bagi wisatawan
- Menyediakan tempat cuci tangan dan handsanitizer

- Pemantauan aktivitas berperahu di laut
- Monitoring saranadan prasarana kawasan wisata
- Pemantauan kondisi dan ketersediaan lahan parker,
- Monitoring kondisi dan ketersediaan perahu dan pelampung
- Monitoring keadaan wood track dalam hutan mangrove

Aplikasi smart tourism yang disebutkan pada Gambar 1 yaitu :

1. Penyediaan layanan informasi penting dilakukan sebagai langkah awal wisatawan mendapat informasi kawasan wisata Karangsong.
2. Manajemen tiket; upaya ini sebagai bahan evaluasi kinerja pengelola melalui jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung.
3. Pemantauan alam/lingkungan; pemantauan dilakukan dalam upaya menjaga kelestarian lingkungan kawasan agar tetap berkelanjutan terutama mengenai daya dukung lingkungan terhadap kegiatan wisata.
4. Pemantauan Flora dan fauna; sebagai kawasan yang memiliki hutan mangrove, kawasan wisata Karangsong kaya akan bermacam jenis flora dan fauna termasuk biota laut. Oleh karena itu pemantauan perlu dilakukan untuk menjaga kelestarian dan sebagai daya tarik wisata.
5. Fasilitas penunjang: kawasan wisata Karangsong memiliki objek dan atraksi wisata yg variatif, diantaranya yaitu pantai, hutan mangrove, industry perahu, pelabuhan dan pelelangan ikan, industry ikan asin, dan wisata air. fasilitas penunjang dihadirkan dengan menyesuaikan objek dan atraksi wisata yang ada di kawasan wisata karangsong.

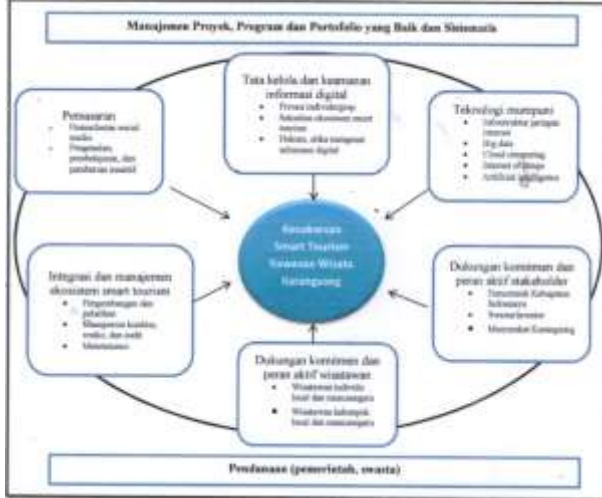
2. Faktor-Faktor Kesuksesan Smart Tourism Kawasan Wisata Karangsong

Konsep smart tourism dapat dicapai dengan dukungan factor-faktor yang memengaruhinya. Factor-faktor yang



mempengaruhi kesuksesan smart tourism di kawasan wisata Karangsong tertuang dalam gambar 2.

Gambar 2. Faktor-faktor kesuksesan smart tourism kawasan wisata Karangsong



Berdasarkan gambar diatas dengan telaah studi kepustakaan terkait smart tourism, setidaknya terdapat 8 (delapan) faktor mempengaruhi kesuksesan penerapan smart tourism di kawasan wisata Karangsong, yaitu :

1. Manajemen Program dan Portofolio Yang Baik dan Sistematis

Factor ini merupakan satu dari dua factor yang mencakup secara keseluruhan dari elemen penentu kesuksesan smart tourism di kawasan wisata Karangsong. Manajemen portofolio yang baik akan memberikan pengaruh signifikan terhadap keberlanjutan kawasan.

2. Pendanaan Yang Cukup, Konsisten, dan Berlanjut

Sebagai kawasan wisata yang berkembang, Karangsong membutuhkan jaminan ketersediaan dana yang tidak hanya bersifat sementara namun juga terjamin secara pasti, jelas, dan berlanjut.

3. Pemasaran

Keterbatasan informasi yang diterima masyarakat/wisatawan menjadikan tingkat kunjungan wisatawan kawasan wisata Karangsong masih minim oleh karena itu, ketersediaan dan penyebaran informasi penting dilakukan diantaranya dengan

pemanfaatan media social dan pemberian insentif.

4. Tata Kelola dan Keamanan Informasi Digital

Penggunaan teknologi informasi harus dibarengi dengan pengetahuan akan kaidah dan hukum yang berlaku agar menjamin keamanan dan kenyamanan system informasi bagi pihak yang terlibat.

5. Teknologi Mumpuni

Penggunaan dan penyediaan teknologi canggih dalam kawasan wisata Karangsong penting dilakukan untuk mengakomodasi kebutuhan informasi dan perubahan gaya hidup masyarakat yang berbasis teknologi.

6. Dukungan, Komitmen dan Peran Aktif Stakeholder

dukungan stakeholder akan menciptakan kondisi kawasan wisata yang berkelanjutan. Stakeholder dalam hal ini adalah pemerintah, masyarakat, dan swasta.

7. Dukungan, Komitmen dan Peran Aktif Wisatawan

peran aktif wisatawan perlu dibangun guna menjamin kelestarian lingkungan dan kondusifitas kawasan wisata. Baik wisatawan individu maupun wisatawan kelompok.

8. Integrasi Manajemen Ekosistem Smart Tourism Berkualitas

Factor ini tak terlepas dengan kualitas sumberdaya manusia yang mengelola kawasan wisata Karangsong. Upaya dalam factor ini dilakukan dengan pengembangan dan pelatihan, manajemen kualitas, resiko, dan audit, dan maintenance.

PENUTUP

Kesimpulan

Konsep smart tourism dapat diaplikasikan dalam upaya pemulihan dan peningkatan pariwisata kawasan wisata Karangsong. Melalui konsep tersebut diharapkan akan menghasilkan daya saing yang lebih baik dan membangkitkan kembali kegiatan pariwisata kawasan wisata Karangsong sehingga mampu meningkatkan



nilai manfaat bagi masyarakat, swasta, dan pemerintah. Selain itu, melalui konsep yang berbasis teknologi tersebut, diharapkan kawasan wisata karangsong mampu mejaga eksistensinya secara berkelanjutan. Dihasilkan rekomendasi skema aplikasi smart tourism yang dapat diimplementasikan di kawasan wisata Karangsong. Selain itu, kesuksesan penerapan ekosistem smart.tourism di kawasan wisata Karangsong dipengaruhi oleh sedikitnya 8 faktor.

Saran

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji kondisi masyarakat sekitar lokasi terkait pengaruhnya terhadap efektifitas penggunaan teknologi dikawasan karangsong.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Imran Aulia. 2015. Analisa Strategik Konsep Smart Tourism Pada Pariwisata Indonesia Universitas Indonesia.
- [2] Masterplan Taman Rekreasi Kota Indramayu. (2009). Laporan Akhir Pengembangan Taman Rekreasi Kota Indramayu. Indramayu: BAPEDA.
- [3] Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Sinto, R., ... Cipto, R. (2020). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini Coronavirus Disease 2019: Review of Current Literatures. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*.
- [4] Park, J. H., Lee, C., Yoo, C., & Nam, Y., 2016. An analysis of the utilization of Facebook by local korean governments for tourism development and the network of smart tourism ecosystem. *International Journal of Information Management*, In Press.
- [5] Lopez de Avila, A., 2015. Smart destination: XXI century tourism. Paper presented at the ENTER 2015 Conference on Information and Communication Technologies in Tourism.
- [6] Koo, C., Yoo, K.-H., Lee, J.-N., & Zanker, M., 2016. Special section on generative smart tourism systems and management: Man-machine interaction. *International Journal of Information Management*, In Press.
- [7] Li, Y., Hu, C., Huang, C., & Duan, L., 2016. The concept of smart tourism in the context of tourism information services. *Tourism Management*, In Press:1-8.
- [8] Lin, Y., 2011. The application of the internet of things in Hainan tourism scenic spot. Paper presented at the 2011 Seventh International Conference on Computational Intelligence and Security.
- [9] Marine-Roig, E., & Clavé, S. A., 2015. Tourism analytics with massive user-generated content: A case study of Barcelona. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4:162-172.
- [10] Wang, D., Li, X., & Li, Y., 2013. China's "smart tourism destination" initiative: A taste of the service-dominant logic. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2:59-61.
- [11] Wang, H., Jin, T., & Zhou, B. (2012). *Smart tourism*. Beijing: Tsinghua University Press.
- [12] Wang, X., Li, X., Zhen, F., & Zhang, J., 2016. How smart is your tourist attraction?: Measuring tourist preferences of smart tourism attractions via a FCEM-AHP and IPA approach. *Tourism Management*, 54:309-320.