

EVALUATING E-TOURISM IMPLEMENTATION: A CASE STUDY ON THE APPLICATION OF ONLINE BOOKING PLATFORM IN SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA TOURISM OFFICE

Danardono Widyapranoto
widyapranoto@gmail.com

ABSTRACT

This research aimed at identifying and analyzing the e-tourism application managed by the Special Region of Yogyakarta Tourism Office (Dispar DIY). The research also aimed at finding out the reasons why DIY Tourism Office has not applied the online booking platform as a part of its service transformations. This research employed 7 dimensions in the TOE framework to optimize the e-tourism application using online booking platform. Those 7 dimensions are IT skills, IT infrastructure, top management support, organizational compatibility, coordination level, regulation, and competitive environment. The research results showed that the e-tourism application in DIY Tourism Office was carried out using website to share information and to promote tourism activities. Concerning the objectives, the service information provided by DIY Tourism Office was a one-way static interaction. Actually, the static services can be transformed into the dynamic ones by applying the online booking platform. However, the platform application was not listed as a priority program of DIY Tourism Office since there was no specific regulation or rule established to encourage the use of online reservation and booking service. On the other hand, making innovation in service provision was another challenge because the DIY Tourism Office management has not fully supported the priority program. As for the organizational level, human resources development at the DIY Tourism Office that is by assigning an employee who specializes in IT has not been well-executed. This should make a serious concern for the DIY Tourism Office in relation with its organizational management.

Keywords: TOE *framework*, *e-tourism*, *platform strategy*, *public sector innovation*, *online booking*, Dinas Pariwisata DIY

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata Indonesia merupakan satu di antara banyak sumber penggerak ekonomi penghasil devisa dan menunjukkan perkembangan seiring dengan perubahan zaman menuju era digitalisasi. Hal itu sejalan dengan program yang dicanangkan pemerintah Provinsi DIY, yaitu pengimplementasian Jogja *Cyber Province* yang tertuang pada Pergub DIY Nomor 42 Tahun 2006. Peraturan tersebut berfokus pada penerapan program *Digital Government Services* (DGS) yang memanfaatkan TIK sebagai media interaksi bagi masyarakat dan pemerintah. Salah satu bentuk pelaksanaannya yaitu penyediaan situs web oleh Dispar DIY dengan laman visitingjogja.com.

Yogyakarta dikenal sebagai kota budaya sehingga dianggap sebagai destinasi penting yang harus dikunjungi, serta memiliki nilai jual dan daya tarik tersendiri untuk memikat wisatawan agar melakukan kunjungan wisata. Pertumbuhan minat kunjungan wisata di Yogyakarta belum di dukung layanan informasi pariwisata yang memadai. Penerapan *e-tourism* oleh Pemerintah Provinsi DIY tidak optimal karena hanya memuat informasi pariwisata bersifat umum dan satu arah. Hal itu merupakan informasi dasar pariwisata, yang semestinya situs web tersebut dapat dimanfaatkan lebih maksimal lagi sebagai panduan wisata yang relevan.

Sosiawan (2008) menyatakan bahwa masih terdapat situs web pemerintah

kabupaten / kota yang berada pada tingkat pertama (persiapan), yang baru sebatas menampilkan informasi sehingga belum menunjukkan tahapan interaksi maupun transaksi. Laman *visitingjogja.com* juga tidak menyediakan fasilitas yang mendukung komunikasi dua arah seperti *live chat*, forum, komentar, serta kritik dan saran.

Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi penyebab Dispar DIY tidak memiliki niat dan keinginan untuk bertransformasi layanan dari statis ke dinamis dengan mengaplikasikan *platform online booking*. Padahal dasar program untuk mengembangkan sistem informal *booking service* sudah terdapat pada Perda DIY. Peran situs web Dispar DIY dapat dilengkapi dengan fitur dan fungsi *booking service* dan penjualan paket wisata langsung secara *online*.

Peran dan fungsi *e-tourism* perlu dikembangkan untuk mendukung program yang telah ditentukan agar lebih menarik minat wisatawan. Karakteristik *e-tourism* yang baik, antara lain satu di antaranya perlu tersedia perangkat TIK yang ditujukan untuk mencapai penyempurnaan target wisatawan melalui media elektronik. Tidak adanya *platform online booking* membuat calon wisatawan tidak bisa mengestimasi biaya yang diperlukan untuk berwisata, serta muncul bias informasi terhadap pemesanan dan pembelian paket wisata.

Asumsi yang mendasari penelitian ialah kengangan sektor publik dalam memanfaatkan inovasi yang berkaitan dengan sejarah dan karakteristiknya yang cenderung statis, formal, dan rigid (Suwarno, 2008). Padahal penerapan *e-tourism* yang secara efektif dan efisien dengan berinovasi dapat mendukung organisasi mencapai target kinerja. Para calon wisatawan menjadi lebih mudah untuk merencanakan kunjungan wisata dan mengalokasikan biaya yang diperlukan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al-Maktari, Jamaludin dan Hosam (2012) bahwa *online booking*

system mudah digunakan, bermanfaat, dan memberikan kepuasan.

Pengaplikasian *platform online booking* dilakukan untuk mengoptimalkan penyediaan layanan kepariwisataan kepada pengunjung wisata yang ingin ke DIY secara *online* dan *realtime*. *Platform* saat ini menjadi sorotan karena menjadi alat strategi bisnis baru sebagai tempat untuk membentuk ekosistem sehingga permintaan dan penawaran lebih mudah untuk bertemu. Jika suatu entitas tidak berusaha untuk memenangi persaingan *platform*, entitas itu harus bergantung pada penyedia *platform* dalam suatu industri (Gawer dan Cusumano, 2008).

Penelitian ini mengadopsi kerangka TOE yang dikemukakan oleh Tornatzky dan Fleischer pada tahun 1990. Kerangka ini menginvestigasi 3 aspek yang memengaruhi proses dalam pengadopsian dan implementasi TIK di tingkat organisasi, yaitu dalam konteks teknologi, organisasi, dan lingkungan (Zhu dan Kraemer, 2005). TOE kerangka memberikan hasil investigasi tidak diaplikasikannya fitur *booking service* secara *online* yang mendukung layanan kepariwisataan Dispar DIY.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Wawancara dilakukan secara langsung kepada instansi terkait, yaitu Dispar DIY. Peneliti diharapkan mampu menganalisis penerapan *e-tourism* yang dikelola oleh Dispar DIY. Selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu menemukan penyebab tidak diaplikasikannya *platform online booking* pada laman *visitingjogja.com*.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada Dispar DIY dalam mengelola laman *visitingjogja.com* agar dapat mengoptimalkan pelayanan kepada para pemangku kepentingan. Dalam sebuah publikasi yang dibuat *World Tourism Organization*, "Tourism E-commerce",

dituliskan bahwa pengertian *e-tourism* adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan hubungan pariwisata, membantu perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata untuk meningkatkan proses bisnis, serta meningkatkan proses *knowledge-sharing*. Oleh karena itu, dalam mewujudkan peningkatan proses *knowledge-sharing*, perlu adanya penyediaan layanan informasi tentang *booking service*, penjualan paket wisata langsung secara *online*, sekaligus menginformasikan harga jual produk wisata. Perbaikan layanan ini membantu Dispar DIY untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan kunjungan wisatawan semakin meningkat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

E-Tourism

Buhalis (2003) menjelaskan bahwa *e-tourism* secara luas menggambarkan suatu digitalisasi dari keseluruhan proses dan rantai nilai dalam industri pariwisata, *travel, hospitality*, dan katering yang memungkinkan organisasi untuk memaksimalkan efisiensi dan efektivitasnya. *E-tourism* merevolusi semua proses bisnis, seluruh rantai nilai, serta hubungan strategis dari organisasi pariwisata dengan semua pemangku kepentingan yang terkait. Hal itu dilakukan dengan memanfaatkan intranet untuk reorganisasi proses internal, ekstranet untuk mengembangkan transaksi dengan partner terpercaya, dan internet untuk berinteraksi dengan semua pemangku kepentingan.

Adapun konsep *e-tourism* dalam penelitian ini ialah penggunaan TIK untuk meningkatkan kebermanfaatan dalam bidang pariwisata. Hal itu dilakukan dengan memberikan berbagai layanan kepariwisataan kepada pemangku kepentingan melalui situs web sehingga lebih mudah diakses dan memperpendek rantai distribusi. Ismayanti (2010) menjelaskan bahwa penggunaan TIK dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan pengharapan konsumen dengan

menyediakan fasilitas *reservasi online* dan *booking service*.

E-Tourism Sebagai Bagian Program Digital Government Services

Pemerintah Provinsi DIY mengidentifikasi sektor pariwisata sebagai bidang unggulan yang akan dikembangkan pemanfaatan TIKnya. Melalui Pergub DIY Nomor 42 Tahun 2006 tentang *Blueprint Jogja Digital Province* yang menitik beratkan pada pengembangan *Digital Government Services* (DGS) sebagai acuan yang memudahkan implementasi dan pemanfaatan TIK pada bidang-bidang potensial.

Pengembangan DGS merupakan bentuk transformasi layanan yang direncanakan, dikembangkan, dan dikelola dengan proses dan metode inovatif guna menjamin kesinambungan dan kualitas layanan yang diberikan. Dispar DIY selaku pengelola bidang pariwisata mengacu pada (RIPPARDA) Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Provinsi DIY Tahun 2012-2025. Pasal 3 RIPPARDA menjelaskan sasaran pembangunan kepariwisataan daerah, yaitu meningkatkan kualitas paket wisata yang variatif, yang dikelola secara sinergis dan terintegrasi antara pemerintah daerah dan / atau oleh pelaku wisata. Selain itu, dalam lampiran RIPPARDA, terdapat rincian indikasi program pengembangan fasilitas penjualan secara langsung dan pengembangan sistem informal *booking service*.

Online Booking

Online booking merupakan sebuah inovasi metode pemesanan yang digunakan dalam industri karena menyediakan mobilitas dan fitur baru dalam sistem pemesanan. Konsep *online booking* diperlukan untuk menghindari kerumitan dalam kegiatan operasional karena memangkas rangkaian saluran distribusi permintaan pesanan oleh pelanggan.

Online booking dapat diaplikasikan untuk menyederhanakan proses pemesanan

sekaligus bertransaksi dan digunakan sebagai sarana meningkatkan keunggulan kompetitif. Inovasi yang terjadi pada *online booking* memberikan keunggulan kompetitif yang penting bagi suatu organisasi agar dapat bertahan dalam persaingan. Penelitian yang dilakukan Yap dan Chua (2016) mengidentifikasi keuntungan yang paling dirasakan dari pengaplikasian *online booking* yaitu hemat waktu, bermanfaat, informatif dan mudah digunakan, serta cepat dan nyaman.

Strategi Platform

Iansiti dan Levien (2004) menjelaskan bahwa *platform* merupakan solusi atas saluran akses atau antarmuka yang berhubungan dengan masalah suatu entitas dalam ekosistem. *Platform* dipahami sebagai suatu komponen yang memungkinkan anggota dalam ekosistem dapat menyediakan barang, layanan, atau teknologi komplementer berdasarkan fondasi layanan barang, jasa, dan teknologi (Gawer dan Cusumano, 2008). Terlepas dari ukuran organisasi, penyedia *platform* membangun tempat untuk transaksi dan menyediakan berbagai konten dan layanan untuk perangkat TIK seperti bermacam gawai, laptop, PC, dan perangkat lainnya (Gawer dan Cusumano, 2013).

Strategi *platform* merupakan model inovasi bisnis yang penting untuk berbagai industri dan sesuai dengan keadaan pasar saat ini yang sudah memanfaatkan struktur jaringan internet. Evans, Hagiu, & Schmalensee (2006) menyatakan bahwa strategi *platform* menciptakan nilai dalam berbagai cara melalui interaksi antara dua atau lebih pengguna terafiliasi yang berbeda latar belakang dalam pasar industri dan kemungkinan akan terus tumbuh secara konsisten. Dengan kata lain, bertambahnya saluran rantai pasokan menciptakan nilai yang terdiri dari akses, koneksi, dan konektivitas. Model bisnis *platform* cenderung melibatkan transaksi yang terjadi di pasar dua sisi, di mana berbagai pemangku kepentingan dapat bergabung dengan *platform* sebagai bagian dari sisi

penawaran atau permintaan (Rochet dan Tirole, 2003; Evans dan Schmalensee, 2008).

Inovasi Sektor Publik

Inovasi dalam sektor publik didefinisikan oleh Mulgan dan Albury (2003) sebagai penciptaan dan implementasi suatu proses, produk, layanan dan metode penyampaian mengarah pada peningkatan efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil yang signifikan. Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik (Tim Fasilitator Inovasi LAN-RI, 2014)

Inovasi berguna untuk membangun reputasi dan citra pemerintah dalam menyediakan layanan publik. Instansi pemerintah saat ini cenderung memberikan kualitas yang lebih rendah daripada perusahaan swasta dalam menyediakan layanan publik di bidang yang sama (Anggadwita dan Dhewanto, 2013).

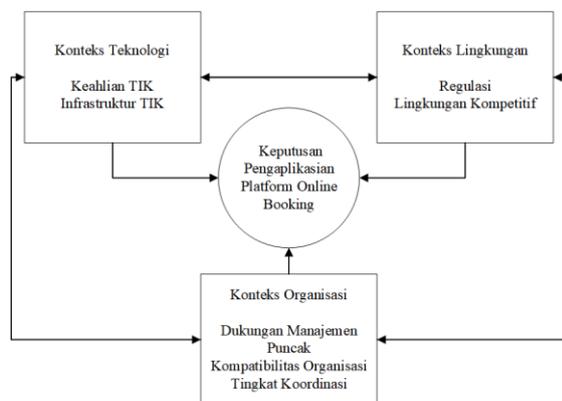
Pemerintah mempunyai 3 peranan dalam menginovasi kebijakan dalam hal inovasi di sektor publik, antara lain *policy innovation: new policy direction and initiatives* (inovasi kebijakan), *innovation in the policy making process* (inovasi dalam proses pembuatan kebijakan), dan *policy to foster innovation and its diffusion* (kebijakan untuk mengembangkan inovasi dan penyebarannya) (Mulgan dan Albury, 2003).

Kerangka TOE (*Technology-Organization-Environment*)

Kerangka Technology-Organization-Environment (TOE) dijelaskan oleh Tornatzky dan Fleischer dalam *The Processes of Technological Innovation* (1990). Buku tersebut menjelaskan seluruh proses inovasi yang membentang dari pengembangan hingga adopsi dan implementasi inovasi-inovasi oleh pengguna dalam konteks sebuah organisasi. Kerangka TOE mewakili segmen dari proses bagaimana organisasi memengaruhi

adopsi dan implementasi suatu inovasi (Baker, 2012).

Kerangka TOE merupakan teori tingkat organisasi yang menjelaskan bahwa tiga elemen berbeda dari konteks organisasi memengaruhi keputusan adopsi, implementasi, dan penggunaan suatu inovasi teknologi. Ketiga elemen ini adalah konteks teknologi, konteks organisasi, dan konteks lingkungan (Tornatzky dan Fleischer, 1990). Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Pudjianto, dkk. (2011) tentang faktor-faktor apa saja yang menentukan asimilasi e-government di Indonesia.



Model Penelitian Penentu Asimilasi *E-Government* di Indonesia (Pudjianto, dkk., 2011).

Menurut Pudjianto dan Hangjung (2009), kerangka TOE berfungsi sebagai dasar acuan yang komprehensif untuk memahami adopsi teknologi di tingkat organisasi. Kerangka TOE bersifat fleksibel sehingga dapat diperluas agar menerima lebih banyak faktor dan kategori untuk mengeksplorasi dukungan dan hambatan untuk adopsi teknologi (Zhu, Kraemer dan Xu, 2006), yang berarti bermacam penelitian dapat menambahkan lebih banyak tema dan sub-tema sesuai dengan temuannya. Selain itu, keuntungan menggunakan kerangka TOE adalah memperkenalkan ruang lingkup yang lebih luas dan menyediakan hubungan antara tiga elemen kontekstual, sehingga menyajikan potensi untuk memasukkan aspek yang lebih luas terkait dengan perbedaan budaya

dan jenis industri (Oliveira dan Martins, 2011).

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus (*case study*) pada Dispar DIY tentang penerapan *e-tourism* dalam pengelolaan situs web. Penelitian kualitatif berfokus pada kegiatan eksplorasi. Hal itu dilakukan untuk memperoleh pemahaman tentang dasar-dasar yang menjadi alasan, opini, dan motivasi. Menurut Moleong (2017) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Menurut Yin (2015) studi kasus merupakan strategi yang cocok untuk menjawab pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* dan *why*. Penelitian ini dilakukan apabila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa yang diselidiki dan bilamana fokus penelitian terletak pada fenomena kontemporer terbaru di dalam konteks kehidupan nyata.

Objek Penelitian

Objek penelitian ini ialah Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder dalam pengumpulan informasi. Penelitian ini menggunakan data hasil wawancara dan hasil observasi sebagai data primer. Wawancara semiterstruktur dilakukan secara mendalam untuk memahami dan menggali informasi dari fenomena tidak diaplikasikannya *platform online booking* dalam penerapan *e-tourism* pada laman *visitingjogja.com*. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan ialah dokumentasi pengelolaan situs web, RIPPARDA, peraturan

perundang-undangan dan lain sebagainya yang terkait dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti melakukan kunjungan lapangan terhadap objek penelitian dengan melakukan pengamatan terkait dengan kegiatan pengelolaan laman visitingjogja.com oleh Dispar DIY. Bukti observasi digunakan untuk memberikan informasi sebagai pelengkap data yang dibutuhkan terkait dengan topik penelitian. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini ialah wawancara semiterstruktur. Pertanyaan wawancara yang digunakan yaitu pertanyaan terbuka yang daftar pertanyaan telah disusun oleh peneliti. Wawancara dilaksanakan kepada responden yang memenuhi kriteria setidaknya memiliki pengalaman terlibat langsung dalam aktivitas yang terkait dengan penelitian, yaitu kepala sub-bagian program dan informasi, kepala bidang pemasaran, kepala seksi pelayanan informasi pariwisata, dan mantan admin pengelola laman visitingjogja.com. Secara keseluruhan dokumen memainkan peran penting dalam pengumpulan data studi kasus. Hal ini dilakukan dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang relevan terhadap penelitian. Dokumentasi pada penelitian ini ialah transkrip wawancara dan beberapa peraturan yang berkaitan dengan Dispar DIY.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan langkah yang paling menentukan dari suatu proses penelitian karena berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Aktivitas dalam analisis data kualitatif harus dilakukan secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga langkah, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan (Miles dan Huberman, 2014).

Teknik Pengujian Data

Pengujian data terdiri atas uji reliabilitas dan validitas (Creswell, 2014). Gibbs (2007) menjelaskan bahwa validitas kualitatif menunjukkan peneliti memeriksa keakuratan temuan dengan menggunakan prosedur tertentu, sedangkan reliabilitas kualitatif menunjukkan bahwa pendekatan peneliti konsisten di antara peneliti yang berbeda dan proyek berbeda. Dalam penelitian ini, upaya peningkatan reliabilitas data dilakukan dengan prosedur cek hasil transkrip, memastikan tidak ada makna yang tidak jelas, dan cek kode terkait tema penelitian. Sedangkan validitas data menggunakan beberapa prosedur yaitu triangulasi dan member checking.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Terkait Kerangka TOE

Kerangka TOE terdiri atas tiga konteks, yaitu teknologi, organisasi, dan lingkungan. Ketiga konteks pada kerangka TOE tersebut terbagi lagi menjadi tujuh dimensi utama dan tiap dimensi utama memiliki sub-dimensi yang saling mendukung dalam penggunaan dan pemanfaatan TIK Dispar DIY.

Keahlian TIK

Dispar DIY merasa fungsi dari *platform online booking* dan pemanfaatan situs web sebagai bagian penting dari penyediaan layanan kepada para wisatawan ataupun calon wisatawan. Kesadaran untuk menyediakan layanan *reservasi online* dan *booking service* sudah dipikirkan, tetapi belum sampai pada tahap realisasi. Unsur kompetensi tingkat organisasi yang dimiliki Dispar DIY sudah diperhatikan, satu di antaranya adalah peningkatan kualitas SDM dengan menyelenggarakan pelatihan yang berkaitan dengan TIK. Pelatihan yang diadakan oleh Dispar DIY sudah cukup memadai baik pelatihan internal maupun eksternal. Sosialisasi juga dilakukan apabila terdapat kebijakan baru atau perangkat TIK baru yang diterapkan. Akan tetapi, Dispar DIY memiliki kendala tidak adanya SDM ahli yang membidangi

langsung bagian TI. Pegawai khusus bagian TI hanya diisi oleh tenaga kontrak, sedangkan pengelolaan situs web masih dibantu oleh pihak ketiga.

Infrastruktur TIK

Sarana dan prasarana TIK sudah dipenuhi Dispar DIY guna menunjang kegiatan operasional. Baik infrastruktur utama maupun infrastruktur pendukung yang disediakan telah memadai. Selain itu, fitur keamanan dan fitur SEO dari laman *visitingjogja.com* juga sudah baik. SEO digunakan oleh Dispar DIY untuk meningkatkan hasil pencarian dalam mesin pencari Google. Ketika mencari terkait pariwisata DIY di Google, maka laman *visitingjogja.com* akan muncul pada halaman pertama hasil pencarian. Infrastruktur TIK yang disediakan tidak hanya di kantor Dispar DIY saja, namun di TIC Jalan Malioboro juga terdapat perangkat TIK yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang prima. Basis data yang tersedia selalu diperbarui. Hal ini diperlukan karena perangkat tersebut berhubungan dengan penyajian informasi yang terdapat pada situs web, sehingga informasi yang tersedia menjadi bermanfaat bagi para penggunanya.

Dukungan Manajemen Puncak

Dukungan manajemen puncak ditunjukkan dengan menerapkan program sesuai dengan misi, visi dan kebutuhan yang ada. Struktur manajemen dari kepala dinas sampai bawah memiliki persepsi yang sama dalam memanfaatkan prasarana situs web untuk mempromosikan dan mengembangkan kepariwisataan di DIY. Strategi yang diterapkan satu di antaranya ialah menambahkan kanal media sosial pada laman *visitingjogja.com* seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan Youtube. Dispar DIY juga memanfaatkan peran komunitas untuk turut berkontribusi dalam usaha meramaikan dan memajukan kepariwisataan DIY melalui penyelenggaraan *event*. Inisiatif untuk mengaplikasikan *platform online booking*

telah dilakukan Dispar DIY melalui program Jogja Heboh, namun hanya diterapkan sebagai strategi pemasaran di bulan tertentu dan tidak bersifat permanen. Manajemen puncak belum menganggap pengaplikasian *platform online booking* yang dikelola oleh Dispar DIY sebagai suatu program prioritas. Pemantauan dan pengawasan terhadap penggunaan TIK juga telah dilakukan untuk mendukung kinerja. Hal ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, seperti memantau *traffic* kunjungan laman *visitingjogja.com* untuk mengetahui lalu lintas pengunjung situs web dan memanfaatkan *plug in* Yoast SEO pada WordPress untuk mengevaluasi performa serta mengelola konten situs web. Pemantauan konten situs web dilakukan oleh admin TI atau kontributor TI dengan cara memfilter konten yang terdapat pada situs web agar sesuai dengan tujuan kepariwisataan DIY. Diskominfo juga melakukan pemantauan dan pengawasan dengan memberikan arahan atau himbauan tentang garis besar program kegiatan yang dilakukan agar sesuai dengan ketentuan.

Kompatibilitas Organisasi

Kesesuaian penggunaan TIK di Dispar DIY tidak mengalami dan tidak menyebabkan kendala yang berarti dalam implementasinya. Pada awal penerapan situs web diperlukan penyesuaian agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Penanganan yang tepat dan sosialisasi yang baik mempermudah proses adaptasi terkait penggunaan TIK, sehingga tidak menurunkan produktivitas Dispar DIY. Selain itu, muncul tuntutan dari berbagai pihak agar Dispar DIY menyediakan fasilitas layanan *reservasi online* dan *booking service*. Perubahan layanan menjadi digital dirasa perlu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Tingkat Koordinasi

Secara keseluruhan koordinasi yang terdapat di Dispar DIY dilakukan secara berkala baik dengan internal maupun

eksternal. Dispar DIY berkoordinasi dengan Diskominfo terkait dengan pemanfaatan situs web, karena dalam penggunaan TIK di lingkup pemerintahan menjadi tanggung jawab Diskominfo. Kepala dinas juga berkoordinasi kepada seluruh jajaran Dispar DIY jika terdapat arahan program kegiatan yang akan dijalankan. Koordinasi ini sangat diperlukan mengingat knowledge dissemination dibutuhkan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan dengan cara dan metode yang seragam. Kendala dari koordinasi ialah sulitnya menyesuaikan waktu antara semua bidang sehingga bidang yang mempunyai kebutuhan mendesak harus jempot bola untuk segera menyelesaikan agenda kerjanya.

Regulasi

Penyediaan *platform online booking* dan pemanfaatan situs web dirasakan penting bagi Dispar DIY. Hal tersebut dibutuhkan sebagai media promosi kepariwisataan DIY, sekaligus memasarkan produk-produk wisata yang dihasilkan. Namun, undang-undang dan peraturan yang mengharuskan Dispar DIY menyediakan layanan *reservasi online* dan *booking service* belum tersedia walau infrastrukturnya sudah mendukung. Perda yang mengatur tentang RIPPARDA ditindaklanjuti sebagai bentuk strategi pemasaran dengan inisiatif untuk mendorong pembentukan *platform* Jogja Heboh yang disediakan oleh pihak swasta. Terdapat peraturan baru yaitu Pergub DIY No. 2 Tahun 2018 yang dapat dimanfaatkan Dispar DIY sebagai acuan untuk mengelola TIK sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, termasuk penyediaan layanan *reservasi online* dan *booking service*. Penyediaan berbagai layanan kepariwisataan bagi publik sudah menjadi tanggung jawab Dispar DIY. Pembagian tugas tersebut dilakukan sesuai dengan aturan tupoksi yang berlaku dan tidak berdasar atas pemberian insentif.

Lingkungan Kompetitif

Tekanan maupun kerugian kompetitif secara langsung tidak dirasakan oleh Dispar DIY karena berbentuk organisasi nirlaba dan perannya sebagai fasilitator. Persaingan yang terjadi bukan dalam rangka mencari keuntungan, namun bagaimana mengupayakan pelayanan yang terbaik bagi publik termasuk penyediaan situs web. Literatur sebelumnya menunjukkan bahwa lingkungan yang kompetitif merupakan faktor penting bagi organisasi pemerintah untuk mengadopsi penggunaan situs web (Gibbs dan Kraemer, 2004; Zhu dan Kraemer, 2005, 2006). Dispar DIY merespons apabila pemerintah atau instansi menyediakan *platform online booking* harus mampu mengejar ketertinggalan dari *platform* yang sudah ada, kecuali dapat menemukan atau menyediakan faktor khusus yang tidak dimiliki oleh kompetitor dan dapat menggiring para wisatawan/calon wisatawan untuk segera menggunakannya. Dispar DIY selalu berupaya untuk memberikan yang terbaik dalam menyediakan fasilitas layanan melalui laman visitingjogja.com. Pelayanan informasi yang mudah, murah, dan cepat bagi pengguna situs web sangat ditekankan oleh Dispar DIY. Hal-hal yang diperhatikan ialah penyediaan konten dan tampilan yang selalu diperbarui, kemudahan dan kenyamanan aksesibilitas, serta pilihan bahasa asing. Atas usaha yang telah dilakukan di atas membuahkan hasil, yaitu pada November 2017 Dispar DIY mendapatkan penghargaan sebagai *best of the best website on media*.

Implikasi Manajerial

Menurut Gawer dan Cusumano (2008), *platform* saat ini dijadikan sebagai strategi kunci bagi organisasi di era digital. Penerapan sebuah *platform* bertujuan untuk menyediakan tempat dan membentuk ekosistem yang memudahkan permintaan dan penawaran saling berinteraksi. *Platform* memberikan fasilitas yang memungkinkan dapat melakukan transaksi antar anggota dalam ekosistem tersebut.

Dispar DIY seharusnya dapat menciptakan *platform* tersebut dengan memanfaatkan koneksi yang dimiliki antar pemangku kepentingan. *Platform* yang sudah ada seperti jogjaheboh.com dapat dikelola lebih baik lagi dari segi teknis dan non teknis. Termasuk strategi dalam penerapannya yang dapat digunakan untuk menunjang kinerja pelayanan kepada wisatawan.

Suwarno (2008) menjelaskan bahwa perkembangan sektor publik dianggap relatif tertinggal dibanding dengan sektor bisnis. Secara umum kesan yang muncul adalah bahwa sektor publik mencitrakan potret statis, sedangkan sektor bisnis merupakan potret yang sangat dinamis. Bahkan ironisnya ketertinggalan ini tidak hanya terjadi dalam tataran praktis, namun juga dalam level teori dan konsepsi. Inovasi yang tidak berkembang di Dispar DIY salah satu di antara hambatan yang muncul ialah suburnya budaya risk aversion, yaitu budaya yang tidak menyukai resiko.

E-tourism yang diterapkan Dispar DIY belum mampu mengoptimalkan layanannya sehingga tidak bisa menyediakan fasilitas penunjang kepariwisataan seperti layanan *reservasi online* dan *booking service*. Hambatan layanan yang belum optimal ialah tidak tersedianya fasilitas transaksional, baik melalui situs web ataupun aplikasi. Fasilitas tersebut sudah disediakan oleh instansi lain seperti layanan pembuatan paspor oleh Dirjen Imigrasi, layanan permohonan KTP oleh Disdukcapil Gunungkidul, layanan perpustakaan digital melalui aplikasi iJogja oleh BPAD DIY dan layanan *booking* atau memesan tempat parkir secara *online* melalui aplikasi Go Parkir oleh Dishub Kota Surabaya.

Hal ini didukung oleh teori institusional yang dikemukakan oleh DiMaggio dan Powell (1983). Teori ini mencakup adanya isomorphism. Organisasi publik yang cenderung untuk memperoleh legitimasi akan cenderung memiliki kesamaan atau isomorfisme dengan organisasi publik lain. Isomorfisme adalah

proses yang mendorong satu unit dalam suatu populasi untuk menyerupai unit yang lain dalam menghadapi situasi dan kondisi lingkungan yang serupa. Teori institusional memprediksi bahwa organisasi akan menjadi lebih serupa karena tekanan institusional yang bersifat isomorfis yaitu:

1. *Coersif isomorphis* yaitu tindakan melakukan adopsi atau mengambil beberapa bentuk dari organisasi lain karena tekanan-tekanan negara, organisasi lain, dan masyarakat.
2. *Mimesis isomorphis* yaitu tindakan melakukan imitasi yang dilakukan sebuah organisasi terhadap organisasi lain.
3. *Normatif isomorphis* yaitu tindakan melakukan imitasi karena adanya tuntutan profesional.

5. SIMPULAN

Simpulan

E-tourism merupakan suatu media yang digunakan oleh Dispar DIY untuk menjalankan kegiatan kepariwisataan secara *online*. *E-tourism* dengan layanan *reservasi online* dan *booking service* membantu instansi agar memberikan layanan yang dinamis untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik. Hal ini dilakukan agar tercipta suatu wadah dalam ekosistem dengan tujuan untuk menciptakan nilai antar pemangku kepentingan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan *e-tourism* yang dikelola oleh Dispar DIY. Berdasarkan analisis data diketahui bahwa penerapan *e-tourism* Dispar DIY dengan memanfaatkan situs web bertujuan untuk membagikan informasi dan melakukan kegiatan promosi kepariwisataan. Sampai saat ini situs web Dispar DIY tidak menyediakan fasilitas transaksional berupa layanan penjualan produk wisata serta pendukungnya seperti *reservasi online* dan *booking service*. Hal ini terlihat dari situs web Dispar DIY yang hanya memberikan informasi dasar atas

pariwisata secara umum dengan bentuk interaksi satu arah.

Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab Dispar DIY tidak mengaplikasikan *platform online booking* sebagai bentuk transformasi layanan. Dispar DIY tidak mengaplikasikan *platform* tersebut disebabkan tidak adanya regulasi atau aturan khusus yang secara langsung memberikan arahan untuk menyediakan layanan *reservasi online* dan *booking service*. Hal ini membuat *platform online booking* tidak menjadi suatu program prioritas bagi Dispar DIY. Program-program yang menjadi prioritas tentu mendapatkan keistimewaan berupa dukungan dari jajaran kepala Dispar DIY. Hal ini yang menyebabkan inovasi susah dilakukan dalam memberikan pelayanan, karena bukan merupakan program prioritas. Selain itu, pengembangan SDM saat ini masih belum optimal. Hal ini harus menjadi perhatian Dispar DIY untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik dengan dukungan pegawai yang berkompeten.

Berdasarkan analisis data yang terkumpul dapat disimpulkan bahwa dampak dari tidak diaplikasikannya *platform online booking* ialah tidak terciptanya nilai yang dihasilkan dari penyediaan fasilitas dalam ekosistem. Nilai yang dihasilkan dapat memicu perkembangan kepariwisataan DIY karena memanfaatkan kolaborasi antar pemangku kepentingan pada ekosistem pariwisata. Dispar DIY dapat memfasilitasi pasar penawaran dan permintaan yang muncul pada ekosistem tersebut dengan memfasilitasi kemunculan *platform*. Hal ini dapat dikatakan bahwa Dispar DIY belum berhasil menyediakan fasilitas *e-tourism* yang memadai bagi para penggunanya.

Rekomendasi

Terdapat beberapa rekomendasi yang dapat peneliti usulkan untuk Dinas Pariwisata DIY selaku pengelola *e-tourism*. Pertama, instansi hendaknya menilik dan mengevaluasi kembali strategi pemasaran

yang memanfaatkan *platform jogjaheboh.com* untuk diterapkan tidak hanya pada momen low season. Kedua, instansi dapat mengajukan usulan penambahan kuota jumlah penambahan pegawai khususnya pada bidang TIK. Ketiga, instansi sebaiknya melakukan analisis berkelanjutan mengenai pergub tentang tata kelola TIK agar segera melakukan inovasi pelayanan.

Adapun rekomendasi bagi peneliti selanjutnya yang pertama dapat menggali lebih dalam terkait TIK di instansi pemerintahan dengan melakukan penelitian berdasarkan sudut pandang di luar Dispar DIY, seperti calon wisatawan/wisatawan, pihak penyedia jasa pariwisata, dan Diskominfo. Kedua, peneliti selanjutnya dapat menjelaskan dan meneliti instansi pemerintahan yang berhasil dalam melakukan inovasi di sektor publik untuk menambah referensi dari faktor-faktor kesuksesan inovasi. Ketiga, peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan pendekatan cross case untuk dapat membandingkan obyek penelitian menggunakan benchmark yang sesuai.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pembahasannya yang dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dan tidak terlepas dari kesulitan-kesulitan yang peneliti hadapi pada saat melakukan penelitian. Ketiga kesulitan yang menjadi keterbatasan penelitian antara lain keterbatasan data sehingga peneliti tidak dapat melihat secara detail hubungan antar aktor yang ada di instansi, penelitian ini menyurut dari sudut pandang instansi Dispar DIY saja, bukan dari calon wisatawan/wisatawan, penyedia jasa pariwisata, dan para pengembang aplikasi TIK, dan penelitian ini mengangkat hasil temuan hanya dari satu obyek penelitian saja. Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan tersebut peneliti menarik simpulan bahwa penelitian ini masih terdapat kelemahan dan kekurangan yang perlu dibenahi. Oleh sebab itu, penelitian

ini bisa menjadi referensi untuk dikembangkan pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Maktari, Omar Abdullah M., Rozinah Jamaludin, dan Al-Samarraie Hosam. 2012. "The Acceptance of Online Booking System (OBS) Based on the Theory of Reasoned Action (TRA): A Case of Sana'a University." *International Journal of Scientific dan Engineering Research* 3, no. 2. Pergub DIY No. 42 Tahun 2006 Tentang Blueprint Jogja Cyber Province. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, 26 Desember.
- Anggadwita, G., dan Dhewanto, W. 2013. Service Innovation in Public Sector: A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia. *Call for Papers for Special Issue on "The Complexity of Leading Learning Organisations: Theories, Knowledge Processes and Practices*.
- Baker, Jeff. 2012. "The Technology-Organization-Environment Framework." Dalam *Information System Theory: Explaining and Predicting Our Digital Society*, disunting oleh Scott L Schneberger, 231-245. New York: Springer.
- Buhalis, Dimitrios. 2003. *eTourism : Information Technologies for Strategic Tourism Management*. Essex: Pearson Education Limited.
- Creswell, John W. 2014. *Research Design*. Edisi Keempat. Thousand Oaks: Sage.
- DiMaggio, P. J., dan Powell, W. W. 1983. The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, 147-160.
- Evans, D. S., dan Schmalensee, R. 2008. "Markets With Two-Sided Platforms." Dikutip dalam Junic Kim, *The Platform Business Model and Strategy: A Dynamic Analysis of the Value Chain and Platform Business*. (Thesis Gelar Doktor. Manchester Institute of Innovation Research, 2015).
- Evans, D. S., Hagi, A., dan Schmalensee, R. 2006. *Invisible Engines: How Software Platforms Drive Innovation and Transform Industries*. Cambridge: MIT Press.
- Gawer, A., dan Cusumano, M. A. 2008. How Companies Become Platform Leaders. *MIT Sloan Management Review*, 28.
- _____. 2013. Industry Platforms and Ecosystem Innovation. *Journal of Product Innovation Management*, 417-433.
- Gibbs, G. R. 2007. "Analyzing Qualitative Data." Dikutip dalam John W. Creswell, *Research Design*. (Thousand Oaks: Sage, 2014).
- Gibbs, J.L. dan K.L. Kraemer. 2004. "A Cross-Country Investigation of The Determinants of Scope of E-commerce Use: An Institutional Approach." *Electronic Markets* 14, No. 2: 124-137.
- Iansiti, M., dan Levien, R. 2004. "Strategy as ecology." Dikutip dalam Junic Kim, *The Platform Business Model and Strategy: A Dynamic Analysis of the Value Chain and Platform Business*. (Thesis Gelar Doktor. Manchester Institute of Innovation Research, 2015).
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Miles, M B, dan A M Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis: Beverly Hills*. Sage.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G., dan Albury, D. 2003. *Innovation in The Public Sector*. Strategy Unit, Cabinet Office.
- Oliveira, Tiago, dan Maria Fraga Martins. 2011. "Literature Review of Information Technology Adoption

- Models at Firm Level.” *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*: 110-121.
- Pudjianto, Boni, dan Zo Hangjung. 2009. “Factors Affecting e-Government Assimilation in Developing Countries.” *4th Communication Policy Research, South Conference*. Negombo: SSRN.
- Pudjianto, Boni, Zo Hangjung, Andrew P. Ciganek, dan Jae Jeung Rho. 2011. “Determinants of E-Government Assimilation in Indonesia: An Empirical Investigation Using a TOE Framework.” *Asia Pacific Journal of Information Systems*: 49-80.
- Perda DIY No. 1 Tahun 2012 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2012-2025. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, 14 Maret.
- Pergub DIY No. 2 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola TIK. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, 31 Januari.
- Pergub DIY No. 42 Tahun 2006 Tentang Blueprint Jogja Cyber Province. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, 26 Desember.
- Rochet, J. C., dan Tirole, J. 2003. “Platform competition in two-sided markets.” Dikutip dalam Junic Kim, *The Platform Business Model and Strategy: A Dynamic Analysis of the Value Chain and Platform Business*. (Thesis Gelar Doktor. Manchester Institute of Innovation Research, 2015).
- Sosiawan, E. A. 2008. “Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia : Perspektif Content dan Manajemen.” *Seminar Nasional Informatika 2008 (semnasIF 2008)*: 88-98.
- Suwarno, Y. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Diakses pada 8 Oktober 2018. <https://zerosugar.files.wordpress.com/2011/03/inovasi-sektor-publik.pdf>
- Tim Fasilitator Inovasi LAN-RI. 2014. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Diakses pada 8 Oktober 2018. <http://diklat.jogjaprov.go.id/v2/download-materi/category/14-training-of-fasilitator-tof?download=114:inovasi-di-sektor-publik-diklat-pim-iii>
- Tornatzky, L. G., dan M. Fleischer. 1990. *The Processes of Technological Innovation*. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.
- World Tourism Organization. “Tourism E-commerce.” Dikutip dalam Ahmad Murtadho, dan Muhammad Rifki Shihab, *Analisis Situs E-Tourism Indonesia: Studi Terhadap Persebaran Geografis, Pengklasifikasian Situs serta Pemanfaatan Fungsi dan Fitur*. (Depok: Universitas Indonesia, 2012).
- Yap, Jeffrey Boon Hui, dan Khai Ling Chua. 2016. “Application of e-booking system in enhancing Malaysian property developers' competitive advantage: a blue ocean strategy?” *Property Management*.
- Yin, Robert K. 2015. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Diterjemahkan oleh M. Djuazi Mudzakir. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zhu, K., K. L. Kraemer, dan S. Xu. 2006. “The process of innovation assimilation by firms in different countries: A technology diffusion perspective on e-business.” *Management Science* Vol. 52, No. 10: 1557-1576.
- Zhu, K., dan K. L. Kraemer. 2005. “Post-Adoption Variations in Usage and Value of E-Business by Organizations: Cross-Country Evidence from The Retail Industry.” *Information System Research*: 61-84.