

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan pola, perilaku dan kebiasaan masyarakat saat ini sangat di pengaruhi oleh teknologi dan informasi. Era society 5.0 telah mereformasi setiap segmentasi kehidupan manusia. Era digital membawa banyak perubahan baik kesulitan maupun peluang. Berbagai permasalahan membangun bangsa pada era digital saat ini adalah hal yang harus di hadapi dan diselesaikan dengan cepat secara bersama, dengan adanya *Information, Communication and Technology (ICT)* telah memudahkan setiap aktifitas menjadi lebih efektif dan efisien termasuk industri pariwisata, menurut (Warmayana, 2018) bahwa ICT merupakan sarana yang membantu dunia pariwisata dan menjadi suatu kebutuhan mendasar dalam sebuah organisasi, perusahaan, instansi pemerintah, instansi pendidikan dan dalam dunia pariwisata berperan sebagai sarana serta prasarana dalam mempromosikan pariwisata secara elektronik atau digital marketing.

Penggunaan teknologi di sektor pariwisata dapat memberikan pengaruh positif terhadap daerah tujuan wisata dan mendorong ekonomi suatu daerah serta membuka kesempatan berbisnis atau wirausaha bagi masyarakat atau penduduk setempat (Gede Agung, 2016). Selaku penduduk beradaptasi dengan berkembangnya teknologi dapat memudahkan akses informasi khususnya berkaitan dengan suatu daerah tujuan wisata serta memahami nilai dan norma kebudayaan daerah. Pemahaman terkait penggunaan teknologi informasi diterapkan sebagai

salah satu cara mengenalkan pariwisata yang dapat memberikan keuntungan atau dampak positif terhadap penyedia jasa maupun pengelola pariwisata (Hamid et all, 2021:Rusyidi dan Fedryansah, 2018).

Kemajuan Teknologi Informasi (TI) berkembang pesat ditandai dengan tingginya minat masyarakat dalam mengumpulkan informasi melalui ketersediaan sistem informasi yang memadai (Nurdiansyah, Syamsuar et all, 2018). Ini karena TI dapat digunakan untuk membantu pemerintah atau organisasi dalam memproses, menyimpan dan mengubah data menjadi informasi yang dibutuhkan. Salah satu penyedia jasa layanan atau pengelola pariwisata yaitu pemerintah. Pemerintah memiliki peran penting sebagai pengelola pariwisata yang ada pada suatu daerah. Dalam hal ini pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai bentuk pelayanan berupa barang atau jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan diharapkan memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat (Aauliyaa,2021).

Perkembangan teknologi saat ini tidak hanya mempengaruhi pola aktifitas masyarakat di Indonesia tapi juga berkembang pada struktur yang telah digunakan oleh instansi pemerintah, termasuk salah satunya adalah *Electronic Government*. Penerapan *e-government* merupakan amanat Inpres nomor 3 tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronis di Indonesia. Implementasi *e-government* dalam pelaksanaan tata kelola pemerintah dan pelayanan publik membutuhkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi beserta sumber daya manusia yang handal dalam pengelolaannya. Pelayanan pemerintah yang terkesan birokratis dan kaku dapat dieliminir dengan pemanfaatan *e-government* menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi kepada kepuasan pengguna. Selain itu *e-government* menawarkan pelayanan publik selama 24 jam

sehingga dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

Provinsi Jambi dikenal sebagai salah satu provinsi yang mengagumkan dengan keindahan panorama alam, sejarah, budaya, seni dan warisan leluhur. Usaha pengembangan potensi pariwisata serta kebudayaan sudah dilakukan oleh pemerintah daerah, namun pendekatan secara teknologi dalam informasi pariwisata dan kebudayaan masih kurang tersampaikan dengan baik dan maksimal, karena dalam website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi <https://disbudpar.jambiprov.go.id/> hanya memberikan informasi seputar objek wisata secara umum saja dan belum menampilkan terkait kebudayaan serta kunjungan wisatawan yang ada di Provinsi Jambi.

Informasi terkait pariwisata dan kebudayaan biasanya datang dari berbagai sumber. Mengumpulkan dan memvalidasi informasi dari sumber yang berbeda bisa sulit, terutama ketika data dari satu sumber tidak konsisten dengan data dari sumber lain. Informasi tentang pariwisata sering kali berubah, misalnya perubahan jam operasional, harga tiket, atau status acara budaya. Memastikan bahwa informasi ini selalu diperbarui secara real-time adalah tantangan utama. Untuk banyak tempat, terutama destinasi wisata di daerah terpencil atau yang kurang terkenal, data mungkin tidak selalu tersedia atau terstruktur dengan baik. Ini bisa membuat informasi kurang lengkap atau sulit ditemukan.

Sebagai salah satu destinasi unggulan pariwisata di Indonesia, dimana wisata yang ada menjadi daya tarik tersendiri. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi di dalam upaya meningkatkan dan mempromosikan pariwisata telah melakukan terobosan melalui media promosi yang akurat seperti internet dan sosial media. Sasarannya yaitu *Government to citizen (G2C)* dan *Government to business*

(G2B) yang merupakan kategori *e-government* yang meliputi semua interaksi antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dan bisnis. *Government to citizen* (G2C) mengacu pada interaksi antara pemerintah dan warga negara dalam konteks pariwisata memberikan kemudahan dalam hal akses informasi, pelayanan publik, *feedback* dan pengaduan serta sebagai sarana promosi dan edukasi. *Government to business* (G2B) mengacu pada interaksi pemerintah dan bisnis dalam konteks pariwisata memberikan kemudahan terkait izin dan regulasi, dapat berkolaborasi dan kemitraan, dukungan dan insentif serta penyediaan data dan analisis bisnis yang dapat di kembangkan menjadi strategi pemasaran dan layanan yang lebih efektif.

Pemerintah dalam hal ini adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dapat berfungsi sebagai fasilitator antara warga masyarakat dan bisnis pariwisata, menyediakan layanan yang efisien, informasi yang akurat dan dukungan yang diperlukan untuk pertumbuhan sektor pariwisata. Integrasi teknologi dalam kedua model ini memungkinkan pengalaman wisata yang lebih baik dan pengelolaan sumber daya pariwisata yang lebih efisien. Untuk itu peran media elektronik sangat dibutuhkan dalam menunjang urusan *e-government* yang tepat sasaran di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi, sehingga baik wisatawan domestik maupun mancanegara dapat melihat bahwa provinsi Jambi menjadi provinsi yang mendapatkan perhatian khusus terkait pariwisata dan kebudayaannya.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada pariwisata dan kebudayaan untuk mengembangkan solusi jawaban atas permasalahan yang ada dan menuangkannya dalam penelitian yang berjudul “ Pengembangan *Smart Tourism* berbasis *E-Government* pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jambi “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah yang diperoleh adalah ?

- a. Bagaimana menganalisis pengembangan sistem *smart tourism* terkait pengolahan data informasi pariwisata dan kebudayaan yang tersedia pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata?
- b. Bagaimana menganalisis model kebutuhan akses data pariwisata dan kebudayaan yang diperlukan sewaktu-waktu oleh Instansi?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Pengembangan *smart tourism* terkait data pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jambi.
2. Penyelesaian masalah pengolahan data dan kebutuhan akses data yang diperlukan sewaktu-waktu.
3. Tema Pariwisata dan Kebudayaan dalam penelitian ini adalah pariwisata dan kebudayaan di Provinsi Jambi.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk:

1. Menganalisis dan mengembangkan sistem informasi pariwisata dan kebudayaan berbasis *smart tourism* yang dapat memudahkan pengguna sistem dalam mengelola data menghasilkan informasi.

2. Menganalisis proses digitalisasi data pariwisata dan kebudayaan yang diperlukan sewaktu-waktu oleh Instansi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat mudah memperoleh informasi yang telah dievaluasi, sehingga menghasilkan gambaran statistik dari data pariwisata, kebudayaan dan kunjungan wisatawan yang ada di Provinsi Jambi.
2. Dapat memudahkan dalam pengisian dan pencarian data pariwisata dan kebudayaan serta memperoleh informasi secara *real time* dan memudahkan dalam pemanfaatan data pariwisata dan kebudayaan yang akan digunakan untuk pencarian data.
3. Bagi pimpinan instansi sistem ini memudahkan dalam pengelolaan data pariwisata dan kebudayaan, sehingga dapat mempermudah dalam proses pengambilan keputusan dan rencana kerja selanjutnya.
4. Hasil implementasi pengembangan smart tourism dapat digunakan sebagai sarana promosi, pembuatan konten terkait pariwisata dan kebudayaan di Provinsi Jambi.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tema spesifik yaitu tentang pariwisata dan kebudayaan di Provinsi Jambi, untuk data yang diperoleh yaitu melalui studi literatur, wawancara, dan observasi.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal tesis yang digunakan, dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab ini, berisi penjelasan mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi penjelasan terkait uraian mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan atau acuan dalam melaksanakan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan untuk melaksanakan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang penjelasan terkait hasil yang didapatkan serta proses atau tahapan yang dilaksanakan selama penelitian.

BAB V PENUTUP

Bagian terakhir yang memuat kesimpulan dari penelitian serta saran dari peneliti untuk pengembangan selanjutnya.