

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai negara yang mengalami pembangunan berkelanjutan dan diversifikasi, sektor pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan yang menjadi faktor utama dalam pembangunan daerah serta peningkatan kesejahteraan masyarakat (Kementrian Pariwisata, 2015). Pengembangan pariwisata sendiri merupakan usaha untuk mengembangkan atau memajukan destinasi wisata, agar destinasi wisata tersebut lebih baik dan lebih menarik serta dapat menarik minat wisatawan untuk mengunjunginya (Barreto dan Giantari 2015:34). Tentunya ini merupakan suatu hal yang perlu dilakukan oleh Pemerintah daerah, dimana dengan adanya pengembangan pariwisata di suatu daerah akan memberikan banyak keuntungan atau manfaat yang bisa diambil.

Pada era digitalisasi yang semakin modern ini, tren pada masyarakat dapat berubah dengan cepat dimana hal ini dilatar belakangi dengan kemudahan dalam mengakses serta mencari informasi melalui teknologi. Peranan Teknologi Informasi dan komunikasi dalam sektor pariwisata cukup besar dan penting, karena dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi memudahkan Pemerintah dalam hal pembangunan dan pengembangan sektor pariwisata serta bagi para wisatawan dapat memudahkan dalam mengetahui informasi wisata yang ada sekalipun didaerah terpencil.

Penggunaan teknologi di Indonesia sangatlah tinggi, hal ini dibuktikan dari jumlah pengguna internet di Indonesia berdasarkan data tahun 2018-2022 menurut Lembaga *We Are Social (2022)* terdapat sekitar 204,7 juta pengguna internet per Januari 2022. Dimana jumlah tersebut naik sekitar 1,03% dari tahun sebelumnya. Hal ini membuktikan bahwa penggunaan teknologi di Indonesia merupakan bukan dari gaya hidup melainkan sudah menjadi kebutuhan masyarakat.

Pariwisata sendiri merupakan salah satu industri atau sektor yang perkembangannya cukup pesat dan tentunya terus berubah-ubah mengikuti tren yang ada. Sektor pariwisata sendiri tentunya harus dapat beradaptasi cepat terhadap lingkungan dan persaingan yang ketat (Gajdosik, 2018).

Smart Tourism merupakan gerakan atau gebrakan baru yang cukup unggul saat ini dalam bertahan terhadap tingginya tingkat pertumbuhan terhadap sistem informasi dan teknologi, yang mana Pemerintah saat ini memasuki era modernisasi digital dalam pengembangan suatu aspek.

Smart Tourism merupakan pilar implementasi terhadap konsep *Smart City* dalam sektor pariwisata. *Smart City* dapat diartikan sebagai wilayah kota yang telah mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi modern dalam tata kelola sehari-hari dengan tujuan untuk mempertinggi efisiensi, memperbaiki pelayanan publik, mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Smart Tourism sendiri dalam pengembangan sektor pariwisata merupakan faktor pendukung yang sangat dibutuhkan dimana perjalanan wisata merupakan kebutuhan bagi orang-orang serta saat ini seharusnya

Pemerintah dapat mengoptimalkan sektor pariwisata dengan penggunaan teknologi yang lebih modern.

Pariwisata Cerdas atau *Smart Tourism* dalam sektor pariwisata merupakan suatu cara untuk mempermudah dalam memperoleh informasi tentang peta lokasi, situasi, dan segala informasi dari objek daya tarik wisata di suatu daerah dengan memanfaatkan teknologi (Benckendorf et al, 2014). *Smart tourism* sendiri merupakan salah satu kesatuan baru dari beberapa unsur pariwisata yang mendukung dan memfasilitasi proses pengembangan pada suatu gerakan baru yang lebih unggul khususnya terhadap pengimplementasian teknologi dan pengembangan dalam sektor pariwisata yang lebih cerdas (Fe menia-Serra & Neuhofer, 2019).

Eskloitasi terhadap teknologi, informasi dan komunikasi dalam pariwisata dapat dilihat dari tingkah laku wisatawan dalam merencanakan suatu perjalanan wisata, dimana biasanya wisatawan berpegangan dengan menggunakan jasa agen konvensional lalu beralih kepada jasa agen online di platform media yang ada pada internet ataupun aplikasi pada *handphone*.

Dalam melakukan pengembangan suatu kawasan pariwisata cerdas atau *Smart Tourism*, diperlukanya arahan dalam pengembangan kawasan tersebut, salah satunya yaitu dengan memanfaatkan penggunaan teknologi. Teknologi merupakan bagian dari infrastruktur yang saling terintegrasi antara software, hardware serta *network* dalam memberikan serta menyediakan informasi secara akurat atau real-time data yang dapat digunakan sebagai menetapkan atau menentukan sesuatu yang lebih cerdas bagi pemangku kepentingan (Gretzel et al, 2015).

Penggunaan teknologi yang semakin canggih merupakan salah satu cara yang efektif dan efisien dalam penggunaannya dan dapat dimanfaatkan dalam pengembangan disuatu kawasan pariwisata. Dimana pariwisata sendiri merupakan salah satu kegiatan yang sangat bergantung pada penggunaan sumber daya lingkungan sehingga diperlukan sebuah rancangan yang tepat dalam pengelolaannya.

Teknologi dapat diterapkan dalam rangka pencapaian pembangunan pariwisata yang berkelanjutan. Maka dari itu pengembangan *Smart Tourism* bertujuan agar dapat mengidentifikasi, mengembangkan dan mengelola potensi ataupun daya tarik yang sudah ada dengan baik dari pandangan pemangku kepentingan. Serta nantinya Pemerintah daerah dapat melakukan pengembangan dalam sektor pariwisata yang terintegrasi dan memberikan hasil positif berupa perkembangan pada kawasan tertinggal menjadi kawasan yang lebih baik serta tetap memperhatikan sumber daya lingkungan. Dari pandangan wisatawan, penggunaan teknologi bertujuan agar dapat mempermudah pencarian informasi mengenai destinasi wisata

Dengan banyaknya pengaruh positif yang bisa didapatkan dari penggunaan teknologi dalam pengembangan kawasan pariwisata di sebuah daerah, sudah seharusnya pengembangan sektor pariwisata ini wajib dilakukan oleh Pemerintah daerah yang di wilayahnya memiliki potensi wisata yang besar. Salah satu kawasan di Jawa Barat yang didalamnya terdapat potensi besar terhadap bidang pariwisata adalah Kabupaten Majalengka.

Kabupaten Majalengka adalah salah satu daerah di Jawa Barat yang merupakan tujuan wisata serta memiliki banyak potensi alam (pegunungan, perbukitan, sungai, danau), kebudayaan serta produk wisata yang dapat dikembangkan.

Selain itu Kabupaten Majalengka merupakan 50 Kabupaten yang sudah menyelesaikan program Masterplan *Smart City*. Maka dari itu pengembangan *Smart Tourism* di Kab. Majalengka ini sejalan dengan adanya pengembangan atau penerapan *Smart City* yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten.

Ditinjau dari Rencana Induk Pembangunan Pariwisata Daerah (RIPPARKAB) Kabupaten Majalengka, misi dalam pembangunan pariwisata daerah “Membangun destinasi pariwisata alam agro dan seni budaya yang berdaya saing internasional melalui perlindungan, pengembangan dan pengelolaan terhadap sumber daya wisata alam pegunungan, pertanian, serta seni budaya tradisional dan kontemporer yang mendukung kepariwisataan Kabupaten Majalengka secara berkelanjutan”.

Keseriusan Pemerintah Kabupaten Majalengka dalam mengembangkan pariwisata dapat terlihat dari surat keputusan (SK) Bupati Majalengka No. 556/kep.734-disparbud/2019 mengenai penetapan Desa wisata di Kabupaten Majalengka. Terdapat 33 Desa di 26 Kecamatan dalam Kabupaten Majalengka yang memiliki potensi sebagai tempat tujuan berwisata. Salah satunya adalah Kecamatan Sindangwangi yang memiliki potensi dalam pengembangan *Smart Tourism*.

Kecamatan Sindangwangi adalah salah satu wilayah yang berada di timur daerah Kabupaten Majalengka. Kecamatan Sindangwangi ini memiliki beragam potensi wisata yang dapat dikembangkan dimana di Kecamatan Sindangwangi sendiri daerahnya dilatarbelakangi dengan dataran tinggi hingga pegunungan. Dalam pengembangan di sektor pariwisata pada Kecamatan Sindangwangi ini memiliki potensi yang lebih besar terhadap pengembangan wisata alam. Dimana hal ini dilatar belakangi dengan geografis kawasan tersebut. Selain itu Sektor Pariwisata di Kecamatan Sindangwangi terus di dorong oleh pemerintah setempat atau pemerintah daerah dalam pengembangan serta promosi pada daya tarik wisata yang ada.

Akan tetapi, dalam pengembangannya kawasan ini masih perlu diberikan arahan dalam mengembangkan potensi wisata yang ada. Dalam pengembangannya dibutuhkan arahan pada pengembangan potensi dan daya tarik wisata menggunakan konsep *smart tourism* agar Pemerintah daerah nantinya dapat mengidentifikasi, mengembangkan dan mengelola potensi ataupun daya tarik yang sudah ada dengan baik menggunakan teknologi serta nantinya dapat menjadikan kawasan Kecamatan Sindangwangi menjadi Kawasan atau destinasi wisata berbasis *Smart Tourism* yang mana kawasan tersebut dalam kegiatan atau jalanya kegiatan pariwisata akan di dukung dengan infrastruktur serta pelayanan berbasis teknologi, serta pada akhirnya akan memberikan pengalaman baru terhadap wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata di Kecamatan Sindangwangi.

Pengembangan *Smart Tourism* di Kecamatan Sindangwangi merupakan sebagai salah satu model pengembangan khususnya di wilayah Kabupaten Majalengka yang dalam prosesnya menggunakan teknologi. Selain itu penerapan *Smart Tourism* di Kecamatan Sindangwangi bertujuan agar meningkatkan citra destinasi dan mempermudah wisatawan dalam mengambil keputusan berwisata serta menjadikan kawasan tersebut lebih modern. Dimana hal ini dilatar belakangi dengan kemajuan teknologi yang cukup pesat di Indonesia saat ini.

Selain hal tersebut, Kecamatan Sindangwangi merupakan daerah tujuan wisata yang cukup menonjol di Kabupaten Majalengka. Hal tersebut dikarenakan dengan tingginya peningkatan kunjungan wisatawan pertahunnya serta objek daya tarik wisata yang ada di Kecamatan Sindangwangi memiliki ciri khas berbeda dari beberapa objek wisata yang ada di Kabupaten Majalengka. Maka dari itu Kecamatan Sindangwangi harus melakukan pengembangan terhadap bidang teknologi di dalam sektor pariwisatanya, dimana dengan adanya teknologi akan dapat membantu dan mempermudah para wisatawan untuk mengunjungi suatu daya tarik dan juga memberikan pelayanan yang mudah serta memberikan pengalaman baru terhadap wisatawan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Sindangwangi memiliki potensi menjadi kawasan pariwisata cerdas atau *Smart Tourism* dengan adanya arahan pengembangan yang baik pada pengembangan ke arah digital atau teknologi. Maka dari itu, dibutuhkan penelitian arahan pengembangan dalam aspek pengembangan potensi dan

daya tarik wisata yang ada di Kecamatan Sindangwangi agar masyarakat, Pemerintah Desa, Pemerintah daerah mengetahui potensi yang dimiliki serta dapat direalisasikan dan dikembangkan. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini berjudul **Pengembangan *Smart Tourism* di Kecamatan Sindangwangi, Kabupaten Majalengka.**

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini akan menitik beratkan pada pengembangan *Smart Tourism* pada suatu kawasan dengan tetap memperhatikan sumber daya alam yang digunakan. Dalam mengetahui kesiapan pengembangan *Smart Tourism* pada Kecamatan Sindangwangi maka akan dikaji beberapa komponen sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi *Smart Attraction* di Kecamatan Sindangwangi
2. Mengidentifikasi *Smart Accessesibility* di Kecamatan Sindangwangi
3. Mengidentifikasi *Smart Amenities* di Kecamatan Sindangwangi
4. Mengidentifikasi *Smart Ancillary Services* di Kecamatan Sindangwangi
5. Mengidentifikasi *Smart Activity* di Kecamatan Sindangwangi
6. Mengidentifikasi Ketersediaan *Smart Package Availability* di Kecamatan Sindangwangi

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dibagi menjadi 2 tujuan, dimana tujuan formal dikhususkan terhadap instansi pendidikan serta tujuan operasional dikhususkan terhadap lokasi penelitian

1. Tujuan Formal

Memenuhi data dalam penyusunan proyek akhir sebagai syarat kelulusan pada Diploma IV di Program Studi Destinasi Pariwisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Dalam pembangunan serta pengembangan *Smart Tourism* di Kecamatan Sindangwangi Kabupaten Majalengka menghasilkan suatu arahan serta rekomendasi berupa pengembangan dalam bentuk pengembangan potensi dan daya tarik wisata yang sudah ada menjadikan pariwisata cerdas atau *Smart Tourism*.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah manfaat berupa Arahan Pengembangan *Smart Tourism* di Kecamatan Sindangwangi serta memberikan sebuah rekomendasi terhadap pengembangan daya tarik berbasis *Smart Tourism* yang dapat digunakan oleh Pemerintah dalam melakukan pengembangan Pariwisata kedepannya.

E. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian yang dilakukan di Kecamatan Sindangwangi Kabupaten Majalengka, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami oleh peneliti, dimana waktu tempuh yang cukup jauh dari

tempat tinggal peneliti dengan lokasi penelitian, lalu kesulitan dalam proses mendapatkan beberapa data. serta proses persuratan terhadap Dinas terkait yang cukup memakan waktu lama serta penentuan waktu wawancara yang sulit