

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi menjadikan aktivitas manusia semakin bergantung dengan adanya Internet dan perangkatnya. Teknologi informasi merupakan rangkaian alat yang mempermudah manusia dalam memproses informasi dalam pekerjaan dan tugas-tugas yang berhubungan dengan informasi (Haag dan Keen ; 1996). Teknologi Informasi termasuk didalamnya adalah teknologi komunikasi yang digunakan untuk menyebarkan informasi, teknologi informasi tidak hanya berupa perangkat keras dan perangkat lunak yang berfungsi sebagai pengolah informasi (Martin ; 1999). Didukung dengan perkembangan industri yang dikenal dengan revolusi industri 4.0, ditandai dengan pergeseran budaya dari sistem yang semula manual menjadi serba digital dan mengandalkan internet. Hal ini terjadi hampir diseluruh dunia tak terkecuali di Indonesia.

Internet merupakan sebuah jaringan fisik yang berfungsi untuk mempermudah koneksi perangkat komputer di seluruh dunia. Internet meliputi infrastruktur jaringan server dan koneksi antara komputer yang digunakan untuk menyimpan dan pemindahan informasi antar PC klien dan *server web* (Chaffey., 2009 :186). Internet merupakan jaringan global dari jaringan komputer yang luas dan berkembang tanpa adanya manajemen atau kepemilikan terpusat. Internet menghubungkan seseorang dengan orang lain atau kelompok dengan informasi yang ada di seluruh dunia serta menyediakan

informasi, hiburan, dan komunikasi kapanpun dan dimanapun (Kotler dan Armstorng 2010 ; 24).

Berdasarkan data dari Asosisasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2018 tercatat sebesar 64,8% atau sekitar 171,17 Juta penduduk di Indonesia telah menggunakan internet dalam kegiatan sehari – hari termasuk dalam memperoleh informasi, menyelesaikan pekerjaan, hingga melakukan perjalanan atau berwisata. Perkembangan teknologi Internet memberikan dampak terhadap berbagai bidang, termasuk bidang pariwisata. Salah satu fungsi dari perkembangan internet dalam bidang pariwisata adalah sebagai media pemasaran dan penyampaian informasi.

Pemasaran dan penyampaian informasi yang semula menggunakan *paper based* kini mulai beralih menggunakan tekhnologi internet seperti sosial media dan website. Pemasaran dan penyampaian informasi yang dilakukan menggunakan sosial media dan website dapat disebut dengan *e-marketing*. *E-Marketing* adalah upaya perusahaan untuk memasarkan produk dan jasa serta membangun hubungan dengan pelanggan melalui internet (Kotler & Armstrong 20101 ; 528). *E- marketing* merupakan suatu proses pemasaran dengan menggunakan teknologi komunikasi elektronik (Chaffey, Chadwick, Johnston & Mayer, 2006 ; 9).

Dengan kemudahan mengakses internet perusahaan atau pengelola destinasi dapat memasarkan produk dan jasa mereka kapanpun menggunakan media sosial atau website, sehingga wisatawan dapat dengan mudah memperoleh informasi kapanpun dan dimanapun mengenai destinasi wisata. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya (Mulyanto, 2009 : 90). Peranan teknologi informasi

dalam pariwisata saat ini dapat digambarkan dalam pariwisata digital yang dapat dilihat dari bagaimana peran DMO (*Destination Management Organization*), dalam menyalurkan informasi mengenai destinasi wisata. Terdapat beberapa jenis DMO seperti *national tourism organization*, *regional tourism organization*, dan *convention & visitors bureaus* (Pike, 2008).

Kota Blitar sebagai *Regional Destination Management* melalui pemerintah daerah memiliki tanggung jawab dalam pengembangan dan pemasaran pariwisata daerah, sesuai dengan Visi RPJP Kota Blitar tahun 2005 – 2025 yaitu untuk menjadikan Kota Blitar sebagai kota pariwisata, pusat pelayanan perdagangan dan jasa yang berwawasan kebangsaan dan lingkungan hidup. Kota Pariwisata yang dimaksud adalah menjadikan Kota Blitar sebagai kota tujuan wisata yang kegiatan kepariwisataannya diarahkan pada wisata sejarah perjuangan. Kegiatan kepariwisataan dilaksanakan dengan menciptakan terobosan baru dan meningkatkan jaringan kerjasama wisata.

Berdasarkan arah dan strategi pembangunan pada RPJP Kota Blitar tahun 2005 – 2025 pada poin pertama, disebutkan bahwa arah pembangunan pariwisata Kota Blitar adalah meningkatkan kualitas objek wisata terutama wisata sejarah dan menambah objek wisata lainnya, akomodasi wisata serta memperluas jaringan wisata untuk semakin meningkatkan jumlah dan lama kunjungan wisatawan. Dalam proses mewujudkan visi tersebut, pemerintah daerah Kota Blitar melalui kegiatan diskusi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Blitar memberikan arahan kepada stakeholder pariwisata di Kota Blitar untuk mengembangkan destinasi digital di Kota Blitar.

Destinasi digital yang dimaksud oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Blitar adalah pembangunan destinasi wisata yang *instagramable* yang

dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung, dan mengembangkan konten – konten dalam website pariwisata “Visit Blitar” sebagai media promosi untuk memperluas jaringan wisata dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Saat ini Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Blitar sudah memiliki situs daring (*online*) resmi berupa website “Visit Blitar” yang dapat dilihat melalui tautan berikut <http://pariwisata.visitblitar.com> untuk menampilkan informasi pariwisata di Kota Blitar.

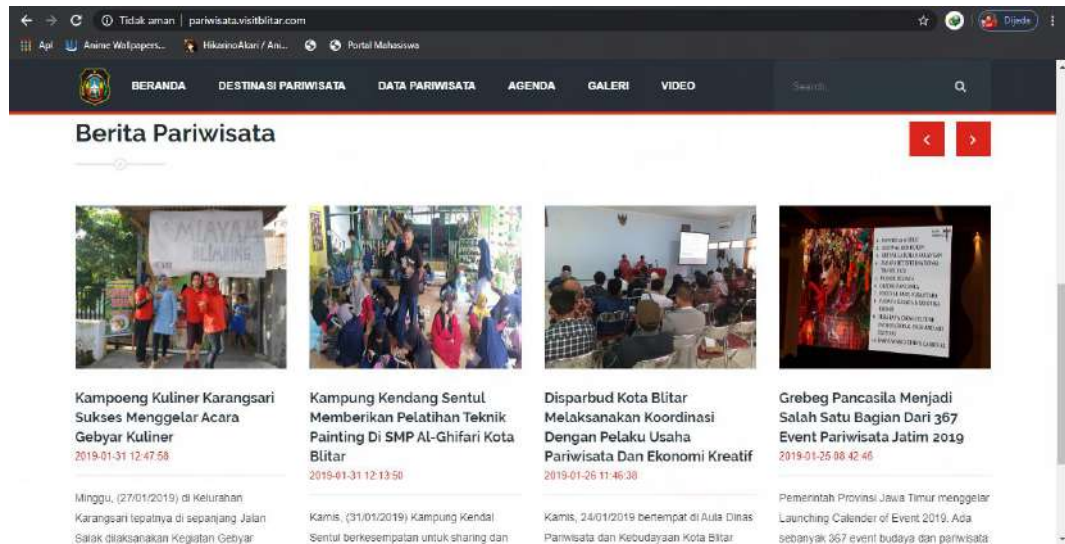
Situs web yang baik adalah situs web yang informatif, komunikatif, handal dalam transaksi, mampu berhubungan dengan konsumen secara interaktif dan handal secara teknis (Benckendorff dkk, 2014). Namun jika dilihat saat ini situs website Visit Blitar belum memenuhi standar website yang baik, dapat dilihat digambar berikut :

Gambar 1 *Homepage* Website Pariwisata Visit Blitar



Sumber : Website Pariwisata Visit Blitar

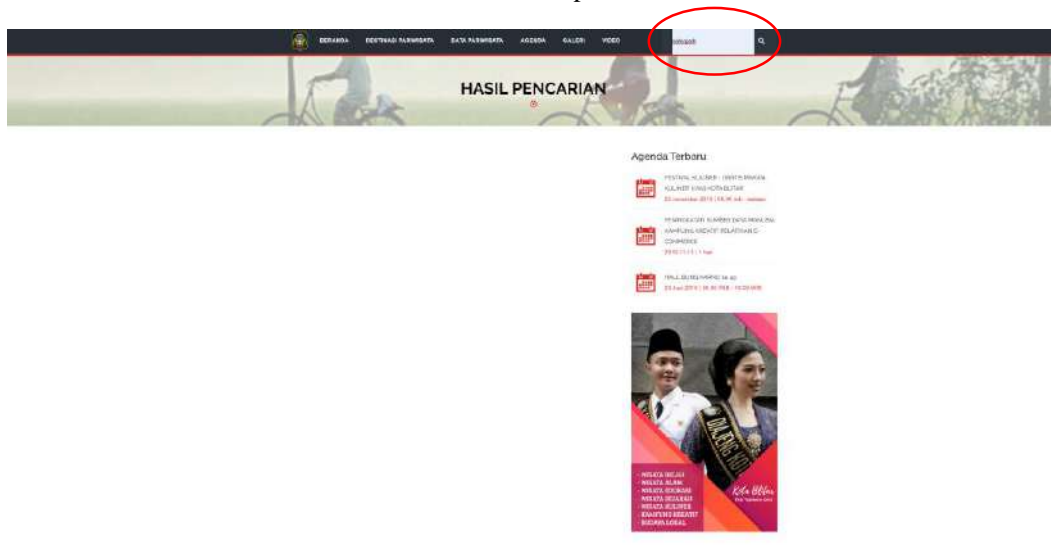
Gambar 2 Konten pada Website Visit Blitar



Sumber : Website Pariwisata Visit Blitar

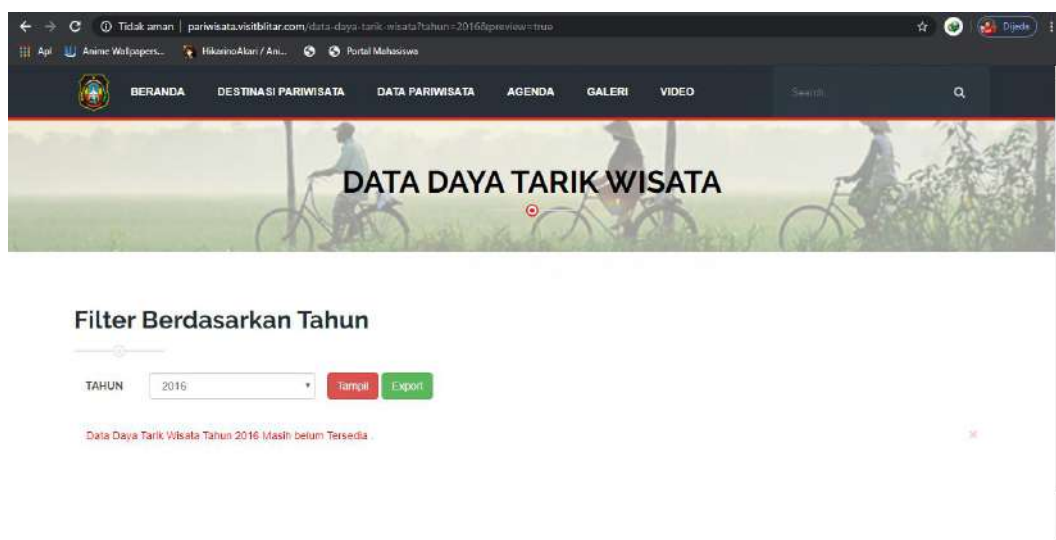
Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa konten yang terdapat pada website “*Visit Blitar*” masih memiliki informasi yang minim tentang pariwisata Kota Blitar hanya sebatas informasi mengenai objek wisata yang ada, berita pariwisata, dan agenda kegiatan. Apabila dilihat lebih dalam lagi terdapat *disfungsi* pada fitur website, misalnya pada fitur destinasi pariwisata yang mencakup informasi tentang daftar objek wisata yang ada di Kota Blitar apabila pengguna website mencoba untuk mencari informasi menggunakan *keyword* pada kolom *search* terdapat beberapa informasi daya tarik yang tidak dapat dimunculkan oleh website tersebut padahal terdaftar dalam fitur destinasi pariwisata, dan pada tabel data pariwisata terdapat beberapa data yang belum tersedia pada tahun tertentu.

Gambar 3 Halaman Hasil Pencarian pada Website Visit Blitar



(Sumber : Website Pariwisata Visit Blitar)

Gambar 4 Halaman Data Daya Tarik Pariwisata pada Website Visit Blitar



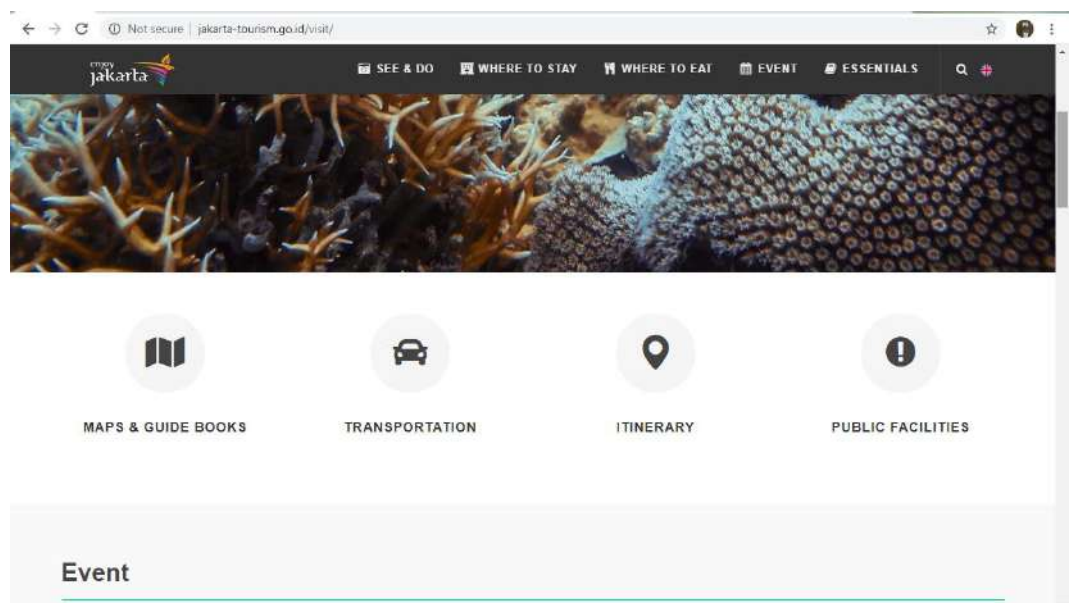
(Sumber : Website Pariwisata Visit Blitar)

Website “*Visit Blitar*” yang dibentuk pada tahun 2013 dan diperbarui pada tahun 2018 memiliki tujuan sebagai sumber informasi utama mengenai pariwisata dan kebudayaan Kota Blitar, sebagai media promosi pariwisata dan kebudayaan Kota Blitar, dan sebagai basis data pariwisata dan kebudayaan Kota Blitar. Namun berdasarkan keterangan diatas, tujuan dari pembentukan website sebagai media promosi dan sumber informasi pariwisata dan

kebudayaan Kota Blitar masih minim jika dibandingkan dengan website pariwisata seperti “*Enjoy Jakarta*” milik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta atau “*Wonderful Indonesia*” milik Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

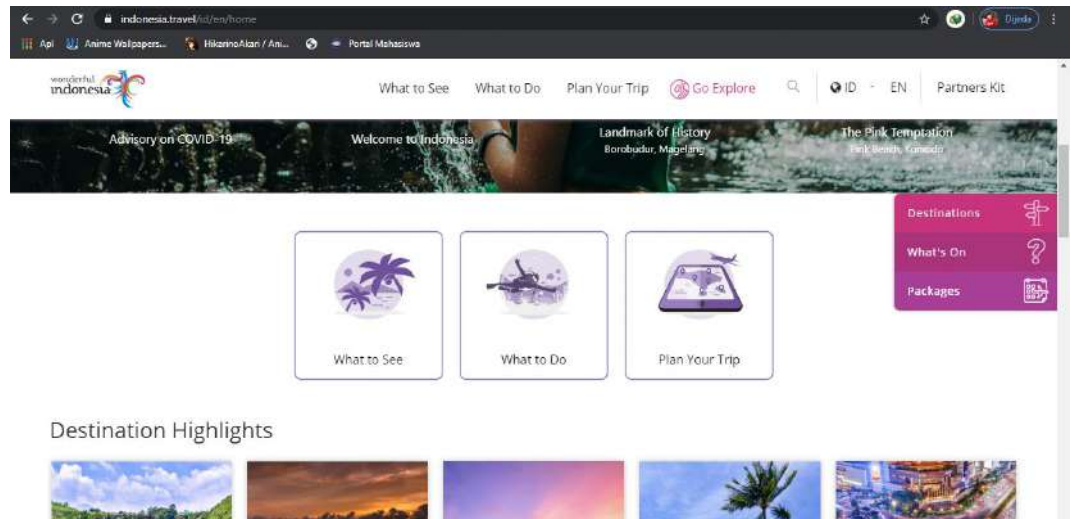
Dapat dilihat pada gambar 5 website “*Enjoy Jakarta*” dan pada gambar 6 “*Wonderful Indonesia*” yang memiliki konten dan tampilan atau *interface* yang menarik serta kelengkapan informasi yang disediakan, seperti informasi transportasi, akomodasi, tawaran paket wisata peta dan buku panduan serta tersedia jadwal penyelenggaraan *event*. Selain itu pengguna website dapat melakukan kegiatan transaksi yang semakin memudahkan pengguna dalam merencanakan perjalanannya.

Gambar 5 Homepage Website Pariwisata Enjoy Jakarta



(Sumber : Website Pariwisata Enjoy Jakarta)

Gambar 6 Homepage Website Pariwisata Wonderful Indonesia



(Sumber : Website Wonderful Indonesia)

Berdasarkan keterangan tersebut dibutuhkan adanya pengembangan konten dan desain *Interface* pada website pariwisata “Visit Blitar” yang akan menjadikan website pariwisata “Visit Blitar” sebagai *platform* yang menyediakan sumber informasi mulai dari informasi daya tarik, paket wisata, akomodasi, dan transportasi melalui penambahan fitur dan konten dalam website yang akan dibahas dalam skripsi dengan judul **“Pengembangan Website Pariwisata “Visit Blitar” pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Blitar”**.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini akan meneliti mengenai *Website Usability* (Leavitt dan Shneiderman ; 2010). Berikut adalah indikator yang menjadi fokus pada penelitian ini :

1. *Content Organization and Readability*
2. *Navigation and links*
3. *User Interface Design*

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk penyusunan skripsi atau Proyek Akhir yang digunakan sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma IV di program studi Manajemen Destinasi Pariwisata, jurusan Kepariwisataan, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan Operasional dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk pengembangan *design interface* dan fitur dalam website “*Visit Blitar*” yang bertujuan sebagai media promosi dan untuk meningkatkan kualitas informasi dan data pariwisata yang disediakan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Blitar sebagai pengelola dan memudahkan pengunjung untuk memperoleh informasi yang lengkap mengenai pariwisata Kota Blitar.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain terutam dalam bidang perancangan sistem informasi pariwisata.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah Kota Blitar terutama Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Blitar dalam mengembangkan webiste pariwisata Kota Blitar guna meningkatkan kualitas website, media promosi, dan basis data pariwisata dan kebudayaan Kota Blitar.