

# PENGEMBANGAN DIGITALISASI PARIWISATA BERBASIS COLLABORATIVE GOVERNANCE

Argyo Demartoto

*Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik*

*Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia, [argyodemartoto\\_fisip@staff.uns.ac.id](mailto:argyodemartoto_fisip@staff.uns.ac.id)*

## ABSTRAK

*Pariwisata sebagai sektor unggulan di Indonesia dapat menopang pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah, swasta, pelaku wisata dan masyarakat berperan dalam pengembangan pariwisata. Destinasi wisata di Surakarta Jawa Tengah dikembangkan dengan strategi digitalisasi pariwisata, namun ada tantangan dan peluang, sehingga diperlukan collaborative governance. Tujuan penelitian eksploratif ini menganalisis pengembangan digitalisasi pariwisata berbasis collaborative governance di Surakarta. Informan penelitian adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Surakarta, swasta, pengelola destinasi wisata dan wisatawan. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, lalu dianalisis menggunakan model interaktif melalui pengumpulan data, reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagai upaya percepatan pembangunan digitalisasi wisata di Surakarta, Bidang Destinasi dan Industri Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta bekerja sama dengan Pandu Digital melakukan kegiatan Pelatihan Tata Kelola Bisnis dan Pemasaran digital destinasi pariwisata, serta perbaikan tata kelola, infrastruktur transportasi dan pendukung destinasi wisata berbasis digital. Digitalisasi pariwisata berbasis collaborative governance berdampak positif terhadap pengembangan pariwisata di Surakarta. Kebutuhan dukungan dana dan kualitas sumber daya manusia dapat dipenuhi melalui kolaborasi antara pemerintah, swasta, pelaku wisata dan masyarakat. Penggunaan website, media sosial dan platform digital, seperti Aplikasi Solo Destination memudahkan dan menarik wisatawan mengakses informasi destinasi pariwisata secara online, sehingga meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.*

**Kata kunci:** Digitalisasi pariwisata; Collaborative governance

## 1. PENDAHULUAN

Surakarta Jawa Tengah memiliki beragam potensi pariwisata baik wisata budaya, kuliner dan *urban services*. Pelaku pariwisata mengembangkan berbagai strategi untuk dapat memberi pelayanan terbaik kepada wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Sebagai bagian dari masyarakat era modernisasi, masyarakat dituntut hidup berdampingan dengan perkembangan teknologi informasi.

Kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi berdampak pada sektor pariwisata. Kebutuhan wisatawan untuk mengakses informasi sebagai langkah awal menentukan destinasi pariwisata yang akan dikunjungi perlu didukung dengan digitalisasi pariwisata. Langkah ini memberikan kemudahan akses bagi wisatawan untuk menentukan destinasi wisata secara *online* (Muliawanti dan Susanti, 2020).

Sektor pariwisata beradaptasi dengan mengadopsi teknologi informasi dalam upaya digitalisasi industri pariwisata, sehingga memungkinkan wisatawan menggunakan aplikasi pemesanan akomodasi perjalanan dengan memanfaatkan transisi digital. Penggunaan aplikasi pemesanan *online*, seperti Traveloka dan Tiket.com, menjadi semakin populer bagi wisatawan yang ingin merencanakan perjalanan mereka (Suwarni, 2020).

Inovasi dan transformasi digital pariwisata membuka peluang bagi berbagai pihak baik pemerintah, swasta, pelaku wisata dan masyarakat. Pengelola pariwisata memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan destinasi wisata di Surakarta secara *online*. Pengelola destinasi pariwisata, wisatawan, penyedia hotel dan akomodasi sebagai *stakeholders* pariwisata dapat terdigitalisasi sebagai jaringan pariwisata digital, namun digitalisasi pariwisata memunculkan tantangan tersendiri yaitu kecukupan pendanaan dan kualitas sumber daya manusia (Sandra, 2022). Oleh karena itu dalam pengembangan pariwisata di Surakarta diperlukan adanya upaya kolaboratif antara berbagai *stakeholders* pariwisata baik pemerintah, swasta, pelaku wisata dan masyarakat.

*Collaborative governance* menjadi salah satu konsep penting dalam upaya mengoptimalkan pengembangan digitalisasi pariwisata. Implementasi digitalisasi pariwisata berbasis *collaborative governance* diukur melalui delapan kriteria keberhasilan yaitu *networked structure, commitment to a common purpose, trust among the participants, governance, access to authority, distributive accountability/responsibility, information sharing* dan *access to resources* (Ansell dan Gash, 2008). Penelitian ini bertujuan menganalisis pengembangan digitalisasi pariwisata berbasis *collaborative governance* di Kota Surakarta.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan eksploratif. Informan dalam penelitian ini adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta, swasta, pengelola destinasi wisata dan wisatawan. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi yang dilaksanakan selama bulan Desember 2022-Januari 2023. Data yang diperoleh diuji keabsahannya menggunakan triangulasi sumber data. Setelah itu data dianalisis menggunakan model interaktif melalui pengumpulan data, reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan (Swedberg, 2020).

## 3. ANALISIS DATA

Perkembangan teknologi dan informasi berpengaruh pada sektor pariwisata di Surakarta. Digitalisasi pariwisata yang dilakukan melalui penggunaan *website*, media sosial dan aplikasi memudahkan wisatawan untuk menentukan destinasi yang akan dituju, namun digitalisasi pariwisata terhambat oleh ketersediaan dana dan sumber daya manusia yang cakap teknologi. Upaya digitalisasi pariwisata harus didukung berbagai pihak. Selain pemerintah, peran swasta, pelaku wisata dan masyarakat juga sangat penting dalam pengembangan pariwisata. Untuk itu dilakukan sebuah upaya kolaboratif antara berbagai pihak yang memiliki tujuan, strategi, agenda, sumber daya dan aktivitas yang sama melalui *collaborative governance*. Dalam era digitalisasi, pengembangan pariwisata berbasis *collaborative governance* dapat memenuhi kebutuhan teknologi saat ini (Warmayana, 2018; Yashinta, 2020).

*Collaborative governance* menjadi solusi pengembangan pariwisata berbasis digital, karena pembangunan infrastruktur, sarana dan prasarana serta layanan wisata membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam pelaksanaan *collaborative governance* ada kolaborasi dalam pemecahan permasalahan, artinya tidak terpusat pada pemerintah saja melainkan juga pihak swasta, pelaku wisata dan masyarakat dalam pengembangan pariwisata. *Governance* berperan sebagai *public sector* yang membagi kepemilikan kekuasaan dan kewenangan dalam pengelolaan pariwisata, sementara swasta memenuhi kebutuhan pribadi dan masyarakat berpartisipasi sebagai kolaborator bagi pemerintah dan swasta (Sentanu & Mahadiansar, 2020). Pemerintah sebagai *public sector* memberikan pengaruh besar bagi penggunaan teknologi digital dalam pelayanan pariwisata. Pihak swasta mengembangkan teknologi dalam bentuk yang lebih praktis dan kemudian digunakan oleh masyarakat untuk pengembangan pariwisata.

Collaborative governance terdiri dari tiga fase yaitu identifying obstacles and opportunities, debating strategies for influence dan planning collaborative actions. Pada tahap identifying obstacles and opportunities seluruh stakeholders pariwisata di Surakarta menyatakan adanya peluang dan tantangan dalam pelaksanaan digitalisasi pariwisata. Untuk itu dirumuskan strategi yang tepat dengan keseimbangan antara kemampuan sumber daya manusia dan kecukupan pendanaan bagi pengembangan destinasi pariwisata. Collaborative actions yang dilakukan oleh pemerintah, swasta, pelaku wisata dan masyarakat Surakarta dalam praktik pariwisata digital memberikan dampak besar bagi daya tarik wisatawan baik wisatawan nusantara (wisnu) maupun wisatawan mancanegara (wisman). Implementasi strategi digitalisasi pariwisata ditentukan secara berkelanjutan untuk menjamin keberlangsungan program dalam jangka waktu yang panjang (Kirana dan Artisa, 2020).

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika serta Pandu Digital melakukan pelatihan literasi digital terhadap pelaku pariwisata di Surakarta untuk pengembangan digitalisasi destinasi pariwisata. Pengelola wisata kuliner, wisata budaya dan *urban services* yang ikut dalam pelatihan diantaranya Pura Mangkunegara, Benteng Vastenberg, Museum Danar Hadi, *Art Market* Pasar Ngarsopuro, Pusat Oleh-Oleh Surakarta, Stasiun Balapan, Pasar Gedhe dan Pasar Klewer. Pandu Digital memberi pendampingan penggunaan media sosial untuk promosi dan reservasi, optimalisasi platform digital sebagai sarana promosi dan memfasilitasi penyedia jasa pariwisata di Surakarta yang belum memiliki layanan online. Selain itu juga melakukan pendampingan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Surakarta untuk menjalankan usaha secara *online*. Dengan adanya aplikasi Solo Destination masyarakat dan wisatawan dari luar Kota Surakarta dapat mengakses berbagai destinasi wisata termasuk wisata kuliner, atraksi, transportasi dan akomodasi di Surakarta dengan mudah. Wisatawan dapat melakukan reservasi, pembelian tiket dan pembayaran digital dengan QRIS yang terintegrasi dengan berbagai destinasi wisata di Surakarta. Informasi pariwisata meliputi destinasi wisata, hotel, villa dan rumah makan yang bisa diakses wisatawan melalui akun Instagram resmi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta. Hal ini membuat pelaku usaha dan masyarakat saling berhubungan dan berbagi informasi.

*Network structure* adalah proses pembentukan jaringan dalam pengembangan pariwisata di Surakarta yang dilakukan melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD), Musyawarah Rencana Pembangunan Kelurahan (Musrenbangkel), Musyawarah Rencana Pembangunan Kecamatan (Musrenbangcam) dan Musyawarah Rencana Pembangunan Kota (Musrenbangkot) yang diadakan satu tahun sekali. *Commitment to a common purpose* menekankan pada keharusan bagi seluruh aktor untuk memiliki komitmen yang tinggi dalam proses pengembangan pariwisata. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta yang bertanggung jawab pada bagian pariwisata berkolaborasi dengan elemen-elemen terkait untuk pengembangan destinasi pariwisata dan penataan berbagai kawasan wisata di Surakarta. Dinas Komunikasi dan Informatika; Dinas Lingkungan Hidup; Dinas Koperasi, Perdagangan dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM); pedagang; Kepolisian Sektor (Polsek); Komandan Rayon Militer (Danramil) dan media terlibat secara profesional. Pengelola dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta adalah pihak fasilitator yang mengerti dan berusaha mengedukasi pedagang dan pihak terkait lainnya untuk pengelolaan yang lebih baik (Ansell dan Gash, 2008; Berlinadaldo dkk., 2020).

Elemen pemerintah, swasta, pelaku wisata dan masyarakat berkolaborasi menjalankan peran masing-masing untuk pengembangan pariwisata dengan kesamaan dalam tujuan, strategi, agenda, sumber daya dan aktivitas. Masing-masing elemen memiliki peran sesuai tupoksinya, pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan perizinan, swasta sebagai investor, pelaku wisata sebagai implementator dan masyarakat sebagai penyedia sumberdaya dan pelaksana kebijakan (Eddyono, 2021). Tantangan implementasi digitalisasi pariwisata berbasis

*collaborative governance* di Surakarta adalah kesadaran masyarakat yang belum menyeluruh, sehinggadigitalisasi pariwisata tidak bisa dilaksanakan secara optimal. Pemerintah belum memberikan solusi serta jaminan terhadap kekhawatiran masyarakat untuk merubah nilai dan perilaku digitalisasi pariwisata, sehingga ada yang tetap pada nilai dan perilaku konvensional. Sementara itu dari pihak swasta kurang mampu menjadi penggerak masyarakat untuk membuka diri terhadap potensi wisata di wilayah mereka sendiri. *Trust among the participants* perlu ditekankan pada aktor-aktor pelaksana digitalisasi pariwisata untuk menghadapi tantangan implementasinya (Pikkemaat dkk., 2019).

#### 4. KESIMPULAN

Digitalisasi pariwisata sebagai salah satu strategi pengembangan pariwisata di Surakarta dilaksanakan berbasis *collaborative governance*. Tantangan digitalisasi pariwisata seperti kecukupan pendanaan untuk pengembangan teknologi dan kualitas sumber daya manusia perlu didukung dengan kontribusi dari pemerintah, swasta, pelaku wisata maupun masyarakat. Proses kolaborasi yang dilaksanakan secara konsisten memberikan dampak pada berkembangnya sektor pariwisata berbasis digital. Penggunaan aplikasi, *website* dan media sosial mampu memberikan akses kepada wisatawan untuk mengakses destinasi wisata.

#### REFERENSI

- Ansell, Chris dan Alison Gash. 2008. *Collaborative governance in theory and practice*. Journal of Public Administration Research and Theory Vol. 18 No.4. Oxford, Oxford Academic.
- Berliandaldo, Mahardhika, Achmad Chodiq dan Driszal Fryantoni. 2021. *Kolaborasi dan Sinergitas Antar Stakeholder dalam Pembangunan Berkelanjutan Sektor Pariwisata Di Kebun Raya Cibinong*. INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia Vol.4 No.2. Malang, Forum Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia.
- Eddyono, Fauziah. 2021. *Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Ponorogo; Uwais Inspirasi Indonesia.
- Kirana, Cintantya Adhita Dara dan Rike Anggun Artisa. 2020. *Pengembangan Desa Wisata Berbasis Collaborative Governance di Kota Batu*. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik Vol. 6 No. 1. Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Muliawanti, L., & Susanti, D. 2020. Digitalisasi destinasi sebagai strategi pengembangan promosi pariwisata di Kabupaten Magelang. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 3(02), 135-1
- Pikkemaat, Birgit, Mike Peters dan Bernhard Fabian Bichler. 2019. *Innovation Research in Tourism: Research Streams and Actions for The Future*. Journal of Hospitality and Tourism Management Vol. 41. Melbourne, Council for Australasian Tourism and Hospitality Education Inc.
- Sandra, Jana. 2022. *The Importance of Digital Literacy for Society 5.0: A Phenomenological Approach*. Technium Soc. Sci. J. Vol. 28, 849. Getzville, William S. Hein & Co.
- Sentanu, I Gede Eko Putra Sri Sentanu dan Mahadiansar. 2020. *Memperkuat Peran Pemerintah Daerah: Mengelola Pariwisata Lokal yang Berkelanjutan*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN) Vol. 8 No.1. Tanjung Pinang, FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Suwarni. 2020. *Kepariwisataan Terkait 4.0 Dengan Memanfaatkan Big Data*. Tornare: Journal of Sustainable and Research Vol. 2 No.1. Bandung, Pascasarjana Universitas Padjajaran.

- Swedberg, Richard. 2020. *Exploratory Research. The Production of Knowledge: Enhancing Progress in Social Science*. Cambridge; Cambridge University Press.
- Warmayana, I Gede Agus Krisna. 2018. *Pemanfaatan Digital Marketing dalam Promosi Pariwisata Pada Era Industri 4.0*. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama Dan Budaya* Vol. 3 No. 2. Denpasar, Fakultas Dharma Duta Institut Hindu Dharma Negeri Denpasar.
- Yasintha, Putu Nomy. 2020. *Collaborative Governance Dalam Kebijakan Pembangunan Pariwisata Di Kabupaten Gianyar*. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* Vol. 4 No.1. Bandung, LPPM Universitas Pendidikan Nasional.