

**PERENCANAAN STRATEGI LAYANAN INFORMASI PARIWISATA  
PADA DINAS PEMUDA, OLAHRAGA, KEBUDAYAAN DAN  
PARIWISATA KOTA SOLOK**

**TESIS**



**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan  
Gelar Magister *Chief Information Officer* (CIO)**

**Oleh:**

**RAHMADHANI M  
NIM. 1304470**

**PROGRAM STUDI S2 CHIEF INFORMATION OFFICER  
PASCASARJANA FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2015**

## ABSTRACT

**Rahmadhani M, 2015. Tourism Information Service Strategy Planning at Department of Youth, Sports, Culture and Tourism of Solok City. Chief Information Officer Graduate Program, Faculty of Engineering, State University of Padang.**

Indonesian tourism is the sector that has great potential when developed optimally, one of them is Solok Tourism. The optimalization of tourism potential is not only the improvement on location and tourism objects, but also the usage of Internet, dealing with tourism as a highly information-intensive industry. An information technology services management, especially service strategy, is required to achieve the right business outcomes of the tourism information services provided.

The service strategy planning was done by using Goal-based Planning Model. Qualitative research was done first for understanding business strategy as well as defining internal and external environment. The strategy was formed as Four Ps (perspective, positions, plans and patterns), an approach discussed by Information Technology Infrastructure Library.

An expansion strategy was found as the service strategy. A strategic action plan was formed for implementing strategy, i.e., through Continual Service Improvement, Business Relationship and Service Level Management; Strategy, Portfolio and Risk Management; Design coordination, Service Catalogue, Release and Deployment management; Reliability management; and Service Desk and Incident Management. Service management was planned to be done through Tourism Destination Development Program, Tourism Marketing Development Program and Partnership Development Program.

**Keywords:** Solok tourism, tourism information services, information technology services management (ITSM), service strategy, Four Ps, Information Technology Infrastructure Library (ITIL).

## ABSTRAK

**Rahmadhani M, 2015. Perencanaan Strategi Layanan Informasi Pariwisata pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kota Solok. Program Magister *Chief Information Officer* Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.**

Pariwisata Indonesia merupakan sektor yang memiliki potensi besar dalam menghasilkan pendapatan negara apabila dikembangkan secara optimal, termasuk Pariwisata Kota Solok. Pengoptimalan potensi pariwisata tidak hanya pada pembenahan lokasi dan obyek wisata, namun juga pada pemanfaatan Internet, dalam kaitan “pariwisata sebagai industri padat informasi”. Suatu pengelolaan layanan teknologi informasi, terutama strategi layanan, diperlukan untuk mencapai *outcome* bisnis dari penyediaan layanan informasi pariwisata.

Perencanaan strategi layanan dilakukan dengan menggunakan *Goal-based Planning Model*, suatu model perencanaan strategis pada organisasi sektor publik dan nonprofit dengan basis tujuan dari organisasi. Perencanaan diawali dengan penelitian kualitatif untuk mendapatkan pemahaman atas strategi bisnis instansi serta kondisi lingkungan internal dan eksternal instansi selaku penyedia layanan. Strategi layanan disusun dengan pendekatan *Four Ps* (*perspective, positions, plans* dan *patterns*), suatu pendekatan perumusan strategi layanan berdasarkan praktik terbaik *Information Technology Infrastructure Library*.

Strategi ekspansi ditemukan sebagai strategi layanan informasi pariwisata Kota Solok. Suatu rencana aksi strategis disusun untuk mengimplementasikan strategi, yaitu: melalui proses Pengelolaan Layanan; Pengelolaan Strategi, Portofolio dan Risiko Layanan; Pengelolaan Rancangan, Katalog dan Rilis Layanan; Pengelolaan Keandalan Layanan; dan Pengelolaan *Service Desk* dan Insiden Layanan. Pengelolaan layanan direncanakan untuk diselenggarakan melalui Program Pengembangan Destinasi Pariwisata, Program Pengembangan Pemasaran Pariwisata dan Program Pengembangan Kemitraan.

Kata kunci: Pariwisata Kota Solok, layanan informasi pariwisata, pengelolaan layanan teknologi informasi (ITSM), strategi layanan, *Four Ps*, *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL).

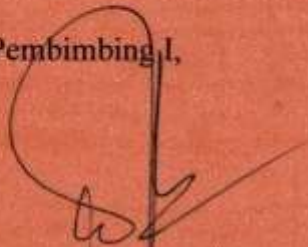
## PERSETUJUAN AKHIR TESIS

---

Mahasiswa : Rahmadhani M  
NIM : 1304470  
Program Studi : Magister (S2) CIO

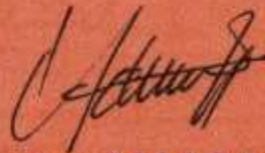
### MENYETUJUI

Pembimbing I,



Prof. Dr. Nizwardi Jalinus, M.Ed.  
NIP. 19520822 197710 1 001

Pembimbing II,



Muhammad Adri, S.Pd., M.T.  
NIP. 19750514 200003 1 001

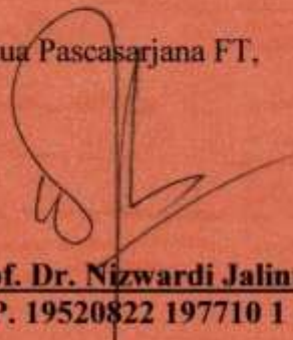
### PENGESAHAN

Dekan,



Drs. Svahril, S.T., MSCE., Ph.D.  
NIP. 19640506 198903 1 002

Ketua Pascasarjana FT,



Prof. Dr. Nizwardi Jalinus, M.Ed.  
NIP. 19520822 197710 1 001

**PERSETUJUAN KOMISI  
UJIAN TESIS**

---

Tesis

Mahasiswa : Rahmadhani M  
NIM : 1304470

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis  
Program Magister *Chief Information Officer*  
Program Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang  
Tanggal: 10 Februari 2015

**No. Nama**

**Tanda Tangan**

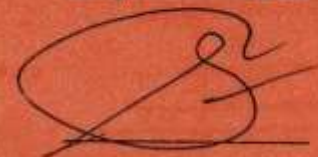
1 Prof. Dr. Nizwardi Jalinus, M.Ed.  
(Ketua)



2 Muhammad Adri, S.Pd., M.T.  
(Sekretaris)



3 Dr. M. Giatman, MSIE.  
(Anggota)



4 Dr. Dedy Irfan, M.Kom.  
(Anggota)



5 Drs. Elfi Tasrif, M.T.  
(Anggota)

Padang, 10 Februari 2015

Program Studi S2 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan

Ketua,



Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T.  
NIP. 19591204 198503 1 004

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis dengan judul “Perencanaan Strategi Layanan Informasi Pariwisata pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kota Solok” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Negeri Padang, maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Februari 2015  
Saya yang menyatakan,



**Rahmadhani M**  
NIM. 1304470

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian tesis ini.

Dalam penelitian ini peneliti banyak menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Syahril, S.T, MSCE, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang (FT UNP);
2. Bapak Prof. Dr. Nizwardi Jalinus, M.Ed selaku Ketua Pascasarjana FT UNP, sekaligus selaku pembimbing I yang telah membantu peneliti dalam memberikan arahan dan bimbingan sehingga penelitian tesis ini dapat diselesaikan;
3. Bapak Dr. Fahmi Rizal, M.Pd, M.T selaku Ketua Program Studi S2 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan FT UNP;
4. Bapak Muhammad Adri, S.Pd, M.T selaku Pengelola Magister *Chief Information Officer* FT UNP, sekaligus selaku pembimbing II yang telah membantu peneliti dalam memberikan arahan dan bimbingan sehingga penelitian tesis ini dapat diselesaikan;
5. Bapak Dr. M. Giatman, MSIE, Bapak Dr. Dedy Irfan, M.Kom dan Bapak Drs. Elfi Tasrif, M.T selaku Kontributor, Penguji I dan Penguji II yang memberikan saran dan kritik demi kesempurnaan tesis ini;
6. Bapak Mukhlidi Muskhir, S.Pd, M.Kom dan Bapak Dr. Y. Bandung, S.T, M.T selaku validator instrumen dan produk penelitian dan memberikan arahan dan bimbingan sehingga penelitian tesis ini dapat diselesaikan;
7. Para Dosen Pengajar pada Program Studi S2 Magister *Chief Information Officer* FT UNP yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti selama menjalani perkuliahan;

8. Kementerian Komunikasi dan Informatika khususnya Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang telah memberikan biaya pendidikan sampai selesainya penelitian tesis ini;
9. Pemerintah Kota Solok dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Solok yang telah memberikan izin dan segala informasi, serta khususnya Badan Kepegawaian Daerah yang telah memberikan bantuan biaya pendidikan sampai selesainya penelitian tesis ini;
10. Kepala Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kota Solok beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin dan segala informasi dan bantuan guna penyelesaian tesis ini;
11. Orang tua Ayahanda Murjalis Hasan dan Ibunda Asnida Tanjung beserta seluruh keluarga besar atas dukungan dan doa untuk kesuksesan selama ini.
12. Sdr. Roby Alfian, Sdr. Afdal Yulius, Mas Armaya, Mas Didik Darmadi, Pak Rhama Eka Putra, Pak Muhammad Halim, Mansteven Nofriandi Elbadinas, Angga Kurniawan, Bu Devi Meria, Bu Dewi Pratika Sari dan Bu Muhaimin Zurna serta seluruh teman mahasiswa Program Magister *Chief Information Officer (CIO)* angkatan 2013 yang telah berpartisipasi memberikan bantuan baik moril maupun materil dan doa kepada peneliti dalam penyelesaian tesis ini.

Penyelesaian tesis ini telah dilakukan dengan sebaik-baiknya. Peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat untuk Pemerintah Kota Solok dan berharap kritikan serta saran untuk kesempurnaan ke depan.

Padang,      Februari 2015  
Peneliti



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN AKHIR TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN KOMISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	10
G. Spesifikasi Produk yang Diharapkan .....	10
H. Asumsi dan Keterbatasan Pengembangan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	12
1. Perencanaan Strategis .....	12
2. Industri Pariwisata .....	15
3. Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Pariwisata.....	26
4. Pengelolaan Layanan TI ( <i>IT Service Management</i> ) .....	31
5. <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i> .....	36
B. Penelitian yang Relevan.....	44
C. Kerangka Konseptual.....	46
D. Pertanyaan penelitian.....	48

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	49
B. Desain Penelitian .....	50
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	52
D. Prosedur Penelitian .....	52
E. Jenis dan Sumber Data .....	55
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	55
G. Teknik Analisis Data .....	56

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	58
1. Strategi Bisnis Instansi .....	58
2. Analisis Lingkungan Penyedia Layanan.....	62
3. Penyajian Data Validitas Produk.....	70
B. Pembahasan .....	71
1. Rumusan Ruang pasar dan Faktor Strategis Layanan .....	71
2. Rumusan Sasaran strategis .....	73
3. Rumusan Strategi Layanan Informasi Pariwisata Kota Solok .....	73
4. Pembahasan Produk.....	97

### **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	99
B. Implikasi.....	100
C. Saran .....	100

### **DAFTAR RUJUKAN .....**

### **LAMPIRAN.....**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Kegiatan Peningkatan Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pemasaran Pariwisata pada Tahun 2010-2015 di Kota Solok .....	5
4.1 Matriks Informasi Visi Instansi .....	58
4.2 Matriks Informasi Misi Instansi .....	60
4.3 Matriks Informasi Tujuan Instansi .....	60
4.4 Matriks Informasi Sasaran Instansi .....	61
4.5 Matriks Informasi Pasar dan Pelanggan Instansi .....	61
4.6 Matriks Informasi Layanan yang Ditawarkan.....	63
4.7 Matriks Informasi Usaha Meningkatkan Bisnis .....	63
4.8 Matriks Informasi Lingkungan Internal.....	65
4.9 Sumber daya manusia Dinas PORKP dan kualifikasi pendidikan .....	67
4.10 Matriks Informasi Lingkungan Eksternal .....	68
4.11 Sarana Pokok, Pelengkap dan Penunjang Pariwisata Kota Solok.....	70
4.12 Hasil uji validitas konten .....	70
4.13 Hasil uji validitas rumusan strategi layanan .....	71
4.14 Hasil uji validitas rencana pengelolaan layanan .....	71
4.15 Kondisi Lingkungan dari Hasil Analisis Lingkungan .....	74
4.16 Matriks Analisis SWOT.....	79
4.17 Pemetaan tujuan dengan Program dan Kegiatan.....	82
4.18 Pemetaan tujuan dengan proses dan fungsi ITIL .....	83
4.19 Elemen Teknologi untuk Pengelolaan Layanan Informasi Pariwisata .....	87
4.20 Keahlian dan kompetensi khusus pada pengelolaan layanan.....	89
4.21 Pola pengelolaan layanan informasi pariwisata Kota Solok.....	90
4.22 Indikator kinerja kunci Program dan Kegiatan .....	91
4.23 Penyandingan organisasi pengelolaan layanan informasi pariwisata Kota Solok dengan organisasi yang berlaku pada lingkungan Dinas PORKP Kota Solok .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kecenderungan Angka Kunjungan Wisata dan Pendapatan pada Dinas PORKP Kota Solok Tahun 2010-2013..	3
1.2 Peningkatan PDRB Sektor Pariwisata Kota Solok Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha 2009 – 2013. ....	3
2.1 Perspektif, posisi, rencana (plan) dan pola.....	14
2.2 Obyek wisata Air Terjun Sarasah Batimpo Indah. ....	20
2.3 Taman Rekreasi Pulau Belibis.....	21
2.4 Obyek wisata Panorama Puncak Payo. ....	21
2.5 Arena Pacuan Kuda Ampang Kualo. ....	22
2.6 Obyek dan Daya Tarik Wisata Sejarah dan Budaya Minangkabau, diantaranya Lesung Batu (kiri) dan Stasiun Kereta Api Kota Solok (kanan). ....	22
2.7 Siklus hidup layanan pada kerangka kerja ITIL v3. ....	38
2.8 Kerangka Konseptual. ....	47
3.1 Prosedur Penelitian. ....	53
4.1 Sistematis Keterkaitan antara Visi, Misi, dan Arah Penyediaan Layanan Informasi Pariwisata Kota Solok. ....	77
4.2 Rancangan Organisasi Layanan Informasi Pariwisata Kota Solok. ....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Surat Izin Penelitian .....	105
2 Surat Keterangan Penelitian .....	106
3 Proses dan Peran dalam ITIL .....	107
4 Kode dan Daftar Program dan Kegiatan Urusan Pariwisata Pemerintahan Daerah .....	118
5 Struktur Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kota Solok	119
6 Pedoman Observasi.....	120
7 Daftar Informan .....	123
8 Pedoman Wawancara.....	124
9 Kategorisasi data.....	129
10 Validasi Instrumen.....	132
11 Validasi Produk .....	135
12 Catatan Lapangan .....	140
13 Produk Penelitian.....	171

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kota Solok secara astronomis terletak pada  $0^{\circ}32'-1^{\circ}45'$  LS dan  $100^{\circ}27'-108^{\circ}41'$  BT dengan ketinggian 390 s.d 514 m dpl dan luas wilayah 5.764 Ha atau 57.64 km<sup>2</sup>. Letak geografis Kota Solok berada di tengah-tengah provinsi Sumatera Barat, menjadikan Solok sebagai kota perlintasan antar Kota/Kabupaten di Sumatera Barat, dan antar Provinsi, terutama perlintasan Jambi dan Sumatera Utara dengan Ibukota Provinsi Sumatera Barat: Kota Padang. Selain sebagai kota perlintasan, Kota Solok juga menjadi kota persinggahan, dengan potensi besar dan strategis bagi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi dan jasa, perdagangan, transportasi, komunikasi dan pariwisata.

Keunikan dan keaslian budaya dan keindahan alam nagari Solok berpadu sebagai modal pengembangan pariwisata di daerah ini. Selama beberapa waktu terakhir ini, upaya pengembangan pariwisata daerah terintegrasi dengan pengembangan wilayah. Pada umumnya pembangunan sarana dan prasarana perhubungan selalu disejalkan dengan maksud pengembangan pariwisata yakni dengan membuka sebanyak mungkin akses jalan ke obyek-obyek yang masih susah dijangkau, seperti Puncak Payo, Kelurahan Tanah Garam dan Air Terjun Sarasah Batimpo Indah, Kelurahan Laing.

Data tingkat kunjungan wisatawan merupakan salah satu alat yang sangat penting untuk mengukur kinerja Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata (Dinas PORKP) Kota Solok dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi Dinas pada bidang Pariwisata. Tingkat kunjungan wisatawan merupakan besaran peningkatan angka kunjungan pada tahun perhitungan dibandingkan dengan angka kunjungan pada tahun sebelumnya. Angka kunjungan merupakan jumlah kunjungan ke obyek wisata Kota Solok selama tahun perhitungan, baik wisata alam berupa kunjungan ke taman rekreasi dan *outbound*, maupun wisata budaya berupa kunjungan ke festival seni budaya.

Perhitungan angka kunjungan diperoleh dengan masukan informasi dari pengelola obyek dan fasilitas wisata di Kota Solok. Informasi dari pengelola obyek wisata berupa jumlah pengunjung ke obyek wisata yang dikelola. Informasi dari pengelola fasilitas wisata berupa jumlah tamu yang menginap di hotel/wisma (fasilitas akomodasi) yang dikelola. Namun, perhitungan angka kunjungan wisata masih menjadi tanda tanya, sebagaimana juga termuat dalam artikel pada blog Pusat Analisis Informasi Pariwisata. Hal ini terkait dengan pendefinisian wisatawan nusantara dan patokan yang digunakan dari Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata berupa pengguna fasilitas wisata minimal akomodasi dan transportasi lokal.

Dalam rangka meningkatkan angka kunjungan wisata, Pemerintah Kota Solok melalui Dinas PORKP, telah mempromosikan destinasi wisata daerah kepada dunia internasional dan nasional. Promosi wisata daerah dilakukan melalui Program Pengembangan Pemasaran Pariwisata, seiring dengan Program Pengembangan Nilai Budaya serta Program Pengembangan Destinasi Pariwisata. Kegiatan promosi pariwisata yang terkenal ialah Tour de Singkarak, suatu ajang balap sepeda internasional dengan melintasi lansekap Sumatera Barat yang indah dan menantang yang diselenggarakan setiap tahunnya oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bersama dengan pemerintah daerah se-Sumatera Barat.

Program-program tersebut diupayakan dengan sejumlah dana yang tidak sedikit. Realisasi belanja langsung dari ketiga program tersebut menyerap dana setidaknya sebesar 40% dari keseluruhan realisasi belanja langsung Dinas PORKP setiap tahunnya (Dinas PORKP, 2014). Yang diharapkan sebagai dampak dari peningkatan angka kunjungan melalui penyelenggaraan program-program tersebut adalah peningkatan pendapatan daerah dan pendapatan masyarakat Kota Solok.

Kecenderungan Angka Kunjungan Wisata dan Pendapatan pada Dinas PORKP Kota Solok Tahun 2010-2013 ditampilkan pada Gambar 1.1. Hal ini menunjukkan suatu fenomena bahwa pendapatan daerah Kota Solok yang bersumber dari retribusi tempat rekreasi dan olahraga cenderung mengalami

penurunan, sementara angka kunjungan wisata mengalami peningkatan. Pendapatan masyarakat pada sektor Pariwisata ditampilkan pada Gambar 1.2. Pendapatan masyarakat, dalam hal ini ialah PDRB Sektor Pariwisata, mengalami peningkatan yang relatif kecil, sementara angka kunjungan wisata mengalami peningkatan pada rentang tahun 2010-2013. PDRB Sektor Pariwisata merupakan konsep pendekatan yang dipakai untuk mengukur pendapatan masyarakat dari hasil kegiatan ekonomi sektor pariwisata di suatu wilayah (regional).



Gambar 1.1 Kecenderungan Angka Kunjungan Wisata dan Pendapatan pada Dinas PORKP Kota Solok.

Sumber: Dinas PORKP Kota Solok (2014).



Gambar 1.2 Peningkatan PDRB Sektor Pariwisata Kota Solok.

Sumber: BPS Kota Solok (2014).



Tanaamah & Manuputty (2006) menyatakan bahwa Pariwisata Indonesia merupakan sektor yang memiliki potensi besar dalam menghasilkan pendapatan negara apabila dikembangkan secara optimal. Secara khusus dapat dinyatakan bahwa Pariwisata Kota Solok juga berpotensi besar dalam menghasilkan pendapatan daerah apabila dikembangkan secara optimal. Fenomena penurunan pendapatan daerah seiring peningkatan angka kunjungan wisata ke Kota Solok pada tahun 2010-2013 tidak sejalan dengan pernyataan tersebut. Apa pengembangan pariwisata Kota Solok belum optimal?

Penelitian Tanaamah & Manuputty (2006) mengungkapkan bahwa pengoptimalan potensi pariwisata tidak hanya berada dalam membenahan lokasi maupun obyek wisata, namun harus diikuti dengan pemanfaatan teknologi internet dalam melakukan promosi serta pemesanan langsung oleh wisatawan. Dalam hal ini, dapat dinyatakan bahwa pengoptimalan potensi pariwisata Kota Solok tidak hanya berupa membenahan obyek wisata, namun harus diikuti dengan pemanfaatan teknologi internet dalam melakukan promosi serta pemesanan langsung oleh wisatawan.

Pada sisi pemanfaatan teknologi internet, Dinas PORKP Kota Solok mempunyai Kegiatan Peningkatan Pemanfaatan Teknologi informasi dalam Pemasaran Pariwisata. Rincian Output dari kegiatan ini pada Tahun 2010-2015 disajikan pada Tabel 1.1. Hal ini memperlihatkan bahwa pengoptimalan potensi pariwisata Kota Solok belum sejalan dengan yang diungkapkan Tanaamah & Manuputty (2006). Pemanfaatan teknologi internet terlihat belum menjadi output kegiatan ini. Teknologi yang telah digunakan ialah, teknologi audio visual, radio dan televisi. Dalam hal ini, sejak tahun 2010, pemanfaatan TI dilakukan pada keperluan periklanan dan pembuatan dokumentasi profil budaya dan pariwisata Kota Solok dan dokumentasi Event Seni Budaya secara audio visual.

Dengan tidak adanya pemanfaatan teknologi internet dalam perencanaan Dinas PORKP, pengembangan pariwisata Kota Solok dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dikarenakan teknologi internet menyediakan akses ke berbagai sumber informasi kepariwisataan. Sementara, Hendriksson (2005) dalam Wellem

(2009) menyatakan bahwa pariwisata merupakan industri padat informasi. Teknologi internet menciptakan saluran distribusi baru dan lingkungan bisnis baru: *Electronic tourism* (penyelenggaraan pariwisata secara elektronik).

Tabel 1.1 Kegiatan Peningkatan Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pemasaran Pariwisata pada Tahun 2010-2015 di Kota Solok

Output Kegiatan	Tahun Pelaksanaan					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Promosi event daerah melalui media massa	v	v	v	v	v	v
Pembuatan dokumentasi audio visual	v	v	v	v	v	v
Promosi melalui radio	v	v	v	v	v	v
Promosi melalui TV lokal	-	v	-	-	-	-
Pembuatan Leaflet promosi	v	v	v	v	v	v

Sumber : Rencana Strategis Dinas PORKP 2010-2015, Data diolah oleh peneliti

Padat informasi bermaksud bahwa wisatawan membutuhkan informasi lengkap, seperti perusahaan penerbangan, pelayaran, asuransi, agen travel, hotel, dan pengelola obyek wisata yang dituju (Wellem, 2009). Informasi daya tarik tempat yang dituju mencakup nilai sejarah, nilai tradisional, benda cagar budaya, kerajinan kreatif, kuliner dan obyek wisata itu sendiri serta kalender wisata setempat. Kebutuhan informasi tersebut muncul mulai dari saat wisatawan berencana untuk berwisata, selama melakukan perjalanan wisata, sampai dengan kembali ke daerah asal.

Penyediaan informasi yang dibutuhkan wisatawan tentu membutuhkan kerjasama dari seluruh pengusaha yang terlibat selama perjalanan wisata dilakukan. Hal ini mengingat jasa yang dibutuhkan wisatawan selama berwisata dikelola oleh banyak pihak (pengusaha sektor pariwisata). Oka A. Yoeti (2013) menyatakan bahwa koordinasi dilakukan oleh suatu organisasi. Untuk Kota Solok, organisasi yang dimaksud ialah Dinas PORKP Kota Solok. Berdasarkan yang dikemukakan Oka A. Yoeti tersebut, Dinas PORKP bertanggung jawab dalam mengkoordinir produk pariwisata dan penyediaan informasi pariwisata Kota

Solok. Pemanfaatan teknologi internet memungkinkan sinkronisasi informasi ini tercipta.

Sinergitas produk tiap pengusaha sektor pariwisata dapat terbentuk dengan adanya sinkronisasi informasi. Dengan adanya sinergitas produk, akan tercipta produk industri pariwisata, yang dikenal dengan sebutan paket wisata. Berdasarkan pada penggolongan produk dari industri pariwisata yang disampaikan oleh Oka A. Yoeti (2013), paket wisata terbentuk jika telah melibatkan kerjasama dan koordinasi yang baik dari semua pihak, baik pihak transportasi, pihak penyedia fasilitas yang diperlukan di tempat tujuan seperti akomodasi, makanan dan minuman, hiburan dan rekreasi dan pihak obyek wisata itu sendiri. Dengan belum adanya pemanfaatan teknologi internet yang mendayagunakan kerjasama semua pihak pengelola tiap produk, menjadikan produk tiap pengusaha sektor pariwisata Kota Solok sebatas suatu potensi pariwisata Kota Solok.

Direktur Perencanaan Destinasi dan Investasi Pariwisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Lokot Ahmad Enda, menghimbau agar industri pariwisata Indonesia semakin kompetitif di mata wisatawan baik domestik maupun internasional. Beliau menyatakan bahwa saat ini e-tourism merupakan bagian dari pembangunan di sektor pariwisata. Beliau juga menyatakan bahwa seiring berjalannya waktu, e-tourism menjadi lebih berkembang dan menciptakan paradigma baru dalam dunia pariwisata, sehingga memerlukan pengelolaan yang membutuhkan teknologi informasi yang lebih interaktif. Beliau menyatakan hal tersebut pada workshop Perencanaan Bisnis dengan tema Pengembangan Website dan Blog untuk Promosi Rinjani pada bulan Agustus 2014, sebagaimana diberitakan pada laman Antaranews.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan perlindungan hukum terhadap transaksi dan sistem elektronik, serta memberikan perlindungan hukum terhadap kegiatan ekonomi, termasuk e-tourism. Sementara, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah mengatur jenis-jenis informasi yang terkategori informasi publik. Kedua peraturan tersebut melengkapi peraturan

perundangan terkait Pemerintahan berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (E-Government) yaitu: Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government dan UUD 1945 pasal 28 F.

Dokumen Akhir Masterplan Pengembangan Sistem e-Government Pemerintah Kota Solok Tahun 2010-2014 telah memuat deskripsi e-culture & Tourism. Sebagai suatu master plan, dokumen tersebut sebatas memuat rekomendasi strategi implementasi e-Government, tidak secara khusus memuat organisasi dan pengelolaan layanan informasi kepariwisataan menuju terwujudnya e-Tourism. Pedoman bagaimana menyajikan nilai kepada wisatawan dalam bentuk layanan informasi kepariwisataan terpadu untuk mencapai pelayanan prima belum tersedia.

Bagaimana menyajikan nilai kepada wisatawan dalam bentuk layanan disebut dengan pengelolaan layanan (Office of Government Commerce, 2011). Layanan informasi pariwisata yang memanfaatkan teknologi internet termasuk suatu bentuk layanan TI. Dengan demikian, penyajian nilai kepada wisatawan dalam bentuk layanan melalui teknologi internet dapat dinyatakan sebagai suatu pengelolaan layanan TI.

Pengelolaan Layanan TI (*Information Technology Service Management*) atau disingkat sebagai ITSM adalah implementasi dan pengelolaan kualitas layanan TI yang memenuhi kebutuhan bisnis (Office of Government Commerce, 2011). Lebih lanjut, Office of Government Commerce (2011) menyebutkan bahwa sederatan publikasi *best-practise* untuk ITSM ini ialah kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). ITIL versi 3 menyediakan panduan kepada penyedia layanan dalam penetapan kualitas layanan TI dan dalam proses, fungsi serta kemampuan lainnya yang dibutuhkan untuk mendukung penyediaan layanan.

Panduan yang disediakan kerangka kerja ITIL versi 3 edisi 2011 memuat proses *Strategy Management for IT Services*. Proses ini memastikan layanan dan cara layanan tersebut dikelola mendukung strategi bisnis instansi. Salah satu

keluaran dari proses ini ialah dokumen rencana strategi layanan dan rencana aksi strategis. Dokumen rencana strategi layanan mendefinisikan suatu set kemampuan dan sumber daya yang terkoneksi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dokumen rencana aksi strategis mendefinisikan tugas dan tanggung jawab dalam implementasi strategi. Kedua keluaran dari proses manajemen strategi ini menjadi pedoman pengelolaan layanan TI bagi penyedia layanan. Berdasarkan peran dan tanggung jawab yang didefinisikan, organisasi penggerak pengelolaan layanan TI dapat dirancang.

Bila dibandingkan dengan ISO 20000, suatu kerangka kerja ITSM serupa, LKPP (2013) menyatakan bahwa ITIL versi 3 berbicara tentang “apa” dan “bagaimana”, sementara ISO 20000 hanya berbicara tentang “apa”. Hal ini terkait peran ISO 20000 sebagai standar pengelolaan layanan TI dan ITIL sebagai praktik terbaik pengelolaan layanan TI. Untuk mewujudkan adanya suatu pedoman pengelolaan layanan informasi pariwisata, rencana strategi layanan berbasis ITIL versi 3 penting untuk dikembangkan. Pedoman pengelolaan layanan TI mengarahkan penyediaan layanan TI seiring peningkatan kualitas layanan TI.

## **B. Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan uraian dalam latar belakang di atas, ditemui beberapa masalah yang teridentifikasi sebagai berikut:

1. Belum adanya kontribusi layanan dalam mencapai peningkatan pendapatan masyarakat dan pendapatan daerah dari sektor pariwisata.
2. Angka kunjungan wisata yang kurang terukur dengan belum tegasnya patokan perhitungan yang digunakan.
3. Pariwisata Kota Solok belum dikembangkan secara optimal, dengan belum adanya pemanfaatan teknologi internet dalam penyediaan layanan informasi kepariwisataan.
4. Belum memadainya pembenahan obyek wisata Kota Solok.

5. Relasi antara pemerintah daerah dengan masyarakat (wisatawan), pemerintah daerah dengan pelaku bisnis pariwisata, dan pemerintah dengan pemerintah (antar instansi terkait) belum mendayagunakan penciptaan paket wisata.
6. Belum adanya pedoman pengelolaan layanan informasi pariwisata Kota Solok.

### C. **Pembatasan Masalah**

Untuk lebih fokusnya penelitian, dilakukan pembatasan masalah pada pedoman pengelolaan layanan informasi pariwisata Kota Solok, yaitu: rencana strategi layanan. Pembatasan masalah diuraikan sebagai berikut:

1. Rencana strategi layanan informasi pariwisata dikembangkan untuk lingkup industri pariwisata Kota Solok.
2. Rencana strategi layanan informasi pariwisata dikembangkan dengan praktik terbaik ITIL versi 3.

### D. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah, dilakukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa strategi layanan informasi pariwisata Kota Solok berdasarkan praktik terbaik ITIL versi 3?
2. Bagaimana rencana aksi strategis (rencana pengelolaan) layanan untuk implementasi strategi?
3. Bagaimana pola aksi pengelolaan layanan?
4. Bagaimana kesesuaian, kelayakan, dan daya guna Rencana Strategi Layanan Informasi Pariwisata Kota Solok?

### E. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang akan dilakukan ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengungkapkan strategi layanan informasi pariwisata Kota Solok berdasarkan praktik terbaik ITIL versi 3.
2. Untuk merumuskan rencana aksi strategis (rencana pengelolaan) layanan.

3. Untuk merumuskan pola aksi pengelolaan layanan.
4. Untuk mengungkapkan kesesuaian, kelayakan, dan daya guna Rencana Strategi Layanan Informasi Pariwisata Kota Solok.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dilakukan ialah dengan Rencana Strategi Layanan Informasi Pariwisata Kota Solok sebagai pedoman pengelolaan layanan informasi pariwisata, penyajian nilai kepada wisatawan menjadi terarah dan proaktif dalam rangka mencapai pelayanan prima serta peningkatan pendapatan daerah dan masyarakat dari sektor pariwisata.

#### **G. Spesifikasi Produk yang Diharapkan**

Produk yang dihasilkan dalam penelitian yang dilakukan adalah dokumen rencana strategi layanan sebagai pedoman pengelolaan layanan informasi pariwisata Kota Solok, termasuk di dalamnya rencana aksi strategis. Lebih lanjut, dokumen rencana strategi layanan memuat pola aksi pengelolaan dan rancangan organisasi layanan.

Spesifikasi produk yang diharapkan pada penelitian yang dilakukan ialah adanya kesesuaian dengan lingkungan industri pariwisata Kota Solok. Karakteristik dari dokumen rencana strategi layanan yang dihasilkan ialah selaras dengan kebutuhan dan strategi bisnis Dinas PORKP Kota Solok. Rencana aksi strategis memuat tiga elemen utama dari upaya perbaikan kualitas layanan: proses, teknologi dan sumber daya manusia. Elemen proses berupa satu set proses dan fungsi ITIL terpilih. Elemen teknologi berupa *tool* yang diperlukan dalam pengelolaan. Elemen sumber daya manusia berupa rumusan peran dan tanggung jawab serta kompetensi sumber daya manusia.

Uraian ringkas produk yang dihasilkan ialah sebagai berikut:

1. Analisis lingkungan, memuat analisis lingkungan eksternal dan internal, ruang pasar, faktor strategis dan sasaran strategi.

2. Perumusan strategi layanan, memuat visi, misi, tujuan, sasaran dan posisi strategis. Posisi strategis ialah kebijakan bagaimana instansi akan berbeda dari kompetitor (posisi nilai unik layanan).
3. Rencana aksi strategis dan pola aksi rencana pengelolaan layanan melalui daur hidup layanan dan pola pengelolaan serta organisasi layanan.

#### **H. Asumsi dan Keterbatasan Pengembangan**

Asumsi dalam pengembangan rencana strategi layanan ini adalah potensi pariwisata Kota Solok berpeluang besar untuk dikembangkan dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pengembangan pariwisata Kota Solok terutama pada jalinan kerjasama dan koordinasi antara pemerintah daerah dengan para pelaku usaha pariwisata dan antara pemerintah daerah dengan pemerintah daerah lainnya untuk penciptaan suatu paket wisata dan layanan informasi pariwisata. Layanan informasi pariwisata berbasis teknologi internet merupakan salah satu bagian dari perwujudan *e-Government* Kota Solok, dalam rangka optimalisasi pengembangan pariwisata Kota Solok.

Keterbatasan pada penelitian ini meliputi subyektifitas yang ada pada peneliti. Penelitian ini sangat tergantung kepada interpretasi peneliti tentang makna yang tersirat dalam wawancara sehingga kecenderungan untuk bias masih tetap ada. Untuk mengurangi bias, dilakukan proses triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara pengecekan silang data dengan fakta dari informan yang berbeda dan dari dokumentasi tertulis. Triangulasi metode berupa penggunaan metode wawancara dan observasi.

Pengembangan rencana strategi layanan informasi pariwisata terbatas pada praktik terbaik ITIL versi 3. Uji kesesuaian, kelayakan, dan daya guna terbatas pada dokumen rencana strategi layanan yang dihasilkan.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Strategi layanan terkait dengan penyediaan layanan teknologi informasi pariwisata Kota Solok dirumuskan sebagai strategi ekspansi. Strategi ekspansi terdiri atas penciptaan produk komplementer yang melengkapi obyek-obyek wisata di Sumatera Barat dan peningkatan diseminasi informasi pariwisata dalam rangka mencapai visi layanan informasi pariwisata, yaitu: “Pariwisata Kota Solok yang informatif dan berdaya saing global”.
2. Rencana aksi strategis (rencana pengelolaan) terkait dengan penyediaan layanan informasi kepariwisataan terpadu Kota Solok berupa program strategis, yaitu Program Pengembangan Destinasi Pariwisata, Program Pengembangan Pemasaran Pariwisata dan Program Pengembangan Kemitraan;
3. Pola aksi strategis terdiri atas pola aksi dan organisasi layanan. Pola aksi mencakup pola cara, batasan, prioritas dan penjadwalan. Organisasi layanan terdiri atas Pemilik layanan, Pengelolaan Layanan, Operasi Layanan dan Strategi Layanan.
4. Rencana Strategi Layanan memiliki kesesuaian, kelayakan, dan daya guna terhadap instansi penyedia layanan teknologi informasi pariwisata Kota Solok dengan memenuhi validitas produk pada sisi konten, substansi strategi pengelolaan dan substansi rencana pengelolaan.

## **B. Implikasi**

Strategi layanan perlu dikomunikasikan agar setiap *stakeholder* industri pariwisata dapat bersinergi dalam perencanaan pembangunan dan penganggaran di Kota Solok. Suatu rancangan organisasi dan pengelolaan layanan perlu diintegrasikan dengan strategi bisnis instansi dan ditetapkan sebagai suatu peraturan kepala dinas agar organisasi dapat menjalankan pengelolaan dalam mencapai tujuan penyedia layanan.

Layanan informasi yang disediakan secara elektronik membutuhkan fungsi *Service desk*, terutama untuk eskalasi. Operasi layanan informasi membutuhkan adanya pusat layanan informasi yang menjalankan fungsi *Service desk*.

## **C. Saran**

Kepada Kepala Dinas PORKP Kota Solok, disarankan untuk:

1. Mengintegrasikan strategi layanan dengan strategi bisnis instansi;
2. Mengomunikasikan strategi layanan kepada *stakeholder* industri pariwisata Kota Solok untuk sinergitas perencanaan pembangunan dan penganggaran di Kota Solok; dan,
3. Menetapkan rancangan organisasi dan pengelolaan layanan sebagai suatu keputusan kepala dinas, terutama pembentukan pusat layanan informasi pariwisata skala kabupaten/kota.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aradae. 2010. Model Strategi Layanan Teknologi Informasi untuk Organisasi. *Jurnal Tekno Insentif*. Kopertis Wilayah IV, Volume 4 No 1, Juli 2010. Hal. 33-44.
- BPS. 2014. *Produk Domestik Regional Bruto Kota Solok menurut Lapangan Usaha 2009-2013*. Badan Pusat Statistik Kota Solok.
- Buhalis, D & Hyun Jun, S. 2011. *Contemporary Tourism Reviews: E-Tourism*. Goodfellow Publishers Limited, Woodeaton, Oxford, OX3 9TJ.
- Dinas PORKP. 2013. Rencana Strategis Dinas PORKP 2010-2015. Kota Solok.
- \_\_\_\_\_. 2014. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah SKPD Tahun 2013. Kota Solok.
- Hasibuan, ZA & Santoso, HB. 2005. Standarisasi Aplikasi e-Government Untuk Instansi Pemerintah. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia ITB* 3-4 Mei 2005. Bandung.
- Hasibuan, ZA. 2007. *Metodologi Penelitian pada Bidang Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*. Bandung. Jakarta: Universitas Indonesia.
- <https://infopariwisata.wordpress.com/2010/03/02/bagaimana-menghitung-jumlah-wisatawan-nusantara/> [diakses 5 Februari 2015]
- [http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL\\_Roles](http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Roles) [diakses 5 Februari 2015]
- <http://mataram.antaranews.com/print/24885/kemparekraf-pengelolaan-pariwisata-perlu-memanfaatkan-teknologi-informasi> [diakses 11 September 2014]
- Indrajit, RE. 2012. *ITIL: Standar Internasional Pengelolaan Pelayanan Teknologi Informasi*. Ekoji999.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.
- Jadhav, VS. 2011. Information Communication Technologies in Tourism. *Research Paper*. Vol.1, Issue. VI/Dec 2011 pp.1-4. ISSN No-2031-5063