

Pemanfaatan Teknologi dalam Industri Pariwisata: Peluang dan Tantangan

Agoes Tinus Lis Indrianto, S.S.,M.Tourism.,Ph.D

Dean, School of Tourism

Universitas Ciputra Surabaya



Definisi Pariwisata

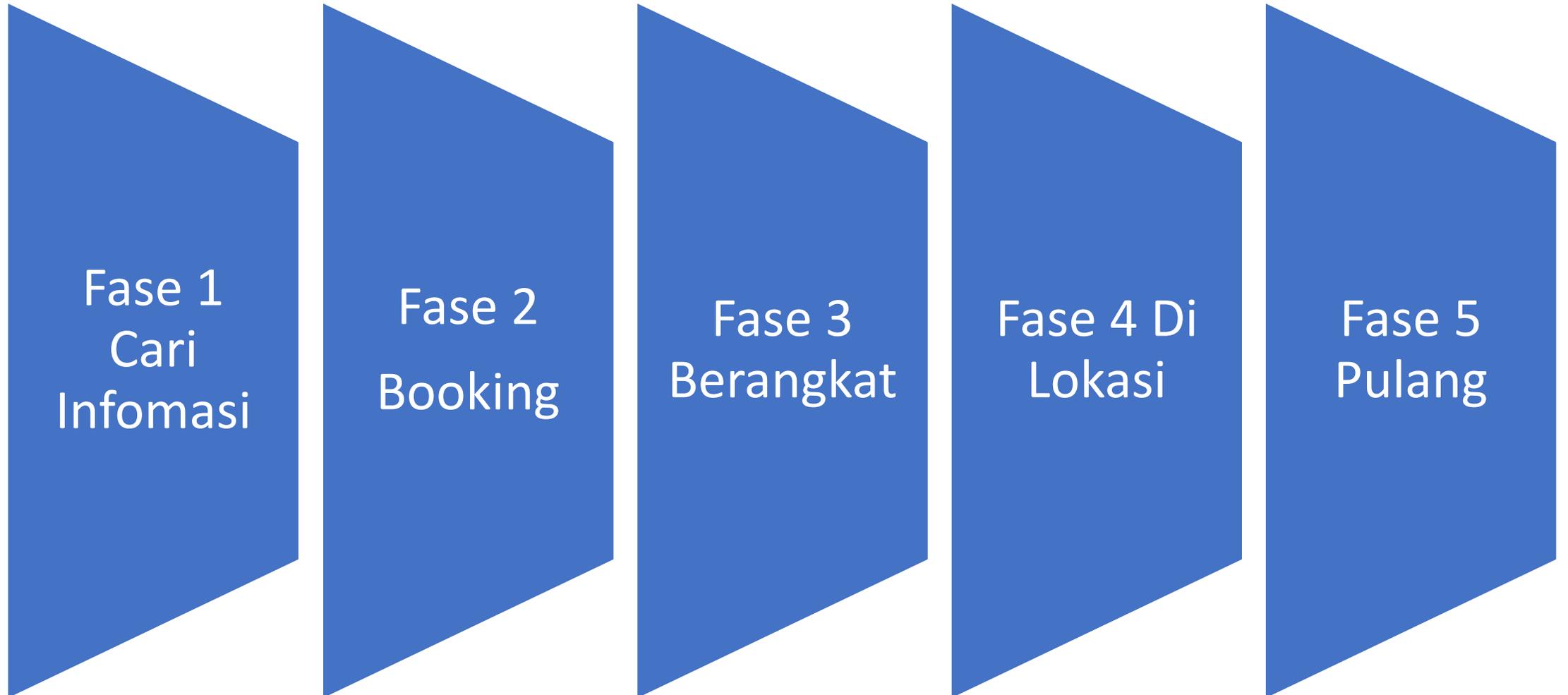
Berdasarkan Undang-Undang no 10, tahun 2009 tentang Kepariwisataan

- Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.
- Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah
- Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha.

Berdasarkan UNWTO

- Pariwisata adalah fenomena sosial, budaya dan ekonomi yang melibatkan perpindahan/pergerakan seseorang orang ke negara lain atau tempat di luar lingkungan mereka untuk tujuan pribadi atau bisnis / profesional.

5 Fase dalam Berwisata



Berbagai Bisnis dalam Industri Pariwisata

Informasi

- Media offline : Koran, TV, Radio, Majalah, dsb
- Media online : Website, sosmed, aplikasi, dsb

• AKOMODASI

- Hotel Bintang
- Budget Hotel
- Guest House
- Glamping
- Homestay

• RUMAH MAKAN

- Restaurant
- Cafe / Coffee Shop
- Pujasera
- Food truck
- Depot
- Catering

• TRANSPORTASI

- Bis Wisata
- Travel Wisata
- Shuttle service
- Angkutan Wisata
- Airline (regular ataupun charter)
- Kereta Wisata

• TEMPAT WISATA

- Taman Hiburan
- Theme park
- Kampung wisata
- Obyek wisata berbasis alam
- Obyek wisata buatan
- Obyek wisata sport, health and leisure

BIRO PERJALANAN WISATA

- TRAVEL AGENT
- TOUR OPERATOR

TEMPAT BELANJA Pusat Oleh-oleh

- Mall
- Pasar Wisata
- Pasar Seni

MERCHANDISE

- Tas traveling
- Koper
- Tempat Passport
- Travel Charger
- Dsb

Bisnis Pariwisata Berbasis Digital

- OTA (Online Travel Agent)
- VHO (Virtual Hotel Operator)
- Virtual Tour Operator

Digitalisasi dalam Industri Pariwisata

- Digitalisasi merupakan penggunaan teknologi digital dalam mengelola, mengembangkan bisnis, baik yang berupa barang atau jasa secara online. Hal ini termasuk pengumpulan dan interpretasi BIG DATA yang dapat membantu mengembangkan strategi dan aktivitas baru ataupun mengubah strategi dan aktivitas yang ada. Pemanfaatan teknologi digital dalam Industri pariwisata, diharapkan dalam membuat industri ini menjadi lebih gesit dan tangguh di masa mendatang
- Laju penggunaan teknologi digital di Industri pariwisata, telah sepenuhnya ataupun sebagian sudah berhasil merubah berbagai proses bisnis di industri Pariwisata. **Bahkan industri pariwisata dianggap sebagai salah satu sektor pertama yang merangkul digitalisasi, contohnya dengan menjual penerbangan dan kamar hotel secara online.** Dalam hal ini , munculnya OTA (Online Travel Agent) adalah salah satu contoh paling dramatis dari transformasi digital saluran distribusi di sektor pariwisata.

Fase Wisatawan dalam menggunakan teknologi:

Perencanaan (Planning): Online Reservations

- Sebagian besar wisatawan pada saat ini melakukan proses, reservasi tiket pesawat , kereta api, bis, booking hotel menggunakan online reservation. Sehingga keberadaan aplikasi penunjang online reservation memberikan kemudahan dalam pemesanan sehingga sangat diminati oleh masyarakat di era digital

Dalam perjalanan (On The Road): Mobile Phone -> The affordable guide

- Keberadaan smartphone menjadi pemandu terbaik dalam melakukan perjalanan wisata, khususnya wisatawan pribadi atau keluarga tanpa menggunakan jasa guide. Wisatawan dapat memperoleh berbagai informasi hanya dengan smartphone yang dimilikinya, mulai dari tempat wisata yang ingin dikunjungi, cara menuju ke tempat tersebut, tempat makan khas suatu daerah, hingga tempat belanja oleh-oleh dapat diketahui dengan smartphone

Setelah Perjalanan (Post-Trip): Sharing is Living

- Fungsi media sosial saat ini, banyak merubah pola wisatawan dalam berbagi kenangan dalam proses perjalanan, posting dan share adalah kegiatan yang dilakukan oleh wisatawan saat sedang melakukan perjalanan wisata

Peluang Digitalisasi dalam Bisnis Pariwisata

- Mendorong perkembangan kreatifitas dan inovasi dalam bidang pariwisata
- Membuka peluang dalam membuat bisnis model baru, rantai pasok yang baru dan ekosistem bisnis yang baru
- Memfasilitasi peningkatan layanan yang bisa disesuaikan untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan
- Meningkatkan kepuasan wisatawan
- Berkontribusi dalam pengembangan destinasi wisata baru
- Membuka peran baru bagi produsen dan konsumen bisnis pariwisata
- Mendorong peran DMO dalam mendukung perkembangan UMKM, khususnya yang berada di daerah wisata
- Memperluas target market dan jangkauan pemasaran, dari lokal ke global

Proses Digitalisasi dalam Industri Pariwisata

- Digitalisasi operasional harian – Menggunakan teknologi digital ke dalam proses bisnis internal, seperti penggunaan Gcal (kalender terintegrasi), sistem email, dan proses penagihan dan pembayaran otomatis
- Konektivitas seluler – Menggunakan dan memaksimalkan pemberian informasi dan promosi semua produk dan layanan yang tersedia melalui perangkat seluler.
- Penjualan secara digital (online) - Menjual tiket perjalanan, voucher hotel, paket wisata, dan kebutuhan perjalanan wisatawan lainnya secara online, baik melalui situs web Anda sendiri atau melalui **OTA (Online Travel Agent)**
- Penerapan teknologi baru – Mengadopsi teknologi seperti **AI (Artificial Intelligent)**, contohnya Chat Bot, menggunakan **VR (Virtual Reality)** untuk menjual virtual tour, dan meningkatkan pengalaman baru dengan menggunakan **AR (Augmented Reality)**
- Pengoptimalan internet– **IOT (Internet of Things)**, membuat dan menggunakan teknologi untuk menilai kinerja, memantau kinerja bisnis untuk mengoptimalkan untuk target pasar.
- Media sosial - Mengelola akun media sosial untuk merencanakan serta mengimplementasikan promosi, iklan yang menarget wisatawan / calon wisatawan berdasarkan informasi yang dikumpulkan dari **BIG DATA**
- Memasimalkan data base Wisatawan - Penggunaan alat perangkat lunak untuk mengumpulkan dan menganalisis **BIG DATA** perilaku wisatawan, untuk bisa mengidentifikasi minat mereka dan menyesuaikan produk dengan kebutuhan khusus wisatawan.

Model Bisnis Teknologi Digital dalam Pariwisata

- Penyedia produk jasa dan layanan pariwisata digital
 - Virtual Tour, pembuatan animasi dan Augmented Reality di obyek wisata
- Penyedia layanan informasi tentang destinasi wisata dan review dari pengguna bisnis pariwisata
 - TripAdvisor
- Penyedia platform bertemunya user (wisatawan) dengan vendor (hotel, tour, transport, obyek wisata)
 - Online Travel Agent, contohnya Traveloka, Tiket.com, pegi-peggi, dsb
- Penyedia platform jasa layanan transportasi yang mempertemukan user dengan vendor langsung (darat, laut dan udara)
 - Teman Bus, Feryzy
- Pembuatan materi (content creator), pembuatan narasi (story telling) dan jasa promosi digital media sosial
 - Youtube Chanel , selebram, tiktokers , dsb
- Penyedia layanan sistem reservasi, operasional, dan promosi digital untuk bisnis akomodasi
 - Virtual Hotel Operator, contohnya OYO, Redorz, AIRBnB , dsb
- Penyedia layanan sistem informasi terpadu, perencanaan, penyimpanan, pembayaran dan pengelolaan BIG DATA untuk kepentingan perusahaan
 - Galileo, Abacus, Amadeus, Fidelio, Opera, Mocca, dsb
- Penyedia produk yang mempermudah, mempercepat proses yang biasanya dilakukan oleh manusia
 - Robot Housekeeping, Call Center Automation, Self check in counter, dsb

OTAs

- Simple, Intuitive UI
- Big Data & Analytics
- Website Optimization
- Chatbots
- Artificial Intelligence

Flights

- In-flight WiFi
- BYOD entertainment
- Transit & Baggage Alerts
- Retail Shopping

Airports

- Digital Kiosks
- Commercial Grade WiFi
- Pre-check Queues
- WiFi & Location Analytics
- Sentiment Analysis

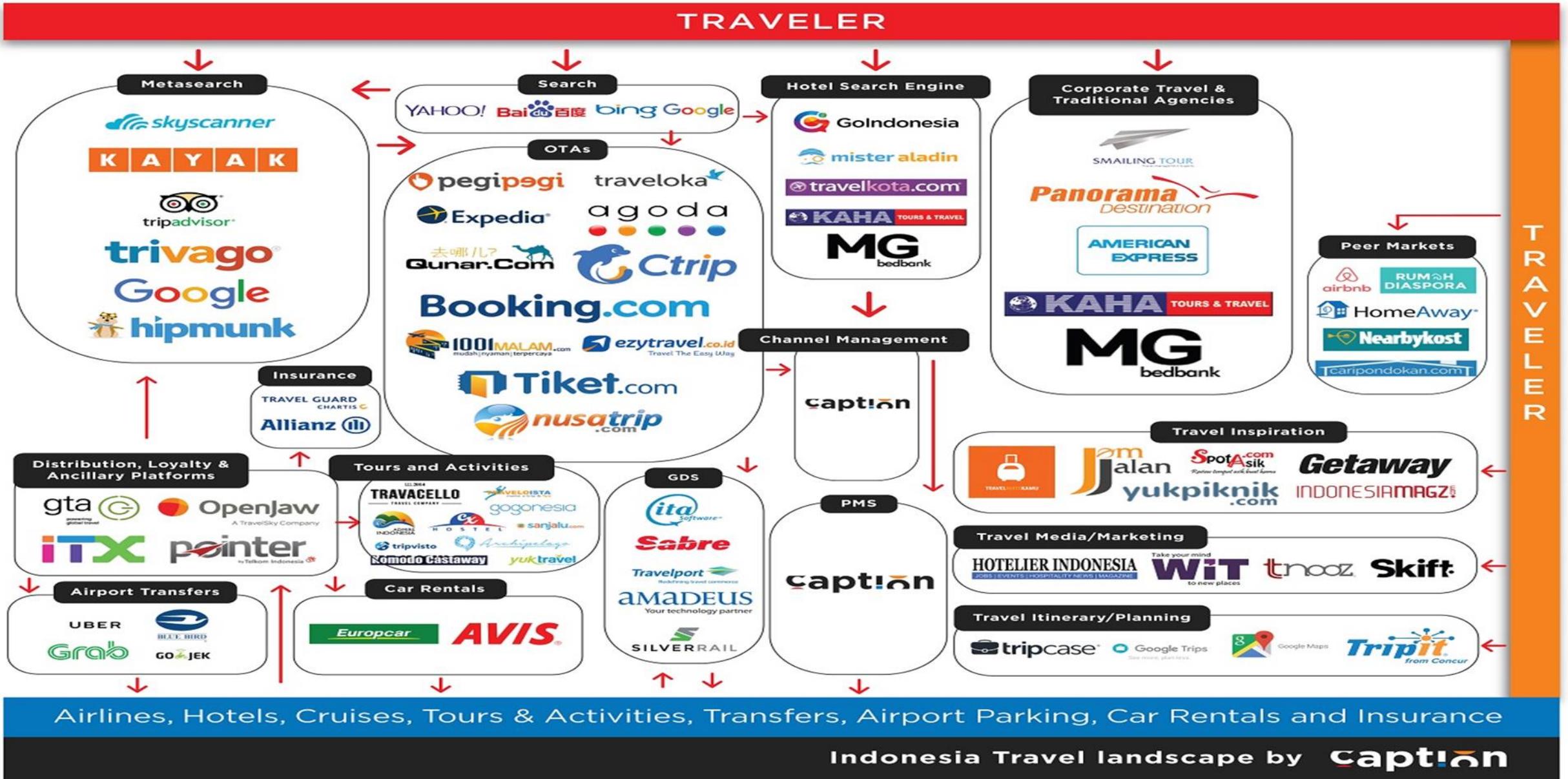
Hotels

- Check-in Kiosks
- Keyless Mobile Entry
- Guest WiFi and Analytics
- Personalized Streaming Services
- Inventory Management
- Voice Assistance Room Service

SNAPSHOT OF HOW TECHNOLOGY HAS TRANSFORMED THE TRAVEL AND HOSPITALITY INDUSTRY

Sumber: <https://www.businessprocessincubator.com/content/role-of-technology-in-revolutionizing-the-travel-tourism-industry/>

Contoh Bisnis Pariwisata berbasis Digital



Salah satu contoh pemanfaatan Big Data dalam penyajian informasi

detikcom

10 FAKTA UNIK Turis Indonesia



*Riset dari Amadeus dengan 500 responden turis Indonesia yang traveling dalam 1 tahun terakhir

NASKAH: FITRAYA RAMADHANNY | INFOGRAFIS: NADIA PERMATASARI W

detiktravel

Tantangan Dalam Dunia Digital di Industri Pariwisata

- Membutuhkan infrastruktur digital yang kuat, server, jaringan dan SDM yang mumpuni
- Membutuhkan biaya untuk meningkatkan kemampuan pelaku pariwisata dalam memanfaatkan teknologi digital dalam operasional
- Membangun ekosistem digital bisnis yang aman dan adil bagi semua pemangku kepentingan
- Menjamin keamanan penggunaan BIG Data wisatawan hanya untuk kepentingan analisa pasar, penyebaran informasi dan promosi
- Memastikan legalitas pelaku usaha yang bergerak secara langsung ataupun tidak langsung di industri pariwisata
- Menindak tegas pelanggaran atau kejahatan yang terjadi dalam proses bisnis digital

Hal yang perlu diwaspadai dengan maraknya teknologi digital dalam industri pariwisata

- Bisnis pariwisata “konvensional” yang tidak bisa beradaptasi dengan teknologi digital akan tutup
- Pengurangan karyawan karena digantikan oleh teknologi
- Meningkatnya konsumerisme pada masyarakat, karena derasnya informasi tentang destinasi baru , baik dalam dan luar negeri
- Penyalahgunaan data wisatawan, untuk penipuan dan hal lain diluar kegiatan pariwisata
- Maraknya penipuan tiket promo, voucher hotel murah dan paket tour murah ke luar negeri
- Tindak kejahatan yang menimpa pada wisatawan, khususnya wisatawan asing yang mendapatkan informasi dan melakukan booking secara online
- Penyedia layanan akomodasi berbasis online yang digunakan sebagai tempat prostitusi

'Ini Skema Ponzi': Mereka yang Tertipu Promo Tiket Perjalanan Murah



Tertipu Biaya Murah, 106 Calon Jemaah Umrah Batal Berangkat

CV menjerat calon jemaah umrah dengan biaya ibadah murah. Namun, setelah membayar, tidak ada kejelasan kapan calon jemaah berangkat ke Tanah Suci.

Oleh **AGUIDO ADRI**

3 Februari 2023 10:09 WIB · 3 menit baca

A TEKS ▾



Lagi, Turis Asing Diperkosa Dua Pria yang Mengaku *Tour Guide* di Wamena

Chanry Andrew S, Sindo TV · Sabtu 14 Juli 2018 08:51 WIB



Pulau Padar, Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat, Flores, NTT. Foto : Istimewa

LABUAN BAJO, Pojokbebas.com – Kasus penipuan yang dilakukan travel agent ilegal terhadap wisatawan asal Jakarta pekan lalu menuai reaksi beragam dari kalangan pelaku pariwisata di Labuan Bajo. Ternyata ada juga yang senang wisatawan ditipu.

Gabriel Pampur, guide senior di Labuan Bajo mengemukakan pernyataan mengejutkan itu ketika diwawancara Pojokbebas.com, Rabu (5/5/2022) malam.

Ia mengaku sangat senang dengan kejadian tersebut. Baginya, wisatawan asal Jakarta itu layak ditipu. Mereka senang membayar travel agent yang jual paket wisata Labuan Bajo secara online dengan harga murah. Mereka enggan menghubungi travel agent legal yang berkantor di Labuan Bajo.

“Mereka itu sangat layak ditipu. Saya sangat senang kalau wisatawan itu sering ditipu,” kata Gaba Pampur.

Ia kemudian membeberkan alasannya. Menurut dia, kedatangan belasan wisatawan asal Jakarta yang jadi korban penipuan itu sama sekali tidak membawa dampak positif apapun bagi masyarakat dan kemajuan pariwisata Manggarai Barat.

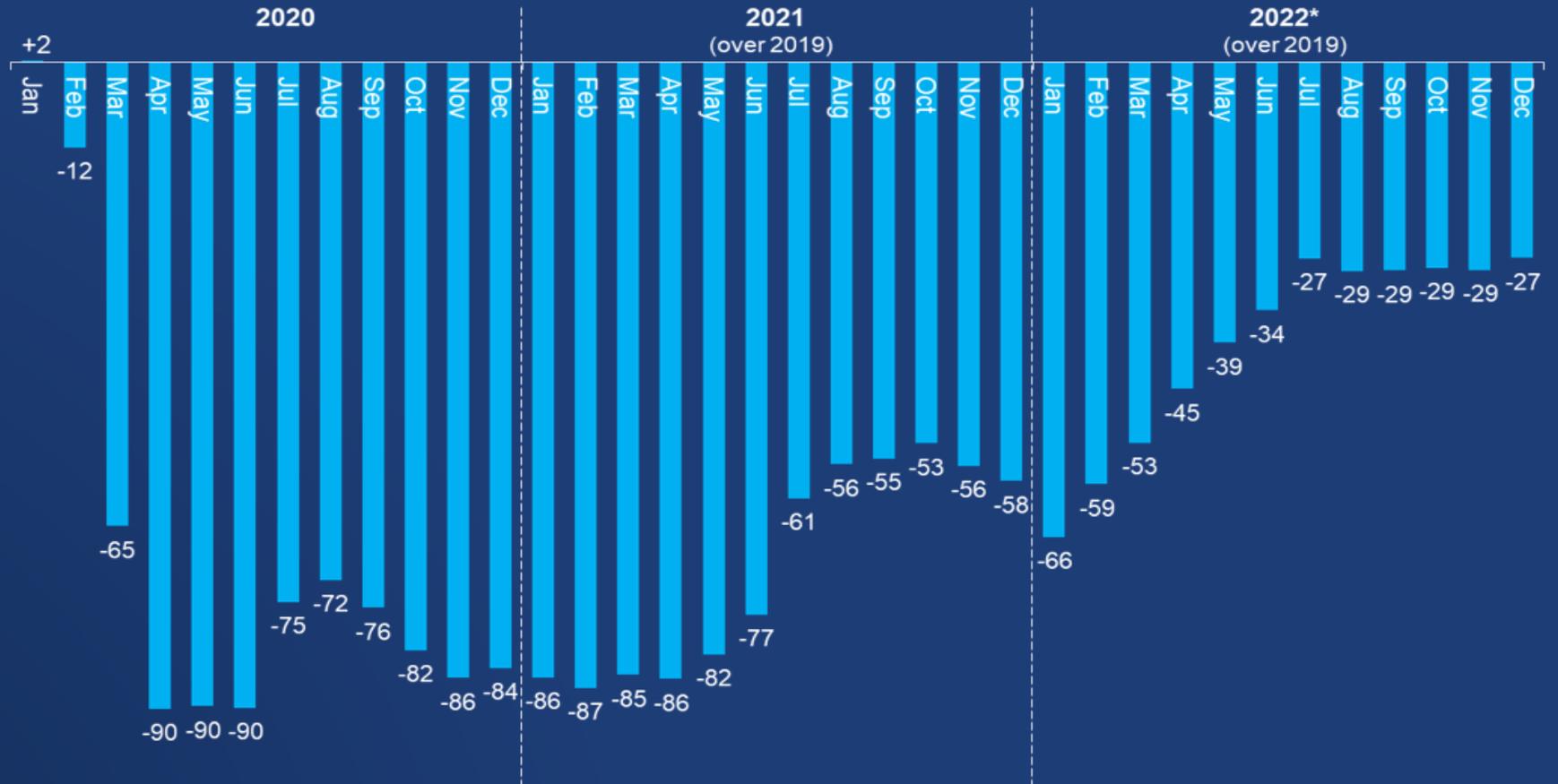
Kondisi Pariwisata Global Dalam Proses Pemulihan Pasca Pandemi: Angka Kedatangan Internasional

International tourist arrivals

(% change vs. 2019)

Source: UNWTO (Jan. 2023)

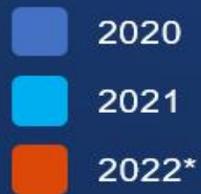
* Provisional data



Pemulihan berdasarkan wilayah

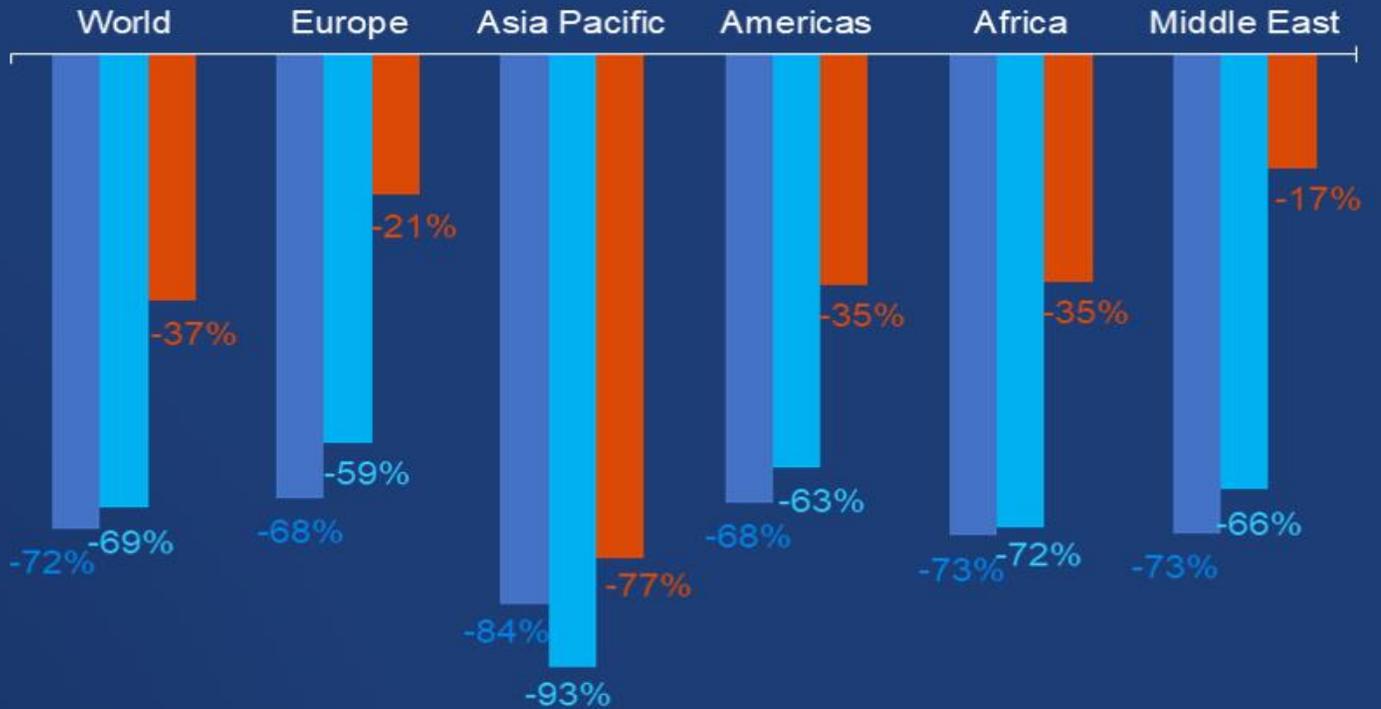
International tourist arrivals: World

(% change vs. 2019)



Source: UNWTO (Jan. 2023)

* Provisional data



Level Pemulihan Berdasarkan Wilayah

International tourist arrivals:

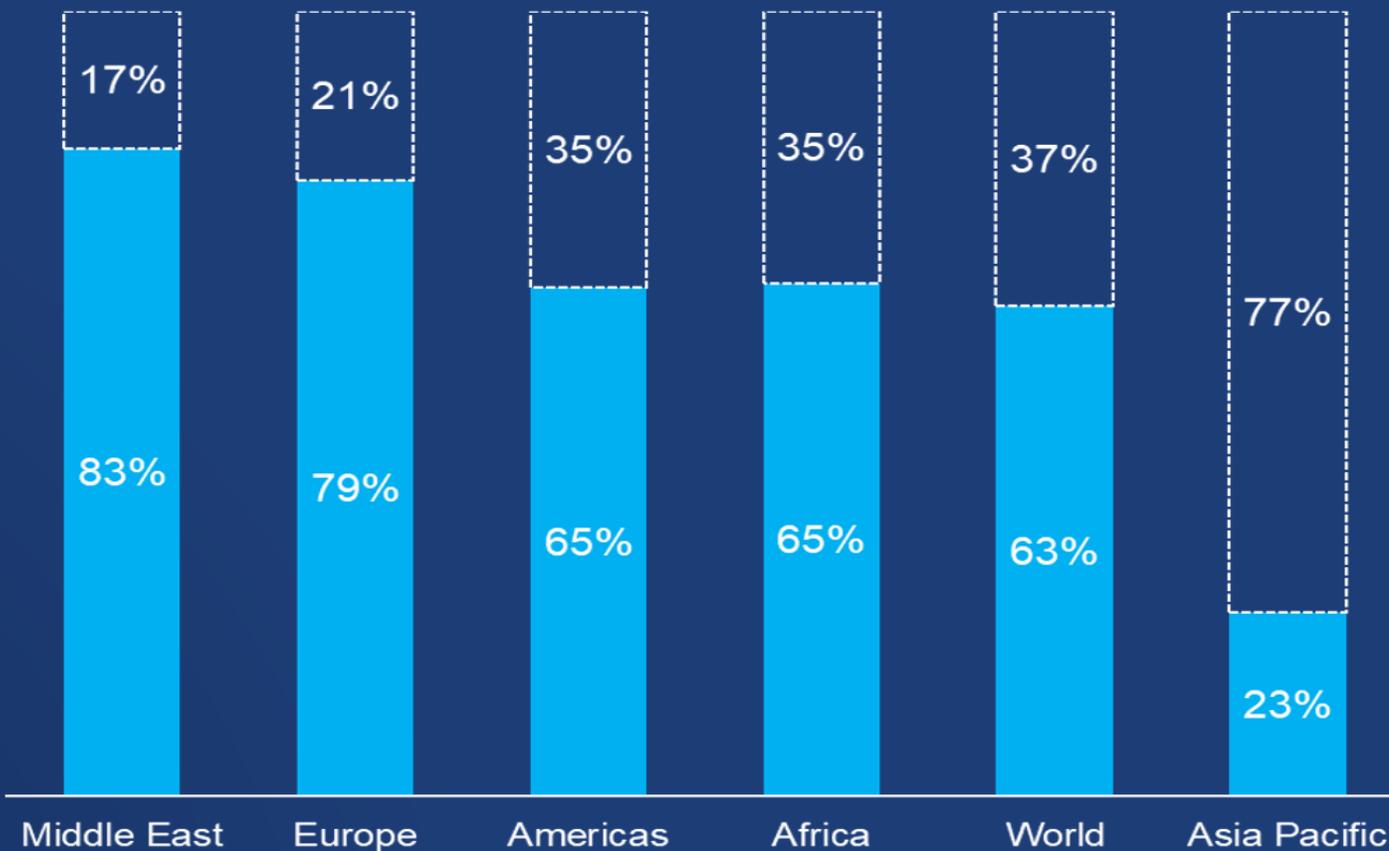
Percentage of 2019 levels recovered in 2022 (%)*

 Percentage not recovered

 Percentage recovered

Source: UNWTO (January 2023)

* Provisional data



International tourist arrivals: World

(millions)

- 2019
- 2020
- 2021
- 2022*

Source: UNWTO (January 2023)

* Provisional data



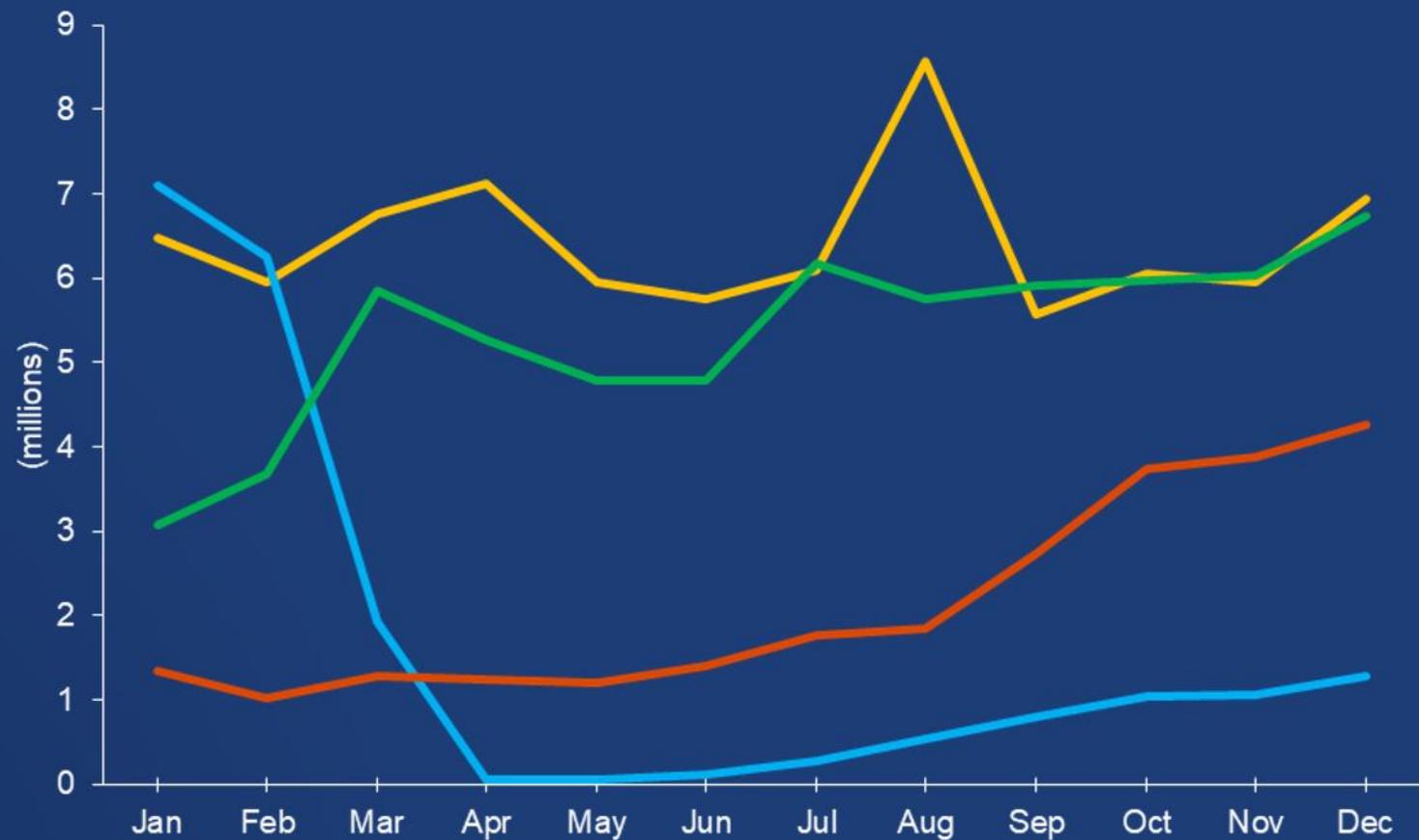
International tourist arrivals: Middle East

(millions)



Source: UNWTO (January 2023)

* Provisional data



Negara yang paling banyak dikunjungi di Timur Tengah adalah Arab Saudi

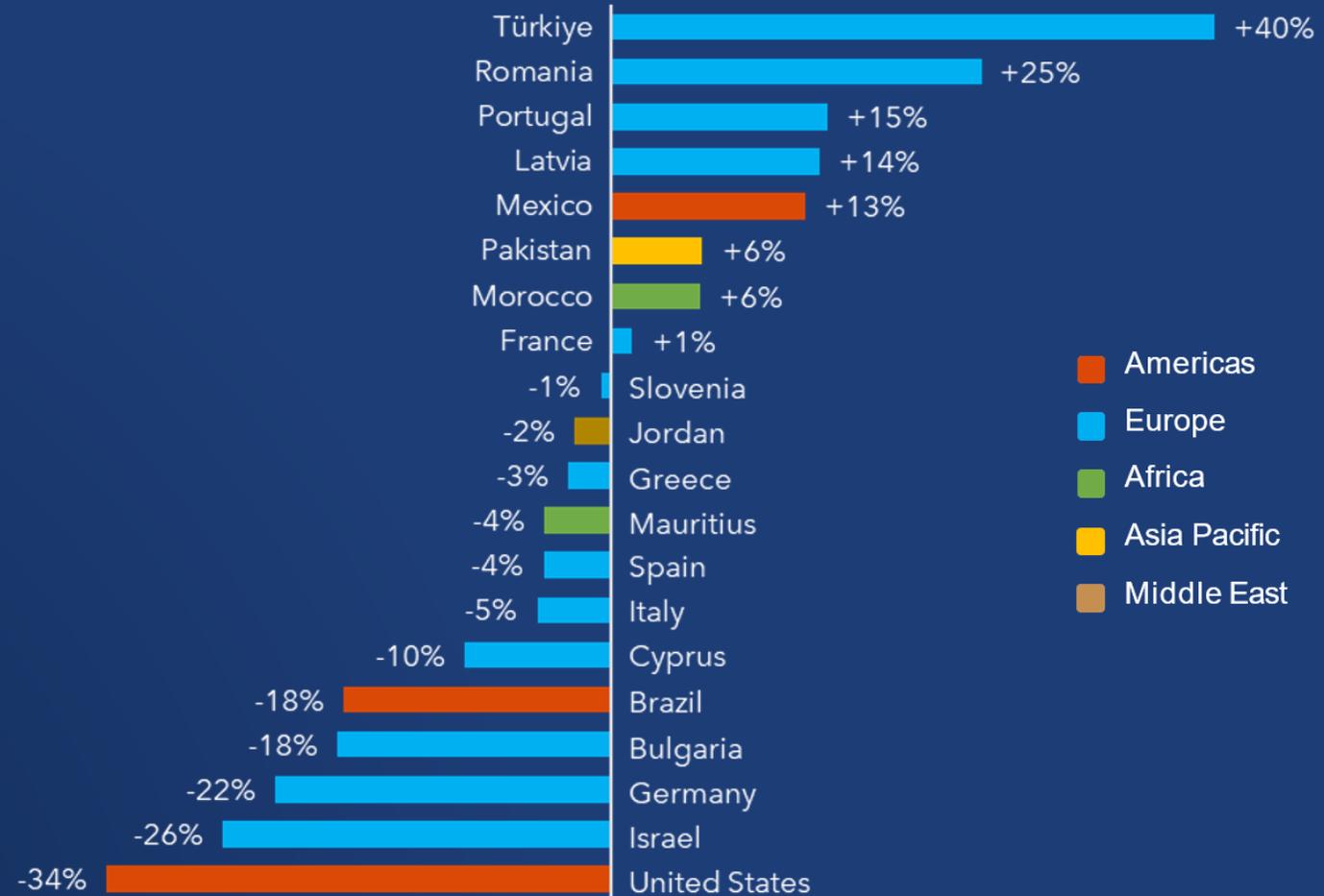
Destinasi Internasional yang Meningkatkan Pendapatan dari Sektor Pariwisata

Best performing destinations in terms of receipts: January-Dec. 2022*

International tourism receipts (real % change vs. 2019)

Source: UNWTO (Jan. 2023)

* Based on destinations with available data for the first 10 to 12 months of 2022.





Turki Dikunjungi Hampir 40 Juta Turis Asing Sepanjang 2022, Erdogan: Kami di Titik Puncak!

Andini Putri Nurazizah, Jurnalis · Senin 05 Desember 2022 01:17 WIB



Banyaknya Turis Indonesia ke Turki, Pemandu Wisata Banyak yang Belajar Bahasa Indonesia

Serba Serbi

Sunday, 20 Mar 2022, 01:10 WIB





detikTravel / International Destinations / [Detail Artikel](#)

Sabtu, 21 Mei 2022 21:01 WIB

INTERNATIONAL DESTINATIONS

Turki, Destinasi Favorit Turis Indonesia Selama Pandemi

Yasmin Nurfadila
detikTravel



0 komentar



Tur Layangan Putus, dari Penggemar hingga Traveling Bareng Penulis Cerita

Kompas.com - 04/01/2022, 21:51 WIB



Turis Indonesia ke Turki terbanyak dibandingkan negara ASEAN lain

1 Februari 2018



WISATAWAN asal Indonesia “diduga” memberikan kontribusi yang cukup besar bagi kebangkitan ekonomi bagi Turki dan juga Arab Saudi, khususnya di Pasca Pandemi, artinya potensi wisatawan Indonesia untuk bisa menghidupkan ekonomi nasional sangat besar, tinggal bagaimana negara hadir untuk bisa mendukung sektor pariwisata supaya menjadi penggerak ekonomi untuk bangsa sendiri, khususnya di era teknologi digital.



Berita | Fengshui | Bisnis | Motivasi | Showbiz | Lifestyle | Kesehatan | Oto

Bagikan :     7 Negara dengan Jumlah Jemaah Haji dai

1. Indonesia

Negara pertama dengan penyumbang kuota Jemaah haji terbanyak yang pertama adalah Indonesia.

Pemerintah Arab Saudi memberikan kuota sebanyak 100.051 untuk warga Indonesia. Kuota tersebut pun selalu dipenuhi pada tiap tahunnya.

Catatan Tentang UU no 10, Tahun 2009 tentang Kepariwisata

- Belum secara komprehensif mempertimbangkan, mengatur pemanfaatan teknologi digital, khususnya dalam bidang informasi dan komunikasi dan pengelolaan BIG DATA pariwisata yang sudah sangat mempengaruhi perkembangan Industri Pariwisata
- Belum eksplisit menyebutkan bisnis pariwisata yang berbasis digital sebagai salah satu usaha pariwisata yang diakui negara
- Belum secara eksplisit menyatakan hak dan kewajiban pelaku bisnis pariwisata berbasis digital
- Belum memberikan perlindungan dan jaminan keamanan dalam proses transaksi bisnis pariwisata yang berbasis digital
- Perlu secara eksplisit memberikan acuan dan tata cara untuk mengumpulkan dan mengolah data base wisatawan baik dari dalam dan luar negeri untuk keperluan kajian strategi pemasaran dan pengembangan pariwisata nasional
- Perlu memperkuat / melengkapi dan menghidupkan kembali Badan Promosi Pariwisata Indonesia (BPPI) dengan tugas tanggung jawab khusus dalam mempromosikan, mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data digital wisatawan mancanegara maupun domestik di Indonesia

wonderful
indonesia



Terima Kasih