

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa pemanfaatan TIK telah diwujudkan dalam membangun pola hubungan internal maupun eksternal dan pemanfaatannya telah mampu mengatasi tantangan pengembangan desa wisata. Tantangan pengembangan tersebut diantaranya yaitu keterbatasan pemasaran (Priyanto & Safitri, 2016; Ratu & Adikampana, 2016), hambatan komunikasi antarlapisan masyarakat, kurangnya transparansi informasi dan kepercayaan antarmasyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia (Tasci dkk., 2014; Đurkin & Perić, 2017). Adanya pemanfaatan TIK telah mendukung upaya perwujudan visi Desa Wisata Nglanggeran sebagai kawasan ekowisata yang berwawasan lingkungan dan berbasis masyarakat. Visi Desa Wisata Nglanggeran sebagai kawasan ekowisata yang berwawasan lingkungan terwujud dengan menurunnya jumlah kunjungan wisatawan, hal tersebut terwujud melalui upaya penggeseran pangsa pasar dengan strategi pemasaran digital sehingga terfokus pada kualitas wisatawan dibandingkan dengan kuantitasnya. Upaya penggeseran pangsa pasar tersebut juga telah berhasil meningkatkan omzet Pokdarwis Desa Nglanggeran setiap tahunnya. Produksi limbah juga semakin berkurang dengan penerapan sistem *e-ticketing* yang memberlakukan satu kertas tiket untuk satu rombongan serta dengan adanya kemudahan pemasaran digital yang tidak memerlukan kertas fisik sebagai media promosi. Selanjutnya, visi Desa Wisata Nglanggeran yang berbasis masyarakat diwujudkan dengan pemanfaatan TIK yang memungkinkan terwujudnya peningkatan kekompakan masyarakat yang selalu terhubung melalui jaringan internet serta peningkatan kepercayaan masyarakat dengan terwujudnya transparansi pengelolaan berbasis jaringan intranet.

Pemanfaatan TIK pada pengembangan Desa Wisata Nglanggeran diawali dengan adanya keterbatasan upaya pemasaran oleh Pokdarwis Desa Nglanggeran. Upaya pemasaran yang dilakukan dahulu yaitu melalui penyebaran pamflet ke sekolah-sekolah, ke Puskesmas, dan ke kantor-kantor dengan media cetak berwarna hitam putih sehingga tidak dapat memvisualisasikan dengan baik potensi Desa Wisata Nglanggeran. Adanya perkembangan TIK kemudian dimanfaatkan oleh pengelola Desa Wisata Nglanggeran untuk memasarkan potensi wisatanya melalui akun Friendster dan Blogger pada tahun 2008 – 2009 yang kemudian

sampai saat ini dilanjutkan dengan pemasaran melalui Twitter, Facebook, Instagram, OTA, dan pembuatan situs web resmi. Pada tahun 2015, mereka mengeluarkan inovasi baru dengan pengadaan sistem *e-ticketing* berbasis jaringan intranet yang bertujuan untuk mencegah adanya kebocoran pendapatan dengan terwujudnya rekapitulasi data yang jelas dan akurat, serta di sisi lain mampu mengurangi produksi limbah kertas untuk penggunaan tiket. Pada pertengahan tahun 2020, yaitu ketika terjadi wabah Covid-19 yang mengharuskan destinasi wisata untuk menutup destinasinya, pengelola Desa Wisata Nglanggeran mampu berinovasi dengan pengadaan *virtual tour* untuk tetap aktif dalam memasarkan wisatanya serta menarik keuntungan melalui penjualan tiket dan produk oleh-oleh. Pengelola Desa Wisata Nglanggeran juga telah aktif menggunakan aplikasi seperti WhatsApp, Gmail, Ymail, dan Zoom yang digunakan untuk berkomunikasi dengan internal pengelola, wisatawan, ataupun mitra kerja tanpa adanya hambatan jarak, biaya, ataupun waktu.

Proses pemanfaatan TIK pada pengembangan Desa Wisata Nglanggeran menunjukkan bahwa terwujudnya pemanfaatan TIK yang terjadi di Desa Wisata Nglanggeran merupakan wujud kesuksesan dari praktik pengembangan berbasis masyarakat. Meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat bantuan ataupun kerja sama baik dari pihak pemerintah ataupun pihak swasta, namun inisiasi serta pelaksana utama tetap dilakukan oleh masyarakat, baik itu dalam hal pemasaran digital, implementasi sistem *e-ticketing* berbasis jaringan intranet, ataupun pengadaan *virtual tour*. Hal yang memungkinkan terwujudnya hal tersebut yaitu kemampuan pengelola untuk dapat kerap beradaptasi dan berinovasi terhadap perkembangan jaman yang ada. Pemanfaatan TIK telah memungkinkan terwujudnya keunggulan kompetitif dengan adanya perluasan pasar, efisiensi penganggaran, diferensiasi produk, serta peningkatan kualitas wisatawan seperti juga dinyatakan oleh Buhalis (1998). Keunggulan kompetitif tersebut dapat menunjang pengembangan wilayah melalui adanya pertumbuhan sosial-ekonomi wilayah (Inversini & Rega, 2016) serta peningkatan kualitas hidup masyarakat (Gandik, 2018).

Pemanfaatan TIK telah memberikan berbagai manfaat bagi pengembangan Desa Wisata Nglanggeran. Kendati demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Tantangan tersebut diantaranya yaitu: 1) tantangan pengembangan sarana dan prasarana akibat kontur wilayah yang dapat berdampak terhadap aktivitas koordinasi; 2) tantangan penyalahgunaan internet yang dapat berdampak pada imej destinasi seperti juga dinyatakan oleh Buhalis & Law (2008) dan kualitas layanan kepada wisatawan; serta 3) tantangan sumber daya manusia seperti juga dikemukakan oleh Buhalis & Law (2008), tantangan tersebut diantaranya terletak pada manajemen dan kapasitas Pokdarwis

Desa Nglanggeran, kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan perangkat TIK, serta *mindset* masyarakat yang dapat berdampak pada keterbatasan upaya memaksimalkan pemanfaatan dan pengembangan TIK ke depannya. Selain tantangan-tantangan tersebut, terdapat tantangan baru dengan kemunculan pandemi Covid-19 yang telah memberikan dampak kepada pengelola Desa Wisata Nglanggeran yang perlu menutup destinasi sejak 23 Maret 2020 untuk menghindari penyebaran virus. Adanya pandemi Covid-19 ini telah memberikan banyak waktu luang bagi pengelola Desa Wisata Nglanggeran yang di satu sisi dimanfaatkan untuk peningkatan kapasitas pengelola melalui *coaching clinic* dan juga memicu kemampuan pengelola dalam berinovasi melalui pengadaan *virtual tour*, namun di sisi lain memberi tantangan bagi perekonomian masyarakat serta tantangan penerapan tatanan kenormalan baru seperti juga dinyatakan UNWTO (2020) sehingga perlu dikaji lebih lanjut pada penelitian selanjutnya.

Kemampuan mengoperasikan TIK secara proaktif merupakan hal yang dibutuhkan bagi pengelola industri pariwisata, sehingga dilakukan juga tinjauan terhadap peluang keberlanjutan TIK. Adanya tantangan-tantangan pemanfaatan TIK tidak menutup kemungkinan terwujudnya keberlanjutan pemanfaatan TIK dengan adanya peluang-peluang yang diantaranya yaitu: 1) kesadaran internal pengelola terkait pentingnya TIK dalam pengembangan Desa Wisata Nglanggeran; 2) usia pekerja yang masih termasuk generasi millennial; 3) adanya bantuan pengembangan TIK dari pihak luar; serta 4) karakteristik wisatawan yang cenderung melakukan aktivitas secara daring sebelum berwisata dan peluang pengembangan *virtual tour* yang dapat menarik minat calon wisatawan. Berdasarkan kondisi yang dihadapi tersebut, maka keberlanjutan pemanfaatan TIK pada pengembangan Desa Wisata Nglanggeran bergantung pada sikap pengelola dalam mengatasi tantangan dan memaksimalkan peluang yang ada.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan penelitian terkait pemanfaatan TIK pada pengembangan Desa Wisata Nglanggeran serta tantangan pemanfaatannya, maka didapatkan beberapa rekomendasi kepada pengelola Desa Wisata Nglanggeran, Pemerintah Desa, dan juga masyarakat.

A. Rekomendasi bagi Pengelola Desa Wisata Nglanggeran

- 1) Implementasi TIK dihadapi oleh tantangan dalam hal sarana dan prasarana pemanfaatan TIK yang berupa sulitnya ketersediaan sinyal di Desa Wisata Nglanggeran. Hal tersebut diakibatkan oleh kondisi fisik Desa Wisata Nglanggeran yang berada di dataran tinggi sehingga memerlukan biaya yang lebih tinggi dalam hal pembangunan sarana dan prasarana terkait TIK. Berdasarkan hal tersebut, maka

Pokdarwis Desa Nglanggeran perlu menjalin kemitraan dengan penyedia perusahaan telekomunikasi untuk dapat melakukan peningkatan layanan seluler melalui penambahan *tower* ataupun penyediaan fasilitas Wi-Fi di kawasan Desa Wisata Nglanggeran;

- 2) Implementasi TIK dihadapi oleh tantangan dalam hal penyalahgunaan internet. Adanya kemudahan penggunaan internet dapat membawa tantangan kepada imej destinasi ketika terjadinya penyebaran misinformasi yang cepat. Hal tersebut perlu diatasi dengan peningkatan kualitas layanan Pokdarwis Desa Nglanggeran dalam mengelola TIK, khususnya dalam merespon segala kejadian yang terjadi di dunia maya, agar ketika terdapat penyebaran informasi yang tidak valid dapat langsung diklarifikasi oleh pengelola Desa Wisata Nglanggeran.
- 3) Implementasi TIK dihadapi dengan tantangan dalam hal tingkat pelayanan kepada wisatawan di destinasi wisata akibat banyaknya fitur internet yang dapat mendistraksi kinerja pengelola desa wisata. Hal tersebut perlu diatasi dengan pemberlakuan insentif dan disinsentif kepada anggota pengelola Desa Wisata Nglanggeran yang sedang bertugas agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada wisatawan;
- 4) Implementasi TIK dihadapkan dengan tantangan dalam hal sumber daya manusia, khususnya pada poin ini yaitu terkait manajemen dan kualitas SDM Pokdarwis Desa Nglanggeran. Pada tatanan kepengurusan Pokdarwis Desa Nglanggeran, belum terdapat tim khusus yang bertugas dalam pengembangan pemanfaatan TIK sehingga pemanfaatan belum berjalan dengan optimal. Hal tersebut perlu diatasi dengan pembentukan tim khusus yang bertugas dalam pemanfaatan TIK dalam pengembangan Desa Wisata Nglanggeran agar terwujudnya optimasi pemanfaatan TIK;
- 5) Implementasi pemanfaatan TIK dihadapi dengan tantangan dalam hal sumber daya manusia, khususnya pada poin ini yaitu terkait kemampuan pengelola dalam mengoperasikan perangkat TIK. Masih terdapat beberapa pengelola, khususnya generasi tua, yang belum mampu mengoperasikan perangkat TIK sehingga dapat menghambat proses koordinasi yang dilakukan. Hal tersebut dapat diatasi dengan pengadaan belajar bersama yang dijadwalkan setiap adanya kegiatan temu rutin oleh kelompok masyarakat. Generasi tua cenderung lebih tertutup terhadap perkembangan teknologi, sehingga diperlukan pendekatan dari teman sejawatnya yang telah lebih dahulu mengaplikasikan TIK. Penyaluran informasi dari teman

sejawat tersebut dilakukan karena cenderung terdapat kesamaan gaya hidup sehingga pengetahuan yang dibagikan terkait manfaat TIK dalam kehidupan sehari-hari menjadi lebih relevan dan dapat memberikan pengaruh yang lebih tinggi.

- 6) Implementasi pemanfaatan TIK dihadapi dengan tantangan dalam hal *mindset* masyarakat, khususnya kecenderungan generasi muda yang berkuliah untuk memilih bekerja di kota. Hal tersebut perlu diatasi dengan upaya penanaman rasa cinta terhadap daerah tempat tinggalnya sendiri kepada masyarakat sejak mereka kecil. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan pengadaan aktivitas khusus antara pengelola wisata bersama anak-anak muda di Desa Wisata Nglanggeran yang diadakan secara rutin untuk meningkatkan *sense of belonging* generasi muda terhadap daerah tempat tinggalnya. Penyadaran generasi muda terhadap potensi yang dimiliki Desa Wisata Nglanggeran merupakan hal yang penting agar mereka tertarik untuk ingin ikut terlibat dalam pengembangannya;
- 7) Adanya pandemi Covid-19 telah membawa tantangan baru dalam pengembangan Desa Wisata Nglanggeran. Pandemi Covid-19 telah mendorong terwujudnya kenormalan baru yang membuat penurunan kunjungan wisatawan di Desa Wisata Nglanggeran dibandingkan keadaan normal. Pengelola Desa Wisata Nglanggeran perlu terus mengasah kreativitas serta inovasinya dalam tatanan kenormalan baru melalui pemanfaatan TIK, hal tersebut dapat diwujudkan melalui peningkatan kapasitas masyarakat dalam hal pemanfaatan TIK. Hal yang dapat dilakukan pada tatanan kenormalan baru diantaranya yaitu seperti pengadaan paket-paket wisata berbasis Web, penjualan produk olahan khas Nglanggeran secara *online*, penyediaan konten berbayar terkait hal-hal unik yang terdapat di Desa Wisata Nglanggeran, dan lainnya.

B. Rekomendasi bagi Pemerintah

- 1) Implementasi TIK dihadapi dengan tantangan dalam hal sarana dan prasarana, khususnya yaitu mahal biaya pengembangan sarana dan prasarana yang diakibatkan oleh kondisi kontur wilayah. Selain melalui kemitraan dengan pihak perusahaan telekomunikasi seperti yang sudah direkomendasikan pada poin sebelumnya, pemerintah juga perlu memberikan bantuan dalam hal pengembangan sarana dan prasarana telekomunikasi dasar agar aktivitas koordinasi dapat berjalan dengan lancar serta meningkatkan kenyamanan wisatawan;
- 2) Implementasi TIK dihadapi dengan tantangan dalam hal sumber daya manusia, khususnya pada kualitas SDM yang masih terbatas. Pemerintah perlu memberikan

dukungan terhadap peningkatan kualitas SDM di Desa Wisata Nglanggeran melalui pelatihan-pelatihan sesuai kebutuhan pengelola Desa Wisata Nglanggeran agar pengelolaan dapat berjalan dengan lebih optimal;

3) Melakukan pengembangan pemanfaatan TIK di Desa Wisata lainnya dengan menjadikan Desa Wisata Nglanggeran sebagai *best practice* pemanfaatan TIK bagi wilayah lainnya, hal tersebut dikarenakan:

- a. Pengelola Desa Wisata Nglanggeran telah mengaplikasikan sistem *e-ticketing* berbasis intranet yang dapat mencegah adanya potensi kebocoran pendapatan serta meningkatkan upaya pelayanan dengan proses adminitrasi yang lebih cepat dan akurat, hal serupa dapat diimplementasikan oleh pengelola desa wisata lainnya untuk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan desa wisata serta meningkatkan upaya pelayanan kepada wisatawan;
- b. Adanya pemanfaatan TIK di Desa Wisata Nglanggeran telah berhasil memberikan manfaat terhadap terwujudnya pelestarian lingkungan. Sejak terjadinya lonjakan pengunjung pada tahun 2014 yang mengakibatkan degradasi lingkungan, Pokdarwis Desa Nglanggeran menetapkan peningkatan harga tiket yang dibarengi dengan pergeseran pangsa pasar. Hal tersebut dilakukan melalui strategi pemasaran digital yang telah sukses menurunkan jumlah kunjungan sehingga degradasi lingkungan menurun, namun di sisi lain pendapatan kian meningkat.
- c. Pengelola Desa Wisata Nglanggeran telah mampu mengikuti perkembangan jaman yang ada dalam upaya pemasaran digitalnya kepada khalayak umum. Hal tersebut dapat dilihat dengan terdapatnya berbagai saluran (media sosial, situs web, optimasi mesin pencarian, dan OTA) yang disediakan oleh pengelola Desa Wisata Nglanggeran untuk memasarkan potensi wilayahnya. Selain itu juga memiliki kemampuan dalam berinovasi dan berpikir kreatif pada keadaan darurat seperti pengadaan *virtual tour* berbasis Web pada saat pandemi Covid-19 terjadi.

Pengelolaan Desa Wisata Nglanggeran telah mendapatkan prestasi hingga kancah internasional seperti mendapat penghargaan ASEAN Sustainable Tourism Award 2018. Upaya-upaya pemanfaatan TIK yang telah dijelaskan pada poin-poin sebelumnya merupakan hal-hal yang juga mendukung terwujudnya prestasi Desa Wisata Nglanggeran hingga kini, sehingga dapat dijadikan pembelajaran untuk

direplikasi pada pengembangan desa wisata lainnya.

- 4) Adanya pandemi Covid-19 mengharuskan destinasi wisata memiliki batas kunjungan wisatawan setiap harinya agar mencegah terjadinya penularan virus. Pemerintah perlu mengawasi jumlah kunjungan wisatawan setiap harinya agar tidak melampaui batas maksimal, serta mengawasi pengimplementasian protokol kesehatan pada penerapan kenormalan baru di Desa Wisata Nglanggeran.

C. Rekomendasi Bagi Studi Lanjut

- 1) Penelitian ini dilakukan dengan keterbatasan teknik pengumpulan data dikarenakan adanya wabah Covid-19 sehingga tidak memungkinkan dilaksanakannya observasi secara langsung. Studi lanjut dapat dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi secara langsung agar dapat mengetahui situasi sosial yang sesungguhnya terjadi di Desa Wisata Nglanggeran sehingga menjadi lebih detail dalam mengetahui kondisi di Desa Wisata Nglanggeran.
- 2) Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi gambaran secara besar pemanfaatan TIK pada pengembangan Desa Wisata Nglanggeran. Studi lanjut dapat dilakukan dengan melihat tingkat efektivitas dan efisiensi pemanfaatan TIK terhadap pengembangan Desa Wisata Nglanggeran melalui metode penelitian kuantitatif.
- 3) Salah satu analisis yang dilakukan pada penelitian ini yaitu bentuk *e-tourism* antara pengelola dengan wisatawan. Analisis tersebut hanya melihat bentuk pemanfaatan TIK pada saat sebelum dan sesudah perjalanan wisatawan, sedangkan dengan adanya dukungan dari pihak luar, pemanfaatan TIK sudah terwujud di destinasi Desa Wisata Nglanggeran. Studi lanjut dapat dilakukan dengan melihat perspektif wisatawan pada komponen *smart destination* yang ada di Desa Wisata Nglanggeran.
- 4) Adanya wabah Covid-19 telah memberikan berbagai tantangan baru dalam sektor pariwisata dengan tatanan kenormalan baru. Studi lanjut dapat dilakukan dengan melihat bagaimana: a) penerapan tatanan kenormalan baru yang diterapkan oleh pengelola Desa Wisata Nglanggeran dalam menjawab tantangan wabah Covid-19; b) peran pemanfaatan TIK terhadap strategi pengembangan Desa Wisata Nglanggeran pada tatanan kenormalan baru.