

INOVASI PELAYANAN PARIWISATA MELALUI “SASAMBO GUIDING APPS” UNTUK MEWUJUDKAN NUSA TENGGARA BARAT SEBAGAI DESTINASI WISATA DUNIA

Dedi Suhendi¹, Dimas Prayogo², Abdul Rahman^{*3}, Aldi Gumuruh Wicaksono⁴

dedisuhendi@ipdn.ac.id¹, dimaspray2000@gmail.com², abdulrahman@ipdn.ac.id³, gumuruhaldi00@gmail.com⁴

^{1,2,3,4} Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Abstrak - NTB merupakan salah satu provinsi yang menjadi destinasi wisata unggulan Indonesia, dimana pada tahun 2021 sirkuit MotoGP “Mandalika” menjadi destinasi dunia yang telah banyak mengundang wisatawan lokal dan internasional untuk datang ke NTB. Menyadari hal tersebut, tentu ini akan menjadi peluang untuk meningkatkan perekonomian masyarakat lokal di bidang pariwisata. Agar dapat bersaing di era masyarakat 5.0, perlu adanya layanan pendukung sehingga NTB menjadi destinasi nomor satu di tingkat lokal maupun internasional. *Sasambo Guiding apps* merupakan aplikasi penyedia layanan *tour guide* yang akan menghubungkan wisatawan dengan *tour guide* masyarakat lokal NTB yang nantinya akan memberikan pelayanan yang lebih mudah dan nyaman kepada wisatawan serta meningkatkan pendapatan masyarakat lokal disektor pariwisata. *Sasambo Guiding Apps* akan memudahkan pemerintah provinsi NTB untuk mensinergikan usaha wisata yang ada di NTB. Sehingga akan memberikan kenyamanan kepada wisatawan karena dapat berwisata dengan aman melalui jasa *tour guide* yang telah resmi oleh Pemerintah NTB. Era masyarakat 5.0 menuntut masyarakat untuk menjadikan teknologi sebagai bagian dari kehidupan. *Sasambo Guiding Apps* hadir untuk mempersiapkan masyarakat dan Pemerintah Provinsi NTB untuk menghadapi era masyarakat 5.0 utamanya di bidang pengembangan ekonomi kreatif sektor pariwisata.

Kata kunci: *Ekonomi Kreatif: Guiding Apps: Sasambo.*

Abstract- NTB is one of the provinces that has become Indonesia's leading tourist destination, where in 2021 the MotoGP circuit "Mandalika" has become a world destination that has invited many local and international tourists to come to NTB. Realizing this, of course this will be an opportunity to improve the economy of the local community in the tourism sector. In order to compete in the era of society 5.0, there is a need for supporting services so that NTB becomes the number one destination at the local and international levels. *Sasambo Guiding apps* is a tour guide service provider application that will connect tourists with tour guides of the local NTB community which will later provide easier and more comfortable services to tourists and increase the income of local communities in the tourism sector. *Sasambo Guiding Apps* will make it easier for the NTB provincial government to synergize tourism businesses in NTB. So that it will provide comfort to tourists because they can travel safely through tour guide services that have been officially approved by the NTB Government. The era of society 5.0 requires people to make technology a part of life. *Sasambo Guiding Apps* is here to prepare the community and the NTB Provincial Government to face the era of society 5.0, especially in the field of creative economy development in the tourism sector.

Keywords: *Creative Economy: Guiding Apps: Sasambo.*

1. PENDAHULUAN

Society 5.0 merupakan suatu konsep yang pertama kali dicetuskan oleh Pemerintah Jepang pada tahun 2016. Dimana dengan adanya konsep ini diharapkan mampu membentuk suatu kearifan baru dalam tatanan hidup

bermasyarakat. Begitu besarnya dampak yang timbul dari adanya konsep ini membuat berbagai negara di dunia berupaya untuk menerapkan konsep ini tanpa terkecuali di Indonesia (<https://ft.ugm.ac.id/kolom-pakar-industri-4-0-vs-society-5-0/>). Revolusi Industri 5.0 atau Society 5.0 adalah konsep teknologi masyarakat yang berpusat pada manusia dan berkolaborasi dengan teknologi (AI dan IoT) untuk menyelesaikan masalah sosial yang terintegrasi pada ruang dunia maya dan nyata. Pada dasarnya *Society 5.0* merupakan era baru dalam kehidupan bermasyarakat yang sudah terintegrasi dengan sistem teknologi berupa *IoT (Internet Of Things)* dan *AI (Kecerdasan Buatan)* yang dapat memproses big data dan menganalisa data tersebut (Rosmida, 2019).

Secara geografis Negara Indonesia terletak pada posisi yang strategis. Hal ini mengakibatkan Indonesia memiliki bahasa, budaya, keadaan alam serta jenis flora dan fauna yang beragam. Melihat potensi tersebut tentunya diperlukan pemanfaatan secara optimal yang dilakukan oleh pemerintah melalui penyelenggaraan kepariwisataan dengan tujuan mendorong pembangunan daerah, peningkatan pendapatan nasional serta memperkenalkan destinasi wisata yang ada di Indonesia. Potensi yang beragam tersebut mengundang para wisatawan untuk datang dan menikmati keindahan alam dan budaya Indonesia. Dalam rangka menciptakan iklim yang kondusif dalam sektor kepariwisataan, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (selanjutnya disebut UU Kepariwisata) sebagai contoh konkret keseriusan pemerintah dalam pengembangan sektor pariwisata di negeri ini. Menurut hasil penelitian dari Yuliani, dkk., (2023), aturan yang diterapkan pada tata kelola pariwisata sebenarnya sudah cocok dengan kondisi masyarakat Indonesia, namun perlu perbaikan dalam beberapa hal, misalnya: teknik penertiban mengharuskan memperhatikan aspek pemberdayaan; teknik keamanan amenitis di lokasi kawasan pariwisata memerlukan sinergitas antara pemerintah, masyarakat dan pelaku usaha, dan harus ada strategi, inovasi dan pelibatan seluruh stakeholder pariwisata.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Pariwisata, dapat dilihat bahwasannya sektor pariwisata memiliki peranan yang sangat vital dalam menambah devisa bagi negara, hal ini terbukti di setiap tahunnya sektor pariwisata selalu mencapai target bahkan hingga melampaui target yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat dalam hal penambahan devisa bagi negara. Kontribusi pembangunan pariwisata NTB menyumbang pendapatan negara yang cukup besar, seperti yang disajikan dalam tabel.

Tabel 1 Pemasukan Negara Dari Sektor Pariwisata

INDIKATOR	2015		2016		2017		2018	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
Devisa (Triliun)	144	175,71	172	176,23	200	202,13	223	224

Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja Kementerian Pariwisata Tahun 2018

Jumlah turis yang datang ke NTB setiap bulannya rata-rata mengalami peningkatan. Bahkan jika dikalkulasikan total keseluruhan Turis lokal maupun turis asing yang berkunjung ke NTB selama periode tahun 2019 mulai dari bulan Januari hingga akhir Desember mencapai angka 3.706.352 pengunjung.

Tabel 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke NTB Tahun 2019

No	Bulan	Wisnus	Wisman	Jumlah
1	Januari	76,292	50,877	127,269
2	Februari	78,225	56,451	134,676
3	Maret	79,113	62,446	141,559
4	April	152,698	103,557	256,255
5	Mei	172,445	124,903	297,348
6	Juni	258,336	155,387	413,723
7	Juli	277,908	181,002	458,910
8	Agustus	284,651	196,508	481,159
9	September	167,004	122,668	289,672
10	Oktober	188,326	132,891	321,217
11	November	194,009	153,663	347,672
12	Desember	226,454	210,438	436,892
Total		2,155,561	1,550,791	3,706,352

Sumber: Profil Dinas Pariwisata Provinsi NTB

Dengan jumlah pengunjung yang mencapai lebih dari 3 juta orang tersebut secara tidak langsung Provinsi NTB telah memberikan kontribusi yang besar dalam meningkatkan devisa negara. Potensi yang dimilikinya tersebut semestinya NTB mampu menjadi salah satu provinsi dengan tingkat kesejahteraan yang tinggi, akan tetapi fakta yang terjadi di lapangan justru sebaliknya. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistika per-Maret 2019 jumlah penduduk miskin NTB sebesar 14,56 %, angka ini tergolong cukup tinggi dan menempatkan Provinsi NTB ini masuk ke deretan 10 provinsi dengan angka kemiskinan tertinggi di Indonesia. Berdasarkan dari sumber yang sama menunjukkan bahwa IPM NTB menempati provinsi ke-29 dari 34 Provinsi yang ada di Indonesia (ntb.bps.go.id/pressrelease.html). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa perkembangan sektor pariwisata di NTB

tidak sebanding dengan pertumbuhan ekonomi di Provinsi tersebut,

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu kepala desa di daerah Praya Barat Daya tepatnya di desa Darek, yang menjadi pokok permasalahan disini adalah terletak pada kurangnya promosi produk kepada dunia luar sehingga pemasaran produk dari UKM-UKM yang ada di desa-desa terbatas hanya pada tahap promosi dengan cakupan yang kecil padahal sebenarnya potensi keterampilan yang dimiliki oleh masyarakat sangatlah tinggi, hal ini dapat dilihat seperti yang ada di desa Darek sendiri yang masyarakatnya sudah mampu mengolah sabut kelapa menjadi berbagai macam kerajinan yang menarik dan memiliki nilai ekonomis yang cukup tinggi.

Sektor Pariwisata di NTB sebenarnya merupakan salah satu sektor vital dan dapat dijadikan sebagai sektor andalan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melihat begitu melimpah dan beragamnya potensi yang dimiliki, mulai dari wisata alam, wisata kuliner hingga wisata budaya. Bahkan pemerintah pusat menetapkan wilayah pantai Kute Lombok Tengah sebagai Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika di Kabupaten Lombok Tengah. Selain itu pemerintah pusat berkerjasama dengan swasta telah membangun sirkuit untuk perhelatan MotoGP di daerah Mandalika yang telah beroperasi pada tahun 2022. Ditambah lagi dengan ditetapkannya NTB sebagai Destinasi Wisata Halal favorit dalam ajang World Halal Tourism Award (WHTA) yang berlangsung di Abu Dhabi, Uni Emirat Arab (UEA) pada tahun 2016 (<http://www.disbudpar.ntbprov.go.id/anugerah-pariwisata-halal-terbaik-2016/>).

Menyadari akan hal tersebut, tentunya ini merupakan peluang untuk meningkatkan perekonomian masyarakat lokal NTB, agar dapat terbebas dari jeratan rantai kemiskinan dan dalam rangka persiapan untuk menghadapi persaingan di era masyarakat 5.0. Namun untuk merealisasikan hal tersebut tentu bukan suatu hal yang mudah. Diperlukan adanya suatu layanan khusus sebagai media promosi untuk menjadikan Provinsi NTB sebagai destinasi wisata dunia. *Sasambo Guiding Apps* merupakan sebuah inovasi layanan aplikasi penyedia *tour guide* yang dapat menghubungkan wisatawan lokal maupun mancanegara dengan masyarakat lokal NTB atau sering disebut masyarakat SASAMBO.

Sasambo Guiding Apps terdiri dari beberapa fitur/konten yang menyajikan sejumlah destinasi wisata favorit yang berada di NTB lengkap dengan *tour guidenya*, Selain itu terdapat beberapa pilihan paket wisata yang akan memudahkan wisatawan untuk menyesuaikan dengan *budget* yang dimiliki. Dengan hadirnya *Sasambo Guiding Apps* ini harapannya akan memudahkan pemerintah provinsi NTB untuk mensinergikan usaha wisata yang ada di NTB. Sehingga akan memberikan kenyamanan kepada wisatawan karena dapat berwisata dengan aman melalui jasa *tour guide* resmi yang dikelola oleh Pemerintah NTB. Produk media promosi kepariwisataan berbasis teknologi di era masyarakat 5.0 menuntut masyarakat untuk menjadikan teknologi sebagai bagian dari kehidupan. Perkembangan teknologi dapat meminimalisir adanya kesenjangan terhadap manusia dan masalah ekonomi pada kemudian hari. *Sasambo Guiding Apps* hadir untuk mempersiapkan masyarakat dan Pemerintah Provinsi NTB menghadapi era masyarakat 5.0 utamanya di bidang pengembangan ekonomi kreatif sektor pariwisata.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan *action reseach*, yaitu mengadakan sebuah aplikasi yang bernama Sasambo Guide sebagai media promosi pariwisata oleh Dinas Pariwisata Provinsi NTB. Sebelumnya Dinas Pariwisata belum memiliki alat aplikasi yang resmi, sehingga dengan karya inovasi ini diharapkan dapat membantu pemerintah dalam mempromosikan pariwisata NTB ke depannya. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik studi dokumenter, terdiri dari buku, junal ilmiah, media elektronik, dan data yang dimiliki Dinas Pariwisata Propinsi NTB berupa data destinasi wisata, program pariwisata, jumlah kunjungan serta angka pendapatan NTB. Relevansi Aplikasi Sasambo Apps diperoleh dari studi dokumentasi dan pengamatan lapangan. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu metode yang mengumpulkan, menyusun, mengelompokkan, menginterpretasi dan menganalisa data untuk memberikan gambaran serta jawaban yang jelas dan akurat dari perumusan masalah. Data yang telah didapat dari berbagai sumber rujukan dideskripsikan pada bagian pustaka. Data yang didapat juga disajikan dalam fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi. Data dideskripsikan dan disajikan dalam bentuk informasi bagi pengguna aplikasi. Semua data yang diperoleh dari sumber dokumentasi maupun pengamatan dikorelasikan dengan layanan aplikasi guna menghasilkan gagasan baru. Data pada layanan aplikasi ini akan dipaparkan secara rinci sesuai dengan kebutuhan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Optimalisasi Peran Masyarakat Millennial dalam Mendukung Kebijakan Pembangunan Bidang Kepariwisataan NTB

Seiring dengan perkembangan zaman membuat pola pikir masyarakat berubah dan semakin berkembang. Pola-pola pikir tradisional secara bertahap mulai ditinggalkan. Masyarakat semakin menyadari akan pentingnya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Hal ini tentu saja berdampak positif dan dapat kita lihat dengan lahirnya dua tipe

masyarakat yaitu masyarakat madani dan masyarakat milenial. Dimana kedua tipe masyarakat ini merupakan representatif dari keadaan mayoritas masyarakat yang ada saat ini. Mia Fitirah Elkarimah mengartikan Masyarakat madani sebagai kelompok masyarakat yang sudah menyadari hak-haknya sebagai seorang warga masyarakat dan mampu memenuhi kewajibannya sebagai seorang warga negara yang beradab serta senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, serta maju dalam hal penguasaan terhadap teknologi (Elkarimah, 2016).

Lancaster & Stillman (2002) “Generasi Y dikenal dengan sebutan generasi millennial merupakan individu yang menjadi bagian dari satu generasi yang memiliki kesamaan tahun lahir dalam rentang waktu 20 tahun dan berada pada dimensi yang sama. Ungkapan generasi Y mulai dipakai pada editorial koran besar Amerika Serikat pada Agustus 1993. Generasi ini banyak menggunakan teknologi komunikasi instan (Hidayatullah, dkk., 2018). Pew Research Center menjelaskan karakter masyarakat milenial adalah cenderung tidak bisa terlepas dari teknologi dalam kehidupan sehari-hari (Putri & Rahadjo, 2019).

Dengan demikian masyarakat milenial itu sangat terbiasa dan begitu tergantung dengan teknologi. Mereka menjadikan teknologi sebagai kebutuhan serta fasilitas penunjang dalam menjalankan setiap kegiatan (aktifitas) yang dilakukan untuk memudahkan suatu pekerjaan dan mengefisiensikan waktu dan tenaga. Kemudian mereka juga merupakan generasi yang bebas, dalam arti generasi millennial menyukai hal-hal baru dan suka untuk mencobanya.. Disamping dampak positif yang ada ketergantungan akan teknologi tentunya juga memiliki dampak negatif yaitu kecenderungan untuk berperilaku konsumtif dan malas.

UU No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, menjelaskan pengertian kegiatan pariwisata sebagai berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah (Sunaryo, 2013). Untuk mengoptimalkan peran strategis dan kontribusi sektor pariwisata kedepan maka diperlukan kebijakan, program dan strategi yang tepat. Pelaksanaan Otonomi Daerah menjadi salah satu hal yang menjadi potensi dalam membantu memasarkan destinasi pariwisata karenanya banyak daerah yang berusaha untuk mempromosikan daerahnya sebagai salah satu tujuan wisata, keberagaman suku dan kebudayaan menyebabkan banyaknya perbedaan daya tarik yang ditawarkan antara daerah yang satu dengan lainnya (Renstra Kementerian Pariwisata 2015 – 2019).

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Tahun 2013-2028, visi pembangunan kepariwisataan daerah NTB adalah terwujudnya Nusa Tenggara Barat sebagai Destinasi Pariwisata unggulan di Indonesia yang Berdaya Saing Internasional. Dalam mewujudkan visi pembangunan kepariwisataan daerah sebagaimana dimaksud, maka dilaksanakan melalui misi pembangunan kepariwisataan daerah: 1) Destinasi Pariwisata yang aman, nyaman, menarik, mudah dicapai, berwawasan lingkungan, meningkatkan pendapatan nasional, daerah dan masyarakat; 2) Pemasaran Pariwisata yang sinergis, unggul, dan bertanggung jawab untuk meningkatkan kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara; 3) Industri Pariwisata yang berdaya saing, kredibel, menggerakkan kemitraan usaha, dan bertanggung jawab terhadap lingkungan alam dan sosial budaya; 4) Organisasi Pemerintah Daerah, swasta dan masyarakat, sumber daya manusia, regulasi, dan mekanisme operasional yang efektif dan efisien untuk mendorong terwujudnya Pembangunan Kepariwisata yang berkelanjutan.

Berdasarkan misi ke empat di atas, masyarakat bersama dengan pemerintah dan swasta harus mendorong terwujudnya pembangunan kepariwisataan yang berkelanjutan. Konsep pembangunan kepariwisataan secara berkelanjutan atau *Sustainable Tourism Development (STD)*, paling tidak memiliki 4 (empat) parameter utama, yaitu: (1) mampu berlanjut secara lingkungan (*environmentally sustainable*), (2) dapat diterima oleh lingkungan sosial dan budaya setempat (*socially and culturally acceptable*). (3) layak dan menguntungkan secara ekonomi (*economically viable*). (4) memanfaatkan teknologi yang layak untuk ditetapkan di wilayah lingkungan tersebut (*technologically appropriate*) (Sunaryo, 2013).

Prinsip *technologically appropriate* dalam pemahaman di atas, menekankan bahwa jenis teknologi yang digunakan haruslah sesuai dengan lingkungan, efisien dan dapat diadopsi dan dimanfaatkan oleh masyarakat secara mudah untuk mendukung kebijakan pembangunan kepariwisataan yang berkelanjutan dan mendunia. Dalam era revolusi industri 5.0 atau era Masyarakat 5.0 adalah konsep kemajuan teknologi yang berpusat pada manusia yang berkolaborasi dengan teknologi untuk memecahkan berbagai permasalahan dalam kehidupan. Generasi masyarakat 5.0 didominasi oleh generasi millennial yang sejak kecil telah mengenal akrab teknologi sehingga segala hal dalam kehidupannya selalu melibatkan teknologi dengan dasar efisiensi.

Kaya tulis ini menempatkan masyarakat millennial menjadi promotor dalam pemanfaatan media aplikasi *Sasambo Guide* untuk mempromosikan usaha wisata Provinsi NTB ke mata dunia Internasional, serta membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat millennial untuk menjadi pemandu wisata atau *Tour Guide* yang berbasis teknologi baik sebagai individu maupun badan usaha. Dengan demikian program pembangunan kepariwisataan menuju pariwisata kelas dunia dapat diwujudkan serta upaya pembangunan ekonomi masyarakat lokal dapat terlaksana.

3.2 Inovasi Pelayanan Kepariwisataan Melalui Aplikasi Sasambo Guide untuk Mendukung Kebijakan Pembangunan Kepariwisataan NTB

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan pembangunan kepariwisataan sangat penting, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa pariwisata. Berbagai situs pariwisata yang ada baik yang berasal dari dalam negeri ataupun dari luar negeri dapat memberikan inspirasi untuk membuat inovasi pelayanan melalui teknologi bidang pariwisata (Reza, dkk., 2018). Misalnya pemasaran pariwisata melalui teknologi internet atau eCommerce memberikan peluang pengembangan ekonomi yang sangat besar bagi negara. Peluang penggunaan eCommerce dan media sosial ini seharusnya dapat dimanfaatkan juga oleh masyarakat yang bertempat tinggal di berbagai lokasi wisata.

Aplikasi Sasambo Guide adalah sebuah aplikasi hasil inovasi atas upaya pembangunan ekonomi kreatif masyarakat dibidang sektor pariwisata provinsi Nusa Tenggara Barat. Pembuatan aplikasi ini bertujuan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan di bidang pariwisata sekaligus menjadi wadah promosi bagi usaha wisata lokal yang ada di NTB sehingga dapat mendorong pembangunan perekonomian masyarakat lokal NTB dengan digunakannya jasa pemandu wisata melalui usaha wisata. Aplikasi ini dibangun untuk perangkat telepon genggam pintar berbasis *android* atau *Smartphone* berbasis sistem operasi *Android*.

Hal ini didasarkan pada teori dan hasil riset yang dirilis oleh Pew Research Center yang menjelaskan bahwa karakter masyarakat milenial adalah cenderung tidak bisa terlepas dari teknologi dalam kehidupan sehari-hari (Putri & Rahardjo, 2019). Oleh karenanya, aplikasi ini dikembangkan untuk mengoptimalkan peran masyarakat lokal sebagai penyedia jasa pemandu wisata yang dapat memberikan rasa nyaman dan aman kepada para wisatawan saat berwisata di NTB. Harapannya akan meningkatkan rating sektor pariwisata NTB di mata dunia.

3.2.1 Rancang Bangun Aplikasi Sasambo Guide

Aplikasi ini memiliki beberapa fitur seperti fitur yang menampilkan informasi terkait produk wisata di provinsi Nusa Tenggara Barat, serta *calender of event* yang berisi informasi terkait *event-event* yang akan diselenggarakan di NTB, baik skala nasional maupun Internasional. Selain itu menyajikan fitur yang menyajikan beragam kerajinan lokal asli NTB; dan fitur *Top 3 Destination* yang menyajikan 3 destinasi yang menjadi unggulan dan favorit para wisatawan. Informasi destinasi wisata yang ditampilkan berupa deskripsi singkat destinasi wisata yang disertai gambar dan map yang akan menunjukkan jarak tempuh dari terminal transportasi terdekat serta dilengkapi data usaha pemandu wisata yang tersedia di sekitar daerah tersebut dan user dapat menghubungi jasa pemandu wisata secara *direct* melalui fitur telepon. Aplikasi ini menggunakan *Firestore database* dan *Firestore Storage* untuk menyimpan dan mengakses data secara *online*. *Firestore* merupakan produk penyedia layanan *database* secara *online* yang diluncurkan oleh *Google* untuk memudahkan *Mobile Apps Developer* untuk mengembangkan aplikasi *mobile* yang diciptakannya.

3.2.2 Analisis Sistem

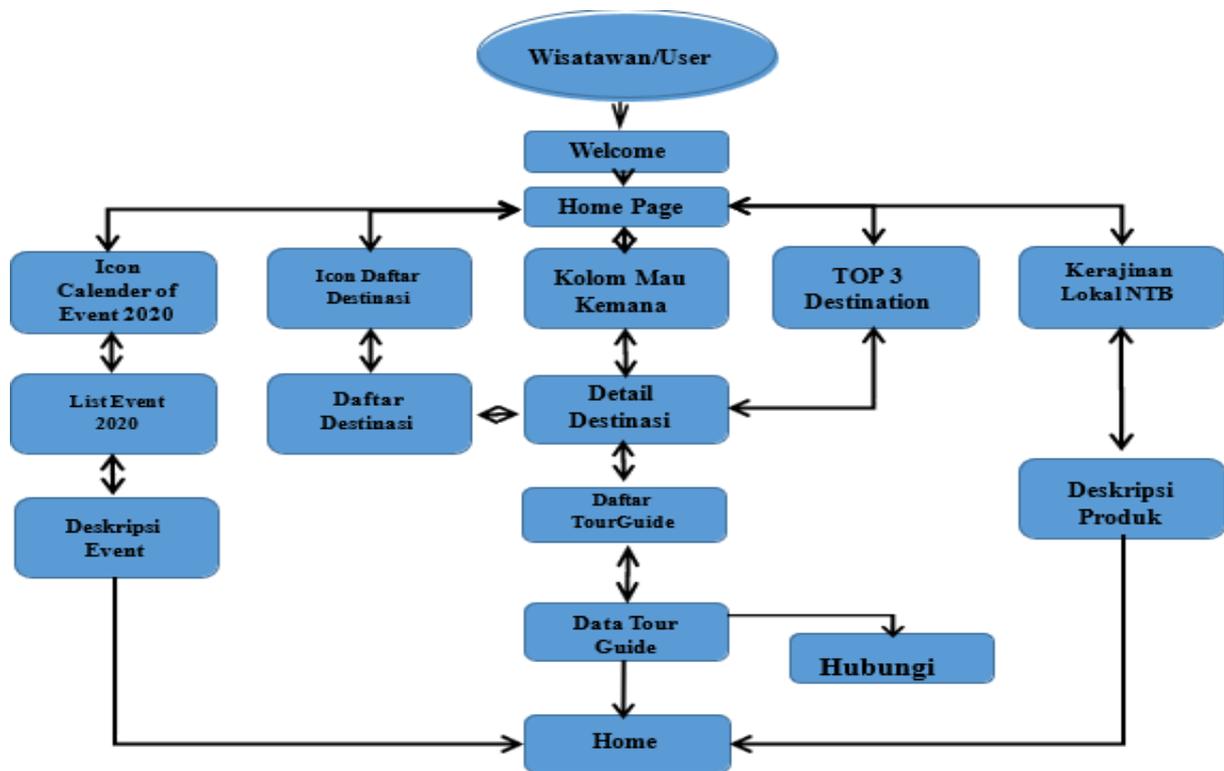
Tahap analisis sistem didefinisikan sebagai sebuah proses penguraian bagian-bagian yang terdapat dalam sebuah sistem aplikasi yang akan dirancang, dengan maksud untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana bentuk sistem yang akan dirancang guna mencapai tujuan pembuatan aplikasi serta permasalahan dan hambatan yang kemungkinan akan terjadi.

Rancangan sistem secara umum memberikan gambaran kepada user tentang skenario sistem yang akan dibangun. Sebuah skenario telah dirancang terkait bagian-bagian yang akan di implementasikan melalui beberapa fungsi yang nantinya akan digunakan oleh *user* atau dalam hal ini wisatawan. Sebagai gambaran umum sistem difungsikan ialah sebagai berikut: 1) Sistem harus mampu memberikan tampilan yang baik dan ramah terhadap *user* yang berisi info terkait produk wisata NTB; 2) Sistem harus dapat memverifikasi data tujuan wisata yang di input oleh *user* untuk dihubungkan dengan *database* yang selanjutnya memberikan kembalian berupa data informasi destinasi wisata yang diinginkan oleh *user*; 3) Sistem dapat memberikan informasi pramuwisata yang dibutuhkan *User*; 4) *User* dapat menerima informasi terkait produk wisata dan data usaha pramuwisata yang tersedia di NTB; 5) Menampilkan informasi *Calender of event 2020* yang berisi informasi *event-event* terkait pariwisata yang akan diselenggarakan di NTB pada tahun 2020. 6) Selain itu, Sistem mampu menampilkan informasi produk kerajinan lokal yang tersedia di NTB.

Secara garis umum, proses pencarian melalui kemiripan *query* dengan daftar nama destinasi wisata, adalah sebagai berikut:

- 1) Mengambil *query* yang diinputkan oleh *user* atau melalui nama destinasi yang dipilih *user*.
- 2) Mengambil keseluruhan data destinasi yang telah tersedia pada *database*.
- 3) Melakukan perbandingan antara kata kunci pencarian atau data destinasi yang dipilih *user* dengan *query* yang tersedia dalam basis data di *Realtime Firebase*.
- 4) Ambil semua data yang data pada *tag list* yang sesuai dengan kata kunci pencarian atau data destinasi yang diinput oleh *user*.
- 5) Tampilkan data kepada *user*

Gambar IV.1 Flowchart Sistem Sasambo Guide



Sumber: Diolah Penulis

Gambar IV.1 merupakan *flowchart* atau diagram alur jalannya sistem yang telah dirancang untuk diterapkan dalam aplikasi *Sasambo Guide*. Dimana user atau wisatawan akan disambut dengan laman selamat datang untuk kemudian masuk ke laman utama yang berisi beberapa fitur utama yaitu *Calender Of Event 2020* yang akan menyajikan daftar event yang akan diselenggarakan di NTB pada tahun 2020, fitur Daftar destinasi yang akan menavigasi laman untuk memunculkan sederet destinasi wisata unggulan yang ada di NTB ini akan memudahkan user yang belum pernah sama sekali berwisata ke NTB karena pada fitur Daftar Destinasi selain nama destinasi terdapat juga gambar destinasi dalam ukuran kecil untuk memberikan citra atau gambaran umum kepada user. Fitur kolom mau kemana akan membantu user menemukan destinasi wisata tujuan melalui mesin pencarian dengan cara memasukkan *keyword* yang secara otomatis akan dilakukan pencocokan data kata kunci yang di input dengan basis data yang tersedia. Fitur Kerajinan Lokal NTB menyajikan sebaris gambar dan nama singkat dari beragam produk kerajinan lokal yang ada di NTB. Selain itu, terdapat fitur Daftar Tour Guide yang tersedia pada laman Detail Page yang akan menyajikan data usaha pemandu wisata yang tersedia di sekitar objek wisata yang ingin dituju dan user dapat menghubungi kontakannya secara langsung melalui fitur hubungi.

Aplikasi ini dirancang sesederhana mungkin agar dapat digunakan dengan mudah oleh user tanpa harus membutuhkan pemahaman khusus, tentu dengan tetap mengutamakan konsep dan tujuan utama pembuatan aplikasi ini. Secara umum aplikasi ini adalah bentuk yang paling sederhana dan tentu masih sangat mungkin untuk dikembangkan lebih lanjut untuk kepentingan yang lebih luas.

3.2.3 Implementasi Aplikasi *Sasambo Guide* Dalam Mewujudkan NTB Sebagai Destinasi Dunia

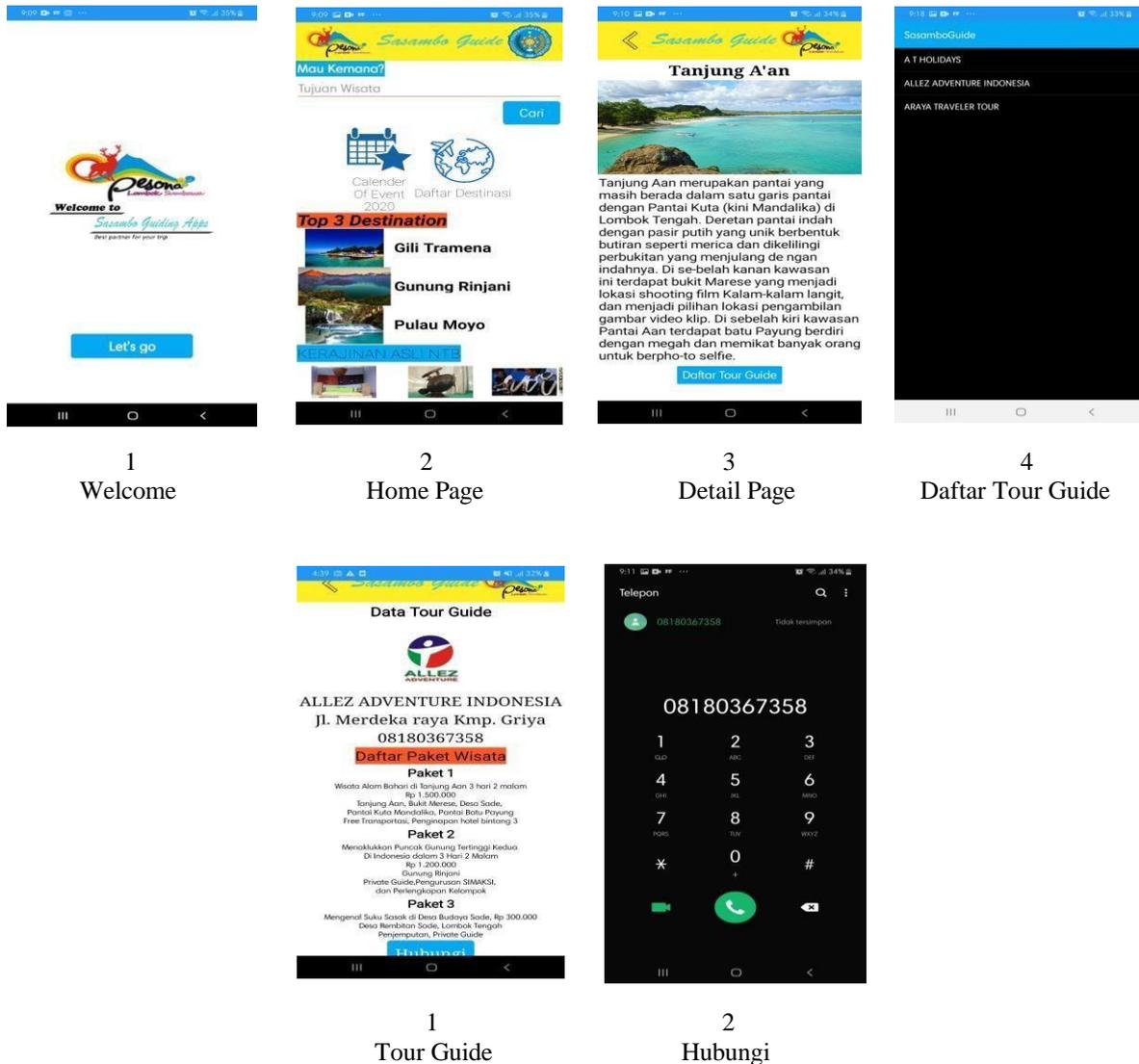
Inovasi pelayanan kepariwisataan melalui *Sasambo Guiding Apps* memerlukan analisis kebutuhan fungsional yang komprehensif untuk memastikan aplikasi ini dapat memberikan manfaat optimal bagi wisatawan dan pemangku kepentingan pariwisata. Kebutuhan fungsional mencakup fitur-fitur utama yang harus dimiliki aplikasi, seperti informasi destinasi wisata yang lengkap dan terkini, panduan perjalanan interaktif berbasis lokasi, rekomendasi aktivitas sesuai minat pengguna, serta layanan pemesanan tiket dan akomodasi secara terintegrasi. Selain itu, aplikasi ini juga harus mampu menyediakan informasi tentang budaya lokal, kuliner khas, dan event kepariwisataan di daerah Sasambo (Sasak, Samawa, Mbojo), guna memperkuat daya tarik wisata berbasis budaya. Aspek fungsional lain yang penting adalah kemudahan penggunaan (*user-friendly*), dukungan bahasa multinasional, serta fitur offline untuk mendukung wisatawan yang berada di area dengan keterbatasan jaringan. Dalam konteks keberlanjutan pariwisata, aplikasi ini diharapkan mampu mengintegrasikan panduan tentang praktik wisata ramah lingkungan dan pelestarian budaya lokal. Untuk memastikan keberhasilan implementasi, keterlibatan pemangku kepentingan, seperti pemerintah daerah, pelaku usaha wisata, dan komunitas lokal, diperlukan dalam

Dedi Suhendi, dkk, Inovasi Pelayanan Pariwisata Melalui “Sasambo Guiding Apps” Untuk Mewujudkan NTB Sebagai Destinasi Wisata Dunia

proses desain dan pengembangan aplikasi. Dengan memenuhi kebutuhan fungsional tersebut, Sasambo Guiding Apps dapat menjadi instrumen inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepariwisataan serta memperkuat daya saing destinasi wisata di era digital.

Tahap implementasi aplikasi merupakan tahap pengujian aplikasi yang telah dibuat apakah dapat berjalan sesuai dengan rancangan atau tidak. Selain itu, implementasi akan membantu user untuk mengetahui bagaimana tahapan penggunaan aplikasi Sasambo Guide, berikut tahap implementasi sistem yang telah dirancang.

Gambar IV. 2 Implementasi Sistem Aplikasi



Gambar IV.2 Menampilkan implementasi sistem untuk menemukan destinasi wisata serta jasa pemandu wisata yang tersedia. Saat pertama kali membuka aplikasi user atau wisatawan akan di sambut dengan halaman welcome page yang berisi logo, ucapan selamat datang dan tombol let's go. Kemudian setelah menekan tombol let's go maka layar akan beralih kepada laman home page yang memiliki beberapa fitur seperti kolom pencari Mau Kemana, calendar of event 2020, daftar destinasi, top 3 destination, dan kerajinan lokal.

Untuk melakukan pencarian destinasi wisata terdapat 2 pilihan fitur yaitu melalui kolom pencarian Mau Kemana dengan menginput nama destinasi tujuan, dan fitur daftar destinasi yang nantinya akan menampilkan destinasi yang tersedia yang dapat diklik. Dalam gambar IV.2 digunakan fitur kolom pencari dengan memasukkan nama destinasi wisata yang dituju. Setelah menginput nama destinasi yang dituju dan menekan tombol cari. Sistem akan mencari data yang sesuai dan ditampilkan pada laman detail page. Laman detail page dilengkapi dengan informasi destinasi wisata berupa nama, gambar dan deskripsi serta daftar tour guide atau jasa pemandu wisata yang tersedia. Setelah memilih jasa pemandu yang tersedia selanjutnya sistem akan merespon dengan menampilkan laman Tour Guide Page yang berisi informasi berupa logo, nama, alamat dan nomor telepon serta terdapat fitur hubungi yang dapat digunakan untuk menghubungi jasa pemandu wisata yang telah dipilih.

Dedi Suhendi, dkk, Inovasi Pelayanan Pariwisata Melalui “Sasambo Guiding Apps” Untuk Mewujudkan NTB Sebagai Destinasi Wisata Dunia

Fitur utama yang dimiliki aplikasi Sasambo Guide yaitu mempertemukan wisatawan dengan jasa pemandu wisata yang tersedia di sekitar tempat tujuan wisata agar memudahkan wisatawan untuk berwisata di NTB. Selain fitur di atas terdapat beberapa fitur yang tersedia dalam aplikasi Sasambo Guide ini dan semuanya ditujukan untuk kegiatan promosi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif provinsi Nusa Tenggara Barat. Adapun fitur yang lainnya adalah sebagai berikut.

a. Welcome Page.

Halaman yang pertama kali muncul ketika aplikasi dijalankan. Berfungsi untuk mempersiapkan fitur utama dari aplikasi sebelum digunakan, serta untuk menghadirkan kesan menarik dan ramah terhadap wisatawan atau user.

Gambar IV.3 Welcome Page



Gambar IV.3 merupakan tampilan dari halaman Welcome Page yaitu tampilan pertama ketika aplikasi dijalankan. Tujuan utamanya adalah memberikan kesan ramah kepada user serta mempersiapkan fitur aplikasi sebelum digunakan.

b. Home Page

Halaman utama yang berisi fitur - fitur utama yang penting dalam aplikasi seperti kolom pencarian Mau Kemana, yang akan membantu user untuk menemukan destinasi tujuan melalui kata kunci, icon Daftar Destinasi yang akan membantu user melihat daftar destinasi secara menyeluruh dengan menampilkan nama dan gambar dari tiap-tiap destinasi yang ada. Fitur Calender Of Event yang menyajikan daftar sejumlah event yang akan diselenggarakan di NTB diharapkan dengan adanya fitur ini akan membantu para wisatawan dalam merencanakan perjalanan wisatanya. Selain itu, ada fitur Top 3 Destination yang menyajikan 3 destinasi unggulan berdasarkan banyaknya jumlah pengunjung dan yang terakhir adalah fitur Kerajinan Lokal NTB yang ditujukan untuk menjadi wadah promosi bagi pengrajin lokal untuk memasarkan produknya.

Gambar IV.4 Home Page

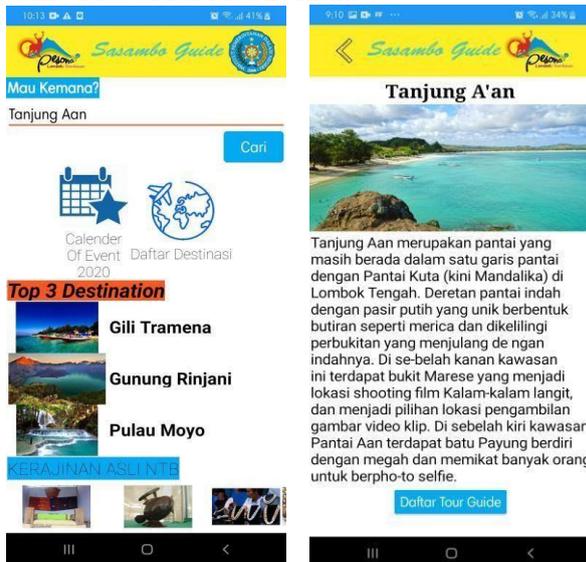


Gambar IV.4 merupakan tampilan halaman utama yang menyajikan beberapa fitur yang dapat digunakan oleh user. Fitur yang tersedia adalah kolom pencarian berjudul Mau Kemana, icon Calender of Event dan Daftar Destinasi, daftar 3 destinasi favorit serta daftar kerajinan lokal asli NTB

c. **Kolom Pencarian Mau Kemana**

Tour Guide page akan ditampilkan ketika user memilih satu dari sekian jasa pemandu wisata yang tersedia pada fitur Daftar Tour Guide pada laman Detail Page. Tour guide page berisi informasi terkait identitas penyelenggara jasa pemandu wisata baik foto, nama, alamat, dan nomo kontak yang dapat dihubungi. Serta user dapat menghubungi secara langsung penyedia jasa pemandu wisata dengan cara hanya menekan tombol hubungi yang tersedia di bagian bawah

Gambar IV.5 Fitur Mau ke Mana

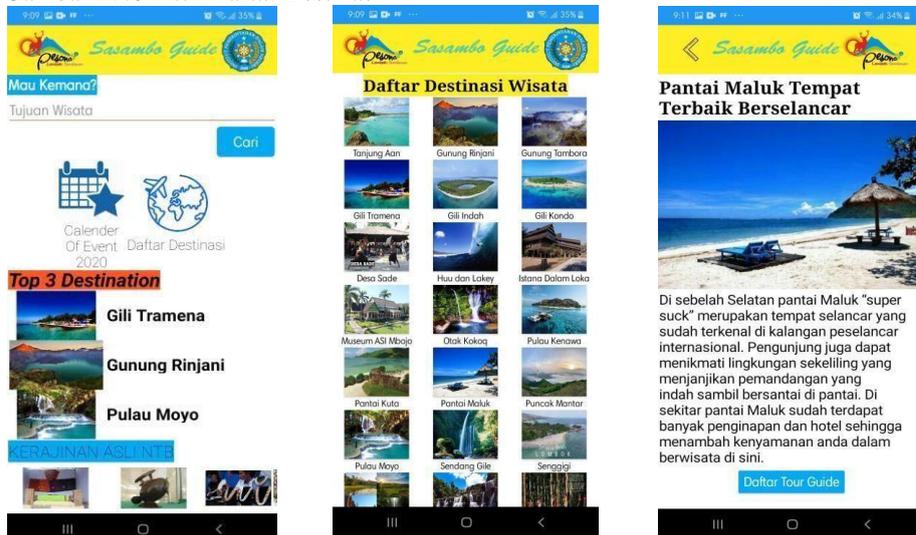


Gambar IV.5 adalah tampilan dari fungsi kolom pencarian Mau Kemana mulai dari pengisian kolom pencarian hingga hasil pencarian yang ditampilkan pada detail page.

d. **Daftar Destinasi dan Jasa Pemandu Wisata**

Merupakan Halaman yang akan ditampilkan setelah kolom pencarian berhasil menemukan data yang sesuai dengan kata kunci yang diinput oleh user atau pun ketika user menekan 1 dari sekian daftar destinasi yang tersedia sehingga sistem akan menampilkan detail page. Detail page berisi informasi destinasi wisata yang telah dipilih informasi yang disajikan berupa nama destinasi, gambar, dan deskripsi singkat tentang destinasi wisata serta daftar jasa pemandu wisata yang tersedia untuk mendampingi wisatawan berwisata di destinasi tersebut.

Gambar IV.6 Fitur Daftar Destinasi

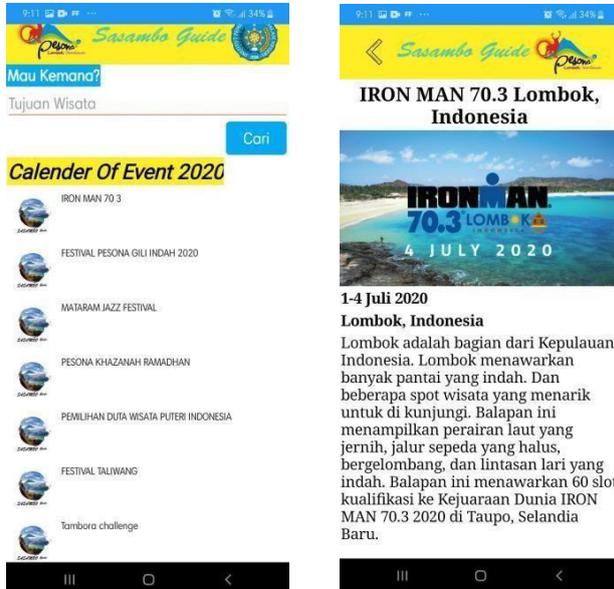


Gambar IV.6 merupakan tampilan dari fitur Daftar Destinasi yang akan menyajikan informasi destinasi yang ada di NTB berupa gambar dan nama destinasi dan ketika diklik akan menavigasi kedalam laman detail page.

e. **Calender Of Event 2020**

Event page adalah sebuah laman yang menyajikan informasi atau deskripsi terkait event yang akan diselenggarakan oleh pemerintah daerah NTB. Data yang disajikan berupa nama event, gambar event, waktu dan tempat pelaksanaan, serta deskripsi event

Gambar IV.7 Fitur Calender of Event



Gambar IV.6 Merupakan tampilan fitur calender of event 2020 yang menyajikan daftar event di NTB sepanjang tahun 2020 yang kemudian menyajikan data event di laman event yang berupa Nama event, gambar, deskripsi, waktu dan tempat event diselenggarakan

f. **Kerajinan Lokal NTB**

Produk page menyajikan informasi tentang deskripsi kerajinan, kisaran harga, serta dimana user atau wisatawan bisa mendapatkannya

Gambar IV.8 Fitur Kerajinan Lokal NTB



Gambar IV.8 menampilkan tampilan fitur Kerajinan Lokal NTB yang memberikan informasi kepada pengguna terkait kerajinan lokal yang ada di NTB data yang disajikan berupa nama, gambar, deskripsi produk

4. **KESIMPULAN**

Aplikasi Sasambo Guide dibuat sebagai bentuk inovasi dalam upaya pembangunan ekonomi kreatif sektor pariwisata melalui promosi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi di era masyarakat 5.0 yang menuntut pemanfaatan teknologi dalam segala bidang kehidupan untuk mencapai efisiensi dalam pemenuhan kebutuhan. Dengan aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah wisatawan domestik dan mancanegara untuk berwisata di NTB sekaligus dapat menjadi wadah untuk mengembangkan unit usaha pengrajin lokal sehingga dapat

Dedi Suhendi, dkk, Inovasi Pelayanan Pariwisata Melalui “Sasambo Guiding Apps” Untuk Mewujudkan NTB Sebagai Destinasi Wisata Dunia

mendorong pembangunan ekonomi masyarakat lokal. Aplikasi ini dibuat dalam bentuk yang sangat sederhana dan fleksibel sehingga masih sangat mungkin untuk dikembangkan lebih lanjut oleh pihak-pihak yang memiliki kepentingan di sektor pariwisata terutama dinas pariwisata provinsi Nusa Tenggara Barat yang tengah mengkaji pembuatan aplikasi sumber informasi pariwisata provinsi NTB yang berbasis *Smartphone*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada Direktur IPDN Kampus NTB yang telah memfasilitasi baik pendanaan penelitian dan akomodasi, serta penunjukan pembimbing. Terima kasih berikutnya kami sampaikan kepada Dinas Pariwisata Provinsi NTB yang telah memberikan ruang penelitian dan data yang diperlukan. Juga terima kasih kepada kepala desa Darek Kabupaten Lombok Tengah yang telah bersedia menjadi informen.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, Arief, (11/02/2019). Kolom pakar: Industri 4.0 vs Society 5.0. Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada. Diakses pada <https://ft.ugm.ac.id/kolom-pakar-industri-4-0-vs-society-5-0/>
- Elkarimah, Mia Fitriah. “Masyarakat Madani; Pluralitas Dalam Isyarat Al-Quran”. *Jurnal Edukasi*, 2016, Volume 4 No. 2
- Hidayatullah, Syarif, dkk., “Perilaku Generasi Milenial dalam Menggunakan Gofood”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2018, Volume 6 No. 2
- Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Tahun 2013-2028
- Putri, Atika Tiara & Rahardjo, Setiamurti. “Aplikasi Fasilitas Dan Suasana Interior Perpustakaan Berdasarkan Karakteristik dan Kebutuhan Generasi Milenial” *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 2019, Vol.11, No.1
- Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Pariwisata Republik Indonesia 2015 – 2019
- Ritchi, H., Zulkarnaen, R. M., Dewantara, Z., & Prayogi, Y., “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Upaya Peningkatan Aksesibilitas Ukm Kepada Pasar di Lokal Wisata Pangandaran dan Sekitarnya” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2018, Volume 2 No. 1
- Rosmida. ”Transformasi Peran Akuntan dalam Era Revolusi Industri 4.0 dan Tantangan Era Society 5. *Jurnal Inovasi Bisnis*, 2019, Volume 12 Nomor 7
- Sunaryo, Bambang. 2013. Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
- Yuliani, D. P., Utama, L. S., Syaefulah, S., Rahman, A., ”Penertiban Pariwisata di Kawasan Wisata Senggigi Kabupaten Lombok Barat (Suatu Analisis Pengukuran Penertiban Secara Humanis dengan Rasch Model)”. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2024, Volume 3, No.11