

# Analisis Kesiapan Pengelola Wisata Romokalisari Adventure Land Dalam Menggunakan Platform Digital Wisata

Mohammad Vicky Alhafiz<sup>1</sup>, Praja Firdaus N uryananda<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

E-mail: [vicky060912@gmail.com](mailto:vicky060912@gmail.com), [praja\\_firdaus.hi@upnjatim.ac.id](mailto:praja_firdaus.hi@upnjatim.ac.id)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: Revised: Published:	Digitalization is the latest trend in the development of information technology (IT), which means that many tourism managers must be able to quickly adapt to the digitalization of tourism. This research discusses the extent to which Romokalisari Adventure Land tourism managers are prepared to manage digital tourism platforms. By referring to one of the theoretical models Technology Acceptance Model (TAM), including the factors contained therein, including perceived usefulness (PEU) dan perceived ease of use (PEO) This research aims to determine the readiness of Romokalisari Adventure Land tourism managers and the factors that influence the use of digital tourism platforms. This research uses a descriptive qualitative research approach, with interactive model data analysis techniques, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification. The results of this research state that the readiness of Romokalisari Adventure Land tourism managers in using digital tourism platforms is still far from being ready. There are factors that influence internally the feeling that using digital tourism platforms is not important and tourism managers feel embarrassed to learn. Externally, the government pays little attention to developing the quality of human resources for managers, there are minimal facilities to support the use of digital platforms and low participation from other non-government stakeholders to help improve the quality of human resources for tourism managers.
<b>Keywords:</b> <i>Manager Readiness, Digital Platforms, Tourism Digitalization</i>	
<b>Artikel Info</b>	<b>Abstrak</b>
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: Direvisi: Dipublikasi:	Digitalisasi pariwisata merupakan trend terbaru dari adanya perkembangan teknologi informasi (IT) yang membuat banyak pengelolaan wisata harus dapat cepat beradaptasi dengan adanya digitalisasi pariwisata tersebut. Penelitian ini membahas tentang sejauh mana kesiapan pengelola wisata Romokalisari Adventure Land mengelola platform digital wisata. Dengan mengacu pada salah satu model teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), termasuk faktor yang ada didalamnya yaitu termasuk <i>perceived usefulness</i> (PEU) dan <i>perceived ease of use</i> (PEO) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesiapan pengelola wisata Romokalisari Adventure Land serta faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menggunakan platform digital wisata. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, dengan teknik analisis data model interaktif yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian ini menyatakan bahwasannya untuk kesiapan pengelola wisata Romokalisari Adventure Land dalam menggunakan platform digital wisata masih jauh dari istilah siap. Terdapat faktor yang mempengaruhi secara internal merasa penggunaan platform digital wisata bukan hal yang pokok dan pengelola wisata merasa malu untuk belajar. Secara eksternal pemerintah kurang memperhatikan pengembangan kualitas SDM pengelola, minimnya fasilitas yang ada untuk menunjang penggunaan platform digital serta rendahnya partisipasi dari stakeholder lainnya non-pemerintah untuk ikut meningkatkan kualitas SDM pengelola wisata.
<b>Kata kunci:</b> <i>Kesiapan Pengelola, Platform Digital, Digitalisasi Pariwisata</i>	

## I. PENDAHULUAN

Pada konsep pariwisata berkelanjutan pengelolaan wisata menjadi faktor penting sejalan dengan fungsi pariwisata menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10.Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan yaitu "Kepariwisataan berfungsi memenuhi

kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat." Pengelolaan pariwisata dapat mencapai titik optimal apabila terdapat kesiapan pada sumber daya manusia sebagai

pengelola wisata. Nina Mistriani dkk, (2023) menekankan pentingnya pariwisata yang berfokus pada manusia dan pemberdayaan masyarakat, dalam hal ini untuk meningkatkan produk dan layanan sesuai dengan kebutuhan serta perilaku masyarakat. Pola pelayanan yang tepat diperlukan untuk memperkuat kearifan lokal, dengan tujuan menciptakan *unique selling point* melalui identifikasi wisata dan menilai kesiapan masyarakat (Nina Mistriani et al., 2023).

Kesiapan pengelola pariwisata juga terletak pada kesiapan semua aspek atau bidang yang dibutuhkan dalam pengelolaan pariwisata tersebut. Menurut Ratna Medi (2018) mengelola pariwisata perlu dilakukan secara terencana dan menyeluruh agar manfaatnya bisa maksimal bagi masyarakat, baik dari segi ekonomi, sosial, maupun kultural (Medi, 2018). Dengan begitu, berarti pengelola pariwisata sebagai sumber daya manusia juga harus mampu untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman masa kini yang telah memasuki era *information technology* (IT) atau teknologi informasi.

Aprilia (2023) menjelaskan dengan kemajuan pesat ini, digitalisasi sangat membantu masyarakat dengan menyediakan kemudahan dan mendorong banyak perubahan. Di era sekarang, penting untuk menciptakan berbagai inovasi berbasis teknologi yang dapat digunakan dalam kegiatan sehari-hari (Aprilia, 2023). Menurut O'Connor (2005) berpendapat bahwa salah satu langkah untuk mewujudkan digitalisasi pariwisata adalah dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yang telah relevan di berbagai tingkatan operasional, struktural, strategis, dan pemasaran. Hal ini bertujuan untuk mendukung interaksi global antara produsen, perantara, dan konsumen di seluruh dunia (Mumtaz & Karmilah, 2022).

Poin penting yang terdapat pada era saat ini adalah pemanfaatan potensi digitalisasi atas informasi. Di sektor pariwisata ini berdampak pada munculnya transformasi digital yang menyebabkan timbulnya *trend tourism 4.0*. Imam Nur Hakim (2017) menyebutkan transformasi digital telah

merubah seluruh siklus ekosistem pariwisata, termasuk menyebabkan pergeseran dalam budaya siber dan visual di kalangan wisatawan. Akibat dari pergeseran budaya siber yang diakibatkan oleh transformasi digital dalam era pariwisata 4.0 terlihat dalam perubahan proses pengambilan keputusan berwisata di kalangan generasi milenial (Hakim, 2017). Menurut Kelly (dalam Magill 2017) disebutkan bahwa 85% wisatawan di seluruh dunia mengakui bahwa komentar, foto, dan video yang diunggah di platform media sosial mempengaruhi rencana perjalanan mereka (Hakim, 2017).

Menurut Deden Wahiddin & Muhamad Fikri Nurdiansyah (2022) mengartikan platform digital sebagai sekelompok teknologi berbasis komputer yang mampu menggantikan peran dan tenaga manusia secara manual menjadi proses yang terkomputerisasi atau dalam format yang dapat dibaca oleh computer (Wahiddin & Nurdiansyah, 2022). Dengan begitu cukup menjelaskan apabila keberadaan dan penggunaan pada platform digital menjadi penting dengan berbagai manfaat dan keuntungan yang diberikan khususnya pada sektor pariwisata. Sebagai bentuk adanya pengoptimalan dalam digitalisasi informasi, suatu pengelolaan wisata dituntut untuk mampu menggunakan dan mengelola platform digital yang ada secara aktif dan mandiri.

Sama halnya pada salah satu daya tarik wisata di Kota Surabaya yaitu Romokalisari Adventure Land yang semestinya juga harus memperhatikan digitalisasi pariwisata dengan penggunaan platform digital wisata. Romokalisari Adventure Land merupakan daya tarik wisata yang masih tergolong muda sebab baru diresmikan oleh pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2022 lalu. Hadir dengan pengembangan wisata yang massif dan progresif terutama dalam aspek sarana & prasarana serta atraksinya, Romokalisari Adventure Land memiliki konsep yang cukup baik dalam menerapkan pariwisata berkelanjutan. Romokalisari Adventure Land merupakan daya tarik wisata alam berupa

perkebunan mangrove yang berada di pesisir laut bagian barat kota Surabaya, dengan menyediakan fasilitas umum & berbagai atraksi yang dapat dinikmati oleh wisatawan seperti ATV, sepeda air, sekoci, kano, jetski, wisata perahu, *mini zoo* dan berkuda. Selain itu, sejak diresmikan Romokalisari Adventure Land juga menambah keterlibatan masyarakat setempat khususnya yang tergolong dalam masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) untuk membantu pengelolaan di daya tarik wisata tersebut baik dalam perencanaan perkembangan wisata maupun perawatan dan pengelolaan atraksi wisata.

Pengelolaan wisata Romokalisari Adventure Land disebut cukup aktif dan progresif dalam mengatur dan mengelola wisata, hal ini dibuktikan dengan beberapa penghargaan yang didapat oleh pengelola baik pada tingkat Kota maupun provinsi. Romokalisari Adventure Land sebagai wisata yang berada di Kota metropolitan diharapkan mampu menerapkan digitalisasi pariwisata dengan optimal. Pengelola wisata semestinya dimudahkan dengan tersedianya teknologi dan infrastruktur yang memadai serta berkembangnya dengan pesat keilmuan tentang digitalisasi pariwisata ataupun penggunaan platform digital wisata. Namun pengelola wisata Romokalisari Adventure Land yang didominasi oleh masyarakat setempat diasumsikan masih belum optimal dalam menggunakan platform digital wisata secara aktif dan mandiri. Selain itu juga cenderung tidak terlihat adanya website & akun media sosial resmi milik Romokalisari Adventure Land sebagai pusat informasi, minimnya respon dan umpan balik pengelola wisata pada mesin pencarian, serta kurangnya update berita terkini ataupun publikasi konten sesuai trend yang sedang berlaku. Mengingat latar belakang ini, penulis bermaksud untuk melaksanakan penelitian di wisata Romokalisari Adventure Land dengan judul "Analisis Kesiapan Pengelola Wisata Romokalisari Adventure Land Dalam Menggunakan Platform Digital Wisata."

## II. METODE PENELITIAN

Berdasarkan topik permasalahan yang diangkat oleh penulis, maka pendekatan

penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Ismail Suardi Wekke, dkk (2019) berpendapat dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif, data yang dikumpulkan didapat melalui teknik pengumpulan data kualitatif dan data yang diperoleh akan berbentuk narasi ataupun kalimat (Handayani, 2020). Menurut Cut Medika & Bambang (2018) terdapat beberapa tujuan dalam pelaksanaan penelitian antara lain untuk menjelajah (*to explore*), menggambarkan (*to description*), dan menjelaskan (*to explain*) (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018).

Dengan jenis data kualitatif, penulis memilih sumber data primer dan sekunder sebagai acuan untuk mengumpulkan dan mendapatkan data. Kemudian untuk memperoleh data dalam rangka mendeskripsikan dan menjawab topik permasalahan yang menjadi persoalan dalam penelitian, maka penulis dalam mengumpulkan data menggunakan teknik antara lain pengamatan lapangan, wawancara/*interview*, dan studi kepustakaan/*library research*. Pengamatan lapangan dan wawancara akan dilaksanakan di lokasi penelitian yaitu wisata Romokalisari Adventure Land, sedangkan studi kepustakaan akan ditelusuri melalui dokumen-dokumen, karya ilmiah, serta tulisan-tulisan kredibel terkait wisata Romokalisari Adventure Land Kota Surabaya.

Analisis data adalah satu dari beberapa proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang diteliti telah terkumpul secara lengkap (Handayani, 2020). Dalam teknik analisis data, penulis mengacu pada analisis data model interaktif, yang dikemukakan oleh Miles & Huberman (1984:23). Terdapat tiga komponen dalam analisis data model interaktif ini, antara lain: (1) reduksi data, (2) sajian data, dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi (Nugrahani Farida, 2014).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Romokalisari Adventure Land merupakan sebuah daya tarik wisata yang terletak di pesisir bagian barat kota Surabaya. Berlokasi di jalan Romokalisari I, Kecamatan Benowo, Surabaya, wisata tersebut termasuk jenis ekowisata alam sebab keadaan lingkungannya yang memiliki konsep ruang terbuka hijau (RTH) dan letaknya yang berada di area pesisir penuh mangrove atau hutan bakau. Wisata Romokalisari Adventure Land dibangun diatas lahan dengan luas 76.769 meter persegi. Romokalisari Adventure Land memiliki batas wilayah secara geografis berbatasan dengan kab. Gresik di sisi utara, desa Tambak Osowilangon di sisi selatan, laut Jawa di sisi timur, dan desa Sumberrejo di sisi barat.

Wisata Romokalisari Adventure Land dibuka dan diresmikan oleh walikota Surabaya Bpk. Eri Cahyadi bersama Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian (DKPP) pada tanggal 26 September 2022. Beliau menyebutkan "Bahwa Surabaya memiliki sejumlah destinasi wisata yang luar biasa. Salah satunya yang baru saja diluncurkan adalah wahana wisata Romokalisari Adventure Land". Pada saat diresmikan, Romokalisari Adventure Land memiliki 7 wahana atraksi yang siap digunakan antara lain Mini Zoo, Arena Berkuda, ATV, Kano, Playground, Sekoci di mangrove dan Jetski. Pemkot Surabaya menjelaskan pembukaan dan peresmian ini bukan sebagai akhir melainkan awal dari perkembangan wisata. Meskipun telah dibuka dan diresmikan, pengembangan di wisata tersebut masih terus aktif dilakukan untuk merampungkan dan memperbaiki pembangunan yang dilakukan di wisata tersebut. Terakhir, walikota Surabaya Bpk. Eri Cahyadi percaya bahwa dengan bekerjasama dan bersinergi bersama semua elemen, masalah kemiskinan dan pengangguran di Kota Surabaya dapat segera diatasi. Kehadiran pemerintah harus mampu membawa perubahan bagi masyarakat. Semoga Romokalisari Adventure Land ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat.

Semenjak diresmikan oleh Pemkot Surabaya, Romokalisari Adventure Land cukup membuka peluang kerja khususnya bagi masyarakat sekitar kawasan tersebut. Pekerja yang ada di wisata Romokalisari Adventure Land saat ini terdapat 30 orang pengelola wisata, 8 orang lapak minuman & makanan, dan 10 orang lapak ikan segar. Sehingga total pekerja yang terdaftar di wisata Romokalisari adventure Land berjumlah 48 orang. Pengelola wisata bertugas untuk menjaga atraksi wahana yang ada apabila ada wisatawan yang ingin menikmatinya serta memperhatikan perawatan dan perbaikan atraksi wahana & fauna *Mini Zoo* yang ada di wisata Romokalisari Adventure Land. Sedangkan lapak makanan & minuman beserta lapak ikan segar memiliki sistem sewa stan/lahan ke dinas terkait, yang dimana berarti cukup menjajakan produk dagangan masing-masing lapak kepada wisatawan yang berkunjung. Kemudian untuk bagian loket retribusi, keamanan tempat wisata dan kebersihan tempat wisata ditanggung oleh Pemkot Surabaya dengan mempekerjakan tenaga outsourcing.

Kondisi media dan platform digital milik wisata Romokalisari Adventure Land sekarang ini dikelola penuh oleh Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya sebagai dinas terkait yang bertanggungjawab dan memiliki wewenang atas wisata Romokalisari Adventure Land. Tidak hanya wisata tersebut, melainkan semua tempat wisata serta lokasi-lokasi yang menjadi wewenang Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya pengelolaan media dan platform digitalnya melalui 1 pintu di akun resmi dan platform digital resmi milik Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya. Terdapat beberapa lokasi dan tempat yang dapat dijadikan potensi wisata yang berada dibawah naungan Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya antara lain Romokalisari Adventure Land, Pasar

Ikan Gunungsari, Kebun Raya mangrove (Gununganyar, Medokan Sawah, Wonorejo), Mini Agrowisata, dan juga 5 Taman Hutan Raya yang ada di kota Surabaya.

Dalam sistem pengelolaan media dan platform digital di Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya memiliki bidang tersendiri khusus yaitu bidang Media & Informasi yang terbentuk dalam sebuah tim yang bertugas untuk merencanakan, membuat hingga mempublikasi konten serta mengelola platform digital resmi milik Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya. Ibu Angger selaku koordinator bidang Media & Informasi menyebutkan bahwa dalam pembuatan konten itu terkait kebijakan pemerintah kota yang melalui atau menjadi wewenang dari dinas Ketahanan Pangan & Pertanian. Untuk materi kontennya memang biasa diambil dari lokasi-lokasi yang dibawah naungan dinas Ketahanan Pangan & Pertanian. Kemudian untuk rencana dan jadwal rutinnnya karena di Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya ini terdapat 4 bidang utama yaitu pertanian, peternakan, perikanan dan pangan akhirnya dalam pembuatan konten dijadwal berurutan satu per satu apabila semua bidang sudah kembali lagi ke bidang yang pertama dengan siklus sehari 1 konten. Karena adanya Indikator Kinerja Operasional (IKO) di Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya, sehingga terdapat target yang harus dicapai oleh bidang Media & Informasi yaitu membuat 54 konten di akun resmi Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya dalam 1 bulan. Berarti dalam sehari dinas Ketahanan Pangan & Pertanian harus menciptakan 2-3 konten dalam sehari.

Mengingat aktivitas dan pengelolaan platform digital dari beberapa tempat wisata termasuk Romokalisari Adventure Land berada di satu pintu melalui akun resmi milik Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya sejauh ini telah

menggunakan dan mengelola beberapa sosial media dan website resmi. Sosial media yang dikelola antara lain Instagram, Whatsapp, Twitter, Tiktok, dan Youtube. Penulis menganggap adanya aktivitas yang aktif di platform digital dari dinas-dinas seperti Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya merupakan upaya pemerintah kota dalam beradaptasi dan bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi informasi. Adanya sistem pengelolaan platform digital satu pintu seperti yang dilakukan oleh Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya ini memiliki sisi baik dan buruknya.

Sisi baiknya adalah pengelolaan platform digital satu pintu melalui Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya selain menjadi keharusan karena merupakan sebuah perintah aturan yaitu juga dapat menghindari dan mengantisipasi informasi atau berita yang tidak akurat (hoax) beredar dimasyarakat sampai membuat gempar atau disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggungjawab. Kemudian untuk sisi buruknya antara lain pengelolaan platform digital satu pintu yang tidak dibarengi dengan fasilitas yang memadai & SDM yang mencukupi akan menghambat kinerja dan tidak mampu mencapai target yang ditetapkan. Lalu informasi yang tidak dikelompokkan dan diklasifikasi menyulitkan masyarakat yang ingin mencari informasi terkait hal tertentu seperti wisata Romokalisari Adventure Land. Selain itu, dapat menyebabkan kesenjangan pengetahuan dan wawasan antara pihak pemerintah yaitu Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian dengan masyarakat pengelola wisata Romokalisari Adventure Land, dimana pihak Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian memiliki wewenang dan akses penuh terhadap platform digital sehingga mudah untuk memahami dan mengaplikasikannya sedangkan pihak pengelola wisata memiliki akses platform digital yang sulit dan terbatas sehingga

pemahamannya terhadap platform digital atau teknologi saat ini masih minim dan tertinggal. Hal ini juga dapat berpotensi menimbulkan keteringgalan struktural.

## B. Pembahasan

Mengacu pada salah satu model teori *Technology Acceptance Model* (TAM), Maros & Juniar (2016) menjelaskan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) memusatkan perhatian pada faktor-faktor yang memengaruhi niat seseorang untuk mengadopsi teknologi baru. Model ini juga mengungkapkan bahwa faktor-faktor tertentu dapat memengaruhi keputusan seseorang tentang bagaimana dan mengapa mereka memilih untuk menggunakan teknologi baru. Beberapa faktor tersebut termasuk *perceived usefulness* (PEU) dan *perceived ease of use* (PEO) (Maros & Juniar, 2016). Dengan begitu, penulis memilih menggunakan faktor *perceived usefulness* (PEU) dan *perceived ease of use* (PEO) untuk mengamati penggunaan dan pengelolaan platform digital pada wisata Romokalisari Adventure Land.

Dalam faktor *perceived usefulness* (PEU) terdapat beberapa poin indikator, seperti yang disebutkan oleh Davis (1989) indikator terkait *perceived usefulness*, yaitu kemampuan untuk mempercepat pekerjaan seseorang (*work more quickly*), meningkatkan kinerja (*improve job performance*), memberikan efektivitas (*effectiveness*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), mempermudah pekerjaan (*makes job easier*), dan memberikan kegunaan (*usefull*) (Marikyan & Papagiannidis, 2023). Pada pengelolaan wisata Romokalisari Adventure Land, hampir tidak ditemui indikasi poin mempercepat pekerjaan seseorang (*work more quickly*). Bahkan masih dijumpai pada pembayaran tiket masuk serta pendataan pengunjung masih menggunakan cara manual. Pada transaksi pembayaran tiket masuk wisata pengunjung membayar menggunakan uang cash dan nantinya akan diberikan tiket kertas sebagai bukti pembayaran,

sedangkan untuk pendataan pengunjung setiap harinya pengelola wisata mendata secara manual pada lembaran kertas yang telah disiapkan.

Pada poin mengembangkan prestasi kinerja (*improve job performance*) ini, pada pengelolaan wisata Romokalisari Adventure Land belum ditemui poin ini sebab terbatasnya penggunaan dan aktivitas pengelola wisata pada platform digital. Selain itu minimnya wawasan dan pemahaman pengelola wisata tentang pentingnya penggunaan teknologi informasi di masa kini ditambah dengan latar belakang pengelola wisata yang berasal dari masyarakat berpenghasilan rendah sehingga pengelola berfokus pada apa yang menjadi pokok tugas dan kebutuhan para pengelola dapat terpenuhi dan tercukupi, sehingga hal yang dianggap tidak pokok termasuk penggunaan platform digital dikesampingkan dan tidak mendapat perhatian.

Pada poin memberikan efektivitas (*effectiveness*), di wisata Romokalisari Adventure Land khususnya pada penggunaan platform digitalnya, perlu melihat tujuan dan target yang ingin dicapai. Apabila tujuannya untuk meningkatkan promosi wisata dan jumlah kunjungan, dapat dinilai tidak ada efektivitas sebab saat ini pengelola memiliki keterbatasan dalam menggunakan platform digital baik pada keterbatasan pengetahuan pengelola maupun keterbatasan fasilitas dan akses yang diberikan. Sedangkan apabila tujuannya untuk media komunikasi antar pengelola wisata ataupun dengan stakeholder wisata lainnya, efektivitas penggunaan platform digital dapat dikatakan ada namun dalam skala rendah. Hal ini sebab pengelola wisata hanya menggunakan sosial media Whatsapp untuk berkomunikasi antar pengelola maupun dengan stakeholder lainnya.

Pada poin dapat meningkatkan produktivitas seseorang (*increase productivity*), pengelolaan wisata Romokalisari Adventure Land masih kurang

ditemui adanya produktivitas pada penggunaan platform digital. Penulis mengamati terdapat aktivitas pada platform digital yang minim oleh pengelola wisata romokalisari Adventure Land baik social media, web, mesin pencarian dan sebagainya sehingga menghambat produktivitas dalam penggunaan platform digital.

Kemudian pada poin membuat pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah (*makes job easier*) dan berguna (*usefull*), pengelolaan wisata di Romokalisari Adventure Land terdapat beberapa contoh yang mengarah bahwa pengelola wisata memenuhi poin tersebut. Antara lain seperti adanya penggunaan social media *Whatsapp* yang digunakan untuk memudahkan komunikasi dan koordinasi antar pengelola wisata maupun dengan pihak eksternal. Adanya penggunaan *e-commerce* oleh pengelola wisata untuk pembelian perlengkapan atau peralatan yang dibutuhkan dalam pengelolaan wisata, hal ini memudahkan pengelola dalam hal efisiensi waktu dan tenaga. Lalu juga terdapat transportasi umum milik pemerintah kota berupa Suroboyo Bus dan Wira-Wiri yang pemesanan dan registrasinya dapat melalui platform digital, meskipun pengelola wisata mengakui intensitas transportasi umum menuju wisata yang masih sangat rendah.

Ada beberapa poin indikator mengenai faktor *perceived ease of use* (PEO), seperti yang disebutkan oleh Davis (1989) bahwa teori ini mengidentifikasi beberapa indikator terkait *perceived ease of use*, termasuk kemudahan dalam memahami atau mempelajari (*ease of learning*), kemampuan untuk dikontrol (*controllable*), kejelasan dan keterpahaman (*clear and understandable*), fleksibilitas (*flexible*), kemudahan dalam mengembangkan keterampilan (*easy to become skillful*), dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) (Maros & Juniar, 2016). Pada poin mudah untuk dipahami atau dipelajari (*ease of learn*), di wisata Romokalisari Adventure Land berdasarkan pengamatan penulis hampir tidak pernah ada pelaksanaan kegiatan pelatihan/pembelajaran tentang penggunaan platform digital wisata yang mengajak pengelola-pengelola wisata sebagai

pesertanya. Baik yang diselenggarakan pemerintah kota sebagai pemangku kebijakan maupun stakeholder lainnya seperti perusahaan swasta, komunitas, organisasi dan sebagainya. Hal ini dapat menghambat peningkatan pemahaman pengelola wisata seperti Romokalisari Adventure Land sebab tidak adanya akses dan fasilitas yang dapat memadai pengelola untuk memahami dan mempelajari platform digital.

Pada poin mudah untuk dikontrol (*controllable*) berarti penggunaan platform digital ini dikarenakan adanya pemikiran bahwa platform digital tersebut memiliki indikasi mudah untuk dikontrol. Hal ini terlihat dari adanya kanal website dan sosial media. Pengguna dapat mengatur dan mengontrol konten (materi) maupun fitur (alat) yang akan digunakan pada website, penggunaan website cukup kompleks dan beragam sebab dapat dikaitkan atau ditautkan dengan situs digital lainnya seperti pembayaran online, registrasi online, belanja online dan sebagainya. Namun masih dapat dikontrol sebab pengguna dapat mengatur aktivitas yang ingin/tidak ingin ada pada kanal website, selain itu keterangan dan informasi yang jelas yang diterima pengguna juga memperkuat upaya untuk mengontrol website tersebut. Di wisata Romokalisari Adventure Land tidak ditemukan adanya poin mudah untuk dikontrol dalam penggunaan platform digital, sebab jika mengacu pada contoh diatas penggunaan social media wisata yang masih sangat minim serta tidak adanya website wisata yang dimiliki oleh pengelola wisata Romokalisari Adventure Land. Penggunaan platform digital yang masih minim mengakibatkan pengelola wisata merasa poin mudah untuk dikontrol ini kurang berdampak dan kurang dibutuhkan.

Kemudian terdapat poin fleksibel (*flexible*), pada pengelolaan platform digital di wisata Romokalisari Adventure Land saat ini belum terdapat implementasi dari poin fleksibel tersebut. Sebab sebelum dapat fleksibel menggunakan platform digital, pengelola wisata Romokalisari Adventure Land harus secara aktif & rutin mengelola platform digital dan pengelola wisata masih

belum mampu. Hal ini terlihat dari minimnya penggunaan platform digital oleh pengelola wisata serta rendahnya aktivitas pada platform digital wisata yang ada.

Pada poin mudah digunakan (*ease to use*), pengelola wisata belum secara optimal terdapat kemudahan dalam menggunakan platform digital yang dirasakan oleh pengelola wisata. Tidak optimalnya kemudahan menggunakan platform digital ini terlihat seperti dari sosial media yang digunakan pengelola wisata sangat terbatas dengan intensitas penggunaan yang juga rendah dan cenderung tidak rutin. Untuk memenuhi aspek komunikasi dan sosialisasi pengelola wisata cukup dengan menggunakan social media Whatsapp, sedangkan untuk memenuhi aspek promosi pengelola wisata belum mampu secara mandiri mengelola dan akhirnya bergantung pada social media resmi milik Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya selaku dinas terkait yang bertanggungjawab.

Lalu ada poin mudah untuk menjadi terampil (*easy to become skillful*). Dengan adanya platform digital seseorang dapat dengan mudah untuk menjadi terampil. Untuk dapat memenuhi poin mudah untuk menjadi terampil, seorang pengguna platform digital sebelumnya harus memenuhi poin mudah untuk dipahami atau dipelajari dan poin mudah digunakan. Pada pengelolaan platform digital wisata di Romokalisari Adventure Land tidak dijumpai adanya contoh dan indikasi poin mudah untuk menjadi terampil. Dalam hal ini dapat disebabkan karena pengelola wisata yang belum cukup memahami platform digital serta minimnya kemudahan menggunakan platform digital yang dirasakan pengelola wisata menyebabkan aktivitas pada platform digital wisata tidak aktif dan sering digunakan.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **A. Simpulan**

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan kesimpulan bahwasannya untuk kesiapan pengelola wisata Romokalisari Adventure Land dalam menggunakan platform digital wisata

masih jauh dari istilah siap. Hal ini terlihat dari beberapa faktor yang ada pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu ada *perceived usefulness* (PEU) dimana pengelola wisata Romokalisari Adventure Land dalam platform digital tidak dapat mempercepat pekerjaan, tidak dapat mengembangkan prestasi kinerja, kurang memberikan efektivitas, kurang meningkatkan produktivitas, dan kurang membuat pekerjaan menjadi lebih mudah & tepat guna. Sementara itu, pada faktor *perceived ease of use* (PEO) pengelola wisata Romokalisari Adventure Land masih menganggap bahwa platform digital tidak mudah untuk dipahami atau dipelajari, kurang mudah untuk dikontrol, kurang memiliki fleksibilitas, kurang mudah untuk digunakan serta tidak mudah untuk menjadi terampil. Ini disebabkan oleh faktor internal pengelola wisata yang beranggapan bahwa penggunaan platform digital tidak termasuk suatu hal pokok yang penting dan mendesak, mayoritas berasal dari Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) membuat pengelola wisata terbatas untuk terus mengakses internet & platform digital, pengelola wisata yang didominasi masyarakat dewasa dan lanjut usia membuat banyak dari pengelola malu dan minder untuk belajar mengenai penggunaan platform digital sehingga berpotensi mengurung niat dan semangat pengelola untuk berkembang khususnya melalui pengelolaan platform digital wisata secara mandiri. Selain itu juga disebabkan oleh faktor eksternal pengelola wisata seperti tidak adanya upaya pemerintah kota melalui Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian kota Surabaya sebagai dinas terkait untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan platform digital wisata oleh pengelola wisata berupa pemberian anggaran atau fasilitas, pelaksanaan pelatihan maupun lain sebagainya. Ditambah minimnya partisipasi stakeholder lainnya seperti perusahaan swasta, komunitas, organisasi, lembaga dan semacamnya dalam membantu meningkatkan kemampuan pengelola

wisata untuk mengelola platform digital wisata baik melalui program Corporate Social Responsibility (CSR), pelatihan & pendampingan, maupun pemberian anggaran atau pendanaan khusus peningkatan kualitas pengelola wisata pada Romokalisari Adventure Land.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memiliki beberapa masukan yang dapat dipertimbangkan mengenai upaya-upaya peningkatan pemahaman dan penggunaan platform digital wisata guna mewujudkan kesiapan pengelola wisata Romokalisari Adventure Land dalam menggunakan platform digital wisata. Masukan tersebut antara lain:

1. Pemerintah kota bersama Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian selaku pemangku kebijakan dan penanggungjawab perlu membangun komitmen dan meletakkan fokusnya pada peningkatan kualitas SDM pengelola wisata Romokalisari Adventure Land khususnya pada penggunaan dan pengelolaan platform digital wisata secara aktif dan mandiri. Dengan pemerintah berkomitmen dan memberikan fokus tersendiri pada peningkatan kualitas SDM pengelola wisata, membuat kebijakan yang dilakukan dapat optimal dan berkelanjutan.
2. Penulis mendorong stakeholder lainnya semacam perusahaan swasta, lembaga non-pemerintah, komunitas masyarakat, organisasi pelajar dan sebagainya untuk ikut serta secara aktif membantu peningkatan kualitas SDM pengelola wisata dalam melek digital atau mampu menggunakan platform digital. Dapat dilakukan dengan berbagai upaya & aktivitas yang kreatif dan inovatif guna mengoptimalkan tujuan peningkatan kualitas SDM yang diinginkan contohnya mengadakan Corporate Social Responsibility (CSR) penunjang penggunaan platform digital, mengadakan seminar dan kampanye

pentingnya melek digital, mengadakan lomba desain grafis atau konten kreatif yang diikuti pengelola wisata, mengadakan pendampingan & pengabdian secara eksklusif kepada pengelola wisata.

3. Penulis juga memberi masukan kepada pengelola wisata khususnya Romokalisari Adventure Land untuk dapat lebih aktif, terbuka dan percaya diri dalam menghadapi kecanggihan teknologi terkini seperti adanya platform digital. Aktif membuat pengelola wisata cepat dalam menerima informasi dan cepat beradaptasi untuk menggunakan platform digital. Keterbukaan membuat pengelola wisata mudah mendapati informasi untuk dimengerti dan dipahami. Percaya diri membuat pengelola lebih mudah menggunakan dan mengaplikasikan platform digital wisata yang ada.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aprilia. (2023). *Digitalisasi Promosi Wisata Kampung Saribu Gonjong Dalam Meningkatkan Pendapatan Masyarakat Menurut Perspektif Ekonomi Syariah*.
- Hakim, I. N. (2017). Pergeseran Budaya Siber & Visual di Sektor Pariwisata Indonesia. *Jurnal Seminar Nasional Seni Dan Desain*, 1(275), 275–282.  
<https://proceedings.sendesunesa.net/id/publications/266146/pergeseran-budaya-siber-visual-di-sektor-pariwisata-indonesia-respon-kementerian#cite>
- Handayani, R. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).
- Marikyan, D., & Papagiannidis, S. (2023). Technology Acceptance Model: A review. *TheoryHub Book*, 1–17.  
<https://open.ncl.ac.uk>
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). *Pengaruh sosial media marketing terhadap kinerja bisnis usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM)*. 1–23.
- Medi, R. (2018). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan Potensi Pariwisata

- Buntu Burake di Kabupaten Tana Toraja. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 1-12.  
[http://eprints.unm.ac.id/11136/1/JURNAL\\_TIN.pdf](http://eprints.unm.ac.id/11136/1/JURNAL_TIN.pdf)
- Mumtaz, A. T., & Karmilah, M. (2022). Digitalisasi Wisata di Desa Wisata. *Jurnal Kajian Ruang*, 1(1), 1.  
<https://doi.org/10.30659/jkr.v1i1.19790>
- Nina Mistriani, Enik Rahayu, Solichoel, & Dyan Triana Putra. (2023). Identifikasi Antraksi Wisata dan Analisis Kesiapan Masyarakat Dalam Pengembangan Rintisan Desa Wisata Cikaso Kabupaten Kuningan. *EDUTOURISM Journal Of Tourism Research*, 5(01), 49-60.  
<https://doi.org/10.53050/ejtr.v5i01.414>
- Nugrahani Farida. (2014). dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. *Metode Penelitian Kualitatif*, 1(1), 305. <http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- Wahiddin, D., & Nurdiansyah, M. F. (2022). Pemanfaatan Platform Digital Pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Konferensi Nasional Penelitian Dan Pengabdian (KNPP)*, 12, 1343-1349.
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. *Diakom : Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83-90.  
<https://doi.org/10.17933/diakom.v1i2.20>