

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Sejalan dengan adanya permasalahan yang telah dirumuskan secara tertulis, ada beberapa ide pokok yang dijadikan sebagai awal persiapan penelitian. Mengenai perbedaan eksposisi dan pemikiran dari sumber-sumber penelitian sebelumnya seperti artikel, jurnal, literatur, buku dan kajian mengenai Efektivitas Program Sistem Informasi Pariwisata Pengembangan Ekonomi Kreatif (SIP BANGGET) Untuk Meningkatkan Pariwisata Kota Batu, akan dijelaskan dalam Bab ini.

#### **A. Penelitian Terdahulu**

**Penelitian pertama** yang dilakukan oleh Tina Rahmadayanti dengan judul “Pengaruh efektivitas Media Sosial, Daya Tarik Wisata, Harga Tiket, dan Fasilitas Pelayanan Wisata Terhadap keputusan Berkunjung di curug Goa Jalmo Kabupaten Pasuruan” menunjukkan bahwa Efektivitas media sosial, harga tiket, dan fasilitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pada curug gowa jalmo (Tina Rahmadayanti & Kholid Murtadlo, 2020). Hal tersebut dibuktikan dengan hasil secara keseluruhan. Dengan semakin meningkatnya efektivitas media sosial, daya tarik, harga tiket dan fasilitas pelayanan terhadap promosi maupun memasarkan tempat destinasi akan semakin meningkat keputusan pengunjung untuk mengunjungi objek wisata.

**Penelitian kedua** yang dilakukan oleh Astri Safitri, bagus Alfinda dengan judul “Efektivitas Penggunaan Media Virtual Tourism di Masa Pandemi” menunjukkan bahwa aktivitas pariwisata mempunyai potensi yang sangat besar terbukti dari banyaknya destinasi wisatawan baik nasional dan internasional (Safitri & Yogyakarta, 2022). *Virtual tour* pada umumnya tidak memungut biaya mahal, beberapa *event* diadakan secara gratis, dan metode pembayaran menerapkan sistem *pay as your wish* dengan tawaran harga 20.000-150.000 dan tidak hanya kepada wisatawan, namun juga untuk membantu para pelaku usaha sebagai penyelenggara menghadapi situasi krisis dan tantangan zaman. Dengan adanya

*virtual tour* ini sangatlah efektif bagi wisatawan karena hanya dengan kuota dan *gadget* sudah bisa melihat tempat wisata, tetapi *virtual tour* tidak dapat menggantikan pengalaman wisata secara langsung karena memiliki keterbatasan menggerakkan kelima inderanya.

**Penelitian ketiga** yang dilakukan oleh Nur Azizah, Rahayu Kusuma Dewi, Cecep Wahyu Hoerudin yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang” menunjukkan bahwa keberhasilan suatu program dapat dilihat dari beberapa indikator yang pertama keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh yang diterapkan melalui teknologi aplikasi telah bisa diterima oleh segenap pihak (Rahmadi et al., 2022). Namun, dalam kepuasan pengguna masih belum dapat dikatakan optimal dikarenakan masih terdapatnya aduan dari pengguna yang dalam hal ini ialah publik ketika proses pengoperasian serta pengguna yang belum paham bagaimana prosedur penggunaan teknologi tersebut.

**Penelitian keempat** yang dilakukan oleh Rahmi Fauziah, IA Ratnamulyani, AA Kusumadinata yang berjudul “Efektivitas Promosi Destinasi Wisata Rekreasi Gunung Pancar Melalui Postingan Instagram Media Sosial” menunjukkan bahwa Instagram merupakan aplikasi untuk berbagi foto atau gambar kepada teman sesama pengguna Instagram, foto-foto yang telah di upload ke instagram bisa dilihat kembali kedepannya sebagai kenangan yang sedang terjadi dan telah terjadi (Fauziah et al., 2018). Pengguna media sosial Instagram juga dapat berkomunikasi dengan cara dm (*direct message*), komentar dan like pada hasil foto maupun video yang telah diunggah. Dengan dibukanya wisata alam rekreasi gunung pancar pengelola memperkenalkan ekosistem hutan pinus dan vegetasi lainnya pihak PT. Wana Wisata Indah melakukan promosi melalui Instagram sebagai salah satu media yang cukup efektif, dan melihat kemajuan teknologi *Instagram* yang memiliki banyak pengguna sehingga penyebaran informasi dapat disebarluaskan seluas-luasnya.

**Penelitian kelima** yang dilakukan oleh Afifah Ismail dan Aldri Frinaldi yang berjudul “Efektivitas Website Inhilanmolek Sebagai Media Informasi Destinasi Wisata”, Website adalah sarana bagi masyarakat untuk dengan mudah mengakses berbagai informasi melalui jaringan internet (Frinaldi, 2022). Namun website tersebut sebagai media destinasi wisata dikatakan belum maksimal dikarenakan kegiatan-kegiatan Disparporabud berkurang, kemudian dalam mengenalkan website tersebut yang kurang optimal, serta dalam pengelolaan penyediaan sarana dan prasarana yang masih terbatas. Dengan hal tersebut website Inhilanmolek dapat dikatakan kurang efektif sebagai media informasi destinasi wisata.

Penelitian keenam yang dilakukan oleh Lilis Hariyana yang berjudul “Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda” merupakan pelayanan berbasis online yang diterapkan untuk memudahkan penyebaran informasi terkait persyaratan, serta untuk melakukan pendaftaran pembuatan dokumen seperti Akte Perkawinan, Akte kelahiran dan Kematian (Hariyana, 2022). Dalam penerapannya, pelayanan berbasis online tersebut dapat dikatakan belum efektif, hal tersebut dibuktikan dari beberapa indikator seperti persyaratan yang masih belum sepenuhnya terpenuhi, Prosedur pelayanan yang masih ada dilakukan secara langsung, waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP), biaya yang gratis atau tanpa dipungut biaya, produk pelayanan dan penanganan pengaduan yang dilakukan melalui media *Whatsapp* sehingga perlu dilakukannya evaluasi.

**Penelitian ketujuh** yang dilakukan oleh Sri Rahayu Suharta dan Firman Firdaus berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (SIK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” merupakan bank data dari kelurahan yang diolah menjadi *Data Base* yang nantinya dalam pelayanan akan mempermudah dan mempercepat proses layanan tersebut (Suharta & Firdausi, 2019). Sistem Informasi Kelurahan (SIK) tersebut dikatakan efektif dalam penggunaannya, dilihat dari indikator pengukuran efektivitas yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Dan dalam pelaksanaannya dapat

dikatakan optimal dikarenakan adanya kerja sama dan komunikasi yang baik antara kelurahan dan catatan sipil serta SDM yang sudah meningkat serta adanya server yang mencukupi, computer yang memadai dan layak pakai, serta staf atau petugas pelayanan yang ramah dan berkompeten dibidangnya.

## **B. Kerangka Teori**

### **1. Konsep Efektivitas**

#### **a. Efektivitas**

Menurut Mardiasmo (2017: 134) efektivitas merupakan ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Ketika sebuah organisasi mampu mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah bekerja secara efektif. Tolok ukur efektivitas dapat tergambarkan melalui jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi tersebut (Hariyana, 2022).

Efektivitas merupakan hasil akhir yang dapat di rasakan dari berhasil atau tidaknya program yang telah direncanakan sebelumnya. Hasil yang semakin dekat dengan sasaran yang diinginkan menunjukkan derajat efektivitas yang semakin tinggi (Fauziah et al., 2018). Adapun pendapat lain yang di kemukakan oleh P.Siagian (Ismail & Frinaldi, 2022) yang menjelaskan ukuran efektivitas bahwa ada delapan indikator.

Beberapa indikator untuk menilai efektivitas pelaksanaan diantaranya :

#### **1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai**

Pencapaian tujuan yang hendak dicapai merupakan keseluruhan pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses.

#### **2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan**

Strategi adalah peta jalan yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan.

3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap

Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap adalah tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan untuk menggabungkan tujuan dengan upaya pelaksanaan kegiatan operasional baik itu pedoman dan pengambilan keputusan.

4. Perencanaan yang matang

Perencanaan yang matang sebagai pengambilan keputusan sekarang tentang hal-hal yang akan dilakukan dalam satu kurun waktu tertentu dimasa depan baik itu jangka Panjang, sedang, pendek.

5. Penyusunan program yang tepat

Penyusunan program yang tepat merupakan suatu rencana yang baik harus dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat, jika tidak, pelaksana akan kuarng memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

6. Ketersediaan sarana dan prasarana kerja

Ketersediaan sarana dan prasarana kerja adalah kemampuan untuk bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia akan menghasilkan kerja yang produktif.

7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien

Eketif menggambarkan kriteria tujuan yang hendak dicapai dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan agar terealisasi. Sedangkan efisiensi digambarkan sebagai memilih menggunakan sumber daya seminimal untuk mendapatkan hasil yang optimal.

8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang baik

Pengawasan dan pengendalian bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna, maka efektivitas program memerlukan sistem pengawasan dan pengendalian.

b. e-Government

Menurut (Miller) e-government adalah sebagai neologisme yang digunakan untuk merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan dan meningkatkan layanan pemerintah, transaksi dan interaksi dengan warga, bisnis dan kepentingan pemerintah lainnya (Hariyana, 2022).

Menurut Holmes mendefinisikan *e-government* sebagai bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah secara *online* untuk memudahkan warga negara dalam berpartisipasi diberbagai penyelenggaraan pemerintahan dan juga sebagai Langkah dalam penyederhanaan alur birokrasi, mengurangi biaya dan membuat proses pelayanan lebih fleksibel dan responsif (Hariyana, 2022).

Hal ini sesuai dengan peraturan Presiden Republik Indonesai Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan untuk mewujudkan tata Kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

c. Sistem Informasi

Menurut (Laudon) sistem informasi adalah komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas di dalam perusahaan (Daulay, 2018). Dan untuk merancang sistem informasi, dipergunakan pendekatan siklus hidup sistem (*System Development Life-Cycle*). Tahap-tahap siklus hidup sistem antara lain :

1. Analisa Kebutuhan Analisa Kebutuhan merupakan tahap pertama yang menjadi dasar proses pembuatan sistem selanjutnya.
2. Desain Sistem Desain Sistem merupakan tahap penyusunan proses, data, aliran proses dan hubungan antar data yang optimal untuk menjalankan proses bisnis dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan hasil temuan proses Analisa Kebutuhan.
3. Implementasi Sistem Dalam Implementasi Sistem, desain-desain Sistem yang telah dibuat pada tahap sebelumnya diimplementasikan atau diterjemahkan menjadi bentuk perintah-perintah yang dimengerti komputer dengan mempergunakan bahasa pemrograman.
4. Pengujian Sistem (Testing) Pengujian Sistem dilakukan untuk review dan memastikan bahwa sistem Yang dibuat telah sesuai dengan desainnya dan semua fungsi dapat dipergunakan dengan baik tanpa ada kesalahan.

5. Perawatan Sistem (Maintenance) Perawatan Sistem merupakan tahap merawat Sistem yang telah dibuat agar sistem dapat berjalan dengan baik dan data dapat tersimpan dengan aman.

Sistem informasi merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi dan Prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan (Tonggiroh & Papua, 2021). Sistem informasi juga dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan pengolahan data yang memiliki beberapa tahap yakni mengumpulkan, memproses, menganalisis, menyimpan dan kemudian disebarkan dalam bentuk suatu informasi untuk kemajuan maupun kepentingan suatu organisasi (Dua & Suseno, 2020).

Sistem informasi merupakan sistem yang tujuannya menghasilkan informasi. Sistem informasi terdiri dari lima sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi dan memainkan peranan yang sangat penting dalam suatu sistem informasi. Kelima sumber daya tersebut yaitu :

1. Manusia (*brainware*)
  2. Perangkat keras (*hardware*)
  3. Perangkat lunak (*software*)
  4. Data
  5. Jaringan
- d. Pengembangan Ekonomi Kreatif

Menurut (Robert Lucas) mengatakan bahwa kekuatan yang menggerakkan pertumbuhan dan pembangunan ekonomi dapat dilihat dari tingkat produktifitas klaster orang-orang bertalenta dan orang-orang kreatif atau yang mengandalkan kemampuan ilmu pengetahuan yang ada pada dirinya (Daulay, 2018).

Ekonomi kreatif merupakan suatu konsep untuk merealisasikan pembangunan ekonomi yang berkelanjutan berbasis kreativitas. Ekonomi kreatif menghasilkan sebuah inovasi baru dalam perekonomian. Mengutamakan skill dan kredibilitas dari sumber daya manusia yang dipadukan dengan kreativitas. Ekonomi Kreatif merupakan kegiatan ekonomi dalam masyarakat yang sebagian besar waktunya digunakan untuk menghasilkan sebuah ide, yang diperoleh dari kegiatan yang tidak rutin dan berulang (S. N. Azizah, 2017).

Untuk mengembangkan ekonomi kreatif harus melibatkan berbagai pilar untuk pengembangannya. Ada tiga pilar yang terlibat dalam pengembangan ekonomi kreatif yaitu pemerintah, akademisi, dan pengusaha untuk mengambil peran dan tanggung jawab secara individual maupun Bersama-sama, sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai sebagai berikut :

1. Perkembangan UMKM kreatif terdiri dari periklanan, arsitektur, seni, kerajinan, desain, fashion, film, musik, seni pertunjukan, penerbitan, penelitian dan pengembangan, perangkat lunak, mainan dan permainan, penelitian dan pengembangan, perangkat lunak, mainan dan permainan, televisi dan radio, dan permainan video. Saat ini industri kreatif berjalan semakin luas dan memiliki pilar-pilar kuat di masing-masing bidang karena memang mengusung kreativitas pelaku bisnis tersebut. ekonomi kreatif (*handycraf/kriya*) berdasarkan perannya dalam perekonomian kreatif menduduki posisi ketiga sebesar 15,40% setelah kuliner yaitu 41,40% dan fashion yaitu 18,01%. bahwa ekonomi kreatif (*handycraft*) menduduki peringkat 3 jadi semua jenis ekonomi kreatif lainnya.
2. Pola interaksi ketiga aktor (pelaku UMKM, pemerintah dan akademisi) haruslah berkolaborasi dan bersimbiosis secara mutualisme dalam mendesain maupun mengembangkan UMKM kreatif.
3. Strategi pengembangan para pelaku UMKM ekonomi kreatif adalah dengan startegi agresif atau strategi SO yaitu menggunakan kekuatan untuk mencapai peluang.

e. Pariwisata

Menurut (Herman V. Schulalard pariwisata adalah sejumlah kegiatan, terutama yang ada kaitannya dengan kegiatan perekonomian yang secara langsung berhubungan dengan datangnya, menetapnya, dan Bergeraknya wisatawan dalam suatu kota, daerah atau negara. (Wibowo, 2008). Berdasarkan UUD No. 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan yang memiliki pengertian yakni segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk penguasaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.



Menurut Yoeti (2002) berpendapat bahwa berhasilnya suatu tempat wisata hingga tercapainya kawasan wisata sangat tergantung pada 3A (Riyan & Suwarti, 2021). yakni:

1. Atraksi

Atraksi atau daya tarik wisata merupakan segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai yang berupa keanekaragaman, kekayaan alam, budaya dan hasil buayan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisata. Elemen-elemen didalam suatu atraksi wisata yang secara luas menentukan pilihan konsumen dan mempengaruhi motivasi calon-calon pembeli diantaranya atraksi wisata alam, atraksi wisata buatan atau binaan manusia, atraksi wisata budaya, dan atraksi wisata sosial.

2. Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah suatu alat yang dapat memberikan kemudahan bagi seseorang yang akan melakukan perjalanan. Untuk melakukan perjalanan tersebut dibutuhkan suatu alat transportasi untuk kemudahan dalam mencapai daerah tujuan wisata baik secara geografis atau kecepatan teknis, serta tersedianya sarana transportasi menuju lokasi tujuan tersebut.

3. Fasilitas Wisata (*Amenities*)

Amenitas merupakan berbagai rangkaian fasilitas yang disediakan oleh suatu tempat tujuan wisata yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung atau wisatawan yang datang yang berupa sarana akomodasi, restoran, rest area dan lain-lain. Sedangkan fasilitas adalah suatu tempat yang disediakan oleh pihak pengelola tempat wisata guna memberikan pelayanan kepada wisatawan untuk menikmatinya, fasilitas dapat berupa penginapan, tempat parkir, tempat belanja, ruang pengelola, kamar mandi, dan toilet.