

**ANALISIS KELAYAKAN PEMBUKAAN *TOURIST INFORMATION CENTRE* DI
KAWASAN WISATA KOTATUA JAKARTA UNTUK PENGEMBANGAN DAN
PELAYANAN INFORMASI PARIWISATA DI PROVINSI DKI JAKARTA**

Dayat Hidayat, Sarwani, Subakti Muttaqin
Universitas Pamulang
Sarwani3082@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kelayakan pembukaan Tourist Information Centre di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta untuk Pengembangan dan Pelayanan Informasi Pariwisata di Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang melibatkan 14 orang responden. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, data pustaka dan observasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis SWOT, yakni dengan mengidentifikasi faktor internal dan eksternalnya kemudian diformulasikan menjadi strategi pembukaan sebuah Tourist Information Center di Kawasan Wisata Kotatua. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pembukaan *Tourist Information Centre* di Kawasan Wisata Kotatua dapat direalisasikan melalui perencanaan dan strategi dengan melihat segala potensi dan sumberdaya pendukung yang sudah ada. Pembukaan *Tourist Information Centre* di Kawasan Wisata Kotatua dapat memberikan pelayanan jasa informasi sekaligus dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa informasi bagi wisatawan dan meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kota Jakarta terutama di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta.

Kata kunci: Informasi, Kota Jakarta, Pariwisata, Wisatawan, dan Tourist Information Centre



I. PENDAHULUAN

69

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan industri gaya baru yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup dan dalam mengaktifkan sektor lain di dalam negara penerima wisatawan. Perkembangan pariwisata dewasa ini sangat pesat dan memberikan peluang terhadap pertumbuhan ekonomi nasional maupun regional. Untuk itu pembangunan pariwisata terus dipacu dan pemerintah mempunyai keyakinan bahwa pariwisata dapat menjadi sektor andalan menggantikan minyak dan gas bumi yang selama ini menjadi tumpuan pemerintah dalam menunjang penerimaan negara.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 34 Tahun 1999 tentang Ibukota Negara Republik Indonesia serta Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia, Jakarta mempunyai dua fungsi dan kedudukan, yaitu Jakarta sebagai Ibukota Negara dan Jakarta sebagai Provinsi/Daerah yang otonom. Sebagai Ibukota Negara, Jakarta dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang bertaraf internasional agar mampu bersaing dengan kota-kota lainnya di dunia dan sebagai Provinsi/Daerah Otonom, Jakarta dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada segenap warganya.

Sebagai konsekuensi daerah otonom tersebut, maka titik berat pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada warganya. Dengan demikian, kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan merupakan indikator utama keberhasilan kinerja pemerintah daerah. Selain itu, mengingat Jakarta juga merupakan Ibukota Negara, maka kinerja pemerintah Provinsi daerah Khusus Ibukota Jakarta diukur dari keberhasilan dalam melayani kebutuhan wisatawan mancanegara dan nusantara yang datang dari berbagai provinsi di Indonesia. Namun, dibalik gencarnya Pemprov DKI Jakarta merevitalisasi Kotatua dengan berbagai macam program yang menarik wisatawan untuk datang, tetapi tidak diimbangi dengan fasilitas pendukung seperti *Tourist Information Centre* yang mewadahi kegiatan wisata Kotatua, saat ini pusat informasi dan objek wisata seakan akan berjalan sendiri-sendiri, padahal seharusnya pusat informasi dan sebuah objek wisata harus memiliki simbiosis mutualisme, keduanya harus saling menguntungkan. Dengan memfasilitasi kegiatan pariwisata tersebut, sebuah *Tourist Information Centre* dapat



menjadi sebuah ikon dari industri pariwisata itu sendiri, begitu juga sebaliknya.

Tourist Information Centre merupakan bagian dari usaha pariwisata dalam bidang jasa pelayanan informasi seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan di dalam pasal 14 ayat 1 menyebutkan bahwa usaha pariwisata meliputi, antara lain: daya tarik wisata, kawasan pariwisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi, penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran, jasa informasi pariwisata, jasa konsultan pariwisata, jasa pramuwisata, wisata tirta, dan spa. Seperti halnya didalam ketentuan tersebut *Tourist Information Centre* melakukan pelayanan bagi wisatawan dalam hal melayani jasa informasi yang merupakan dari kegiatan kantor pusat yaitu UPT Pusat Pengembangan dan Pelayanan Informasi. Dalam menjalankan fungsinya, UPT Pusat Pengembangan dan Pelayanan Informasi dalam menunjang dan melayani kebutuhan wisatawan akan informasi pariwisata adalah dengan menyediakan informasi pariwisata yang akurat dan mudah diperoleh baik oleh masyarakat maupun oleh wisatawan, maka UPT Pusat Pengembangan dan Pelayanan Informasi membuka 3 buah *Tourist Information Centre* yang berlokasi di 3 Provinsi, yaitu di Bandara International Soekarno Hatta, Provinsi Banten, Gedung Djakarta Theatre Provinsi DKI Jakarta, dan Gedung Mitra Praja Utama (MPU) Provinsi Bali. Walaupun telah memiliki 3 buah *Tourist Information Centre* yang tersebar, tetapi wisatawan yang memanfaatkannya masih sedikit karena dari segi lokasi yang tidak terdapat pada obyek daerah tujuan wisata. Oleh karena itu jika pemerintah, dalam hal ini Pemda DKI Jakarta dapat menyediakan jasa pelayanan informasi pariwisata maka akan meningkatkan kepuasan wisatawan dan hal ini dapat dijadikan salah satu keberhasilan kinerja Pemerintah Daerah. Potensi wisata yang ada di Provinsi DKI Jakarta sangat beragam dan banyak pilihan, akan tetapi belum ditunjang dengan sarana dan prasarana berupa *Tourist Information Centre*, sehingga dapat bermanfaat dalam menunjang penerimaan daerah dan terutama dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat setempat.

Berdasarkan penjelasan tersebut dalam rangka menyusun tugas akhir untuk memperoleh gelar Magister, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, "Analisis Kelayakan Pembukaan *Tourist Information Centre* di Kawasan Wisata Kotatua untuk Pengembangan dan Pelayanan Informasi Pariwisata di Provinsi DKI Jakarta".

B. Identifikasi Masalah



Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut: 70

1. Kota Jakarta memiliki beragam potensi pariwisata dan kebudayaan yang mendatangkan daya tarik sehingga menjadi destinasi wisata bertaraf internasional.
2. Banyaknya jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota Jakarta, tetapi kebutuhan akan jasa informasi belum terpenuhi.
3. Salah satu destinasi utama yang diunggulkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sehingga menarik wisatawan datang ke kota Jakarta adalah Kawasan Wisata Kotatua, tetapi pada Kawasan Wisata Kotatua tidak terdapat sarana pariwisata berupa *Tourist Information Centre*.
4. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Pariwisata dan Kebudayaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan jasa informasi untuk meningkatkan citra kota Jakarta sebagai destinasi pariwisata dan kebudayaan bertaraf internasional.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan :

1. Apakah gagasan pembukaan *Tourist Information Centre* di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta tersebut realistis?
2. Apakah tersedia potensi dan sumberdaya pendukung yang memadai untuk dikembangkan menjadi sebuah *Tourist Information Centre* di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta?
3. Apakah ada segmen pasar/ pengguna jasa *Tourist Information Centre* di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta?
4. Apakah pembukaan *Tourist Information Centre* di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan jasa informasi bagi wisatawan?

II. METODE PENELITIAN

Agar penelitian yang dilakukan dapat menjawab permasalahan penelitian yang diajukan, tentunya diperlukan penggunaan metode penelitian yang tepat sehingga penelitian dapat menggali data-data yang dibutuhkan sesuai dengan topik penelitian. Dalam penelitian mengenai "Analisis Kelayakan Pembukaan *Tourist Information Centre* di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta Untuk Pengembangan dan Pelayanan Informasi Pariwisata di Provinsi DKI Jakarta" dipergunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penulis menggunakan *key informan* sebagai sampel penelitian yang memiliki kompetensi, hubungan, keahlian dibidang pelayanan jasa informasi di lingkungan ⁷⁰*Tourist Information Centre* dan dianggap mewakili atau dapat memberikan gambaran sesungguhnya terhadap objek penelitian.

Tabel 1 : Daftar Narasumber Wawancara

No.	Unit / Organisasi	Materi Wawancara	Jumlah
1.	Ka. UPT. PPPI	Kebijakan Pariwisata, Perkembangan Pariwisata, Regulasi, dan <i>Tourist Information Centre</i>	1 orang
2.	Subbag Tata Usaha UPT. PPPI	Kinerja UPT. PPPI	1 orang
3.	Kepala Seksi Teknologi Informasi UPT. PPPI	Sistem dan Teknologi Pelayanan Informasi	1 orang
4.	Kepala Seksi Pelayanan Informasi UPT. PPPI	Pelayanan Informasi dan Media Informasi	1 orang
5.	Petugas TIS Bandara Soekarno-Hatta	Manajemen Pengelolaan TIC	1 orang
6.	Petugas TIC Djakarta Theatre	Manajemen Pengelolaan TIC	1 orang
7.	Juru Penerang TIS Bandara Soekarno-Hatta	Teknis Pelayanan Informasi dan Kebutuhan Wisatawan	1 orang
8.	Juru Penerang TIC Djakarta Theatre	Teknis Pelayanan Informasi dan Kebutuhan Wisatawan	1 orang
9.	Juru Penerang TIC Bali	Teknis Pelayanan Informasi dan Kebutuhan Wisatawan	1 orang
10.	Pengurus Komunitas Historia Jakarta	Kondisi Eksisting, Aktifitas, Sejarah dan Perkembangan Kawasan Kotatua	1 orang
11.	Pengurus Himpunan Pramuwisata Indonesia DPC Prov. Jakarta	Permintaan <i>Guiding</i> oleh Wisatawan Mancanegara	1 orang
12.	Pramuwisata	Destinasi Daerah Tujuan Wisata	3 orang
J U M L A H			14 orang

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

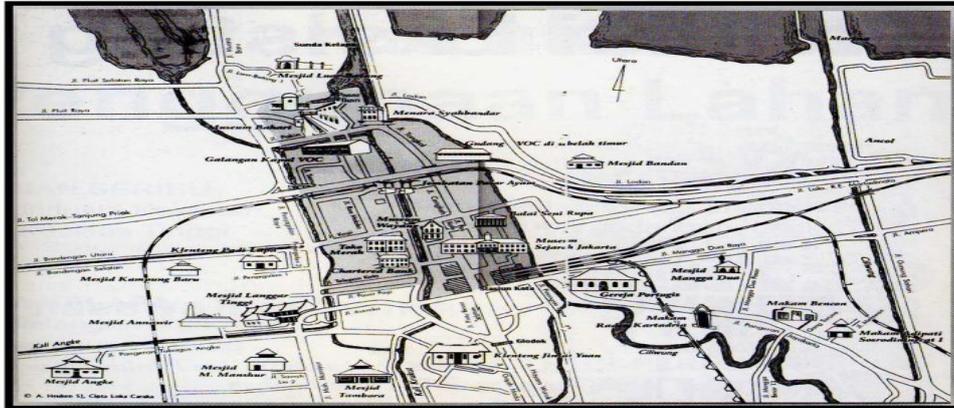
A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kawasan Wisata Kotatua

Kotatua Jakarta terletak di Kelurahan Pinangisia Kecamatan Tamansari Kota Administratif Jakarta Barat. Saat ini, kawasan Kotatua berada di dua wilayah Kota Administratif, yaitu Jakarta Utara dan Jakarta Barat. Kotatua sebagai cikal bakal Jakarta, tentunya menyimpan banyak cerita di balik megahnya bangunan (tua) cagar budaya peninggalan masa lalu dari zaman kolonial Belanda. Kotatua Jakarta, daerahnya berbatasan sebelah utara dengan Pasar Ikan, Pelabuhan Sunda Kalapa dan Laut Jawa, sebelah Selatan

berbatasan dengan jalan Jembatan Batu dan jalan Asemka, sebelah Barat berbatasan dengan kali Krukut dan sebelah timur berbatasan dengan kali Ciliwung.

70



Gambar 1. : Peta kawasan Kotatua

Berdasarkan karakteristik penggunaan lahan di Kawasan Kotatua, aktivitas pada kawasan tersebut didata dalam persentase kawasan adalah sebagai berikut:

- Perkantoran dan Perdagangan : $\pm 78,0\%$
- Pemerintahan : $\pm 02,5\%$
- Wisma : $\pm 05,0\%$
- Pergudangan : $\pm 00,5\%$
- Fasilitas Umum : $\pm 00,5\%$
- Sungai dan Saluran : $\pm 01,5\%$
- Belum terdata : $\pm 12,0\%$

Potensi bangunan dan sekitar Kawasan Wisata Kotatua Jakarta adalah sebagai berikut :

- Bangunan dan lingkungan di dalam kawasan kaya akan nilai sejarah, budaya dan arkeologis.
- Banyak bangunan bernilai arsitektur tinggi dapat dimanfaatkan untuk fungsi- fungsi baru.
- Beberapa bangunan tua telah difungsikan sebagai objek pariwisata, khususnya museum
- Mulai tumbuh hotel dan restoran penunjang pariwisata (misal: Hotel Omni Batavia, VOC Galangan, dan lain-lain)

Selain dari potensi-potensi tersebut tidak lepas dari permasalahan yang perlu ditangani dengan baik oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Diantara permasalahan yang

ada di lingkungan Kawasan Wisata Kotatua adalah:

70

- Banyak bangunan tidak berfungsi dan terpelihara.
- Kemacetan lalu lintas akibat kelemahan dibidang pengaturan arus kendaraan (*traffic management*), dan kapasitas jalan terbatas serta tidak memungkinkan ditambah.
- Bahaya banjir dan penurunan permukaan tanah akibat letak geografis kawasan.
- Intrusi air laut berdampak kepada kehidupan masyarakat dan lingkungan disekitar Kotatua.

2. Hasil Identifikasi faktor internal dan ekternal

Identifikasi faktor internal dan eksternal dilakukan dengan cara mengamati faktor internal dan faktor eksternal berdasarkan data-data yang telah penulis dapat dan telah dikelompokan pada masing-masing faktor. Faktor-faktor tersebut meliputi unsur kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Adapun hasil identifikasi faktor internal dan eksternal terlihat pada Tabel 2. sebagai berikut:

Tabel 2. : Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal

FAKTOR INTERNAL			
NO.	KEKUATAN (<i>STRENGTHS</i>) (S)	NO.	KELEMAHAN (<i>WEAKNESSES</i>) (W)
S1	Tersedianya Regulasi	W1	Belum tersedia TIC di Kawasan Wisata Kotatua
S2	Tingginya komitmen Pemimpin	W2	Pengolahan data kepariwisataan belum optimal
S3	Tersedianya Anggaran	W3	Kurangnya Sumber Daya Manusia
FAKTOR EKSTERNAL			
NO.	PELUANG (<i>OPPORTUNITIES</i>) (O)	NO.	ANCAMAN (<i>THREATS</i>) (T)
O1	Banyaknya penyedia informasi	T1	Kurang optimalnya pelayanan informasi
O2	Banyaknya masyarakat yang menginginkan informasi	T2	Belum optimalnya koordinasi antar penyedia layanan informasi
O3	Banyaknya pengembang dalam layanan informasi	T3	Perubahan informasi sangat cepat

Sumber: Pengelolaan data penelitian.

Untuk memilih dan menetapkan faktor kunci keberhasilan perlu dilakukan penilaian terhadap setiap faktor internal dan eksternal. Hasil identifikasi faktor internal dan eksternal sebagaimana Tabel 2 masih merupakan informasi awal karena belum dapat dimanfaatkan secara langsung untuk menetapkan strategi, kebijakan, program kerja dan kegiatan yang

tepat. Agar data tersebut dapat digunakan untuk penyusunan strategi, kebijakan, program kerja dan kegiatan perlu dilakukan langkah evaluasi, yaitu: 70

a. Komparasi urgensi faktor internal dan eksternal

Setelah ditetapkan faktor internal dan eksternal sebagaimana tersebut di atas, kemudian dilakukan evaluasi terhadap faktor internal dan nilai urgensi (NU dan BF) dan nilai dukungan (BF dan NBD) serta nilai keterkaitan (NK, NRK dan NBK) dari masing-masing faktor internal dan eksternal tersebut.

Komparasi antar faktor ini menunjukkan seberapa penting atau menjadi kebutuhan untuk pencapaian tujuan dan sasaran. Faktor yang telah dilakukan komparasi antar faktor mempunyai nilai tertinggi adalah 5 (NF = 5), sehingga dikatakan bahwa faktor tersebut sangat besar/tinggi dalam mendukung pencapaian tujuan dan sasaran. Sedangkan komparasi yang dilakukan mempunyai NU terkecil = 1, sehingga dikatakan bahwa faktor tersebut sangat rendah dalam mencapai tujuan dan sasaran (Skala Likert).

- 1. : Sangat rendah/kecil; 3. : Sedang/cukup; 5. : Sangat besar/tinggi;
- 2. : Rendah/Kecil; 4. : Besar/tinggi;

Seandainya pada waktu komparasi faktor nilainya 0, maka faktor tersebut tidak lagi menjadi faktor yang menjadi kebutuhan, maka harus diganti dengan faktor lain. Jumlah dari internal 3 faktor dan eksternal 3 faktor maka NF = 15, begitu juga halnya dengan eksternal. Hasil NF dari setiap faktor akan menghasilkan BF% dari setiap faktor.

Adapun rumus yang dipergunakan untuk menghitung komparasi urgensi faktor internal dan eksternal adalah : $BF \% = \frac{NU}{\sum N} \times 100\%$

Untuk menentukan Nilai Urgensi (NU) masing-masing faktor internal dan eksternal, pada setiap faktor diberi bobot tingkat urgensinya dari yang pengaruhnya sangat tinggi diberi nilai 5 hingga yang sangat kurang pengaruhnya diberi nilai 1. Dari nilai urgensi dibuat Bobot Faktor (BF) yaitu dengan membagi nilai urgensi faktor dengan jumlah nilai urgensi faktor yang ada baik untuk faktor internal maupun faktor eksternal. Adapun hasilnya adalah sebagaimana pada Tabel 3.

Tabel 3 : Komparasi Urgensi Faktor Internal dan Eksternal

NO.	FAKTOR INTERNAL KEKUATAN-KEKUATAN (<i>STRENGTHS</i>) – (S)	FAKTOR YANG LEBIH URGENSI						NF	BF%
		a	b	c	d	e	f		
a	Tersedianya Regulasi	x	a	a	a	a	a	5	33,33%



b	Tingginya komitmen Pemimpin	a	x	c	b	b	b	3	20,00%
c	Tersedianya Anggaran	a	c	x	c	c	f	3	20,00%
KELEMAHAN-KELEMAHAN (WEAKNESSES) – (W)									
d	Belum ada TIC di Kawasan Wisata Kotatua	a	b	c	x	d	d	2	13,33%
e	Pengolahan data kepariwisataan belum optimal	a	b	c	d	x	e	1	6,67%
f	Kurangnya Sumber Daya Manusia	a	b	c	d	f	x	1	6,67%
								15	100%
NO	FAKTOR EKSTERNAL	a	b	c	d	e	f	NF	BF%
	PELUANG (OPPORTUNITIES) – (O)								
a	Banyaknya penyedia informasi	x	a	a	b	c	d	2	13,33%
b	Banyaknya masyarakat yang menginginkan informasi	b	x	b	b	b	b	5	33,33%
c	Banyaknya pengembang dalam layanan informasi	a	b	x	c	e	f	1	6,67%
ANCAMAN (THREATS) – (T)									
d	Kurang optimalnya pelayanan informasi	a	d	c	x	e	d	2	13,33%
e	Belum optimalnya koordinasi antar penyedia layanan informasi	a	e	e	d	x	e	3	20,00%
f	Perubahan informasi sangat cepat	a	f	f	d	e	x	2	13,33%
								15	100%

Sumber: Pengelolaan data penelitian

b. Nilai Dukungan Faktor Internal dan Faktor Eksternal

Untuk mengetahui nilai dukungan masing-masing faktor digunakan teknis penilaian terhadap setiap faktor oleh beberapa orang Penilai (P) yang pada akhirnya akan diketahui nilai rata-rata dukungan. Nilai dukungan mempunyai rentang nilai 1 sampai 5. Cara menghitung Nilai Bobot Dukungan (NBD) dengan cara mengkalikan Nilai Bobot Faktor dengan Nilai Dukungan ($NBF=BF \times ND$). Adapun hasil perhitungan Nilai Dukungan sebagaimana tercantum dalam Tabel 4.

Tabel 4 : Nilai Dukungan Faktor Internal dan Eksternal

NO	FAKTOR INTERNAL DAN EKTERNAL	P1	P2	P3	P4	P5	Jml	Nilai Rata2	Pembulatan (ND)
KEKUATAN-KEKUATAN (STRENGTHS) – (S)									
1	Tersedianya Regulasi	5	5	5	5	5	25	5,0	5
2	Tingginya komitmen Pemimpin	4	5	4	5	3	21	4,20	4
3	Tersedianya Anggaran	5	4	3	5	5	21	4,20	4
KELEMAHAN-KELEMAHAN (WEAKNESSES) – (W)									
1	Belum ada TIC di Kawasan Wisata Kotatua	5	5	4	4	4	22	4,40	4
2	Pengolahan data kepariwisataan belum optimal	3	3	4	3	3	16	3,20	3



3	Kurangnya Sumber Daya Manusia	3	4	3	4	2	16	3,20	3
	PELUANG (OPPORTUNITIES) – (O)							70	
1	Banyaknya penyedia informasi	5	5	5	5	5	25	5,0	5
2	Banyaknya masyarakat yang menginginkan informasi	5	5	5	5	5	25	5,0	5
3	Banyaknya pengembang dalam layanan informasi	5	5	3	5	4	21	4,20	4
	ANCAMAN (THREATS) – (T)								
1	Kurang optimalnya pelayanan informasi	3	2	4	3	2	14	2,80	3
2	Belum optimalnya koordinasi antar penyedia layanan informasi	4	4	3	3	4	18	3,60	4
3	Perubahan informasi sangat cepat	4	5	3	4	3	19	3,80	4

Sumber: Pengelolaan data penelitian,

c. Nilai Keterkaitan Setiap Variabel

Untuk memberikan Nilai Keterkaitan (NK) pada setiap faktor, pemberian nilainya ditentukan melalui teknik pembobotan keterkaitan antarfaktor yang satu dengan lainnya. Nilai keterkaitan yang diberikan untuk masing-masing faktor adalah dari angka 0 yang menyatakan tidak ada keterkaitan sampai angka 5 yang menyatakan nilai keterkaitannya sangat tinggi.

Relatif Keterkaitan (NRK) merupakan Nilai Rata-rata Keterkaitan Faktor, dan cara menentukannya dengan menggunakan rumus Nilai Relative Keterkaitan sama dengan Total Nilai Rata-rata keterkaitan dibagi jumlah Nilai dikurangi 1, dapat dituliskan :

$$NRK = \frac{TNR}{\sum N - 1}$$

Berdasarkan hasil keterkaitan nilai faktor internal dan eksternal, maka nilai keterkaitan setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. : Nilai Keterkaitan setiap variable

NO	FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL	NILAI KETERKAITAN											NK	NRK	Pembulatan		
		S1	S2	S3	W 1	W 2	W 3	O1	O2	O3	T1	T2				T3	
	KEKUATAN (STRENGTHS) - (S)																
S1	Tersedianya regulasi	x	5	5	1	1	4	1	5	1	2	1	3	29	2,64	3	
S2	Tingginya komitmen Pemimpin	5	x	5	1	3	4	1	3	1	3	1	1	28	2,55	3	
S3	Tersedianya anggaran	5	5	x	1	5	3	3	5	1	1	1	1	31	2,82	3	
	KELEMAHAN (WEAKNESSES)- (W)																
W1	Belum ada TIC di Kawasan Wisata Kotatua	1	1	1	x	3	1	1	1	1	1	4	1	13	1,18	1	
W2	Pengolahan data kepariwisataan belum optimal	1	3	5	3	x	1	3	4	3	1	1	1	26	2,36	2	



W3	Kurangnya Sumberdaya Manusia	4	4	3	1	1	x	3	2	1	5	3	1	28	2,55 70	3
	PELUANG (OPPORTUNITIES)															
O1	Banyaknya penyedia layanan informasi	1	3	3	1	3	3	x	3	1	5	5	5	33	3,00	3
O2	Banyaknya masyarakat yang menginginkan informasi	5	3	5	1	4	2	3	x	1	3	3	1	31	2,82	3
O3	Banyaknya pengembang layanan informasi	1	1	1	1	3	1	1	1	x	1	1	4	16	1,45	1
	ANCAMAN (THREATS)															
T1	Kurang optimalnya pelayanan informasi	2	3	1	1	1	5	5	3	1	x	5	3	30	2,73	3
T2	Belum optimalnya koordinasi antar penyedia layanan informasi	1	1	1	4	1	3	5	3	1	5	x	4	29	2,64	3
T3	Perubahan informasi sangat cepat	3	1	1	1	1	1	5	1	4	3	4	x	25	2,27	2

Sumber: Pengelolaan data penelitian.

d. Evaluasi Faktor Internal dan Faktor Eksternal

Setelah diketahui bahwa setiap variabel pada masing-masing faktor memiliki nilai tingkat urgensi/frekuensi (NF), Bobot Frekuensi (BF), Nilai Dukungan (ND) dan Nilai Rata-rata Keterkaitan (NRK), maka pada tahap berikutnya adalah melakukan pembobotan pada setiap variabel untuk menentukan tinggi rendahnya Nilai Bobot Dukungan (NBD), Nilai Bobot Keterkaitan (NBK) dan Total Nilai Bobot (TNB) masing-masing dengan rumus: a. $NBD = ND \times BF$; b. $NBK = NRK \times BF$ dan c. $TNB = NBD + NBK$

Berdasarkan perhitungan di atas, akan diperoleh Faktor Kunci Keberhasilan (FKK), yang merupakan acuan dasar dalam pengambilan keputusan. Cara menentukan FKK adalah dengan cara memilih berdasarkan TNB yang terbesar. Kalau TNB sama dengan BF maka dipilih BF terbesar, kalau BF sama maka dipilih NBD terbesar, kalau NBD sama maka dipilih NBK terbesar dan kalau NBK sama maka dipilih berdasarkan pengalaman dan pertimbangan rasional. Dalam rangka pemecahan masalah sebagaimana disebutkan di atas, diperlukan adanya faktor-faktor kunci keberhasilan untuk selanjutnya dilakukan perbandingan setiap satu faktor dengan faktor lainnya atau dilakukan dengan menggunakan

matrik urgensi faktor internal dan eksternal. Hasil evaluasi keterkaitan faktor internal dan eksternal dapat dilihat pada Tabel 6.

70

Tabel 6. : Evaluasi Faktor Internal dan Eksternal

NO	FAKTOR INTERNAL	NF	BF%	ND	NBD	NRK	NBK	TNB	FKK
					(NDxBF%)		(NRKxBF%)		
	KEKUATAN (STRENGTHS) - (S)								
S1	Tersedianya regulasi	5	33,33%	5	1,67	3	1,00	2,67	1
S2	Tingginya komitmen Pemimpin	3	20,00%	4	0,80	3	0,60	1,40	2
S3	Tersedianya anggaran	3	20,00%	4	0,80	3	0,60	1,40	
								5,47%	
	KELEMAHAN (WEAKNESSES) - (W)								
W1	Belum ada TIC di Kawasan Wisata Kotatua	2	13,33%	4	0,53	1	0,13	0,67	1
W2	Pengolahan data kepariwisataan belum optimal	1	6,67%	3	0,20	2	0,13	0,33	
W3	Kurangnya Sumber Daya Manusia	1	6,67%	3	0,20	3	0,20	0,40	2
		15	100%					1,40%	
	FAKTOR EKSTERNAL								
	PELUANG (OPPORTUNITIES) - (O)								
O1	Banyaknya penyedia layanan informasi	2	13,33%	5	0,67	3	0,40	1,07	2
O2	Banyaknya masyarakat yang menginginkan informasi	5	33,33%	5	1,67	3	1,00	2,67	1
O3	Banyaknya pengembang layanan informasi	1	6,67%	4	0,27	1	0,07	0,34	
								4,08%	
	ANCAMAN (THREATS) – (T)								
T1	Kurang optimalnya pelayanan informasi	2	13,33%	3	0,40	3	0,80	1,20	2
T2	Belum optimalnya koordinasi antar penyedia layanan informasi	3	20,00%	4	0,80	3	0,80	1,60	1
T3	Perubahan informasi sangat cepat	2	13,33%	4	0,53	2	0,40	0,93	
		15	100%					3,73%	

Sumber: Pengelolaan data penelitian,

e. Faktor Kunci Keberhasilan

Hasil penilaian faktor internal dan eksternal seperti dalam Tabel 6 di atas kemudian digunakan sebagai acuan atau dasar pengambilan serangkaian keputusan yakni penentuan atau pemilihan faktor kunci keberhasilan, peta posisi kekuatan organisasi, penentuan tujuan, sasaran, dan strategi.

Dari hasil evaluasi faktor internal dan eksternal seperti tersaji dalam Tabel 6, berdasarkan besarnya TNB tiap faktor dapat dipilih faktor yang memiliki TNB paling besar



sebagai faktor kunci keberhasilan (FKK) organisasi atau unit kerja dalam mencapai misi. FKK itu merupakan faktor-faktor strategis. Dari setiap kategori *strengths*, *weaknesses*, *opportunities*, dan *threats* masing-masing dipilih 2 FKK berdasarkan urutan TNB. Cara menentukan FKK adalah sebagai berikut: (1) Dipilih berdasarkan TNB yang terbesar; (2) Kalau TNB sama pilih BF terbesar; (3) Kalau BF sama pilih NBD terbesar; (4) Kalau NBD sama pilih NBK terbesar; (5) Kalau NBK sama pilih berdasarkan pengalaman dan pertimbangan rasionalitas.

Dari cara penentuan FKK tersebut, diperoleh faktor kunci keberhasilan pada masing-masing faktor internal dan eksternal berdasarkan Total Nilai Bobot (TNB) terbesar di antara faktor-faktor yang berpengaruh terhadap sasaran yang akan dicapai. Sesuai dengan kriteria diatas maka faktor kunci keberhasilan yang terpilih disajikan dalam Tabel 7 :

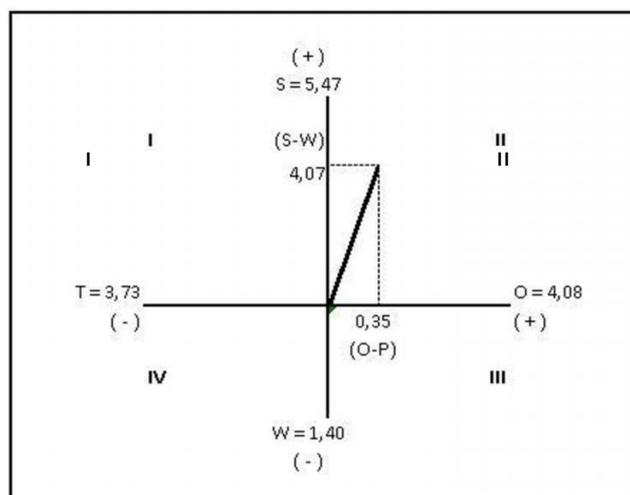
Tabel 7. : Faktor-faktor Kunci Keberhasilan

FAKTOR INTERNAL			
KEKUATAN (STRENGTHS) (S)		KELEMAHAN (WEAKNESSES) (W)	
1	Tersedianya Regulasi	1	Belum ada TIC di Kawasan Wisata Kotatua
2	Tingginya komitmen Pemimpin	2	Kurangnya Sumberdaya Manusia
FAKTOR EKSTERNAL			
PELUANG (OPPORTUNITIES) (O)		ANCAMAN (THREATS) (T)	
1	Banyaknya masyarakat yang menginginkan informasi	1	Belum optimalnya koordinasi antar penyedia layanan informasi
2	Banyaknya penyedia informasi	2	Kurang optimalnya pelayanan informasi

Sumber: Pengelolaan data penelitian,

f. Peta Kekuatan Organisasi

Berdasarkan nilai bobot dari seluruh kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman, sebagaimana pada Table 4.10 di atas, dapat dipetakan posisi kekuatan Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengembangan dan Pelayanan Informasi sebagaimana Gambar 2 di bawah.



Sumber: *Pengelolaan data penelitian, 2012*

Gambar 2 : Peta kekuatan organisasi

71

Gambar di atas menunjukkan bahwa posisi kekuatan Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengembangan dan Pelayanan Informasi berada di Kuadran II, yaitu nilai *Strength*-nya mencapai angka 5,47 sedangkan nilai *Weaknesses*-nya hanya sebesar 1,40. Dengan rumus *Strength* dikurangi *Weaknesses* ($5,47-1,40$) diperoleh angka 4,07. Hal tersebut berarti Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengembangan dan Pelayanan Informasi dapat memanfaatkan kekuatan kunci untuk mengatasi kelemahan yang ada dalam organisasi. Selain itu, juga dapat memanfaatkan peluang karena *Opportunities* lebih besar daripada *Threats* yaitu $4,01:3,73$ atau selisih 0,35.

B. PEMBAHASAN

1. Sasaran

Berdasarkan hasil pemetaan kekuatan yang dimiliki oleh Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengembangan dan Pelayanan Informasi, kekuatan lebih besar daripada kelemahan dan memiliki peluang yang lebih kecil daripada ancaman. Hal ini berarti bahwa Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengembangan dan Pelayanan Informasi memiliki faktor kunci keberhasilan yang dapat digunakan sebagai acuan utama dalam memproyeksikan tujuan yaitu kekuatan kunci dan ancaman kunci, maka dengan memobilisasi atau mengoptimalkan kekuatan kunci dapat disusun suatu tujuan antara dalam rangka mencegah ancaman kunci.

Adapun hasil penilaian dan penentuan tujuan tersebut dapat dilihat dalam Tabel 8 di bawah ini.

Tabel 8 : Perumusan tujuan

FAKTOR KEKUATAN KUNCI		RUMUSAN TUJUAN
FAKTOR KUNCI	PELUANG KUNCI	
Tersedianya regulasi	Banyaknya masyarakat yang menginginkan informasi	Membuka TIC di Kawasan Wisata Kotatua secara terpadu
Tingginya komitmen pemimpin	Banyaknya penyedia informasi	Meningkatkan pelayanan dalam pelayanan jasa informasi

Sumber: *Pengelolaan data penelitian,*

2. Strategi dan Program

Setelah tahap mengevaluasi faktor internal dan eksternal serta penentuan tujuan dan sasaran selesai dilakukan, maka proses berikutnya adalah penetapan strategi dan program serta kegiatan melalui langkah sebagai berikut:



a. **Formulasi Strategi**

Penyusunan strategi yang digunakan adalah dengan pendekatan formulasi strategi matriks *SWOT* yang berdasarkan pada prinsip pemberdayaan faktor- faktor kunci keberhasilan Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengembangan dan Pelayanan Informasi. Caranya adalah dengan memadukan atau menginteraksikan antarkekuatan kunci keberhasilan agar tercipta kesatuan arah dan sinergi dalam mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan Peta Posisi Kekuatan Pusat Pengembangan dan Pelayanan Informasi, khususnya kuadran II, maka akan diinteraksikan kekuatan kunci dan ancaman kunci sebagai suatu strategi ST untuk memobilisasi kekuatan kunci dengan melakukan penataan dan mengoptimalkan pelayanan informasi dalam rangka mencegah ancaman kunci sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat lebih mudah tercapai.

Teknik penyusunan formulasi strategi dengan matrik *SWOT* adalah dengan mencantumkan faktor-faktor kunci keberhasilan yang memiliki nilai tinggi yang serasi dipadukan dalam setiap kuadran ke kolom matrik *SWOT* yang telah diformat. Formulasi staretgi *SWOT* seperti terlihat pada Tabel 9 di bawah ini.

Tabel 9. : Formulasi Strategi SWOT

FKK INTERNAL FKK EKSTERNAL	O (OPPORTUNITIES)	T (THREATS)
	Banyaknya masyarakat yang menginginkan informasi	Kurang optimalnya pelayanan informasi
Banyaknya penyedia informasi	Belum optimalnya koordinasi antar penyedia layanan informasi	
S (STRENGTHS)	SO (Strenghts –Opportunities)	ST (Strenghts – Threats)
Tersedianya Regulasi	Mengembangkan kompetensi Sistem Informasi Manajemen secara terpadu	Membuat program kerja yang efektif dan efisien.
Tingginya komitmen Pemimpin	Memanfaatkan teknologi tinggi dalam pelayanan	Meningkatkan Jejaring Kerja (<i>Net Working</i>) di bidang pelayanan informasi
W (WEAKNESSES)	WO (Weaknesses –Opportunities)	WT (Weaknesses –Threats)
Belum ada TIC di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta	Membuka TIC yang terpadu dengan pengembangan layanan informasi	Meningkatkan kemampuan staf
Pengelolaan data kepariwisataan belum optimal (belum ada <i>data base</i>)	Membuat data base kepariwisataan	Mengelola dan meng- update data kepariwisataan

Sumber: Pengelolaan data penelitian

Melihat kondisi pertumbuhan wisatawan ke Kota Jakarta, pelayanan jasa informasi di UPT Pusat Pengembangan dan Pelayanan Informasi saat ini menghadapi dilema karena kurang optimalnya pelayanan dan belum optimalnya koordinasi antarpemedia layanan informasi. Gejala ini sudah terlihat di salah satu daya tarik wisata utama di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta karena belum tersedia sebuah pusat layanan informasi bagi



wisatawan, yaitu *Tourist Information Centre*. Selain itu, pengelolaan data kepariwisataan juga belum mencapai titik maksimal. Untuk mengantisipasi dan mencapai tujuan dari UPT Pusat Pengembangan dan Pelayanan Informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa informasi secara nyata adalah memperhatikan strategi untuk membuka atau menambah *Tourist Information Centre*. Semua strategi yang terdapat dalam tabel 9 pada prinsipnya merupakan usaha untuk melayani wisatawan terutama kebutuhan akan pelayanan jasa informasi.

b. Pemilihan Alternatif Strategi

Dasar pemilihan alternatif strategi adalah strategi yang paling efektif dalam mencapai sasaran kinerja yang telah ditetapkan, paling mudah pelaksanaannya dan paling murah pembiayaannya. Dalam menentukan alternatif strategi terbaik, dapat diterapkan teori tapisan yaitu berdasarkan 3 (tiga) kriteria berikut: (1) Efektif dalam mencapai sasaran organisasi (Efektif); (2) Praktis dalam melaksanakannya (Mudah); (3) Sumber daya yang digunakan paling efisien (Biaya).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan teori tapisan, alternatif strategi yang dipilih adalah urutan I, dengan rumusan sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 10 dibawah ini.

Tabel 10.: Pemilihan alternatif strategis (Teori Tapisan)

NO	ALTERNATIF STRATEGI	Efektifitas	Kemudahan	Biaya	Total	Ket
1	Membuka TIC yang terpadu dengan pengembangan layanan informasi	5	4	4	13	I
2	Meningkatkan pelayanan dalam pelayanan informasi	3	4	5	12	II

Sumber: *Pengelolaan data penelitian,*

c. Penetapan Strategi, Kebijakan, Program dan Kegiatan

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Pentingnya strategi Menurut Chandler (1962) dalam Rangkuti, strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumberdaya. Untuk menjamin agar strategi dapat terlaksana dengan baik dalam mencapai sasaran kinerja, maka perlu disusun suatu kebijakan operasional sebagai acuan dalam menjabarkan strategi ke dalam program dan kegiatan. Implementasi strategi ke dalam kebijakan operasional, program dan kegiatan yang dilakukan dalam rangka mencapai misi organisasi dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. : Tujuan, Sasaran, Strategi, Kebijakan, Program dan Kegiatan



TUJUAN	SASARAN	STRATEGI	KEBIJAKAN	PROGRAM	KEGIATAN
Membuka TIC di Kawasan Wisata Kotatua	Tersedianya TIC yang terpadu	Mengembangkan potensi TIC secara terpadu.	1. Undang-undang Nomor 10 tahun 2007 tentang Kepariwisataaan 2. Undang-undang Nomor 11 tahun 2010 tentang Cagar Budaya 3. Peraturan Daerah Nomor 10 Thn 2004 tentang Kepariwisataaan 4. SK. Gubernur Provinsi DKI Jakarta No 34/2006 tentang Penguasaan Perencanaan dalam Rangka Penataan Kawasan "Kota Tua" 5. RTRW Jakarta Thn 2007-2012	Pengembangan informasi pariwisata dan kebudayaan	1. Pelayanan prima kepada pengunjung TIC di Kotatua 2. Pengumpulan dan pengolahan informasi 3. Mengadakan fasilitas dan media informasi di TIC Kotatua 4. Up dating inform secara periodik

Sumber: Pengelolaan data penelitian,

Untuk menjamin pelaksanaan rencana kegiatan, maka harus dilakukan monitoring dan evaluasi yang berkesinambungan. Dalam melakukan monitoring dan evaluasi perlu diperhatikan beberapa aspek penting, yaitu:

- Aspek *input* yaitu seluruh SDM yang dimiliki dengan berbagai latar belakang pendidikan dan pengalaman, anggaran kegiatan operasional organisasi dan prasarana dan sarana yang dibutuhkan.
- Aspek proses yang bertumpu pada pelayanan kepada wisatawan.
- Aspek *output* yaitu hasil dan kualitas pelayanan yang dicapai.

Sedangkan untuk proses evaluasi pelaksanaan kegiatan sehingga dapat diketahui keberhasilannya, maka perlu diperhatikan objek yang harus dievaluasi yaitu:

- Aspek *input* yaitu semua wisatawan yang datang ke *Tourist Information Centre*.
- Aspek proses yaitu pelayanan yang baik.
- Aspek *output* yaitu hasil dan kualitas pelayanan yang dicapai sudah selesai sesuai target kinerja yang diinginkan.
- Umpan balik (*feedback*) apakah sudah dilakukan dengan baik dan benar.

IV. KESIMPULAN

1. Jika dilihat peranan *Tourist Information Centre* bagi industri pariwisata dalam kontribusinya terhadap Penerimaan Asli Daerah, maka terlihat adanya pemasukan yang nyata. Oleh karena itu gagasan pembukaan *Tourist Information Centre* di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta dapat realistis untuk direalisasikan.
2. Dalam konteks pembukaan *Tourist Information Centre*, dapat dihubungkan dengan konsep 4A, yakni daya tarik wisata "*attractions*", Jarak dan waktu tempuh menuju



destinasi diukur dari bandara atau jalan utama "*acesable*", adanya fasilitas pendukung pariwisata "*amenities*", adanya lembaga pariwisata "*ancillary*". Jika memperhatikan keempat aspek tersebut yang sudah mencakupi Kawasan Wisata Kotatua Jakarta, jadi pembukaan *Tourist Information Centre* sudah didukung oleh potensi dan sumberdaya serta posisi yang strategis.

3. Ada Tiga kelompok segmen pasar / pengguna jasa jika *Tourist Information Centre* dapat dibuka di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta, dengan program, sistem, dan fasilitas yang memadai. Tiga kelompok pengguna tersebut adalah: (a) Pengunjung atau wisatawan; (b) Pengelola obyek; (c) Masyarakat Lokal.
4. Pembukaan *Tourist Information Centre* di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta pada lokasi yang strategis, dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa informasi bagi wisatawan dan meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kota Jakarta terutama di Kawasan Wisata Kotatua Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Fandeli, Chafid. *Dasar-dasar Manajemen Kepariwisata Alam*. Liberty. Yogyakarta. 2001.
- Jafari, Jafar. *Encyclopedia of Tourism*. TJ. International, Ltd. Great Britain. 2006
- Damanik dan Helmut F. Weber. *Perencanaan Ekowisata Dari Teori ke Aplikasi*. Penerbit Andi. Yogyakarta. 2006.
- Kristi, Poerwandari.. *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Universitas Indonesia. Jakarta. 2005.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Dinas Kebudayaan dan Permuseuman. *Inventarisasi Obyek Pengawasan Lingkungan Cagar Budaya - Jakarta Kota*. Jakarta. 2003.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Dinas Kebudayaan dan Permuseuman. *Guidelines Kotatua*. Jakarta. 2007.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Dinas Kebudayaan dan Permuseuman. *Sejarah Kotatua*. Jakarta. 2007.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Dinas Pariwisata. *Perencanaan Kawasan Wisata Jakarta, Pariwisata Sebagai Citra Kualitas Pertumbuhan Kota Jakarta*. Jakarta. 2002.
- Pita, I Gde & Putu G. Gayatri, *Sosiologi Pariwisata, Kajian Sosiologis terhadap Struktur, Sistem dan Dampak-Dampak Pariwisata*. Andi Offset. Yogyakarta, 2005.
- Tarigan, Robinson, *Perencanaan Pembangunan Wilayah*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta 2005.
- Tjitroesmi, Endang. *Peran Industri Kepariwisata dalam Perekonomian Nasional dan Daerah*. P2E-LIPI. Jakarta, 2003..



Yoeti, Oka A., Ilmu Pariwisata: Sejarah, Perkembangan dan Prospeknya. PT. Perca. 71
Jakarta. 2000.

Peraturan-Peraturan Dan Undang-Undang:

Undang-undang Nomor 34 Tahun 1999 tentang Ibukota Negara Republik Indonesia
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataaan.

Undang-undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya.

Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2004 tentang Kepariwisataaan.

Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka
Menengah Daerah 2007-2012.

