

**Kode>Nama Rumpun Ilmu: 461/ Sistem Informasi
Bidang Fokus: V / Teknologi Informasi dan Komunikasi**



LAPORAN AKHIR PENELITIAN INTERNAL

**PENGGUNAAN *SOFT SYSTEM METHODOLOGY* DALAM PENGEMBANGAN
SISTEM DI ORGANISASI: STUDI KASUS MENARIK MINTA WISATAWAN
DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PARIWISATA**

Sandfreni, S.SI, M.T (0304029101)

Dr. Fransiskus Adikara, S.Kom, MMSi (0301127801)

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
2020**

LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN

LAPORAN PENELITIAN INTERNAL

Judul Penelitian : Penggunaan *Soft System Methodology* Dalam Pengembangan Sistem di suatu Organisasi: Studi Kasus Menarik Minat Wisatawan Dalam Pengembang Sistem Informasi Parawisata

Kode/Rumpun Ilmu : 461 / Sistem Informasi

Ketua Peneliti:

a. Nama Lengkap : Sandfreni, S.SI, MT

b. NIP / NIK : 215090609

c. NIDN : 0304029101

d. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli

e. Program Studi : Sistem Informasi

f. Nomor HP/Surel : 08112778791 / sandfreni@esaunggul.ac.id

Anggota Peneliti:

a. Nama Lengkap : Dr. Fransiskus Adikara, S.Kom, MMSI

b. NIP / NIK : 209010401

c. NIDN : 0301127801

d. Jabatan Fungsional : Lektor

e. Program Studi : Teknik Informatika

f. Nomor HP/Surel : 087888007037 / fransiskus.adikara@esaunggul.ac.id

Biaya Penelitian : Rp. 25.000.000,-

Biaya Luaran Tambahan : Rp. 0,-


Jakarta Barat, November 2020

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



(Habibullah Akbar, S.Si, M.Sc, Ph.D)
NIP/NIK. 218030726

Ketua Peneliti,



(Sandfreni, S.SI, M.T.)
NIP/NIK. 2015090609

Mengetahui,
Ketua LPPM Universitas Esa Unggul



(Dr. Erry Yudhya Mulyani, M.Sc)
NIP/NIK. 209100388

IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

- 1. Judul Penelitian :** Penggunaan *Soft System Methodology* Dalam Pengembangan Sistem Di suatu Organisasi: Studi Kasus Menarik Minat Wisatawan Dalam Pengembang Sistem Informasi Parawisata

2. Tim Peneliti

No	Nama dan Gelar Akademik	Jabatan	Bidang Keahlian	Instansi Asal	Alokasi Waktu (Jam/Minggu)
1.	Sandfreni, S.SI, MT	Ketua	Sistem Informasi	Universitas Esa Unggul	3
2.	Dr. Fransiskus Adikara, S.Kom, MMSi	Anggota	Rekayasa Perangkat Lunak		

3. Obyek penelitian

- Objek penelitian penggunaan *soft system methodology* pada sistem informasi pariwisata.
- Metode *Soft System Methodology* untuk diimplementasikan pada pengembangan system informasi pariwisata agar dapat lebih menarik minat wisatawan.
- Praktek praktis yang dilakukan para pengembangan sistem informasi dalam penerapan metode *soft system methodology* pada proses pengembangan sistem informasi pariwisata.

4. Masa Pelaksanaan Penelitian

:

Mulai : Bulan : Mei Tahun : 2020

Berakhir : Bulan : Desember Tahun : 2020

5. Jumlah Anggaran yang diusulkan:

Tahun 2020 : Rp. 25.000.000,- (Dua Puluh Lima Juta Rupiah)

6. Lokasi Penelitian:

Laboratorium Komputer Universitas Esa Unggul.

7. Hasil yang Ditargetkan:

- Mengetahui *Situation Considered Problematic, Problem Situation Expressed, Root Definition of Relevant Systems, Conceptual Models of System Described in Root Definition*, Perbandingan model dengan dunia nyata, *Systemically Desirable, Cultural Feasible*, Penerapan model pada dunia nyata

8. Instansi Lain yang Terlibat : Tidak ada.

9. Luaran yang Ditargetkan

No.	Luaran	Deskripsi
1.	Publikasi pada Jurnal Nasional	1 (Satu) Jurnal Nasional
2.	Dampak (<i>outcome</i>) Hasil Riset	Hasil penerapan <i>soft system methodology</i> untuk pengembangan sistem inforasi pariwisata
3.	Dokumentasi hasil Produk	Ada

10. Keterangan Lain yang Dianggap Perlu: Tidak ada.

RINGKASAN

Penggunaan *Soft System Methodology* Dalam Pengembangan Sistem di suatu Organisasi: Studi Kasus Menarik Minat Wisatawan Dalam Pengembang Sistem Informasi Parawisata

Sandfreni

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul

Saat ini perkembangan pesat Teknologi Informasi (TI) yang menggabungkan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi telah menghasilkan revolusi di bidang sistem informasi. Perkembangan dunia teknologi informasi yang ditandai dengan penggunaan internet yang meningkat sangat pesat haruslah dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya dalam pengembangan dunia kepariwisataan. Pemanfaatan teknologi informasi ini akan memudahkan informasi bagi para wisatawan tentang objek-objek wisata dengan sarana dan prasarana pendukungnya, informasi tentang rute, jarak, biaya dan modal yang dapat digunakan untuk mencapai suatu lokasi wisata. Penerapan metode seperti *Soft Systems Management* (SSM) akan digunakan sebagai teknik yang mendukung sistem informasi pariwisata atau *e-tourism* yang dapat memberikan keuntungan bagi devisa Negara dalam menarik perhatian wisatawan, tidak hanya wisatawan local tetapi juga wisatawan asing.

Kata kunci: Soft Systems Methodology (SSM), E-Tourism, Information Technology

KATA PENGANTAR

Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berjalannya penelitian ini untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan serta menambah wawasan dalam keberhasilan dari penerapan SSM di sektor pariwisata. Terima kasih saya ucapkan kepada Universitas Esa Unggul, terutama Fakultas Ilmu Komputer yang telah memberikan kepercayaan kepada peneliti untuk menerima dan menjalankan penelitian ini dengan dana dari HIBAH PENELITIAN INTERNAL, serta kepada Pusat Studi yang telah banyak memfasilitasi kami dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih juga kepada Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul, Dr. Husni S. Sastramihardja, ST.,MT., yang telah membimbing dan banyak memberikan masukan bagi saya dalam penyelesaian Penelitian Internal ini.

Besar harapan kami agar penelitian ini bisa digunakan dan diaplikasikan hasilnya dalam rangka meningkatkan kemampuan serta kualitas dari pendidikan nasional kita.

Hormat kami,
Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 <i>Soft System Methodology</i>	4
2.2 Sistem Informasi	4
BAB III	6
TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	6
3.1 Tujuan Khusus.....	6
3.2 Manfaat Penelitian.....	6
BAB IV.....	7
METODE PENELITIAN.....	7
4.2 Data dan Sumber Data	11
4.3 Prosedur Pengumpulan Data.....	11
4.4 Analisis Data.....	11
BAB V	13
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	13
5.1 <i>Soft System Methodology</i>	13
5.2 Penerapan SSM.....	16
BAB VI.....	24
KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
A. Lampiran I: Draft Artikel Ilmiah.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia Pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa yang memiliki potensi cukup besar untuk dikembangkan. Apabila sektor pariwisata dikembangkan dan dikelola dengan baik akan memberikan sumbangan yang besar terhadap keuangan negara. Undang-undang No. 9 Tahun 1990 menyebutkan bahwa Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha lain yang terkait dibidang tersebut. Selanjutnya dikemukakan bahwa jenis usaha dibidang pariwisata mencakup beberapa jenis usaha antara lain adalah jenis usaha penyediaan akomodasi, penyediaan makanan dan minuman, penyediaan angkutan wisata, penyediaan sarana wisata dan kawasan pariwisata.

Pengembangan sektor pariwisata secara lebih luas juga akan berdampak terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat, sektor ekonomi riil yang ada di masyarakat seperti kerajinan, aneka makanan, penginapan, hotel dan sebagainya dapat berkembang, dengan bangkitnya sektor ekonomi riil akan mampu meningkatkan derajat hidup masyarakat baik sandang, pangan, papan, pendidikan maupun kesehatan. Besarnya dukungan pemerintah terhadap pengembangan industri pariwisata dapat mempercepat akselerasi kemajuan dunia pariwisata di Indonesia. Melalui kerjasama antara Departemen Kebudayaan dan Pariwisata dan Departemen Komunikasi dan Informasi, promosi potensi wisata kota Palembang dapat disebarkan kepada masyarakat luas baik secara nasional maupun internasional, oleh karena itu kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat memungkinkan untuk digunakan sebagai sarana promosi pariwisata Indonesia ke seluruh dunia.

Pada saat ini media yang digunakan untuk mempromosikan pariwisata jauh lebih banyak dari periode sebelumnya. Kemajuan teknologi informasi merupakan salah satu faktor pendorongnya. Teknologi ini sudah banyak diadopsi oleh kalangan pemerintahan, pendidikan, bisnis dan lainnya sebagai sarana promosi, desiminasi informasi dan transaksi, oleh karena itu kemudian muncul istilah e-government, e-learning, e-business, e-commerce dan sebagainya.

Bahwa dunia pariwisata yang menjadi salah satu bidang garapan pemerintah sudah saatnya memanfaatkan Teknologi Informasi sebagai implementasi dalam e-government untuk mempublikasikan dan memasarkan potensi wisata daerah. Dengan memanfaatkan Teknologi Informasi berarti adanya suatu Sistem Informasi Manajemen yang berbasis pada pengolahan data elektronik. Namun demikian sebenarnya masih banyak hambatan atau kendala yang dihadapi dalam penerapan Teknologi Informasi ini diantaranya yaitu masih terbatasnya Sumber Daya Manusia yang handal dibidang ini yang mampu mengelola, memanfaatkan dan mengembangkan teknologi informasi dibidang pariwisata, fungsi Teknologi Informasi untuk proses pengolahan data dan transaksi yang kompleks serta penyediaan informasi bagi publik masih sangat terbatas, terkadang masih dijumpai keengganan sebagian birokrat untuk membuka akses kepada publik padahal memang data dan informasi tersebut ditujukan untuk konsumsi publik.

Seiring meningkatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, kebutuhan untuk berliburpun semakin meningkat sehingga diperlukan suatu informasi tentang tujuan wisata, obyek wisata yang menarik, sarana yang tersedia seperti transportasi, produk wisata dan sebagainya, namun demikian seringkali wisatawan atau calon wisatawan baik lokal maupun mancanegara mengalami kesulitan untuk memperoleh informasi tersebut karena tidak mengetahui dimana dan dari siapa informasi bisa didapatkan. Oleh karena itu informasi dibidang pariwisata perlu disiapkan dengan baik dan terstruktur agar publik dapat mengakses dengan mudah. Selain itu, Indonesia juga belum memiliki sebuah perangkat lunak yang dapat membantu merencanakan perjalanan pariwisata berdasarkan kondisi tertentu, misalnya budget yang dimiliki oleh wisatawan dan kriteria objek wisata yang dikehendaki wisatawan. Dengan adanya beberapa fenomena seperti ini, tentu saja akan menimbulkan dampak bagi pertumbuhan pariwisata di kota Palembang yang seharusnya sangat berpotensi untuk berkembang pesat. Disamping itu, terutama bagi wisatawan awam yang sangat membutuhkan informasi dan pelayanan seperti itu, juga akan merasa kesulitan. Sebagai perbandingan, Singapura dalam memasarkan obyek pariwisatanya sudah memanfaatkan teknologi informasi secara baik, pemerintah Singapura melalui Infocomm Development Authority (IDA) telah menjalin kerjasama dengan Singapore Tourism Board (STB) yang diberi nama Digital Concierge. Melalui

Concierge, para wisatawan akan dilayani dengan layanan personal yang handy dan berbasis lokasi, mereka juga akan memperoleh berbagai informasi seperti obyek wisata yang menarik di sekitar lokasi tempat wisatawan tersebut berada, informasi tersebut dapat diakses melalui berbagai piranti bergerak seperti ponsel. Oleh karena itu penerapan metode *Soft System Methodology* (SSM) pada devisa negara.

1.2

Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat dalam paper ini dapat dipaparkan sebagai berikut :

- Bagaimana peran TI terhadap perkembangan pariwisata di kota Palembang
- Bagaimana bentuk penerapan Sistem Informasi dalam pengembangan sektor pariwisata di kota Palembang
- Bagaimana pendekatan SSM dapat memberikan solusi perbaikan pada pengembangan sektor pariwisata kota Palembang

1.3

Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran TI dengan menggunakan *Soft System Methodology* (SSM) apakah dapat membawa keuntungan bagi sektor pariwisata kota Palembang, sehingga dapat memberikan keuntungan bagi devisa daerah kota Palembang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Soft System Methodology*

Soft System Methodology (SSM) dikembangkan oleh Peter Checkland . *Soft System Methodology* (SSM) merupakan teknik untuk menganalisis dan mencari solusi atas sistem aktivitas manusia. SSM sangat cocok untuk penelitian yang tujuan utamanya untuk membuat konsep model, memperbaiki tindakan pragmatis, mencari kompromi, maupun pembelajaran bersama dan partisipatif seperti penelitian tindakan kelas, pengembangan organisasi, dan pengembangan komunitas. SSM dikembangkan untuk membantu untuk memahami masalah-masalah sulit yang ada di dalam organisasi atau komunitas dan mempunyai kontradiksi internal. SSM menyediakan struktur yang direkayasa untuk mengatasi kesulitan-kesulitan tersebut. Model dasar dari adalah model tujuh tahap. Seluruh *proses soft system methodology* adalah proses saling belajar: praktisi belajar tentang organisasi; anggota organisasi belajar tentang keragaman pandangan dan dalam organisasi mereka, dan tentang rekan-rekan mereka. Pada SSM metode yang digunakan merupakan proses yang melibatkan lingkungan dengan hubungan relevan antara dunia nyata dan model konseptual yang dihasilkan oleh sistem, dengan harapan dapat menemukan dan mendefinisikan masalah yang memberikan alternatif perubahan.

2.2 **Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”. Sistem Informasi pada umumnya dapat terbentuk dengan beberapa kegiatan operasi tetap berikut ini :

- Pengumpulan data
- Pengelompokan data
- Penghitungan data
- Analisa topik masalah

- Penyajian laporan

Sedangkan sasaran dari suatu sistem informasi yakni :

- Dengan adanya sistem informasi maka penyelesaian tugas atau pekerjaan akan semakin meningkat
- Proses pengerjaan tugas atau pekerjaan akan mempunyai nilai efektivitas yang tinggi secara keseluruhan
- User dituntut untuk lebih produktif supaya memperoleh output yang berkualitas
- Sistem yang dibuat harus bersifat “easy to use” atau mudah penggunaannya
- Out yang berkualitas akan mendatangkan pendapatan atau keuntungan yang lebih besar daripada biaya pembuatan dan maintenance (perawatan) sistem itu sendiri
- Efektifitas ekonomi dapat meningkat.

Secara garis besar, sistem informasi bisa diartikan sebagai sistem yang saling terintegrasi satu sama lain secara penuh atau optimal sehingga pengolahan, penyimpanan, pengelolaan, pemrosesan dan penyajian informasi suatu perusahaan atau organisasi dapat tersaji dalam berbagai jenis informasi yang akurat sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai acuan penentu keputusan guna berhasil mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

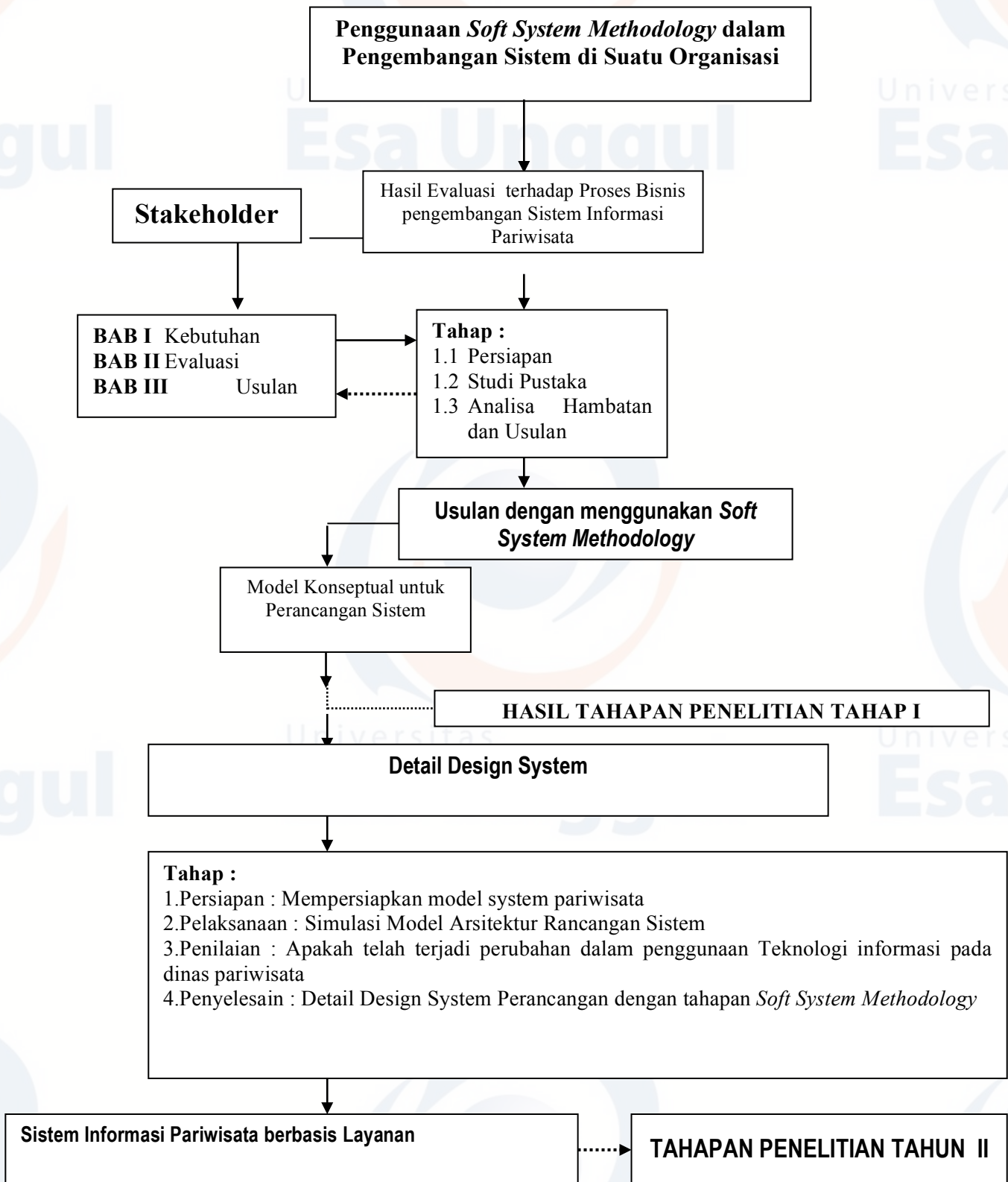
3.1 Tujuan Khusus

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran TI dengan menggunakan *Soft System Methodology* (SSM) apakah dapat membawa keuntungan bagi sektor pariwisata kota Palembang, sehingga dapat memberikan keuntungan bagi devisa daerah kota Palembang.

3.2 Manfaat Penelitian

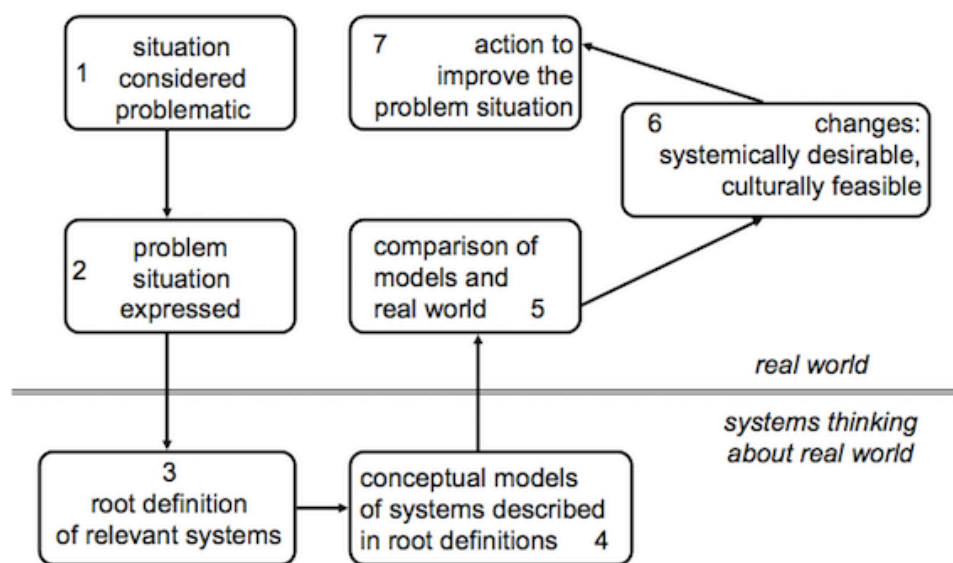
Adapun manfaat penelitian yaitu untuk mengetahui dapat menerepakan metode SSM tersebut dalam e-tourism ataupun sistem informasi pariwisata agar dapat meningkatkan minat wisatawan dengan mengetahui informasi pariwisata yang tersedia.

**BAB IV
METODE PENELITIAN**



Gambar IV-1 Bagan Alir Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah *Soft System Methodology* yang mana menyediakan struktur yang direkayasa untuk mengatasi kesulitan-kesulitan dalam sebuah sistem. Model dasar dari *soft system methodology* adalah model tujuh tahap. Seluruh *proses soft system methodology* adalah proses saling belajar: praktisi belajar tentang organisasi; anggota organisasi belajar tentang keragaman pandangan dan dalam organisasi mereka, dan tentang rekan-rekan mereka. Pada SSM metode yang digunakan merupakan proses yang melibatkan lingkungan dengan hubungan relevan antara dunia nyata dan model konseptual yang dihasilkan oleh sistem, dengan harapan dapat menemukan dan mendefinisikan masalah yang memberikan alternatif perubahan. Terdapat tujuh langkah dalam penerapan SSM, seperti gambar dibawah ini:



Gambar IV-2. Tahapan *Soft System Methodology*

Dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi permasalahan

Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui dan mendefinisikan situasi serta permasalahan yang akan dibahas, karena tujuan akhir dari SSM itu sendiri adalah penyelesaian masalah. Pada tahap ini akan dikumpulkan informasi mengenai struktur dan proses melalui penelitian, pengumpulan data, dan melalui wawancara tidak langsung untuk menemukan masalah utama yang terjadi.

2. Pengembangan masalah

Tahapan ini menggunakan *rich picture* bertujuan untuk merepresentasikan keadaan saat ini, permasalahan yang muncul, konflik yang ada, serta kepentingan dari tiap-tiap bagian.

3. *Root definition*

Tahapan ini menjelaskan permasalahan yang ada dalam bentuk kata-kata. Tujuan dari *root definition* yaitu untuk mencari apa yang akan dilakukan, kenapa harus dilakukan, siapa yang melaksanakan, siapa yang mendapat rugi atau untung dari masalah yang ada dan pengaruh lingkungan apa yang membatasi tindakan dan aktivitas yang akan dijalankan. Perluasan dari masalah tersebut dapat ditemukan menggunakan metode CATWOE. CATWOE terdiri dari :

- Customer (C)

Merupakan orangan yang mengharapkan manfaat dari tindakan yang diambil

- Actor (A)

Merupakan pelaku yang melakukan tindakan

- Transformation Process (T)

Merupakan perubahan dari masukan yang ada untuk menuju ke arah yang lebih baik

- Weltanschauung (W)

Merupakan bentuk tindakan yang ideal untuk menghadapi dan mengamati permasalahan

- Owner (O)

Merupakan pelaku yang dapat menghentikan tindakan

- Environmental Constraint (E)

Merupakan rintangan yang terdapat dalam lingkungan tindakan

4. Pengembangan model konseptual

Tahapan ini menggambarkan aliran dan ketergantungan aktivitas-aktivitas yang sebelumnya telah didefinisikan dan dideskripsikan dalam *root definition*. Model konseptual dibuat menggunakan kata-kata yang nantinya akan diperlukan untuk menggambarkan aktivitas yang harus dilakukan dalam pendefinisian masalah.

Pada tahap ini juga dilakukan pengukuran model yang mencakup :

- *Efficacy*

Cara-cara yang dilakukan dalam layanan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

- *Efficiency*

Ukuran dari ketepatan sasaran (efektifitas) dari suatu proses atau kegiatan yang dilakukan. Efisiensi dapat ditinjau dari beberapa variable seperti, biaya rendah dan

waktu isngkat dalam pencapaian hasil yang maksimum dari masukan-masukan yang ada.

- *Effectiveness*

Tepat guna (mengenai sasaran), seberapa besar tingkat manfaat yang dapat diberikan oleh pemakaian sumber daya TI yang telah diinvestasikan terhadap kinerja operasi perusahaan secara keseluruhan.

5. Perbandingan model dengan dunia nyata

Tahapan ini melakukan perbandingan antara rekomendasi model yang diberikan oleh sistem dengan kondisi dunia nyata.

6. Perubahan model

Tahapan ini melakukan perubahan yang mungkin terjadi jika rekomendasi model yang diberikan oleh sistem dijalankan. Segala perbandingan antara sistem nyata dengan model konseptual akan dibandingkan, hal mana yang akan diubah atau tidak.

7. Penerapan model pada dunia nyata

Tahapan ini menjelaskan implementasi atau aksi-aksi apa saja yang mungkin dilakukan sebagai solusi dari permasalahan.

Pada awalnya pendekatan SSM ini terlihat sebagai alat pemodelan biasa, tapi setelah adanya pengembangan, pendekatan itu telah meningkat sebagai alat pembelajaran dan alat pengembangan sebagai pembantu dalam mengartikan masalah. SSM adalah sebuah metodologi untuk menganalisis dan pemodelan sistem yang mengintegrasikan teknologi (*hard*) sistem dan *human* (*soft*) sistem. SSM adalah pendekatan untuk pemodelan proses di dalam organisasi dan lingkungannya dan sering digunakan untuk pemodelan manajemen perubahan, di mana organisasi pembelajaran itu sendiri merupakan manajemen perubahan.

4.2 Data dan Sumber Data

Data yang akan dijaring dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Visi dan Misi dari Dinas Pariwisata di Indonesia.
- b. Hambatan dalam pelaksanaan metode *Soft System Methodology*.
- c. Prosedur perbandingan Model Konseptual di Dunia Nyata.

4.3 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan berdasarkan bentuk data yang ingin diperoleh, yaitu:

- a. Observasi, dilakukan untuk mengamati kesesuaian antara pelaksanaan tindakan dan perencanaan yang telah disusun dan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tindakan dapat menghasilkan perubahan yang sesuai dengan yang dikehendaki.
- b. Catatan lapangan, dilakukan untuk melengkapi data.
- c. Kuesioner, diberikan kepada stakeholder dengan tujuan untuk mengetahui respon stakeholder dalam penerapan *soft system methodology* yang diteliti.

4.4 Analisis Data

Berdasarkan jenis data yang dijaring dalam penelitian ini, maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik kualitatif. Teknik kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992), yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Secara garis besar tiga tahap analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi data

Pada tahap ini dilakukan penyederhanaan dan abstraksi terhadap data yang telah terkumpul, meliputi: penggunaan penilaian portofolio dalam standar prosedur operasional yang berhubungan dengan teknologi informasi, isi portofolio stakeholder, hasil kuesioner harapan dan hambatan dalam pelaksanaan pemanfaatan teknologi informasi yang sedang berjalan, hasil pengamatan, dan catatan lapangan. Kegiatan penyederhanaan dan abstraksi ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang jelas sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

- b. Penyajian data

Pada tahap ini dilakukan pengorganisasian data yang telah direduksi. Seluruh informasi yang diperoleh dari reduksi disusun secara naratif untuk pembuatan

kesimpulan. Penyusunan informasi ini dengan cara memadukan data yang telah diperoleh, baik dari kuesioner, portofolio mahasiswa, catatan lapangan, maupun observasi.

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Pada tahap ini dilakukan kegiatan yang meliputi menentukan arti atau makna mengenai data yang telah diperoleh dan memberikan penjelasan, selanjutnya menguji kebenarannya dengan verifikasi.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

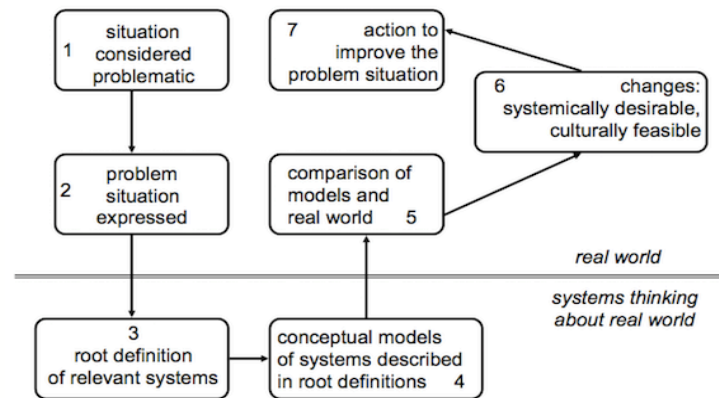
5.1 *Soft System Methodology*

Soft System Methodology (SSM) merupakan teknik untuk menganalisis dan mencari solusi atas sistem aktivitas manusia. *Soft system methodology* sangat cocok untuk penelitian yang tujuan utamanya untuk membuat konsep model, memperbaiki tindakan pragmatis, mencari kompromi, maupun pembelajaran bersama dan partisipatif seperti penelitian tindakan kelas, pengembangan organisasi, dan pengembangan komunitas. *Soft System Methodology* adalah metodologi yang digunakan untuk mendukung strukturisasi pemikiran dalam masalah organisasi dan komunitas yang kompleks. Terhadap masalah ini, *soft system methodology* adalah proses untuk mengidentifikasi, merumuskan akar permasalahan dan pemecahannya, menemukan dan mempertemukan pendapat para pihak yang terlibat seperti pelaksana, pengambil keputusan, pengguna, dan dengan mempertimbangkan kondisi lingkungan dan pandangan umum masyarakat/politik/sosial budaya. *Soft system methodology* memperlakukan individu sebagai unit satuan organisasi atau komunitas yang mempunyai perbedaan dan kesamaan.

Soft system methodology mengasumsikan bahwa setiap individu akan melihat dunia secara berbeda. Berbeda pandangan dunia pasti mengarah pada pemahaman yang bervariasi dan evaluasi situasi apapun, yang menyebabkan pada gilirannya ide-ide yang berbeda untuk tindakan positif. Ide-ide tidak selalu bertentangan satu sama lain (umumnya ada kemungkinan akan beberapa tumpang tindih), tetapi mereka mungkin berbeda cukup untuk membuat perbedaan masalah serius ketika memutuskan suatu tindakan. *Soft system methodology* dikembangkan dari pemikiran serba sistem. *Soft system methodology* adalah sebuah metodologi untuk memahami dan berurusan dengan keragaman pandangan dan kepentingan.

Soft System methodology dikembangkan oleh Peter Checkland. *Soft system methodology* dikembangkan untuk membantu untuk memahami masalah-masalah sulit yang ada di dalam organisasi atau komunitas dan mempunyai kontradiksi internal. *Soft System Methodology* menyediakan struktur yang direkayasa untuk mengatasi kesulitan-kesulitan tersebut. Model dasar dari *soft system methodology* adalah model tujuh tahap. Seluruh proses *soft system methodology* adalah proses saling belajar: praktisi belajar tentang organisasi; anggota organisasi belajar tentang keragaman pandangan dan dalam organisasi mereka, dan

tentang rekan-rekan mereka. Pada SSM metode yang digunakan merupakan proses yang melibatkan lingkungan dengan hubungan relevan antara dunia nyata dan model konseptual yang dihasilkan oleh sistem, dengan harapan dapat menemukan dan mendefinisikan masalah yang memberikan alternatif perubahan. Terdapat tujuh langkah dalam penerapan SSM, seperti pada Gambar 4.1 dibawah ini



Gambar 5.1 Tahap Soft Systems Methodology (SSM).

Dengan penjelasan sebagai berikut :

8. Mengidentifikasi permasalahan

Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui dan mendefinisikan situasi serta permasalahan yang akan dibahas, karena tujuan akhir dari SSM itu sendiri adalah penyelesaian masalah. Pada tahap ini akan dikumpulkan informasi mengenai struktur dan proses melalui penelitian, pengumpulan data, dan melalui wawancara tidak langsung untuk menemukan masalah utama yang terjadi.

9. Pengembangan masalah

Tahapan ini menggunakan *rich picture* bertujuan untuk merepresentasikan keadaan saat ini, permasalahan yang muncul, konflik yang ada, serta kepentingan dari tiap-tiap bagian.

10. Root definition

Tahapan ini menjelaskan permasalahan yang ada dalam bentuk kata-kata. Tujuan dari *root definition* yaitu untuk mencari apa yang akan dilakukan, kenapa harus dilakukan, siapa yang melaksanakan, siapa yang mendapat rugi atau untung dari masalah yang ada dan pengaruh lingkungan apa yang membatasi tindakan dan aktivitas yang akan dijalankan. Perluasan dari masalah tersebut dapat ditemukan menggunakan metode CATWOE. CATWOE terdiri dari :

- Customer (C)
Merupakan orangan yang mengharapkan manfaat dari tindakan yang diambil
- Actor (A)
Merupakan pelaku yang melakukan tindakan
- Transformation Process (T)
Merupakan perubahan dari masukan yang ada untuk menuju ke arah yang lebih baik
- Weltanschauung (W)
Merupakan bentuk tindakan yang ideal untuk menghadapi dan mengamati permasalahan
- Owner (O)
Merupakan pelaku yang dapat menghentikan tindakan
- Environmental Constraint (E)
Merupakan rintangan yang terdapat dalam lingkungan tindakan

11. Pengembangan model konseptual

Tahapan ini menggambarkan aliran dan ketergantungan aktivitas-aktivitas yang sebelumnya telah didefinisikan dan dideskripsikan dalam *root definition*. Model konseptual dibuat menggunakan kata-kata yang nantinya akan diperlukan untuk menggambarkan aktivitas yang harus dilakukan dalam pendefinisian masalah.

Pada tahap ini juga dilakukan pengukuran model yang mencakup :

- *Efficacy*
Cara-cara yang dilakukan dalam layanan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
- *Efficiency*
Ukuran dari ketepatan sasaran (efektifitas) dari suatu proses atau kegiatan yang dilakukan. Efisiensi dapat ditinjau dari beberapa variable seperti, biaya rendah dan waktu singkat dalam pencapaian hasil yang maksimum dari masukan-masukan yang ada.
- *Effectiveness*
Tepat guna (mengenai sasaran), seberapa besar tingkat manfaat yang dapat diberikan oleh pemakaian sumber daya TI yang telah diinvestasikan terhadap kinerja operasi perusahaan secara keseluruhan.

12. Perbandingan model dengan dunia nyata

Tahapan ini melakukan perbandingan antara rekomendasi model yang diberikan oleh sistem dengan kondisi dunia nyata.

13. Perubahan model

Tahapan ini melakukan perubahan yang mungkin terjadi jika rekomendasi model yang diberikan oleh sistem dijalankan. Segala perbandingan antara sistem nyata dengan model konseptual akan dibandingkan, hal mana yang akan diubah atau tidak.

14. Penerapan model pada dunia nyata

Tahapan ini menjelaskan implementasi atau aksi-aksi apa saja yang mungkin dilakukan sebagai solusi dari permasalahan.

Pada awalnya pendekatan SSM ini terlihat sebagai alat pemodelan biasa, tapi setelah adanya pengembangan, pendekatan itu telah meningkat sebagai alat pembelajaran dan alat pengembangan sebagai pembantu dalam mengartikan masalah. SSM adalah sebuah metodologi untuk menganalisis dan pemodelan sistem yang mengintegrasikan teknologi (*hard*) sistem dan *human (soft)* sistem. SSM adalah pendekatan untuk pemodelan proses di dalam organisasi dan lingkungannya dan sering digunakan untuk pemodelan manajemen perubahan, di mana organisasi pembelajaran itu sendiri merupakan manajemen perubahan.

5. 2 Penerapan SSM

Pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan keluar dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya. Aktivitas dilakukan selama mereka tinggal ditempat yang dituju dan fasilitas dibuat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pelajaran pariwisata adalah suatu pelajaran untuk keluar dari keadaan biasanya dan ini dipengaruhi oleh keberadaan ekonomi, fisik dan kesejahteraan sosial wisatawan yang akan melakukan kegiatan wisata. Harapan dan penyesuaian dibuat oleh penduduk yang menerima mereka dan terdapat peran perantara dan instansi pengelola perjalanan wisata menjadi penengah antara wisatawan dan penduduk di daerah tujuan wisata. (Happy Marpaung, 2002 : 13). Pengembangan pariwisata dapat dilakukan dengan perbaikan atau peningkatan mutu objek atau kawasan wisata dengan perbaikan sarana dan prasarana serta peningkatan pelayanan dalam hal akomodasi dan transportasi dan dilakukan dengan terstruktur, teratur dan dalam satu sistem yang terintegrasi antar komponen-kompnen pengembangan pariwisata. Hal yang juga menjadi sangat penting dalam hal pengembangan pariwisata adalah sisitem promosi dalam hal penjualan dan pencitraan suatu daerah tujuan wisata, objek wisata dan kawasan

wisata. Kendala pengembangan pariwisata nasional saat ini adalah masih banyak daerah yang belum mampu mengelola potensi-potensi wisata dengan baik serta pola pengelolaan kawasan wisata yang masih konvensional sehingga sistem manajemen dan sistem informasi penjualan potensi wisata belum begitu mampu berjalan dengan baik dan terkadang tidak sanggup bersaing dengan kawasan wisata di Negara-negara tetangga. Kemajuan teknologi informasi saat ini serta tingginya penggunaan internet saat ini mestinya dimanfaatkan dengan baik dalam hal pengelolaan informasi kepariwisataan sehingga calon wisatawan dapat dengan mudah mengakses informasi tentang suatu daerah tujuan wisata, kawasan ataupun objek wisata beserta dengan segenap sarana dan prasarana pendukung serta paket-paket wisata yang ditawarkan serta biaya dan lama waktu yang akan digunakan untuk berwisata.

Pengoptimalan potensi pariwisata tidak hanya berada dalam arah pembenahan lokasi maupun objek wisata, namun harus diikuti dengan pemanfaatan teknologi internet dalam melakukan promosi serta pemilihan paket wisata dan pemesanan langsung oleh wisatawan. Pemanfaatan teknologi informasi ini diyakini akan menjadi faktor yang sangat berpengaruh bagi pengembangan sektor pariwisata. Informasi tentang suatu daerah tujuan wisata beserta dengan sarana dan prasarana serta komponen-komponen lain yang berkaitan dengan hal pariwisata adalah yang sangat diperlukan oleh para calon wisatawan dalam menentukan daerah tujuan wisata. Informasi dapat didefinisikan sebagai data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang memiliki arti bagi penerima. Sedang sistem Informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi tersebut. Sistem informasi inipun didukung oleh ketersediaan teknologi informasi, teknologi informasi menurut Kamus Oxford(1995) adalah penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisa dan mendistribusikan informasi apa saja termasuk kata-kata, bilangan dan gambar. Sedang menurut Lucas (2000), teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan Informasi dalam bentuk elektronik.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan pariwisata dilakukan dengan menginput data-data tentang objek-objek wisata, hotel dan penginapan disekitar lokasi wisata, moda yang dapat digunakan untuk mengakses lokasi, event-event yang sering diselenggarakan, keunikan budaya dan tradisi lokal didaerah kawasan wisata serta peta penyebaran objek pariwisata yang disertai dengan petunjuk tentang rute perjalanan. Hasil analisis data ini dengan segenap detailnya kemudian di informasikan kepada para calon

wisatawan yang diaplikasikan dalam bentuk paket kegiatan wisata. Pemanfaatan sistem informasi dalam satu sistem informasi pariwisata ini juga harus memberikan ruang untuk berinteraksi antara para wisatawan dengan penyedia jasa pariwisata sehingga dengan kemudahan interaksi ini maka akan memudahkan transaksi antar kedua belah pihak.

Saat ini, penyajian informasi mengenai pariwisata dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi semakin banyak dan kebutuhan wisata juga semakin tinggi sehingga sektor pariwisata memiliki kesempatan untuk menarik perhatian wisatawan local dan asing untuk mengunjungi berbagai wisata yang ada di kota Palembang. *Soft Systems Management (SSM)* adalah sebuah teknik yang dapat digunakan untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota Palembang yang dapat memberikan keuntungan bagi devisa daerah kota Palembang.

Studi kasus yang digunakan dalam penerapan beberapa teknik yang telah dijelaskan di atas yaitu menarik minat wisatawan local maupun asing terhadap objek wisata kota Palembang.

Dari penjelasan di atas, tujuh tahap SSM mulai dapat diterapkan yaitu :

Tahap 1 *Situation Considered Problematic*

Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui dan mendefinisikan situasi serta permasalahan yang akan dibahas. Permasalahan tersebut antara lain :

- Kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak dinas pariwisata kota Palembang terhadap wisatawan lokal maupun asing melalui berbagai media terutama media yang menggunakan teknologi informasi, sehingga para wisatawan tidak mengetahui wisata apa saja yang ada di kota Palembang.
- Masalah penganggaran selalu menjadi kendala utama dalam menyiapkan data pariwisata dengan menggunakan Teknologi Informasi.
- Belum terkomputerisanya seluruh kegiatan pariwisata yang dapat menghambat proses pendataan data pariwisata sangat dinamis sehingga membutuhkan penanganan yang seksama.

Tahap 2: *Problem Situation Expressed*

Tahapan ini menggunakan *rich picture* yang bertujuan untuk merepresentasikan keadaan saat ini, permasalahan yang muncul, konflik yang ada, serta kepentingan dari tiap-tiap bagian.

Gambar 5.2 merupakan *rich picture* dari studi kasus yang diangkat pada paper ini.



Dept. Dinas Pariwisata kota Palembang



Gambar 5.2 Rich Picture

Dari Gambar 4.3 digambarkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan antar aktor, yaitu :

- Dept. Dinas Pariwisata kota Palembang
Pihak Dinas Pariwisata membutuhkan sistem yang dapat membantu mereka dalam penyajian informasi, membutuhkan anggaran dana untuk menerapkan teknologi informasi serta proses *updating* data kegiatan pariwisata
- Wisatawan
Pihak wisatawan membutuhkan informasi yang detail mengenai pariwisata yang ada di kota Palembang.

Tahap 3 *Root Definition of Relevant Systems*

Tahapan ini menjelaskan permasalahan dan juga perluasan masalah tersebut menggunakan metode CATWOE. *Root definition* dari studi kasus ini sebagai berikut :

Penerapan Teknologi Informasi dengan menggunakan *Soft System Methodology* (SSM) dalam mengembang sistem pariwisata kota Palembang melalui Dinas Pariwisata Kota Palembang, sehingga dapat memudahkan wisatawan lokal Layanan permohonan izin pembukaan tenan pada pusat perbelanjaan merupakan layanan yang dimiliki oleh pihak manajemen perusahaan untuk memudahkan pemohonan dalam menghasilkan surat izin pembukaan tenan dengan menggunakan peran staff departemen (departemen fit out, departemen engineering, departemen financial dan accounting) dan pihak manajemen dalam memeriksa dan menyetujui surat izin pembukaan tenan dengan kedisiplinan dari pemohon dalam memberikan kelengkapan persyaratan administrasi serta kelengkapan pembayarannya.

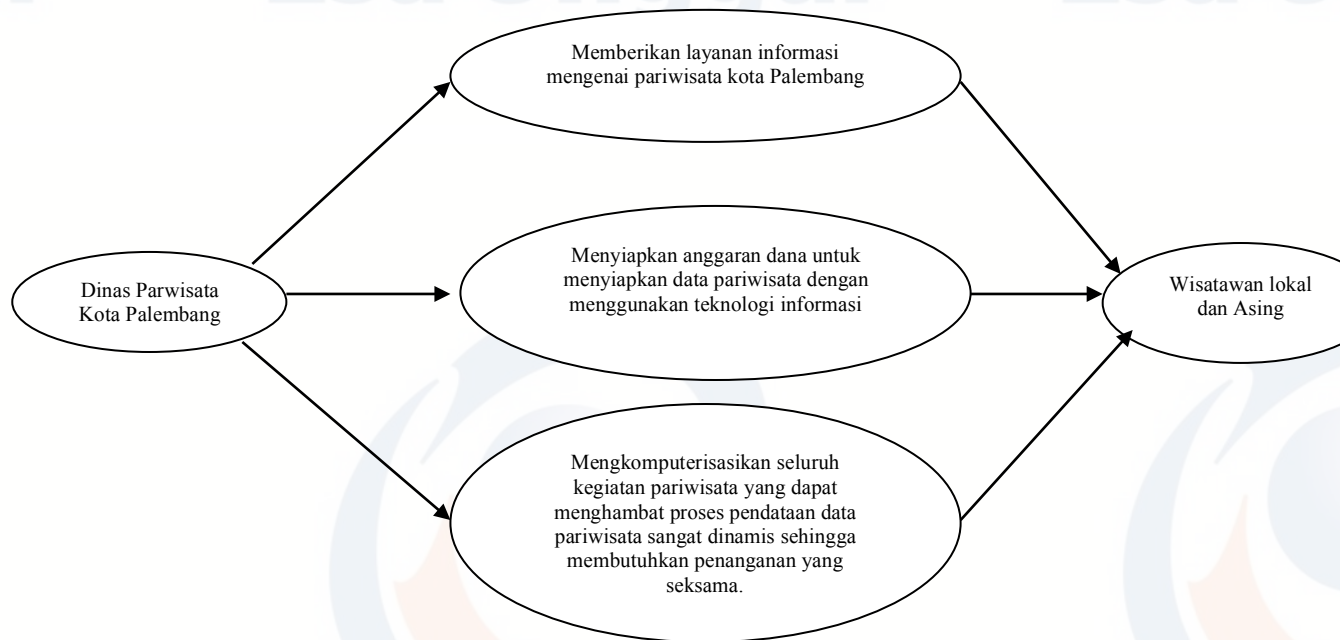
Dan Metode CATWOE dari studi kasus ini sebagai berikut :

- Customer (C)
Wisatawan lokal dan Wisatawan asing
- Actor (A)
Dinas Pariwisata Kota Palembang dan Wisatawan lokal dan Wisatawan Asing
- Transformation Process (T)
Proses *updating* kegiatan pariwisata di kota Palembang → Informasi detail pariwisata kota Palembang
- Weltanschauung (W)
Mendapatkan informasi detail mengenai pariwisata di kota Palembang
- Owner (O)
Dinas Pariwisata Kota Palembang
- Environmental Constraint (E)

Objek Wisata, Kebudayaan, Kerajinan Tangan, Makanan khas kota Palembang

Tahap 4 *Conceptual Models of System Described in Root Definition*

Tahapan ini menggambarkan setiap definisi dibuatkan sebuah diagram dalam bentuk diagram *activity model*. Aliran dan ketergantungan aktivitas-aktivitas yang sebelumnya telah didefinisikan dan dideskripsikan dalam *root definition*.



Gambar 5.3 Model Konseptual

Pada tahap ini juga dilakukan pengukuran model yang mencakup :

- *Efficacy*

Cara-cara yang dilakukan dalam memberikan informasi detail pariwisata kota Palembang dapat menghasilkan output yang diinginkan.

- *Efficiency*

Efisiensi penggunaan sumber daya dalam memberikan informasi detail pariwisata kota Palembang sangat minim karena tidak adanya anggaran dana yang disiapkan oleh dinas Pariwisata Kota Palembang.

SOP yang ada masih kurang.

- *Effectiveness*

Output yang dihasilkan sudah sesuai dengan permintaan wisatawan, namun tingkat efektifitasnya masih rendah karena terkadang tidak melakukan *upadating* data kegiatan pariwisata.

Tahap 5 Perbandingan model dengan dunia nyata

Tahapan ini melakukan perbandingan antara rekomendasi model yang diberikan oleh sistem dengan kondisi dunia nyata. Pada Tabel 5.1 akan dijelaskan perbandingan setiap proses dari model konseptual dengan dunia nyata.

Table 5.1: Perbandingan Model Konseptual dengan Dunia Nyata		
Aktivitas	Dunia Nyata	Rekomendasi
Penerapan Teknologi Pariwisata oleh Dinas Pariwisata kota Palembang .	Dinas Pariwisata menerapkan Teknologi Informasi dalam penyajian informasi pariwisata kota Palembang, namun terkadang dinas pariwisata kekurangan Sumber Daya yang dapat mengoperasikan teknologi informasi tersebut.	Sebaiknya Dinas Pariwisata mengadakan <i>training</i> atau pelatihan terhadap staffnya gar dapat mengoperasikan serta mengakses teknologi informasi.
Proses <i>upadating</i> data pariwisata (objek wisata, kebudayaan, kerajinan tangan dan makan khas) kota Palembang melalui dinas pariwisata kota Palembang.	Dinas Pariwisata tidak melakukan proses pendataan ulang secara informative yang dapat memberikan informasi kepada wisatawan melalui media teknologi informasi.	Dinas Pariwisata kota Palembang harus menyiapkan anggaran dana untuk mendukung kegiatan teknologi informasi sehingga melalui media tersebut wisatawan mengetahui informasi terbaru mengenai pariwisata kota Palembang.
Dinas Pariwisata kota Palembang membuat semacam <i>e-tourism</i> mengenai pariwisata kota Palembang	Dinas Pariwisata kota Palembang belum memiliki website khusus dan software khusus mengenai pariwisata kota Palembang	Seharusnya Dinas Pariwisata memanfaatkan teknologi informasi dengan membuat website khusus serta <i>e-tourism</i> tentang pariwisata kota Palembang.
Dinas Pariwisata kota Palembang memebrikan layanan informasi terhadap wisatawan lokal maupun asing.	Proses ini adalah salah satu proses yang utama dalam menarik perhatian wistawan. Kendala yang mungkin terjadi dalam proses ini yaitu tidak tersedianya layanan informasi dari Dinas Pariwisata kota Palembang.	Untuk mengatasi kendala tersebut, Dinas Pariwisata kota Palembang seharusnya memberikan layanan untuk memudahkan wisatawan mengetahui tentang objek wisata kota Palembang.

Tahap 6 *Changes: Systemically Desirable, Cultural Feasible*

Tahapan ini melakukan perubahan yang mungkin terjadi jika rekomendasi model yang diberikan oleh sistem dijalankan. Segala perbandingan antara sistem nyata dengan model konseptual akan dibandingkan, hal mana yang akan diubah atau tidak.

➤ Perubahan *Cultural*

Perubahan yang dilakukan dalam bagian ini adalah :

- Pelatihan penggunaan aplikasi sistem layanan dengan benar
- Mendisiplinkan staff untuk lebih memahami dan mentaati SOP yang ada

➤ Perubahan Sistem

Melakukan penyesuaian sistem dengan situasi riil dari berbagai aspek.

Tahap 7 Penerapan model pada dunia nyata

Tahapan ini menjelaskan implementasi atau aksi-aksi apa saja yang mungkin dilakukan sebagai solusi dari permasalahan. Aksi-aksi yang mungkin dilakukan sebagai solusi dari permasalahan yaitu :

- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap setiap layanan yang diberikan
- Membangun aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang menjadi tempat bagi staff departemen untuk menyampaikan informasi kepada wisatawan dan sebagai tempat menyimpan seluruh hasil kegiatan pariwisata. Bagi wisatawan, aplikasi dapat berfungsi sebagai tempat mencari informasi mengenai detail objek wisata, kebudayaan, kerajinan tangan serta makanan khas yang ada di kota Palembang.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penjelasan dan pembahasan yang dalam paper ini, maka dapat disimpulkan bahwa kemajuan teknologi informasi dalam sektor pariwisata salah satunya dengan penerapan sistem informasi pada setiap proses layanan informasi yang diberikan oleh Dinas Pariwisata kota Palembang. Sistem informasi yang berisi himpunan terintegrasi dari komponen-komponen yang terkomputerisasi bertujuan untuk mengumpulkan data, menyimpan data, memproses data, dan menghasilkan informasi. Sistem informasi tersebut dapat mencerminkan dan mengamati aksi-aksi dalam sistem operasi dengan cara memproses, mencatat, dan melaporkan transaksi operasional dan juga dapat mendukung kegiatan-kegiatan manajerial, termasuk pembuatan keputusan manajemen. Selain itu, dalam paper ini juga dilihat bagaimana penerapan teknologi informasi dengan menggunakan *Soft System Methodology* (SSM) menjadi pendekatan yang efektif untuk mendukung kegiatan pariwisata kota Palembang dalam mengidentifikasi masalah dan mengembangkan sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Small, David Wainwright (2013), "SSM and technology management: Developing multimethodology through practice" *European Journal of Operational Research*, ISSN 0377-2217.
- Wenbin B. Liu, Wei Meng, John Mingers, Ning Tang, Wei Wang (2012), "Developing a performance management system using soft systems methodology: A Chinese case study", *European Journal of Operational Research*, Volume 223, Pages 529-540, ISSN 0377-2217.
- Philippe Vandenbroeck, Rachel Dechenne, Kim Becher, Marijke Eyssen, Koen Van den Heede (2013), "Recommendations for the organization of mental health services for children and adolescents in Belgium: Use of the soft systems methodology", ISSN 0168-8510.
- Mehregan, M. Reza, Mahnaz Hosseinzadeh, and Aliyeh Kazemi (2012), "An application of Soft System Methodology", *Social and Behavioral Sciences*, 41, pp.426-433
- Checkland P. *Systems Thinking, Systems Practice*, 1999, Wiley, ISBN 0-471-98606-2
- Wilson B. *Soft Systems Methodology Conceptual Model Building and its Contribution*, 2001, Wiley ISBN0-471-89489-3
- Groover, Mikell (2014). *Fundamentals of Modern Manufacturing: Materials, Processes, and Systems*.
- Rifkin, Jeremy (1995). *The End of Work: The Decline of the Global Labor Force and the Dawn of the Post-Market Era*. Putnam Publishing Group. pp. 66, 75. [ISBN 0-87477-779-8](#).

A. Lampiran I: Draft Artikel Ilmiah

Penggunaan *Soft System Methodology* Dalam Pengembangan Sistem Di Organisasi: Studi Kasus Menarik Minta Wisatawan Dalam Pengembangan Sistem Informasi Pariwisata **Sandfreni, Fransiskus Adikara**

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul, Jl. Arjuna Utara, Jakarta, 11510, Indonesia
E-mail: ¹sandfreni@esaunggul.ac.id

Abstrak

Saat ini perkembangan pesat Teknologi Informasi (TI) yang menggabungkan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi telah menghasilkan revolusi di bidang sistem informasi. Perkembangan dunia teknologi informasi yang ditandai dengan penggunaan internet yang meningkat sangat pesat haruslah dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya dalam pengembangan dunia kepariwisataan. Pemanfaatan teknologi informasi ini akan memudahkan informasi bagi para wisatawan tentang objek-objek wisata dengan sarana dan prasarana pendukungnya, informasi tentang rute, jarak, biaya dan modal yang dapat digunakan untuk mencapai suatu lokasi wisata. Penerapan metode seperti *Soft Systems Management (SSM)* akan digunakan sebagai teknik yang mendukung sistem informasi pariwisata atau *e-tourism* yang dapat memberikan keuntungan bagi devisa Negara dalam menarik perhatian wisatawan, tidak hanya wisatawan local tetapi juga wisatawan asing.

Kata kunci— *Soft Systems Methodology (SSM), E-Tourism, Information Technology*

Abstract

Nowadays the massive improvement in Information Technology, which integrates computer technology and telecommunication, has lead to revolution in the field of Information System. The positive momentum in the world of information technology that is indicated by the rapid growth of Internet usage should become a positive enablement in the development of tourism industry. The implementation of information technology could help the tourist in finding the information about tourist attractions, its facilities, route, distance, cost required to get there. *Soft Systems Management (SSM)* is one of the best options that can be used to support and define the tourism information system (*e-tourism*). The *SSM* defined system is expected to meet the system stakeholder requirements, such that give optimum value to the tourist and help the country to attract more tourists visiting the Indonesia.

Keywords— *Soft Systems Methodology (SSM), E-Tourism, Information Technology*

1. PENDAHULUAN

Dunia Pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa yang memiliki potensi cukup besar untuk dikembangkan. Apabila sektor pariwisata dikembangkan dan dikelola dengan baik akan memberikan sumbangan yang besar terhadap keuangan negara. Undang-undang No. 9 Tahun 1990 menyebutkan bahwa Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk perusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha lain yang terkait dibidang tersebut. Jenis usaha dibidang pariwisata mencakup beberapa jenis usaha antara lain adalah jenis usaha penyediaan akomodasi, penyediaan makanan dan minuman, penyediaan angkutan wisata, penyediaan sarana wisata dan kawasan pariwisata.

Pengembangan sektor pariwisata secara lebih luas juga akan berdampak terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat, sektor ekonomi riil yang ada di masyarakat seperti kerajinan, aneka makanan, penginapan, hotel dan sebagainya dapat berkembang, dengan bangkitnya sektor ekonomi riil akan mampu meningkatkan derajat hidup masyarakat baik sandang, pangan, papan, pendidikan maupun kesehatan. Besarnya dukungan pemerintah terhadap pengembangan industri pariwisata dapat

mempercepat akselerasi kemajuan dunia pariwisata di Indonesia. Melalui kerjasama antara Departemen Kebudayaan dan Pariwisata serta Departemen Komunikasi dan Informasi, promosi potensi wisata kota Palembang dapat disebarkan kepada masyarakat luas baik secara nasional maupun internasional, oleh karena itu kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat memungkinkan untuk digunakan sebagai sarana promosi pariwisata Indonesia ke seluruh dunia.

Pada saat ini media yang digunakan untuk mempromosikan pariwisata jauh lebih banyak dari periode sebelumnya. Kemajuan teknologi informasi merupakan salah satu faktor pendorongnya. Teknologi ini sudah banyak diadopsi oleh kalangan pemerintahan, pendidikan, bisnis dan lainnya sebagai sarana promosi, desiminasi informasi dan transaksi, oleh karena itu kemudian muncul istilah *e-government*, *e-learning*, *e-business*, *e-commerce* dan sebagainya.

Bahwa dunia pariwisata yang menjadi salah satu bidang garapan pemerintah sudah saatnya memanfaatkan Teknologi Informasi sebagai implementasi dalam *e-government* untuk mempublikasikan dan memasarkan potensi wisata daerah. Dengan memanfaatkan Teknologi Informasi berarti adanya suatu Sistem Informasi Manajemen yang berbasis pada pengolahan data elektronik. Namun demikian sebenarnya masih banyak hambatan atau kendala yang dihadapi dalam penerapan Teknologi Informasi ini diantaranya yaitu masih terbatasnya Sumber Daya Manusia yang handal dibidang ini yang mampu mengelola, memanfaatkan dan mengembangkan teknologi informasi dibidang pariwisata, fungsi Teknologi Informasi untuk proses pengolahan data dan transaksi yang kompleks serta penyediaan informasi bagi publik masih sangat terbatas, terkadang masih dijumpai keengganan sebagian birokrat untuk membuka akses kepada publik padahal memang data dan informasi tersebut ditujukan untuk konsumsi publik.

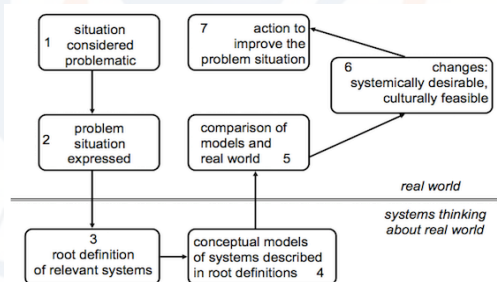
Seiring meningkatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, kebutuhan untuk berliburpun semakin meningkat sehingga diperlukan suatu informasi tentang tujuan wisata, obyek wisata yang menarik, sarana yang tersedia seperti transportasi, produk wisata dan sebagainya, namun demikian seringkali wisatawan atau calon wisatawan baik lokal maupun mancanegara mengalami kesulitan untuk memperoleh informasi tersebut karena tidak mengetahui dimana dan dari siapa informasi bisa didapatkan. Oleh karena itu informasi dibidang pariwisata perlu disiapkan dengan baik dan terstruktur agar publik dapat mengakses dengan mudah. Selain itu, Indonesia juga belum memiliki sebuah perangkat lunak yang dapat membantu merencanakan perjalanan pariwisata berdasarkan kondisi tertentu, misalnya budget yang dimiliki oleh wisatawan dan kriteria objek wisata yang dikehendaki wisatawan. Dengan adanya beberapa fenomena seperti ini, tentu saja akan menimbulkan dampak bagi pertumbuhan pariwisata di kota Palembang yang seharusnya sangat berpotensi untuk berkembang pesat. Disamping itu, terutama bagi wisatawan awam yang sangat membutuhkan informasi dan pelayanan seperti itu, juga akan merasa kesulitan. Sebagai perbandingan, Singapura dalam memasarkan obyek pariwisatanya sudah memanfaatkan teknologi informasi secara baik, pemerintah Singapura melalui *Infocomm Development Authority* (IDA) telah menjalin kerjasama dengan *Singapore Tourism Board* (STB) yang diberi nama *Digital Concierge*. Melalui *Concierge*, para wisatawan akan dilayani dengan layanan personal yang handy dan berbasis lokasi, mereka juga akan memperoleh berbagai informasi seperti obyek wisata yang menarik di sekitar lokasi tempat wisatawan tersebut berada, informasi tersebut dapat diakses melalui berbagai piranti bergerak seperti ponsel.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti menerapkan metode *Soft System Methodology* (SSM) untuk dapat memberikan informasi wisata terhadap wisatawan dengan adanya pengembangan Sistem Informasi Pariwisata di kota Palembang. Tujuannya dengan adanya system tersebut maka dengan mudah wisatawan dapat memperoleh informasi yang dapat menarik minat wisatawan untuk dating dan berlibur ke kota Palembang. Dari penelitian yang dilakukan kemudian mendapatkan hasil analisis sesuai dengan tahapan-tahapan yang di terapkan pada metode SSM yang dapat digunakan untuk memperbaiki system ataupun mengembangkan system informasi pariwisata yang sudah ada.

2. METODE PENELITIAN

Soft System Methodology (SSM) merupakan teknik untuk menganalisis dan mencari solusi atas sistem aktivitas manusia yang dikembangkan oleh Peter Checkland (1999) dan Brian Wilson (2001) melalui “action research”. *Soft system methodology* sangat cocok untuk penelitian yang tujuan utamanya untuk membuat konsep model, memperbaiki tindakan pragmatis, mencari kompromi, maupun pembelajaran bersama dan partisipatif seperti penelitian tindakan kelas, pengembangan organisasi, dan pengembangan komunitas. *Soft System Methodology* adalah metodologi yang digunakan untuk mendukung strukturisasi pemikiran dalam masalah organisasi dan komunitas yang kompleks. Terhadap masalah ini, *soft system methodology* adalah proses untuk mengidentifikasi, merumuskan akar permasalahan dan pemecahannya, menemukan dan mempertemukan pendapat para pihak yang terlibat seperti pelaksana, pengambil keputusan, pengguna, dan dengan mempertimbangkan kondisi lingkungan dan pandangan umum masyarakat/politik/sosial budaya. *Soft system methodology* memperlakukan individu sebagai unit satuan organisasi atau komunitas yang mempunyai perbedaan dan kesamaan.

Soft system methodology mengasumsikan bahwa setiap individu akan melihat dunia secara berbeda. Berbeda pandangan dunia pasti mengarah pada pemahaman yang bervariasi dan evaluasi situasi apapun, yang menyebabkan pada gilirannya ide-ide yang berbeda untuk tindakan positif. Ide-ide tidak selalu bertentangan satu sama lain (umumnya ada kemungkinan akan beberapa tumpang tindih), tetapi mereka mungkin berbeda cukup untuk membuat perbedaan masalah serius ketika memutuskan suatu tindakan. Model dasar dari *soft system methodology* adalah model tujuh tahap. Seluruh proses *soft system methodology* adalah proses saling belajar: praktisi belajar tentang organisasi; anggota organisasi belajar tentang keragaman pandangan dan dalam organisasi mereka, dan tentang rekan-rekan mereka. Pada SSM metode yang digunakan merupakan proses yang melibatkan lingkungan dengan hubungan relevan antara dunia nyata dan model konseptual yang dihasilkan oleh sistem, dengan harapan dapat menemukan dan mendefinisikan masalah yang memberikan alternatif perubahan. Terdapat tujuh langkah dalam penerapan SSM, seperti pada Gambar II-1.



Gambar II-1. Tahapan *Soft System Methodology*

Dengan penjelasan sebagai berikut:

15. *Situation Considered Problematic*

Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui dan mendefinisikan situasi serta permasalahan yang akan dibahas, karena tujuan akhir dari SSM itu sendiri adalah penyelesaian masalah. Pada tahap ini akan dikumpulkan informasi mengenai struktur dan proses melalui penelitian, pengumpulan data, dan melalui wawancara tidak langsung untuk menemukan masalah utama yang terjadi.

16. *Problem Situation Expressed*

Tahapan ini menggunakan *rich picture* bertujuan untuk merepresentasikan keadaan saat ini, permasalahan yang muncul, konflik yang ada, serta kepentingan dari tiap-tiap bagian.

17. *Root definition of relevant system*

Tahapan ini menjelaskan permasalahan yang ada dalam bentuk kata-kata. Tujuan dari *root definition* yaitu untuk mencari apa yang akan dilakukan, kenapa harus dilakukan, siapa yang melaksanakan, siapa yang mendapat rugi atau untung dari masalah yang ada dan pengaruh lingkungan apa yang membatasi tindakan dan aktivitas yang akan dijalankan. Perluasan dari masalah tersebut dapat ditemukan menggunakan metode CATWOE. CATWOE terdiri dari :

- *Customer (C)*
Merupakan orangan yang mengharapkan manfaat dari tindakan yang diambil
- *Actor (A)*
Merupakan pelaku yang melakukan tindakan
- *Transformation Process (T)*
Merupakan perubahan dari masukan yang ada untuk menuju ke arah yang lebih baik
- *Weltanschauung (W)*
Merupakan bentuk tindakan yang ideal untuk menghadapi dan mengamati permasalahan
- *Owner (O)*
Merupakan pelaku yang dapat menghentikan tindakan
- *Environmental Constraint (E)*
Merupakan rintangan yang terdapat dalam lingkungan tindakan

18. *Conceptual Models of systems describe in root definitions*

Tahapan ini menggambarkan aliran dan ketergantungan aktivitas-aktivitas yang sebelumnya telah didefinisikan dan dideskripsikan dalam *root definition*. Model konseptual dibuat menggunakan kata-kata yang nantinya akan diperlukan untuk menggambarkan aktivitas yang harus dilakukan dalam pendefinisian masalah.

Pada tahap ini juga dilakukan pengukuran model yang mencakup :

- *Efficacy*
Cara-cara yang dilakukan dalam layanan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
- *Efficiency*
Ukuran dari ketepatan sasaran (efektifitas) dari suatu proses atau kegiatan yang dilakukan. Efisiensi dapat ditinjau dari beberapa variable seperti, biaya rendah dan waktu singkat dalam pencapaian hasil yang maksimum dari masukan-masukan yang ada.
- *Effectiveness*
Tepat guna (mengenai sasaran), seberapa besar tingkat manfaat yang dapat diberikan oleh pemakaian sumber daya TI yang telah diinvestasikan terhadap kinerja operasi perusahaan secara keseluruhan.

19. *Comparison of models and real world*

Tahapan ini melakukan perbandingan antara rekomendasi model yang diberikan oleh sistem dengan kondisi dunia nyata.

20. *Change: Systemically Desirable, Culturally Feasible*

Tahapan ini melakukan perubahan yang mungkin terjadi jika rekomendasi model yang diberikan oleh sistem dijalankan. Segala perbandingan antara sistem nyata dengan model konseptual akan dibandingkan, hal mana yang akan diubah atau tidak.

21. *Action to Improve the Problem Situation*

Tahapan ini menjelaskan implementasi atau aksi-aksi apa saja yang mungkin dilakukan sebagai solusi dari permasalahan.

Pada awalnya pendekatan SSM ini terlihat sebagai alat pemodelan biasa, tapi setelah adanya pengembangan, pendekatan itu telah meningkat sebagai alat pembelajaran dan alat pengembangan sebagai pembantu dalam mengartikan masalah. SSM adalah sebuah metodologi untuk menganalisis dan pemodelan sistem yang mengintegrasikan teknologi (*hard*) sistem dan *human (soft)* sistem. SSM adalah pendekatan untuk pemodelan proses di dalam organisasi dan lingkungannya dan sering digunakan untuk pemodelan manajemen perubahan, di mana organisasi pembelajaran itu sendiri merupakan manajemen perubahan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan keluar dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya. Aktivitas dilakukan selama mereka tinggal ditempat yang dituju dan fasilitas dibuat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pelajaran pariwisata adalah suatu pelajaran untuk keluar dari keadaan biasanya dan ini dipengaruhi oleh keberadaan ekonomi, fisik dan kesejahteraan sosial wisatawan yang akan melakukan kegiatan wisata. Harapan dan penyesuaian dibuat oleh penduduk yang menerima mereka dan terdapat peran perantara dan instansi pengelola perjalanan wisata menjadi penengah antara wisatawan dan penduduk di daerah tujuan wisata. (Happy Marpaung, 2002 : 13). Pengembangan pariwisata dapat dilakukan dengan perbaikan atau peningkatan mutu objek atau kawasan wisata dengan perbaikan sarana dan prasarana serta peningkatan pelayanan dalam hal akomodasi dan transportasi dan dilakukan dengan terstruktur, teratur dan dalam satu sistem yang terintegrasi antar komponen-komponen pengembangan pariwisata. Hal yang juga menjadi sangat penting dalam hal pengembangan pariwisata adalah sistem promosi dalam hal penjualan dan pencitraan suatu daerah tujuan wisata, objek wisata dan kawasan wisata. Kendala pengembangan pariwisata nasional saat ini adalah masih banyak daerah yang belum mampu mengelola potensi-potensi wisata dengan baik serta pola pengelolaan kawasan wisata yang masih konvensional sehingga sistem manajemen dan sistem informasi penjualan potensi wisata belum begitu mampu berjalan dengan baik dan terkadang tidak sanggup bersaing dengan kawasan wisata di Negara-negara tetangga. Kemajuan teknologi informasi saat ini serta tingginya penggunaan internet saat ini mestinya dimanfaatkan dengan baik dalam hal pengelolaan informasi kepariwisataan sehingga calon wisatawan dapat dengan mudah mengakses informasi tentang suatu daerah tujuan wisata, kawasan ataupun objek wisata beserta dengan segenap sarana dan prasarana pendukung serta paket-paket wisata yang ditawarkan serta biaya dan lama waktu yang akan digunakan untuk berwisata.

Pengoptimalan potensi pariwisata tidak hanya berada dalam arah pembenahan lokasi maupun objek wisata, namun harus diikuti dengan pemanfaatan teknologi internet dalam melakukan promosi serta pemilihan paket wisata dan pemesanan langsung oleh wisatawan. Pemanfaatan teknologi informasi ini diyakini akan menjadi faktor yang sangat berpengaruh bagi pengembangan sektor pariwisata. Informasi tentang suatu daerah tujuan wisata beserta dengan sarana dan prasarana serta komponen-komponen lain yang berkaitan dengan hal pariwisata adalah yang sangat diperlukan oleh para calon wisatawan dalam menentukan daerah tujuan wisata. Informasi dapat didefinisikan sebagai data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang memiliki arti bagi penerima. Sedang sistem Informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi tersebut. Sistem informasi inipun didukung oleh ketersediaan teknologi informasi, teknologi informasi menurut Lucas (2000), adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan Informasi dalam bentuk elektronik.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan pariwisata dilakukan dengan menginput data-data tentang objek-objek wisata, hotel dan penginapan disekitar lokasi wisata, moda yang dapat digunakan untuk mengakses lokasi, event-event yang sering diselenggarakan, keunikan budaya dan tradisi lokal didaerah kawasan wisata serta peta penyebaran objek pariwisata yang disertai dengan petunjuk tentang rute perjalanan. Hasil analisis data ini dengan segenap detailnya kemudian di informasikan kepada para calon wisatawan yang diaplikasikan dalam bentuk paket kegiatan wisata. Pemanfaatan sistem informasi dalam satu sistem informasi pariwisata ini juga harus memberikan ruang untuk berinteraksi antara para wisatawan dengan penyedia jasa pariwisata sehingga dengan kemudahan interaksi ini maka akan memudahkan transaksi antar kedua belah pihak.

Saat ini, penyajian informasi mengenai pariwisata dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi semakin banyak dan kebutuhan wisata juga semakin tinggi sehingga sektor pariwisata memiliki kesempatan untuk menarik perhatian wisatawan local dan asing untuk mengunjungi berbagai wisata yang ada di kota Palembang. *Soft Systems Management* (SSM) adalah sebuah teknik yang dapat digunakan untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota Palembang yang dapat memberikan keuntungan bagi devisa daerah kota Palembang.

Studi kasus yang digunakan dalam penerapan beberapa teknik yang telah dijelaskan di atas yaitu menarik minat wisatawan local maupun asing terhadap objek wisata kota Palembang.

Dari penjelasan di atas, tujuh tahap SSM mulai dapat diterapkan yaitu :

Tahap 1 *Situation Considered Problematic*

Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui dan mendefinisikan situasi serta permasalahan yang akan dibahas. Permasalahan tersebut antara lain :

- Kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak dinas pariwisata kota Palembang terhadap wisatawan lokal maupun asing melalui berbagai media terutama media yang menggunakan teknologi informasi, sehingga para wisatawan tidak mengetahui wisata apa saja yang ada di kota Palembang.
- Masalah penganggaran selalu menjadi kendala utama dalam menyiapkan data pariwisata dengan menggunakan Teknologi Informasi.
- Belum terkomputerisasi nya seluruh kegiatan pariwisata yang dapat menghambat proses pendataan data pariwisata sangat dinamis sehingga membutuhkan penanganan yang seksama.

Tahap 2: *Problem Situation Expressed*

Tahapan ini menggunakan *rich picture* yang bertujuan untuk merepresentasikan keadaan saat ini, permasalahan yang muncul, konflik yang ada, serta kepentingan dari tiap-tiap bagian. Gambar III-1 merupakan *rich picture* dari studi kasus yang diangkat pada paper ini.

Dari Gambar III-1 digambarkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan antar aktor, yaitu :

- Departemen Dinas Pariwisata kota Palembang
Pihak Dinas Pariwisata membutuhkan sistem yang dapat membantu mereka dalam penyajian informasi, membutuhkan anggaran dana untuk menerapkan teknologi informasi serta proses *updating* data kegiatan pariwisata
- Wisatawan
Pihak wisatawan membutuhkan informasi yang detail mengenai pariwisata yang ada di kota Palembang.

Tahap 3 *Root Definition of Relevant Systems*

Tahapan ini menjelaskan permasalahan dan juga perluasan masalah tersebut menggunakan metode CATWOE. *Root definition* dari studi kasus ini sebagai berikut :

Penerapan Teknologi Informasi dengan menggunakan *Soft System Methodology* (SSM) dalam mengembang sistem pariwisata kota Palembang melalui Dinas Pariwisata Kota Palembang, sehingga dapat memudahkan wisatawan lokal Layanan permohonan izin pembukaan tenan pada pusat perbelanjaan merupakan layanan yang dimiliki oleh pihak manajemen perusahaan untuk memudahkan pemohonan dalam menghasilkan surat izin pembukaan tenan dengan menggunakan peran staff departemen (departemen fit out, departemen engineering, departemen financial dan accounting) dan pihak manajemen dalam memeriksa dan menyetujui surat izin pembukaan tenan dengan kedisiplinan dari pemohon dalam memberikan kelengkapan persyaratan administrasi serta kelengkapan pembayarannya.

Dan Metode CATWOE dari studi kasus ini sebagai berikut :

- Customer (C)
Wisatawan lokal dan Wisatawan asing
- Actor (A)
Dinas Pariwisata Kota Palembang dan Wisatawan lokal dan Wisatawan Asing
- Transformation Process (T)
Proses *updating* kegiatan pariwisata di kota Palembang → Informasi detail pariwisata kota Palembang
- Weltanschauung (W)
Mendapatkan informasi detail mengenai pariwisata di kota Palembang
- Owner (O)
Dinas Pariwisata Kota Palembang
- Environmental Constraint (E)

Objek Wisata, Kebudayaan, Kerajinan Tangan, Makanan khas kota Palembang

Tahap 4 *Conceptual Models of System Described in Root Definition*

Tahapan ini menggambarkan setiap definisi dibuatkan sebuah diagram dalam bentuk diagram *activity model*. Aliran dan ketergantungan aktivitas-aktivitas yang sebelumnya telah didefinisikan dan dideskripsikan dalam *root definition*.



Gambar III-2. Model Konseptual

Pada tahap ini juga dilakukan pengukuran model yang mencakup :

- *Efficacy*
Cara-cara yang dilakukan dalam memberikan informasi detail pariwisata kota Palembang dapat menghasilkan output yang diinginkan.
- *Efficiency*
Efisiensi penggunaan sumber daya dalam memberikan informasi detail pariwisata kota Palembang sangat minim karena tidak adanya anggaran dana yang disiapkan oleh dinas Pariwisata Kota Palembang.
SOP yang ada masih kurang.
- *Effectiveness*
Output yang dihasilkan sudah sesuai dengan permintaan wisatawan, namun tingkat efektifitasnya masih rendah karena terkadang tidak melakukan *upadating* data kegiatan pariwisata.

Tahap 5 Perbandingan model dengan dunia nyata

Tahapan ini melakukan perbandingan antara rekomendasi model yang diberikan oleh sistem dengan kondisi dunia nyata. Pada Tabel III-1 akan dijelaskan perbandingan setiap proses dari model konseptual dengan dunia nyata.

Table III-1: Perbandingan Model Konseptual dengan Dunia Nyata

Aktivitas	Dunia Nyata	Rekomendasi
Penerapan Teknologi Pariwisata oleh Dinas Pariwisata kota Palembang .	Dinas Pariwisata menerapkan Teknologi Informasi dalam penyajian informasi pariwisata kota Palembang, namun terkadang dinas pariwisata kekurangan Sumber Daya yang dapat mengoperasikan teknologi informasi tersebut.	Sebaiknya Dinas Pariwisata mengadakan <i>training</i> atau pelatihan terhadap staffnya gar dapat mengoperasikan serta mengakses teknologi informasi.
Proses <i>upadating</i> data	Dinas Pariwisata tidak	Dinas Pariwisata kota Palembang harus

pariwisata (objek wisata, kebudayaan, kerajinan tangan dan makan khas) kota Palembang melalui dinas pariwisata kota Palembang.	melakukan proses pendataan ulang secara informative yang dapat memberikan informasi kepada wisatawan melalui media teknologi informasi.	menyiapkan anggaran dana untuk mendukung kegiatan teknologi informasi sehingga melalui media tersebut wisatawan mengetahui informasi terbaru mengenai pariwisata kota Palembang.
Dinas Pariwisata kota Palembang membuat semacam <i>e-tourism</i> mengenai pariwisata kota Palembang	Dinas Pariwisata kota Palembang belum memiliki website khusus dan software khusus mengenai pariwisata kota Palembang	Seharusnya Dinas Pariwisata memanfaatkan teknologi informasi dengan membuat website khusus serta <i>e-tourism</i> tentang pariwisata kota Palembang.
Dinas Pariwisata kota Palembang memberikan layanan informasi terhadap wisatawan lokal maupun asing.	Proses ini adalah salah satu proses yang utama dalam menarik perhatian wisatawan. Kendala yang mungkin terjadi dalam proses ini yaitu tidak tersedianya layanan informasi dari Dinas Pariwisata kota Palembang.	Untuk mengatasi kendala tersebut, Dinas Pariwisata kota Palembang seharusnya memberikan layanan untuk memudahkan wisatawan mengetahui tentang objek wisata kota Palembang.

Tahap 6 *Changes: Systemically Desirable, Cultural Feasible*

Tahapan ini melakukan perubahan yang mungkin terjadi jika rekomendasi model yang diberikan oleh sistem dijalankan. Segala perbandingan antara sistem nyata dengan model konseptual akan dibandingkan, hal mana yang akan diubah atau tidak.

➤ Perubahan *Cultural*

Perubahan yang dilakukan dalam bagian ini adalah :

- Pelatihan penggunaan aplikasi sistem layanan dengan benar
- Mendisiplinkan staff untuk lebih memahami dan mentaati SOP yang ada

➤ Perubahan Sistem

Melakukan penyesuain sistem dengan situasi riil dari berbagai aspek.

Tahap 7 Penerapan model pada dunia nyata

Tahapan ini menjelaskan implementasi atau aksi-aksi apa saja yang mungkin dilakukan sebagai solusi dari permasalahan. Aksi-aksi yang mungkin dilakukan sebagai solusi dari permasalahan yaitu :

- Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap setiap layanan yang diberikan

Membangun aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang menjadi tempat bagi staff departemen untuk menyampaikan informasi kepada wisatawan dan sebagai tempat menyimpan seluruh hasil kegiatan pariwisata. Bagi wisatawan, aplikasi dapat berfungsi sebagai tempat mencari informasi mengenai detail objek wisata, kebudayaan, kerajinan tangan serta makanan khas yang ada di kota Palembang.

4. KESIMPULAN

Dari penjelasan dan pembahasan yang dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa kemajuan teknologi informasi dalam sektor pariwisata salah satunya dengan penerapan sistem informasi pada setiap proses layanan informasi yang diberikan oleh Dinas Pariwisata kota Palembang. Sistem informasi yang berisi himpunan terintegrasi dari komponen-komponen yang terkomputerisasi bertujuan untuk mengumpulkan data, menyimpan data, memproses data, dan menghasilkan informasi. Sistem informasi tersebut dapat mencerminkan dan

mengamati aksi-aksi dalam sistem operasi dengan cara memproses, mencatat, dan melaporkan transaksi operasional dan juga dapat mendukung kegiatan-kegiatan manajerial, termasuk pembuatan keputusan manajemen.

Selain itu, penelitian ini juga dilihat bagaimana penerapan teknologi informasi dengan menggunakan *Soft System Methodology* (SSM) menjadi pendekatan yang efektif untuk mendukung kegiatan pariwisata kota Palembang dalam mengidentifikasi masalah dan mengembangkan sistem informasi.

Penelitian selanjutnya yang bisa dilakukan adalah menerapkan hasil tahapan analisis dari metode *Soft System Methodology* dan menggunakan hasil akhirnya sebagai dasar perancangan sistem informasi pariwisata selanjutnya. Selanjutnya dari hasil perancangannya bisa digunakan untuk membangun sistemnya sampai sistemnya selesai dan dapat di-implementasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adrian Small, David Wainwright (2013), "SSM and technology management: Developing multimethodology through practice" *European Journal of Operational Research*, ISSN 0377-2217.
- [2] Wenbin B. Liu, Wei Meng, John Mingers, Ning Tang, Wei Wang (2012), "Developing a performance management system using soft systems methodology: A Chinese case study", *European Journal of Operational Research*, Volume 223, Pages 529-540, ISSN 0377-2217.
- [3] Philippe Vandenbroeck, Rachel Dechenne, Kim Becher, Marijke Eyssen, Koen Van den Heede (2013), "Recommendations for the organization of mental health services for children and adolescents in Belgium: Use of the soft systems methodology", ISSN 0168-8510.
- [4] Mehregan, M. Reza, Mahnaz Hosseinzadeh, and Aliyeh Kazemi (2012), "An application of Soft System Methodology", *Social and Behavioral Sciences*, 41, pp.426-433
- [5] Checkland P. *Systems Thinking, Systems Practice*, 1999, Wiley, ISBN 0-471-98606-2
- [6] Wilson B. *Soft Systems Methodology Conceptual Model Building and its Contribution*, 2001, Wiley ISBN0-471-89489-3
- [7] Miller G.A. "The Psychology of Communication" 1970, Pelican books, 140211411
- [8] Forbes, P. and Checkland, P.B. (1987). 'Monitoring and control in systems models', Internal Discussion Paper 3/87, Department of Systems, University of Lancaster
- [9] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10. Tahun 2009. Tentang Kepariwisataaan
- [10] Marpaung. (2002). *Pengetahuan Kepariwisataaan*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Lucas, G.F. 2000. *Information Technology for Management*. McGraw-Hill