

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak tanggal 30 Januari 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan kesehatan masyarakat internasional mengalami status darurat akibat munculnya covid-19. Covid-19 telah menyebabkan kematian sebanyak 1.686.267 dari total kasus 75.479.471 di seluruh dunia. Sedangkan di Indonesia, penyebaran kasus Covid-19 menyebabkan kematian dengan total 19.880 dari 664.930 total kasus (WHO, 21 Desember 2020).

Selain menyebabkan kematian, virus tersebut juga memberi dampak pada sektor industri di Indonesia. Seluruh industri, termasuk industri pariwisata harus berhenti sejenak demi mendukung kesembuhan bangsa. Apalagi setelah terbitnya surat edaran dari Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 1 Tahun 2020 pada tanggal 18 Maret 2020 mengenai himbauan pencegahan penyebaran covid-19 pada sektor pariwisata. Pada surat edaran tersebut terdapat kebijakan seperti *social distancing* dan *physical distancing* yang menjadi alasan ditutupnya sementara tempat wisata serta menjadi pertimbangan bagi masyarakat yang ingin mengunjungi keramaian seperti tempat wisata.

Akibatnya, Industri pariwisata mengalami kerugian sekitar US \$ 4.5 triliun dengan 62 juta pekerjaan di sektor pariwisata terkena resiko langsung (WTTC, 2021). Meskipun pada tahun 2019 pariwisata Indonesia sedang mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, namun menurut *Decoding the Economics of Covid-19* sektor pariwisata merupakan sektor yang paling berpotensi mengalami kerugian akibat penyebaran covid-19.

Tabel 1 1
Kondisi Pariwisata Indonesia

	2016	2017	2018	2019
Kontribusi Terhadap PDB (%)	4,13	4,11	5,25	5,5
Penerimaan Devisa (Rp Triliun)	176,23	198,89	229,50	280
Penyerapan Tenaga Kerja (juta orang)	12,28	12,60	12,70	13,0
Kunjungan Wisman (juta)	11,52	14,04	15,81	16,1
Perjalanan Wisnus (juta)	264,33	270,82	302,4	312,5

Sumber: Kemenparekraf, Laporan Kinerja Kementerian Pariwisata, (2019)

Zenker (2020) menjelaskan bahwa adanya virus corona secara tidak langsung juga mempengaruhi perilaku wisatawan. Pertama, penelitian mengungkapkan bahwa wisatawan lebih selektif dalam memilih tempat wisata. Mengingat terdapat ancaman penyebaran virus, wisatawan cenderung memilih tempat wisata yang dekat dengan tempat tinggal mereka dibandingkan tempat wisata yang jauh dari tempat tinggal. Kedua, penelitian juga menemukan bahwa ancaman patogen membuat orang lebih waspada dan menghindari keramaian. Kecenderungan ini dapat mengubah perilaku wisatawan yang mengakibatkan menghindari destinasi yang ramai dan massal. Ketiga, ancaman patogen dapat memicu adanya *xenophobia*, yakni sebuah ketakutan yang dialami seseorang secara berlebihan terhadap orang asing yang belum mereka kenal, termasuk yang berasal dari wilayah atau negara lain.

Meskipun sangat berperan sebagai penggerak perekonomian, industri pariwisata mudah terpengaruh oleh krisis global. Ugur et al. (2020) juga menjelaskan bahwa krisis yang dimulai dengan munculnya COVID-19 menjadi pertimbangan utama bagi wisatawan, meskipun destinasi yang dipilih adalah domestik. Hampir pada hari yang sama, terdapat wisatawan yang membatalkan atau menunda perjalanan dalam skala yang besar.

Penelitian kali ini akan terfokus pada pembahasan sektor wisata kebun binatang. Bersumber pada Peraturan Menteri Kehutanan No P . 53 / Menhut - II / 2006 terkait mengenai lembaga konservasi, kebun binatang dapat diartikan sebagai sebuah wadah yang berguna untuk melaksanakan upaya perawatan dan pengembangbiakan bermacam-macam hewan yang mengacu pada etika dan kaidah kesejahteraan hewan untuk menciptakan habitat baru beserta fasilitasnya sehingga dapat melindungi ekstensi dari hewan tersebut. Di Indonesia, terdapat kurang lebih 20 kebun binatang besar yang didalamnya juga menampung hewan-hewan yang dilindungi. Selain itu, kebun binatang tersebut juga menampung hewan endemik yang hampir punah karena perdagangan satwa liar dan rusaknya lingkungan hidup. Pentingnya pembelajaran mengenal satwa melalui kebun binatang juga perlu dipertimbangkan, mengingat kebutuhan pendidikan masa depan yang lebih berorientasi kepada kesadaran lingkungan, termasuk satwa. Maka dari itu, kebun binatang juga ikut berkontribusi dalam *research academy* (Mendelson III et al., 2019).

Namun, adanya covid-19 menyebabkan kebun binatang mengalami nasib yang kurang beruntung. Adanya kebijakan pembatasan pengunjung, serta himbauan *social* dan *physical distancing* yang masih berlanjut hingga kini, merupakan salah satu pemicu kurang beruntungnya kebun binatang. Seperti yang diketahui, bahwa kebun binatang berbeda dengan bisnis lainnya, kebun binatang tidak dapat menutup bisnis mereka secara total meskipun terdapat himbauan untuk menutupnya. Hal tersebut dikarenakan dalam kebun binatang terdapat satwa yang harus tetap dirawat, diberi makan, dan dipenuhi fasilitasnya. Untuk menutupi kekurangan pakan pada hewan, beberapa kebun binatang melakukan alternatif lain untuk memperoleh pendapatan, seperti dengan menjual kotoran singa, membuka donasi, bahkan mengizinkan adopsi pada hewan-hewan yang ada di kebun binatang bagi siapapun yang mampu.

Sherwen et al. (2019) berpendapat, bahwa adanya manusia merupakan peran penting dalam menentukan hasil kesejahteraan hewan di

penangkaran atau kebun binatang. Bahkan saat ini telah dikembangkan menjadi ilmu kesejahteraan bagi satwa, atau disebut juga dengan *Human-Animal Relationship* (HAR). Kehadiran pengunjung juga menjadi penting dan merupakan ciri umum dari lingkungan kebun binatang. Hal tersebut dikarenakan, pengunjung merupakan kunci dalam menyampaikan ajakan konservasi berbasis kebun binatang kepada khalayak ramai, sehingga dianggap mampu mengurangi ancaman keselamatan pada satwa liar.

Selanjutnya, pengunjung juga dapat berkontribusi secara finansial untuk konservasi berbasis kebun binatang melalui sumbangan dan biaya masuk. Pengalaman pengunjung di kebun binatang juga dapat menjadi daya tarik bagi komunitas yang mendukung perolehan kebun binatang, sehingga kesejahteraan satwa di kebun binatang terjamin (Hemsworth et al., 2019).

Menurut Asosiasi Kebun Binatang Seluruh Indonesia (PKBSI), terdapat setidaknya 22.000 pekerja kebun binatang di seluruh nusantara kehilangan mata pencaharian karena pandemi COVID-19. Perkiraan itu didasarkan pada jumlah total pekerja yang dipekerjakan di kebun binatang di seluruh negeri, termasuk penjaga keamanan, petugas layanan kebersihan dan staf tiket, telah diberitahu untuk mengambil cuti yang belum dibayar (Tony, 04 Mei 2020).

Tentunya, semua kebun binatang di Indonesia mengalami krisis akibat Covid-19. Salah satu kebun binatang di Indonesia yang merasakan dampaknya yakni *Maharani Zoo and Goa* yang berada pada Kabupaten Lamongan Jawa Timur. *Maharani Zoo and Goa* mengalami penurunan pengunjung secara drastis ketika terjadi pandemi COVID-19 di tahun 2020. Selain itu, *Maharani Zoo and Goa* sempat terpaksa harus menutup tempat wisata selama tiga bulan. Hal tersebut tentunya menyebabkan *Maharani Zoo and Goa* tidak mendapat pemasukan sama sekali dari pengunjung.

Pada tanggal 11 Juli 2020, *Maharani Zoo and Goa* resmi membuka kembali tempat wisata untuk umum dari daerah manapun. Meskipun telah dibuka kembali, pengunjung masih enggan melakukan perjalanan wisata lantaran khawatir terpapar COVID-19 di area wisata. Hal tersebut tentunya

menyebabkan pendapatan *Maharani Zoo and Goa* semakin menurun. Selain itu, penurunan pengunjung juga disebabkan karena adanya kebijakan pembatasan pengunjung sebesar 50% dari kapasitas normal. Tabel 1.2 menunjukkan rata-rata pengunjung *Maharani Zoo and Goa* pada kondisi sebelum dan setelah pandemi.

Tabel 1 2
Rata-Rata Pengunjung Maharani Zoo and Goa Sebelum dan Setelah Pandemi

Jumlah Pengunjung Sebelum Pandemi	Jumlah Pengunjung Setelah Pandemi
<ul style="list-style-type: none"> • Weekday: ≥ 100 orang/hari • Weekend: 100 - 500 orang/hari 	<ul style="list-style-type: none"> • Weekday: ≤ 100 orang/hari (terkadang tidak ada kunjungan sama sekali) • Weekend: ≤ 250 orang/hari

Sumber: Data Olahan, 2021

Pihak manajemen Maharani Zoo and Goa memastikan bahwa mereka telah menerapkan protokol kesehatan untuk menjaga keamanan pengunjung maupun pekerja yang ada di dalamnya. Protokol kesehatan tersebut antara lain dengan cara pengecekan suhu di pintu masuk wisata, tersedianya spot untuk mencuci tangan, penyemprotan disinfektan, mengatur sirkulasi AC di wahana tertutup, berjaga jarak, kawasan wajib menggunakan masker serta tersedianya ruang istirahat bagi pengunjung yang terdeteksi memiliki suhu tubuh lebih dari 37,3 derajat. Namun, pengunjung yang datang tidak diwajibkan membawa surat keterangan sehat atau surat negatif covid-19.

Jika disimpulkan, dua permasalahan yang dialami oleh *Maharani Zoo and Goa* antara lain belum maksimalnya upaya pencegahan penyebaran covid-19 dan penurunan pendapatan yang berasal dari pengunjung. Maka dari itu, penelitian ini mengusulkan sebuah solusi yang diberi nama “*Safe Trip Allocation System*”. *Safe Trip Allocation System* merupakan sistem yang dirancang untuk meminimalisir potensi paparan covid-19 di area wisata sekaligus meningkatkan penjualan tiket melalui pengembalian kepercayaan pengunjung, kemudahan transaksi dan alokasi pengunjung.

Karena sistem tersebut berbasis *website*, maka pelaksanaan *Safe Trip Allocation System* dapat memanfaatkan *website* yang telah dimiliki oleh *Maharani Zoo and Goa*. Selain itu, *Safe Trip Allocation System* juga memberikan kemudahan serta cerita pengalaman pengunjung lain melalui *digital tourism*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah “Bagaimana Desain *Safe Trip Allocation System* yang Bertujuan Untuk Meminimalisir Sebaran Covid-19 dan Meningkatkan Penjualan Tiket di *Maharani Zoo and Goa*?”

1.3 Tujuan Penelitian

Menghasilkan rancangan sistem informasi operasional untuk meminimalisir sebaran covid-19 dengan tetap memperhatikan pendapatan tempat wisata agar tidak turun drastis akibat adanya kebijakan pemerintah di masa pandemi.

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi Pemerintah

Penelitian ini bertujuan untuk membantu Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam meminimalisir terjadinya sebaran covid-19 pada sektor pariwisata khususnya kebun binatang seperti *Maharani Zoo and Goa* sehingga dapat beroperasi dengan aman.

Bagi Masyarakat

- 1) Adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian di masa datang.
- 2) Dapat dijadikan sebagai pembandingan bagi pihak lain yang sedang mengalami keadaan hampir sama, sehingga dapat juga dijadikan pertimbangan solusi bagi masalah yang ada.

- 3) Masyarakat juga dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai referensi ketika sedang ingin berlibur dengan aman sehingga tidak perlu takut untuk terpapar oleh COVID-19.

Bagi *Maharani Zoo and Goa*

- 1) Dapat dijadikan sebagai pertimbangan sistem ditengah adanya covid-19.
- 2) Dapat mendukung keamanan tempat wisata sehingga aman bagi pengunjung dan karyawan, serta UMKM yang ada di dalamnya.
- 3) Dapat meningkatkan daya tarik pengunjung melalui fitur *Digital Tourism* yang saat ini telah banyak digunakan.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada penulisan skripsi ini akan terbagi menjadi lima bab, yang mana dari masing-masing babnya akan memuat hal sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan, berisi mengenai latar belakang dari permasalahan yang ada yang menjadi dasar penulisan penelitian. Pada bagian rumusan masalah berisi tentang masalah yang akan diteliti, sedangkan pada manfaat penelitian akan dibagi menjadi manfaat bagi pemerintah, masyarakat dan pihak *Maharani Zoo and Goa*.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka, akan berisi landasan teori, penelitian sebelumnya, dan juga kerangka berpikir yang berhubungan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini akan menggunakan teori Sistem Informasi Operasi (Daniel, Debby Ratna dan Fitriani, Abetia, 2016), Sistem Informasi Akuntansi Pendapatan (Romney dan Steinbart, 2015), *Supply-Driven Scenario* (Weaver and Lawton, 2014), *Digital Tourism* (Gelter, 2017), *Website* (Liao, 2017) dan *E-Commerce* (Laudon dan Laudon, 2018).

BAB 3: METODE PENELITIAN

Pada metode penelitian, terdiri dari pendekatan penelitian, desain penelitian, ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data, prosedur

pengumpulan data dan teknik analisis data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksplanatori dengan metode studi kasus yang dijelaskan oleh Yin dan Basuki.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat, akan berisi mengenai gambaran umum *Maharani Zoo and Goa* yang dijelaskan melalui profil singkatnya, sejarah *Maharani Zoo and Goa*, visi dan misi yang ada, struktur organisasi pada tempat wisata tersebut, hasil analisis kelemahan sistem yang sedang berjalan, dan pembahasan lebih lanjut mengenai rancangan sistem yang akan diusulkan, yakni rancangan desain *safe trip allocation* berbasis *website*. Rancangan tersebut akan disusun sebaik mungkin sehingga diharapkan dapat menjadi solusi dari permasalahan yang terjadi *Maharani Zoo and Goa*.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima merupakan bab terakhir dalam penelitian ini. Pada bab ini akan berisi penarikan kesimpulan dan saran yang akan diajukan kepada *Maharani Zoo and Goa*. Kedua hal tersebut diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan alternatif bagi permasalahan yang ada.