

**IMPLEMENTASI TEKNOLOGI DIGITAL DALAM PENGELOLAAN PARIWISATA
BERBASIS KOMUNITAS LOKAL DI KABUPATEN ENREKANG****Muhammad Hidayat Djabbari^{1(a)}, Mita Arnika^{2(b)}, Irfan. B^{3(c)}, Erwing Yanto^{4(d)}**¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka^{2,3,4}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Indonesia Timur^{a)}m_hidayat@usn.ac.id, ^{b)}arnikamita01@gmail.com, ^{c)}irfanbasyo20@gmail.com,^{d)}erwiyanto404@gmail.com**INFORMASI
ARTIKEL****Article History:**

Dikirim:

05-05-2025

Diterbitkan Online:

30-09-2025

Kata Kunci:Transformasi Digital, Tata
Kelola Pariwisata, Pariwisata
Digital, Pariwisata Berbasis
Masyarakat, Teknologi Digital**ABSTRAK**

Meskipun daerah ini memiliki potensi pariwisata yang besar, pengelolaannya masih terbatas pada pendekatan konvensional, sehingga perlu adanya penerapan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi teknologi digital dalam pengelolaan pariwisata berbasis komunitas lokal di Kabupaten Enrekang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital di sektor pariwisata Kabupaten Enrekang telah dimulai dengan sistem pembayaran non-tunai QRIS, penggunaan media sosial untuk promosi, dan pengembangan aplikasi *Enrekang Endless Journey*. Namun, penerapan teknologi masih terbatas, dengan banyak objek wisata yang masih mengandalkan sistem manual. Kemudian, pentingnya penguatan regulasi daerah yang mengatur integrasi data dan sistem pembayaran pariwisata, serta peningkatan kapasitas SDM komunitas melalui pelatihan manajemen digital dan pengelolaan konten daring. Oleh karena itu, diperlukan strategi transformasi digital pariwisata yang terencana, kolaboratif, dan berbasis masyarakat untuk mewujudkan tata kelola pariwisata yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa implementasi teknologi digital dalam pengelolaan pariwisata berbasis komunitas lokal telah menunjukkan progres, namun masih memerlukan penguatan di bidang regulasi, infrastruktur, serta peningkatan kapasitas SDM untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan implementasi teknologi di sektor pariwisata berbasis masyarakat.

Keywords:Digital Transformation,
Tourism Governance, Digital
Tourism, Community-Based
Tourism, Digital Technology**Corresponding Author:**m_hidayat@usn.ac.id**ABSTRACT**

Although the region has significant tourism potential, its management is still limited to conventional approaches, thus requiring the implementation of digital technology to improve efficiency and competitiveness. The results of the study indicate that the implementation of digital technology in the tourism sector of Enrekang Regency has begun through the adoption of the QRIS cashless payment system, the use of social media for promotion, and the development of the *Enrekang Endless Journey* application. However, the application of technology remains limited, as many tourist attractions still rely on manual systems. Therefore, it is crucial to strengthen regional regulations that govern data integration and tourism payment systems, as well as to enhance the capacity of community human resources through training in digital management and online content development. Therefore, to achieve sustainable tourism governance that adapts to technological advancements, we need a well-planned, collaborative, and community-based digital transformation strategy. The conclusion of this study is that the implementation of digital technology in the management of community-based

tourism has shown progress, but still requires strengthening in the areas of regulation, infrastructure, and capacity building of human resources to ensure the sustainability and success of technology implementation in community-based tourism.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i3.1227>

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor strategis yang berperan penting dalam meningkatkan perekonomian daerah, termasuk di Kabupaten Enrekang. Potensi wisata di Kabupaten Enrekang sebanyak 170 potensi wisata (Data: Dispopar Kabupaten Enrekang, 2023), 35 diantaranya dikelola berbasis masyarakat lokal (Pokdarwis dan BUMDes), sementara sisanya dikelola oleh pemerintah daerah namun pengelolaannya belum optimal (Djabbari et al., 2023; Suci et al., 2023). Pada aspek Pendapatan Asli Daerah (PAD) disektor pariwisata belum memperlihatkan hasil yang positif dilihat dari realisasi PAD sektor pariwisata tahun 2023 sebesar 38,5 %. Kondisi ini diakibatkan dari masalah pengelolaan pariwisata yang belum efektif. Selain itu, pengelolaan objek wisata di Kabupaten Enrekang masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan tata kelola, pemberdayaan masyarakat lokal yang belum optimal serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan dan pelayanan wisatawan (Djabbari et al., 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi digital yang membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, digitalisasi dalam industri pariwisata telah menjadi kebutuhan yang penting. Digitalisasi tidak hanya memengaruhi cara wisatawan mencari informasi, memesan layanan dan memberikan ulasan, tetapi juga mengubah cara pengelolaan destinasi wisata oleh pemerintah dan masyarakat lokal (Aceleanu & Stoian, 2024). Secara konseptual, transformasi teknologi dalam sektor pariwisata mencakup penggunaan teknologi digital untuk mengatur, mengubah, mengelola, dan meningkatkan pengalaman pengunjung, sehingga meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pariwisata (Ernawati & Hananto, 2023). Penggunaan teknologi digital dalam tata kelola objek wisata dapat dilakukan melalui sistem e-Ticketing, e-Payment, platform online, aplikasi mobile, media sosial dan teknologi lainnya yang digunakan oleh pengelola objek wisata (Fakhriddinova, 2024).

Pemerintah Kabupaten Enrekang telah memulai penerapan inovasi digital, seperti sistem pembayaran retribusi non-tunai yang memanfaatkan aplikasi QRIS di beberapa objek wisata (Zainuddin, 2023), serta pengembangan aplikasi informasi wisata *Enrekang Endless Journey*. Selain itu, pelatihan literasi digital bagi pelaku wisata dan komunitas lokal juga dilakukan untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia dalam menghadapi era digital.

Transformasi digital dalam sektor pariwisata di Kabupaten Enrekang masih berada pada tahap awal dan menghadapi berbagai tantangan signifikan. Sebagian besar pengelolaan destinasi wisata di daerah ini masih dilakukan secara konvensional, dengan penggunaan teknologi yang terbatas dan belum terintegrasi. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya kapasitas sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital, baik dari sisi pemahaman teknologi maupun keterampilan manajerial. Hal ini diperparah oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) yang belum merata, khususnya di kawasan wisata yang terletak di wilayah perbukitan atau pedesaan yang memiliki akses jaringan internet yang belum stabil. Selain itu, belum adanya sistem yang menghubungkan aplikasi pemerintah daerah dengan sistem digital yang dimiliki oleh komunitas lokal sebagai pihak pengelola objek wisata, juga menjadi kendala signifikan dalam membangun tata kelola pariwisata yang terhubung dan berkelanjutan.

Kesenjangan koordinasi antar pemangku kepentingan dan minimnya kebijakan yang mendorong integrasi data dan layanan antar platform turut memperlambat proses digitalisasi. Pengelolaan pariwisata berbasis masyarakat di Kabupaten Enrekang memerlukan sinergi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam pengembangan pariwisata digital berbasis lokal (Djabbari et al., 2024). Lebih lanjut, penelitian oleh Nurlisa (2019) mengenai manajemen pariwisata berbasis komunitas di Objek Wisata Kabupaten Enrekang menunjukkan pengelolaan dan

pengawasan kegiatan pengelolaan kawasan wisata dilaksanakan secara mandiri oleh pihak pengelola dan belum melibatkan dinas terkait, serta penataan dan pengembangan sarana pendukung kegiatan pengelolaan kawasan wisata yang belum sepenuhnya dikelola dengan baik. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis transformasi tata kelola objek pariwisata digital berbasis masyarakat lokal di Kabupaten Enrekang dengan pendekatan transformasi teknologi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan pariwisata berbasis digital dan mendorong penguatan peran komunitas lokal dalam mengelola pariwisata secara lebih adaptif dan inovatif di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses implementasi teknologi digital dalam pengelolaan pariwisata berbasis komunitas lokal di Kabupaten Enrekang. Informan dipilih secara purposive sampling, terdiri dari: 1) Perwakilan Dinas Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Enrekang; 2) Pengelola objek wisata (Pokdarwis dan BUMDes); 3) Pelaku industri pariwisata; dan 4) Wisatawan. Informan ini dipilih berdasarkan tingkat kepentingan dan pengetahuan informan sehingga data yang dibutuhkan dapat terpenuhi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi serta studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga validitas data, dilakukan triangulasi sumber dan member check kepada beberapa informan. Triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai informan dan triangulasi teknik dilakukan melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi untuk memastikan konsistensi data. Peneliti juga memastikan seluruh proses penelitian dilakukan secara etis dengan menjaga kerahasiaan identitas informan dan memperoleh persetujuan dari pihak yang diwawancarai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Teknologi Pembayaran (*e-Payment* dan *e-Ticketing*)

Penerapan teknologi pembayaran digital, seperti e-payment dan e-ticketing, dalam sektor pariwisata merupakan respons terhadap kebutuhan akan efisiensi, kenyamanan, dan peningkatan kualitas layanan bagi wisatawan. E-payment memungkinkan transaksi non-tunai yang cepat dan aman, sementara e-ticketing mempermudah proses pembelian dan validasi tiket secara elektronik, mengurangi ketergantungan pada tiket fisik dan mempercepat akses ke layanan wisata. Menurut Sholikah & Sutirman (2020), persepsi kemudahan penggunaan teknologi pembayaran elektronik berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas layanan yang dirasakan oleh wisatawan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan niat untuk berkunjung kembali. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi pembayaran digital tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga berkontribusi pada pengalaman positif wisatawan secara keseluruhan.

Tabel 1. Hasil Reduksi Data Penelitian untuk Penerapan Teknologi Pembayaran

Kategori	Kutipan Wawancara
- QRIS di destinasi unggulan	“...menggunakan teknologi QRIS
- Mayoritas masih manual	(Pembayaran non tunai) dengan
- Belum ada regulasi pembagian PAD digital	bekerjasama dengan Bank Sulselbar.”

Sumber: Hasil reduksi, 2025

Berdasarkan hasil reduksi penelitian tersebut menemukan bahwa transformasi digital dalam tata kelola pariwisata di Kabupaten Enrekang mulai menunjukkan kemajuan dengan diimplementasikannya sistem pembayaran digital berbasis QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). Inovasi ini menjadi tonggak awal integrasi teknologi ke dalam sistem pelayanan wisata yang lebih modern, efisien, dan akuntabel. Penggunaan aplikasi QRIS sudah dilakukan di beberapa objek wisata seperti Villa Bambapuang dan Permandian Alam Lewaja melalui kerja sama dengan Bank Sulselbar. Sistem ini diterapkan untuk mengefisienkan proses transaksi sekaligus

meningkatkan transparansi pengelolaan keuangan di sektor pariwisata.

Implementasi QRIS mencerminkan adanya kesadaran institusional bagi pemerintah kabupaten Enrekang bahwa pariwisata modern tidak bisa dilepaskan dari transformasi sistem keuangan. Dengan transaksi digital, pencatatan keuangan menjadi lebih tertib, risiko penyalahgunaan dana menurun, dan pengawasan terhadap pendapatan lebih mudah dilakukan. Selain itu, sistem ini diharapkan dapat membuka peluang integrasi antara objek wisata dan sistem keuangan daerah, sehingga potensi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat dimaksimalkan melalui kanal digital.

Namun demikian, penerapan sistem ini masih terbatas pada beberapa lokasi wisata dan belum menjangkau sebagian besar destinasi lainnya. Mayoritas pengelola masih menggunakan metode manual dalam penarikan tiket masuk dan transaksi lainnya, baik karena keterbatasan infrastruktur maupun minimnya kesiapan masyarakat lokal dalam menerima perubahan tersebut. Kendala terbesar dalam penerapan teknologi ini seperti e-ticketing dan e-payment terletak pada rendahnya kemampuan digital, baik dari sisi pengelola objek wisata maupun pengunjung serta aksesibilitas terhadap jaringan internet karena beberapa objek wisata berada di lokasi dengan jaringan internet yang belum memadai.

Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah belum adanya regulasi daerah (Perda) yang mengatur pemanfaatan dan pembagian pendapatan dari transaksi digital. Hal ini menimbulkan kekosongan hukum yang berdampak pada kurangnya kejelasan arah kebijakan serta keterputusan antara penerapan inovasi digital dengan sistem akuntansi pemerintah daerah. Tanpa dasar hukum yang jelas, upaya integrasi QRIS atau sistem tiket daring tidak dapat menjamin kesinambungan administratif maupun fiskal. Padahal, bila sistem ini dijalankan secara menyeluruh dan didukung oleh perangkat hukum dan SDM yang mumpuni, maka QRIS maupun e-ticketing dapat dikembangkan menjadi sistem reservasi terpusat yang mengatur pembelian tiket, reservasi homestay, dan pembayaran lainnya.

Penggunaan Platform Online dan Aplikasi Mobile

Penggunaan platform online dan aplikasi mobile dalam sektor pariwisata merupakan

strategi penting dalam transformasi tata kelola objek wisata untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan pengalaman wisatawan. Aplikasi mobile berbasis Android telah terbukti mempermudah wisatawan dalam mencari informasi destinasi, rute perjalanan, serta layanan pendukung lainnya secara real-time (Jorgi et al., 2022). Selain itu, pemanfaatan platform digital juga memungkinkan pengelola pariwisata untuk melakukan promosi yang lebih efektif dan menjangkau audiens yang lebih luas dengan biaya yang lebih efisien dibandingkan metode konvensional (Rialita et al., 2024).

Tabel 2. Hasil Reduksi Data Penelitian untuk Penggunaan Platform Online dan Aplikasi Mobile

Kategori	Kutipan Wawancara
- Aplikasi <i>Enrekang Endless Journey</i>	“Kami punya aplikasi Enrekang
- Blog komunitas untuk registrasi online	Endless Journey...”
- Belum mendukung transaksi/interaksi langsung	

Sumber: Hasil reduksi, 2025

Berdasarkan hasil reduksi penelitian ditemukan bahwa dalam upaya transformasi teknologi pengelolaan pariwisata, Pemerintah Kabupaten Enrekang melalui Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata telah mengembangkan aplikasi mobile bernama "Enrekang Endless Journey", yang dapat diunduh melalui platform Play Store. Aplikasi ini bertujuan untuk menyajikan informasi mengenai destinasi wisata, keunikan lokal, lokasi geografis, serta narasi-narasi kebudayaan yang menjadi daya tarik pariwisata Enrekang. Keberadaan aplikasi ini menjadi langkah awal pemerintah daerah untuk mulai menyediakan pusat informasi digital terpadu yang dapat diakses oleh wisatawan dari dalam maupun luar daerah. Namun, pada tataran implementasi, aplikasi ini masih terbatas pada fungsi informatif dan belum memiliki fitur interaktif seperti e-ticketing, reservasi homestay, pemesanan pemandu wisata, tracking kunjungan, ataupun integrasi dengan sistem pembayaran digital seperti QRIS.

Kendala utama dalam penerapan aplikasi online ini terletak pada minimnya sumber daya manusia (SDM) dan dukungan teknis yang

mampu mengelola dan memperbarui aplikasi secara berkala. Akibatnya, data yang tersedia dalam aplikasi sering kali tidak update. Sehingga, wisatawan harus tetap mengandalkan informasi dari media sosial komunitas atau kontak langsung dengan pengelola objek wisata. Kemudian, beberapa komunitas pengelola wisata telah berinisiatif membuat platform online sederhana, seperti blog atau situs registrasi online, sebagai bentuk penguatan layanan digital mandiri. Contohnya, pengelola Mendatte Park menyediakan layanan pendaftaran kunjungan secara online melalui blog atau website komunitas, meskipun dalam pelaksanaannya masih sangat terbatas serta belum terintegrasi dengan sistem aplikasi milik pemerintah daerah.

Selanjutnya, ketiadaan interkoneksi antara platform pemerintah daerah dan komunitas lokal mengakibatkan informasi wisata tersebar dalam berbagai kanal tanpa adanya integrasi atau standarisasi konten. Hal ini memunculkan tantangan dalam konsistensi data, efektivitas promosi, dan pengalaman pengguna yang tidak konsisten antar destinasi. Fragmentasi sistem seperti ini menghambat pembentukan ekosistem digital pariwisata yang solid dan berkelanjutan. Dari sisi pengguna (wisatawan), kebutuhan akan platform yang dapat diakses dalam satu genggaman menjadi sangat penting di era pariwisata modern. Idealnya, aplikasi wisata tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga memfasilitasi transaksi, navigasi, pemesanan layanan, dan penilaian/review dari pengunjung. Namun, kondisi ideal ini masih jauh untuk tercapai karena keterbatasan infrastruktur digital dan belum adanya pengembangan sistem terpadu berbasis pengguna.

Keterbatasan infrastruktur digital seperti jaringan internet yang belum merata, minimnya perangkat pendukung, dan tidak adanya sistem integrasi antarplatform menjadi faktor menghambat keberhasilan implementasi teknologi digital dalam pengelolaan pariwisata di Kabupaten Enrekang. Kondisi ini menyebabkan aplikasi seperti Enrekang Endless Journey hanya berfungsi secara informatif tanpa fitur interaktif. Akibatnya, inovasi digital belum mampu menciptakan tata kelola pariwisata yang efisien dan berkelanjutan, karena infrastruktur yang terbatas membuat teknologi tidak berjalan optimal dan manfaatnya belum dirasakan secara luas.

Oleh karena itu, aplikasi seperti Enrekang Endless Journey perlu dikembangkan lebih lanjut menjadi digital tourism dashboard yang bersifat dinamis, real-time dan terhubung langsung dengan pengelola wisata komunitas. Hal ini bisa dicapai dengan membuka akses kolaboratif bagi komunitas (misalnya melalui sistem login Pokdarwis), menyediakan modul pelatihan administrasi digital, serta membangun sistem API (Application Programming Interface) yang memungkinkan komunitas mengunggah data atau mengelola profil objek wisata secara mandiri dan profesional.

Promosi Berbasis Media Sosial

Promosi berbasis media sosial merupakan strategi pemasaran yang memanfaatkan platform digital seperti Instagram, Facebook, dan TikTok untuk menjangkau konsumen secara langsung melalui konten visual, interaktif dan viral. Menurut Meidasari & Hasbullah (2018), penggunaan media sosial dalam promosi secara online dapat meningkatkan efektivitas pemasaran dengan memperluas jangkauan audiens dan memperkuat hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Media sosial memungkinkan pelaku usaha untuk berinteraksi langsung dengan konsumen, membangun komunitas dan menciptakan loyalitas melalui komunikasi dua arah yang lebih personal dan responsif. Dengan demikian, promosi melalui media sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan konsumen dan meningkatkan daya saing di pasar digital.

Tabel 3. Hasil Reduksi Data Penelitian untuk Promosi Berbasis Media Sosial

Kategori	Kutipan Wawancara
- Aktif di TikTok, Instagram, Facebook	“Promosi melalui media sosial itu sangat berpengaruh...”
- Konten komunitas viral	
- Perlu peningkatan kualitas produksi	

Sumber: Hasil reduksi, 2025

Berdasarkan hasil reduksi penelitian menemukan bahwa media sosial merupakan elemen paling dominan dan aktif dalam proses transformasi digital pengelolaan pariwisata di Kabupaten Enrekang. Baik pemerintah daerah

melalui Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata maupun komunitas pengelola objek wisata yang secara aktif memanfaatkan platform digital seperti Instagram, TikTok, Facebook, dan YouTube untuk memperkenalkan daya tarik wisata, mengedukasi wisatawan, serta membangun brand destinasi secara organik. Penggunaan media sosial oleh pengelola objek wisata bersifat partisipatif dan berbasis komunitas. Mereka memproduksi konten secara mandiri, mulai dari dokumentasi aktivitas pengunjung (camping, hiking, fotografi), ulasan fasilitas, hingga testimoni pengunjung. Konten visual ini menjadi modal utama dalam menarik perhatian calon wisatawan dari luar daerah. Bahkan, beberapa unggahan di TikTok berhasil viral, memicu lonjakan kunjungan pada waktu tertentu.

Kekuatan promosi digital melalui media sosial terletak pada aksesibilitas dan biaya rendah, menjadikannya alat pemasaran yang efisien, terutama bagi pelaku wisata berbasis komunitas yang memiliki keterbatasan dana. Selain itu, sifatnya yang interaktif memungkinkan adanya komunikasi dua arah antara pengelola dan calon pengunjung, termasuk pemberian feedback, permintaan informasi tambahan atau bahkan kritik dan saran terkait pengelolaan destinasi. Meskipun media sosial telah dimanfaatkan secara luas, kualitas dan strategi promosi digital yang dilakukan masih terbatas. Sehingga, sebagian besar konten masih bersifat dokumentatif, belum dikelola secara profesional dengan pendekatan storytelling, branding naratif atau manajemen engagement. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan keterampilan teknis pengelola atau komunitas dalam produksi konten kreatif dan pemasaran digital berbasis algoritma platform.

Maka dari itu, pemerintah daerah menyadari pentingnya peran media sosial ini dan telah mulai melakukan pelatihan konten kreator untuk meningkatkan kapasitas komunitas dalam menciptakan konten visual yang menarik dan sesuai dengan tren digital saat ini. Pelatihan ini mencakup penggunaan kamera smartphone, editing video, pemanfaatan platform YouTube, hingga cara membangun narasi visual yang menjual. Namun, belum ada strategi terpadu atau sinergi kampanye antara akun media sosial resmi pemerintah daerah (Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata) dan akun komunitas lokal. Masing-masing berjalan secara sendiri-

sendiri. Akibatnya, potensi jangkauan promosi tidak teroptimalkan secara sistematis. Padahal, kolaborasi dalam kampanye digital lintas platform dan lintas aktor dapat memperkuat citra destinasi dan memperluas jejaring promosi hingga ke tingkat nasional. Selain itu, penggunaan media sosial tidak hanya dapat berfungsi sebagai alat promosi, tetapi juga sebagai alat dokumentasi, evaluasi dan pengelolaan reputasi digital suatu destinasi. Melalui fitur komentar, ulasan dan interaksi secara daring bermanfaat bagi pengelola untuk mengetahui ekspektasi, keluhan serta tingkat kepuasan wisatawan secara langsung. Data ini penting untuk pengambilan keputusan berbasis pengalaman bagi calon wisatawan.

Pelatihan dan Peningkatan Literasi Digital

Pelatihan dan peningkatan literasi digital merupakan proses pembelajaran dan pengembangan keterampilan untuk memahami, mengoperasikan, dan memanfaatkan teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab (Fahrianoor & Hidayat, 2022). Dalam konteks pengelolaan pariwisata berbasis masyarakat, pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) atau pengelola dan individu dalam menggunakan perangkat digital, membuat konten digital, berkomunikasi dan berkolaborasi secara online serta mengelola platform digital dengan tujuan untuk pengelolaan dan promosi pariwisata.

Tabel 4. Hasil Reduksi Data Penelitian untuk Pelatihan dan Peningkatan Literasi Digital

Kategori	Kutipan Wawancara
- Pelatihan konten kreator	“Kami melakukan pelatihan... dengan
- Fokus komunitas dan UMKM	mendatangkan
- Kolaborasi dengan Poltekpar	pemateri dari Poltekpar
	Makassar.”

Sumber: Hasil reduksi, 2025

Hasil reduksi penelitian menemukan bahwa pelatihan digital merupakan fondasi penting dalam mendukung keberhasilan transformasi pariwisata berbasis masyarakat di Kabupaten Enrekang. Pemerintah daerah, khususnya melalui Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata, telah menyadari bahwa adaptasi teknologi digital di sektor pariwisata tidak dapat

dilepaskan dari kesiapan sumber daya manusia lokal. Oleh karena itu, dalam tiga tahun terakhir, pemerintah secara konsisten menyelenggarakan pelatihan digital untuk pelaku pariwisata dan pelaku ekonomi kreatif, yang sebagian besar tergabung dalam kelompok Pokdarwis dan UMKM. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pembuatan konten promosi digital, penggunaan media sosial untuk pemasaran, hingga pemanfaatan platform YouTube dan perangkat berbasis Android. Pemerintah juga menggandeng mitra strategis dari institusi kepariwisataan seperti Politeknik Pariwisata (Polteknipar) Makassar untuk memberikan materi pelatihan.

Pelatihan ini secara umum mendapat respons positif dari komunitas lokal karena membuka akses terhadap wawasan dan keterampilan baru yang sebelumnya belum pernah mereka miliki. Banyak pelaku wisata yang sebelumnya hanya mengandalkan promosi dari mulut ke mulut, kini sudah mulai mampu mengelola akun media sosial, mengedit foto/video, serta memahami pentingnya segmentasi pasar wisatawan digital.

Keterbatasan literasi digital memiliki dampak terhadap keberhasilan maupun kegagalan implementasi teknologi digital dalam pengelolaan pariwisata berbasis masyarakat. Seperti, rendahnya kemampuan masyarakat lokal, khususnya pengelola Pokdarwis dan pelaku UMKM, dalam memahami dan mengoperasikan teknologi digital menyebabkan pemanfaatan perangkat dan platform digital belum optimal. Akibatnya, potensi teknologi untuk memperluas jangkauan promosi, meningkatkan interaksi dengan wisatawan, serta mengelola informasi pariwisata secara efisien menjadi terhambat atau kurang maksimal.

Namun, pelatihan ini masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan. Pertama, kesinambungan program pelatihan belum terstruktur dengan baik. Banyak peserta pelatihan yang tidak mendapatkan pendampingan lanjutan pasca-pelatihan, sehingga kemampuan mereka dalam mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh menjadi tidak maksimal. Kedua, keterbatasan sarana dan prasarana menjadi kendala utama. Tidak semua komunitas memiliki akses terhadap perangkat digital yang memadai seperti kamera, laptop atau jaringan internet yang stabil. Akibatnya, meskipun telah memahami pentingnya promosi digital, pengelola tetap kesulitan memproduksi konten

berkualitas atau mengelola akun media sosial secara aktif. Ketiga, pelatihan yang diberikan belum menyentuh aspek manajerial digital secara mendalam, seperti pengelolaan database wisatawan, analisis trafik media sosial, atau integrasi antara konten promosi dan sistem reservasi. Padahal, penguatan literasi digital tidak hanya terbatas pada kemampuan teknis, tetapi juga mencakup pola pikir digital (digital mindset) dan kemampuan mengelola sistem berbasis data.

PENUTUP

Implementasi teknologi digital dalam pengelolaan pariwisata berbasis komunitas lokal di kabupaten Enrekang mulai menerapkan aplikasi QRIS, penggunaan aplikasi Enrekang Endless Journey, penggunaan media sosial oleh komunitas serta memberikan pelatihan. Namun, penerapannya belum merata karena masih banyak objek wisata yang mengandalkan sistem manual akibat rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat, dan belum adanya regulasi pendukung yang mengintegrasikan teknologi dengan sistem keuangan daerah (PAD). Selain itu, aplikasi digital yang digunakan belum terintegrasi dengan platform komunitas serta promosi melalui media sosial terbukti efektif, tetapi belum dikelola secara dengan efektif.

Secara keseluruhan, penggunaan teknologi ini memerlukan penguatan regulasi, integrasi sistem serta peningkatan kapasitas SDM untuk menciptakan tata kelola pariwisata yang berkelanjutan dan berbasis masyarakat lokal. Pemerintah daerah perlu menyusun regulasi khusus tentang tata kelola pariwisata digital, yang mengatur integrasi sistem informasi pariwisata dengan mekanisme keuangan daerah (PAD) serta kolaborasi antara Dinas Pariwisata, BUMDes, dan Pokdarwis. Regulasi ini penting untuk memastikan setiap inovasi digital, seperti aplikasi Enrekang Endless Journey atau sistem pembayaran QRIS, memiliki landasan hukum dan arah pengembangan yang jelas. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin tentang literasi digital, manajemen konten, dan pemeliharaan aplikasi harus menjadi prioritas agar komunitas lokal mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi. Pemerintah juga dapat membentuk pusat layanan digital pariwisata (tourism digital center) sebagai wadah kolaborasi dan pendampingan teknis bagi pengelola wisata. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk

mengkaji aspek kuantitatif literasi digital atau efektivitas media sosial dalam meningkatkan kunjungan wisata, serta membangun model pengembangan pariwisata digital yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aceleanu, M. I., & Stoian, M. (2024). Transformation of Human Capital Strategies Through Digitalization in the Tourism Industry. In K. V. & C. G. (Eds.), *Springer Proceedings in Business and Economics* (pp. 159–171). Springer Nature. https://doi.org/10.1007/978-3-031-54338-8_10
- Djabbari, M. H., Amran, K., & Saguni, D. S. (2023). Collaborative Process: Trust Building Indicator Dalam Pengelolaan Objek Wisata Alam Mendatte Park Di Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 261–275. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i2.179>
- Djabbari, M. H., Saguni, D. S., & Elivia, E. (2024). Transformation of a Community-Based Digital Tourism Model in Enrekang Regency : The AIDDA Model Approachh. *Jurnal Ad'ministrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 11(2), 260–266. <https://doi.org/https://doi.org/10.26858/administrare.v11i2>
- Ernawati, H., & Hananto, K. (2023). Pariwisata Digital: Perspektif dan Agenda Riset Masa Depan. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 17(2), 144-156. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.47256/kji.v17i2.215>
- Fahrianoor, F., & Hidayat, M. N. (2022). Pelatihan Peningkatan Literasi Digital Kepada Pokdarwis Panyuluhan Indah di Desa Paau Kecamatan Aranio Kabupaten Banjar. *PLAKAT: Jurnal Pelayanan Kepada Masyarakat*, 4(2), 177. <https://doi.org/10.30872/plakat.v4i2.8714>
- Fakhriddinova, S. (2024). E-Tourism and the COVID-19 pandemic. In *Artificial Intelligence for Smart Technology in the Hospitality and Tourism Industry* (pp. 143–156). Apple Academic Press. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85197125476&partnerID=40&md5=ce1755781c9ff38761214d52cbad8155>
- Jorgi, S., S, A., & Zulkarnaim, N. (2022). Pengembangan Aplikasi Mobile Layanan Pariwisata Lokal Sulawesi Barat Menggunakan Framework Flutter. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 10(2), 114–121. <https://doi.org/10.35508/jicon.v10i2.6623>
- Meidasari, E., & Hasbullah. (2018). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Promosi Secara Online Pada Uwais Collection di Bandar Lampung*. OSF Preprints. <https://doi.org/10.31219/osf.io/jhdtj>
- Nurlisa. (2019). *Manajemen Pariwisata Berbasis Masyarakat pada Objek Wisata Dante Pine Kabupaten Enrekang*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rialita, A. J., Nikmah, A. N. K., & Aeni, N. (2024). Peran Pemasaran Digital Dalam Pengembangan Pariwisata Kota Metro. *Journal on Education*, 07(01), 7362–7370. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/joe.v7i1.7377>
- Sholikah, M., & Sutirman, S. (2020). How Technology Acceptance Model (TAM) Factors of Electronic Learning Influence Education Service Quality through Students' Satisfaction. *TEM Journal*, 9(3), 1221–1226. <https://doi.org/10.18421/TEM93-50>
- Suci, Sellang, K., & Ikbali, M. (2023). Penerapan Fungsi Manajemen Terhadap Pengembangan Objek Wisata Laburang Gallang Di Desa Batu Mila Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 11(2), 45–57. <https://doi.org/10.55678/jia.v11i2.1119>
- Zainuddin, H. (2023). *Pemkab Enrekang Luncurkan "Peri Tari", Layanan Retribusi Pariwisata Nontunai*. *Terkini Digital Network*. <https://sulsel.terkini.id/2023/09/26/pemkab-enrekang-luncurkan-peri-tari-layanan-retribusi-pariwisata-nontunai/>