



LPM Bena

Model Bisnis Proses
Tourism Activities E-marketplace di Nusa Dua



oleh

Kadek Cahya Dewi, S.T, M.Cs

Ni Wayan Dewinta Ayuni, S.Si, M.Si

OKTOBER

2019



LPM Benoa

Model Bisnis Proses *Tourism Activities E-marketplace* di Nusa Dua

Latar Belakang

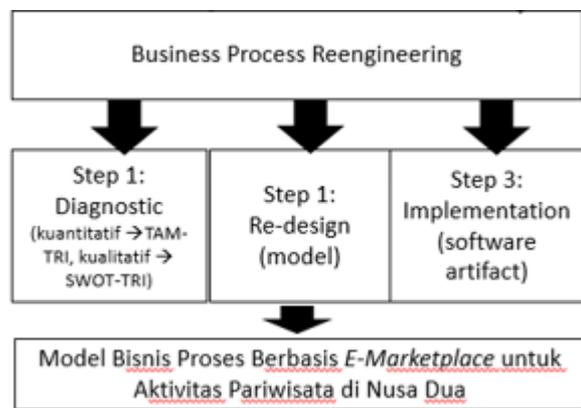
Nusa Dua adalah salah satu destinasi wisata di Pulau Bali. Selain memiliki fasilitas pariwisata bertaraf internasional, Nusa Dua juga menyediakan berbagai aktivitas pariwisata seperti *water sport*, museum, *spa*, *playground* dan *art market*. Proses bisnis yang berjalan di bidang aktivitas pariwisata di Nusa Dua ada yang masih konvensional dan ada yang sudah tersentuh teknologi informasi seperti website, media sosial, maupun yang bergabung dengan *e-marketplace* yang sudah ada. Aktivitas pariwisata seperti *watersport*, *spa* dan *art market* sebagian besar dimiliki oleh masyarakat atau kelompok masyarakat lokal berlatar belakang kemampuan *Information and Communications Technology* (ICT) yang kurang dan belum memiliki infrastruktur ICT memadai sehingga sebagian besar dari kelompok penyedia aktivitas pariwisata ini masih menjalankan proses bisnis konvensional.

Desa Nusa Dua sebagai destinasi penyelenggaraan forum internasional belum memiliki aplikasi berbasis ICT milik sendiri yang dapat memudahkan masyarakat lokal sebagai para penyedia aktivitas pariwisata untuk memasarkan dan menjual produknya. Sehingga perlu dilakukan *reengineering* pada proses bisnis yang berjalan dan menyediakan aplikasi berbasis ICT untuk mendukungnya. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana model bisnis proses berbasis *e-marketplace* untuk aktivitas pariwisata di Nusa Dua? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan model bisnis proses berbasis *e-marketplace* untuk aktivitas pariwisata di Nusa Dua.

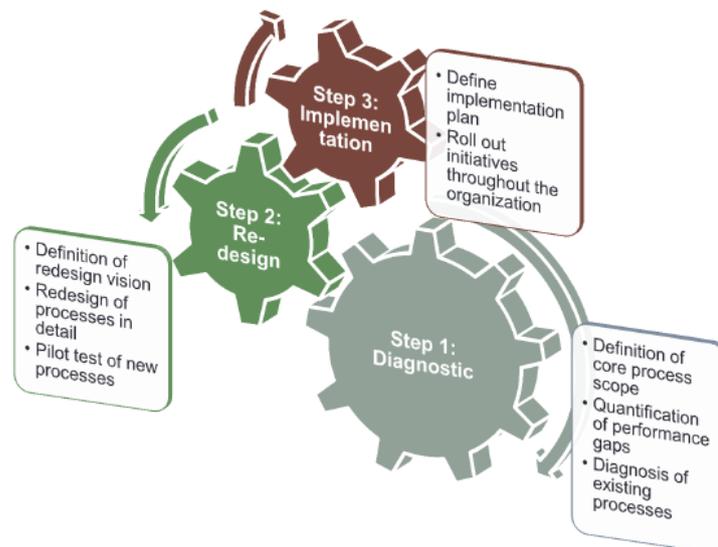
Penelitian ini spesifik pada penerapan *business process reengineering* pada aktivitas pariwisata di Nusa Dua. *Reengineering* pada bisnis proses yang berjalan mengacu pada revolusi industri 4.0 yaitu berbasis pada *e-marketplace*. Hal ini menjadi urgensi karena desa Nusa Dua belum memiliki aplikasi berbasis ICT milik sendiri sehingga sebagian besar masyarakat lokal penyedia aktivitas pariwisata yang memiliki latar belakang kurang *capable* dalam ICT dan minim infrastruktur ICT masih menjalankan proses bisnis konvensional yang belum tersentuh ICT.

Metode

Penelitian dilakukan dengan pendekatan penelitian pengembangan (*research and development*) yaitu tahapan *exploratory*, *development* dan *evaluation*. Penelitian menghasilkan model bisnis proses berbasis *e-marketplace* untuk aktivitas pariwisata di Nusa Dua dengan tahapan seperti pada gambar 1. Model bisnis proses dirancang berdasarkan McKinsey Business Process Reengineering (BPR) approach. McKinsey BPR lifecycle terdiri dari tiga tahapan yaitu Diagnostic, Re-design, dan Implementation seperti pada gambar 2.

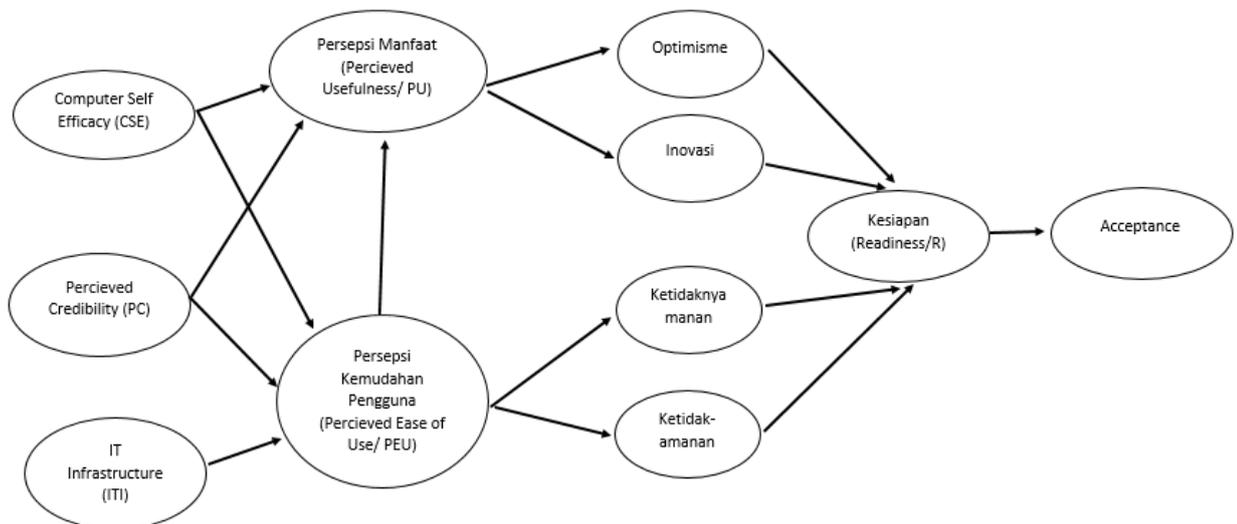


Gambar 1. Tahapan Penelitian

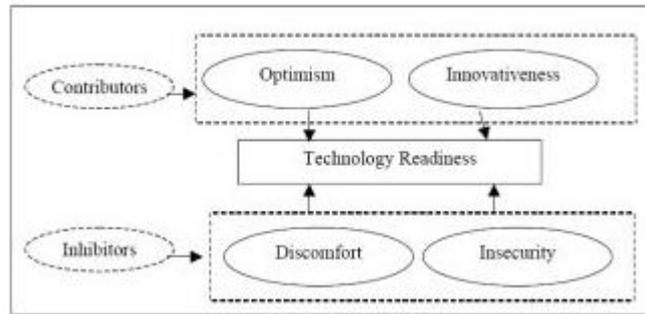


Gambar 2. McKinsey BPR Lifecycle

Fase *diagnostic* seperti pada gambar 1 dan 2 dilakukan dengan dua teknik analisis yaitu analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dengan responden para pelaku usaha aktivitas pariwisata. Analisis kuantitatif dengan metode TAM-TRI (*Technology Acceptance Model – Technology Readiness Index*) seperti pada gambar 3, dilakukan dengan tujuan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan responden terhadap teknologi *e-marketplace* dan untuk mengukur kesiapan responden terhadap teknologi *e-marketplace*. Analisis kualitatif melalui analisis SWOT dengan mempertimbangkan model TRI (*Technology Readiness Index*) seperti pada gambar 4, yang dilakukan dengan tujuan mengetahui strategi dan kesiapan dari sisi *government* sebagai penyedia *e-marketplace*. Analisis dilakukan dengan teknik pengumpulan data kuesioner, *in-depth interview*, observasi, dan *focus group discussion* dengan *selective participant* pada responden dari pihak *government* di Nusa Dua. Fase *redesign* seperti pada gambar 1 dan 2 akan menghasilkan model yang dilakukan berdasarkan hasil pada fase *diagnostic*. Fase *implementation* seperti pada gambar 1 dan 2 akan mendefinisikan rencana implementasi melalui software artifact berupa *use case diagram*.



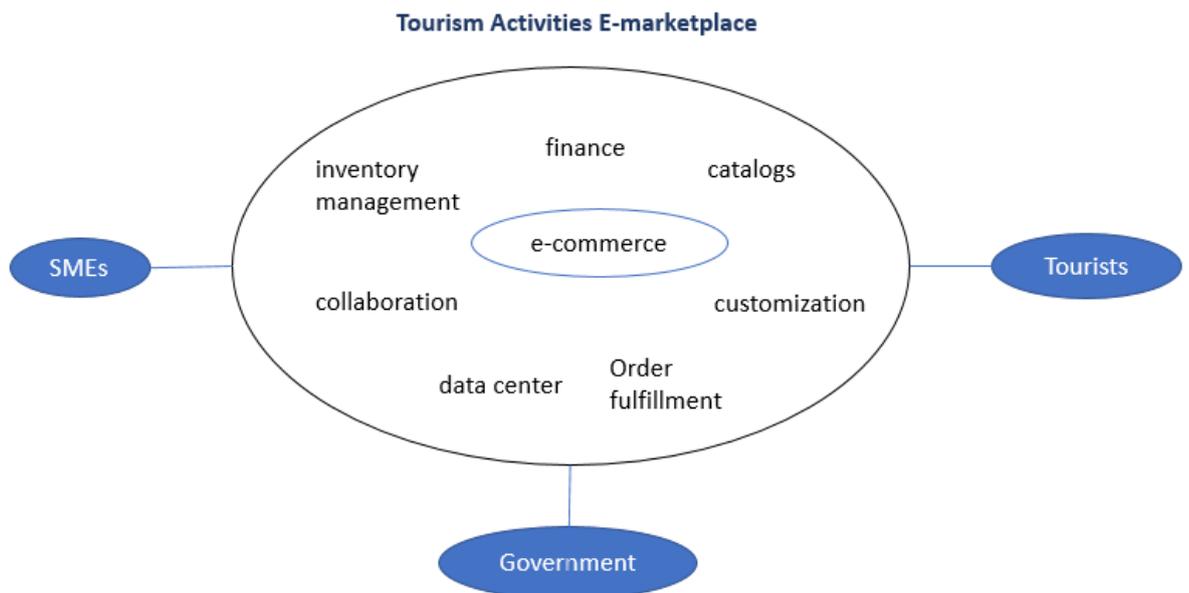
Gambar 3. Model TAM-TRI (Technology Acceptance Model – Technology Readiness Index)



Gambar 4. Model TRI (Technology Readiness Index)

Hasil

Fase *redesign* seperti pada gambar 1 dan 2 akan menghasilkan model yang dilakukan berdasarkan hasil pada fase *diagnostic*. Pada fase *diagnostic*, ditemukan bahwa 87,17% para pelaku usaha aktivitas pariwisata yang menerima dan sebesar 87,58% yang siap memanfaatkan e-marketplace sebagai sarana pemasaran usaha. Pada fase *diagnostic* juga ditemukan bahwa pemerintah Nusa Dua siap dalam posisi yang kuat untuk menjadi penyedia e-marketplace di Nusa Dua. Berdasarkan hal tersebut maka model bisnis yang tercipta untuk aktivitas pariwisata di Nusa Dua dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Model Bisnis Tourism Activities E-marketplace



LPM Benua

Layanan inti dari *tourism activities e-marketplace* adalah untuk menyediakan ruang pasar yang mana aktivitas *e-commerce* pada usaha aktivitas pariwisata dapat dilakukan. *E-marketplace* juga memfasilitasi kegiatan e-bisnis lain seperti fungsionalitas katalog, finance, inventory management, collaboration, fulfillment dan customization. Aktor yang terlibat dalam e-marketplace ini adalah pelaku usaha (SMEs), pemerintah (*government*) dan tamu (*tourists*).

Hasil dari focus group discussion yang telah dilakukan, diputuskan bahwa nama domain e-marketplace yang dibuat adalah “gonusadua.com” yang bermakna bepergian atau melancong ke Nusa Dua. Berikut gambar 6 adalah logo dari gonusadua.com dan tabel 1 merupakan detail dari bisnis proses yang akan dikembangkan di gonusadua.com.



Gambar 6 Logo gonusadua.com

Tabel 1 Bisnis Proses dari gonusadua.com

No	Bisnis proses	Aktor	Deskripsi
1	Pengelolaan Merchant	SMEs, Government	CRUD Merchant
2	Pengelolaan Katalog Produk	SMEs	CRUD Produk
3	Pengelolaan Stok Bahan Baku	SMEs	Pembelian, retur, transfer, item masuk, item keluar, stock opname, pembayaran tagihan
4	Pengelolaan Stok Barang	SMEs	Pembelian, retur, transfer, item masuk, item keluar, stock opname, pembayaran tagihan
5	Order Fulfillment	Tourist, SMEs	Penjualan, retur, pelunasan, penjualan kredit, pembayaran kredit, setoran kasir
6	Finance Report	SMEs	Kas masuk, Kas keluar, Kas transfer, Rekening perkiraan, Akunting periode, Saldo awal perkiraan, Jumlah transaksi, Buku besar, Neraca lajur, Neraca, Rugi laba, laporan bahan baku, laporan penjualan, laporan barang
7	Data Center Report	Government	Laporan merchant, laporan produk, Laporan tourist

Fase implementasi dilakukan dengan pembuatan software artifact dari model bisnis *tourism activities e-marketplace*. Software artifact yang dibuat berupa use case diagram. Gambar 7 adalah use case diagram dari gonusadua.com yang terdiri dari 3 aktor yaitu Tourist, SMEs, dan Government serta memiliki 7 use case utama yaitu Pengelolaan Merchant, Pengelolaan Katalog Produk, Pengelolaan Stok Bahan Baku, Pengelolaan Stok Barang, Order Fulfillment, Finance Report dan Data Center Report.



Gambar 7. Use Case Diagram gonusadua.com



LPM Benoa

Kesimpulan

1. Model bisnis proses berbasis *e-marketplace* untuk aktivitas pariwisata di Nusa Dua adalah model bisnis dengan melibatkan pelaku usaha (SMEs), pemerintah (*government*) dan tamu (*tourists*).
2. *Goals* yang diperoleh dari calon pengguna sistem pada model ini antara lain:
 - a. *Goals* untuk pelaku usaha (SMEs) antara lain Pengelolaan *Merchant*, Pengelolaan *Stock* Barang, Pengelolaan *Stock* Bahan Baku, Pengelolaan Katalog Produk, *Order Fulfillment* dan *Finance Report*.
 - b. *Goals* untuk pemerintah (*government*) antara lain Pengelolaan *Merchant*, *Data Center Report* dan *Finance Report*.
 - c. *Goals* untuk tamu (*tourists*) yaitu *Order Fulfillment*.