

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan *e-tourism* yang dikelola oleh Dispar DIY. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab Dispar DIY tidak mengaplikasikan *platform online booking* sebagai bentuk transformasi layanan. Penelitian ini menggunakan tujuh dimensi dalam kerangka TOE untuk mengoptimalkan penerapan *e-tourism* dengan mengaplikasikan *platform online booking*. Tujuh dimensi tersebut yaitu keahlian TIK, infrastruktur TIK, dukungan manajemen puncak, kompatibilitas organisasi, tingkat koordinasi, regulasi, dan lingkungan kompetitif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dispar DIY menerapkan *e-tourism* dengan memanfaatkan situs web yang bertujuan untuk membagikan informasi dan melakukan kegiatan promosi kepariwisataan. Berdasarkan tujuan tersebut menunjukkan bahwa layanan informasi yang diberikan Dispar DIY hanya bersifat interaksi statis satu arah. Layanan yang bersifat statis tersebut dapat ditransformasikan menjadi layanan yang bersifat dinamis, satu di antaranya dengan mengaplikasikan *platform online booking*. Akan tetapi, pengaplikasian *platform* tersebut bukan merupakan suatu program prioritas Dispar DIY karena tidak adanya regulasi atau aturan khusus yang secara langsung menghimbau untuk menyediakan layanan *reservasi online* dan *booking service*. Selain itu, inovasi dalam penyediaan layanan juga sulit dilakukan karena kurang mendapat dukungan dari jajaran manajemen Dispar DIY terkait dengan program prioritas tersebut. Pengembangan sumber daya manusia berupa dukungan pegawai khusus terhadap keahlian TIK secara organisasional di Dispar DIY saat ini masih kurang optimal. Hal ini harus menjadi perhatian Dispar DIY dalam pengelolaan organisasi.

Kata Kunci: *TOE framework, e-tourism, platform strategy, public sector innovation, online booking, Dinas Pariwisata DIY*

ABSTRACT

This research aimed at identifying and analyzing the e-tourism application managed by the Special Region of Yogyakarta Tourism Office (Dispar DIY). The research also aimed at finding out the reasons why DIY Tourism Office has not applied the online booking platform as a part of its service transformations. This research employed 7 dimensions in the TOE framework to optimize the e-tourism application using online booking platform. Those 7 dimensions are IT skills, IT infrastructure, top management support, organizational compatibility, coordination level, regulation, and competitive environment. The research results showed that the e-tourism application in DIY Tourism Office was carried out using website to share information and to promote tourism activities. Concerning the objectives, the service information provided by DIY Tourism Office was a one-way static interaction. Actually, the static services can be transformed into the dynamic ones by applying the online booking platform. However, the platform application was not listed as a priority program of DIY Tourism Office since there was no specific regulation or rule established to encourage the use of online reservation and booking service. On the other hand, making innovation in service provision was another challenge because the DIY Tourism Office management has not fully supported the priority program. As for the organizational level, human resources development at the DIY Tourism Office that is by assigning an employee who specializes in IT has not been well-executed. This should make a serious concern for the DIY Tourism Office in relation with its organizational management.