THE EFFECTIVENESS OF THE CHANGE FROM THE LUNPIA APPLICATION TO THE KONCODOLAN APPLICATION IN THE CITY OF SEMARANG

Faizal Aji Bimantoro, Tri Yuningsih
Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman : www.fisip.undip.ac.id Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Tourism is a strategic sector in economic growth and regional development. The Semarang City Government, through the Department of Culture and Tourism, has developed the Lunpia Application as a digital innovation to increase tourist visit numbers. However, the effectiveness of this application is still limited, so a change was made to the implementation of the Koncodolan Application as an effort to optimize technology-based tourism services. This research aims to analyze the effectiveness of the transition from the Lunpia Application to the Koncodolan Application and to identify the factors influencing the improvements or obstacles in its usage. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through in-depth interviews, observations, and document analysis. The research informants consist of the Semarang City Culture and Tourism Office, application users, and tourism industry practitioners. The research results indicate that the transition to the Koncodolan Application was made to address various limitations present in the Lunpia Application, such as minimal socialization and promotion, lack of innovative and interactive features, and low user engagement. In addition, the integration of the application with other tourism services is still not optimal. The conclusion of this study emphasizes the need for strategies to enhance the effectiveness of the Koncodolan Application through the development of more interactive features, optimization of digital marketing strategies, and increased collaboration with the tourism sector. With these changes, it is hoped that the Koncodolan Application can become a more effective tool in increasing tourist visit numbers and supporting tourism development in the city of Semarang.

Keywords: Effectiveness, Lunpia Application, Tourism, KoncoDolan Application

EFEKTIVITAS PERUBAHAN PENERAPAN APLIKASI LUNPIA KE APLIKASI KONCODOLAN DI KOTA SEMARANG

ABSTRAK

Pariwisata merupakan sektor strategis dalam pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah. Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata telah mengembangkan Aplikasi Lunpia sebagai inovasi digital untuk meningkatkan angka kunjungan wisatawan. Namun, efektivitas aplikasi ini masih terbatas, sehingga dilakukan perubahan penerapan ke Aplikasi Koncodolan sebagai upaya optimalisasi layanan wisata berbasis teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas perubahan dari Aplikasi Lunpia ke Aplikasi Koncodolan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan atau kendala dalam penggunaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Informan penelitian terdiri dari pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, pengguna aplikasi, serta pelaku industri pariwisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan ke Aplikasi Koncodolan dilakukan untuk mengatasi berbagai keterbatasan yang ada pada Aplikasi Lunpia, seperti minimnya sosialisasi dan promosi, kurangnya fitur inovatif dan interaktif, serta rendahnya keterlibatan pengguna. Selain itu, integrasi aplikasi dengan layanan wisata lain masih belum optimal. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan perlunya strategi peningkatan efektivitas Aplikasi Koncodolan melalui pengembangan fitur yang lebih interaktif, optimalisasi strategi pemasaran digital, serta peningkatan kolaborasi dengan sektor pariwisata. Dengan perubahan ini, diharapkan Aplikasi Koncodolan dapat menjadi alat yang lebih efektif dalam meningkatkan angka kunjungan wisatawan dan mendukung pengembangan pariwisata di Kota Semarang.

Kata kunci: Efektivitas, Aplikasi Lunpia, Pariwisata, Aplikasi KoncoDolan

Pendahuluan

SDG's memiliki lima prinsip yang dapat menyeimbangkan dimensi ekonomi, lingkungan, dan sosial, yaitu prinsip manusia, planet, kemakmuran, kolaborasi, dan perdamaian (Fitri, 2015). Indonesia berkomitmen untuk mencapai Indonesia Inklusif pada 2030. Presiden Jokowi memimpin langsung strategi dan tindakan Indonesia untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan melalui Peraturan Presiden Indonesia (Perpres) No.59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, yang menunjukkan komitmen pemerintah Indonesia untuk melaksanakan dan mencapai SDGs.

Harbani Pasolong (2010) membagi teori administrasi publik ke dalam beberapa aspek yang mencerminkan bagaimana sumber daya manusia publik diorganisir dan dikomunikasikan untuk merumuskan, melaksanakan, serta mengelola kebijakan publik. Dalam konteks ini, administrasi publik menjadi inti dari manajemen publik yang berperan dalam mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Mahmudi (2010) memperkuat perspektif ini dengan mengemukakan teori manajemen publik yang memiliki tujuh karakteristik khas yang membedakan sektor publik dari sektor swasta, termasuk akuntabilitas yang lebih kompleks, orientasi pada kepentingan publik, serta pengelolaan sumber daya yang tidak berorientasi profit. Aplikasi Lunpia, sebagai bagian dari inisiatif pemerintah dalam mendukung sektor pariwisata di Kota Semarang, termasuk dalam ranah manajemen publik karena dirancang untuk memberikan layanan berbasis teknologi kepada wisatawan. Dalam perspektif administrasi publik, aplikasi ini berfungsi sebagai instrumen pelayanan publik yang bertujuan memudahkan wisatawan dalam merencanakan perjalanan wisata mereka, sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan kepariwisataan berbasis digital. .

Pariwisata merupakan sektor strategis yang perlu mendapatkan perhatian dalam pembangunan nasional. Kebijakan pemerintah sering kali mencakup rencana untuk

mengembangkan objek wisata di berbagai wilayah Indonesia (Sudiarta et al., 2021). Sektor ini telah menjadi kontributor devisa terbesar keempat bagi Indonesia (Septiandari et al., 2021) dan dianggap sebagai salah satu sektor yang paling efisien dalam menciptakan lapangan kerja, baik dari segi regulasi maupun investasi pemerintah (Surjaya, 2014).

Strategi ini bertujuan untuk menciptakan sektor pariwisata yang kompetitif, inklusif, dan berkelanjutan, sehingga mampu berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi serta peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kota Semarang.

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, institusi ini memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan, mempersiapkan, dan mengelola sistem informasi budaya dan pariwisata melalui berbagai media, seperti situs web, media sosial, dan dokumentasi publik. Langkah ini bertujuan untuk menyediakan akses informasi dan pelayanan pariwisata yang mudah bagi wisatawan domestik maupun internasional. Salah satu implementasi dari tanggung jawab tersebut adalah peluncuran platform digital untuk mendukung informasi, promosi, dan pelayanan pariwisata di Kota Semarang, termasuk aplikasi berbasis *smartphone* "Lunpia" yang menjadi inovasi terbaru.

Tabel 2. Platform Media Digital Disbudpar Kota Semarang

No.	Jenis Platform	Nama Akun	Tanggal Pembuatan
1.	Website	https://infowisata.semarangkota.go.id	2016
2.	Instagram	disbudparkotasemarang	6 Mei 2016
3.	Facebook	Disbudpar Kota Semarang	30 Maret 2019
4.	Youtube	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang	18 Februari 2013
5.	Twitter	@disbudparkotasmg	Desember 2014
6.	Aplikasi	Wis Semar	29 Desember 2019
7.	Aplikasi	Smart Tourism (Lunpia)	20 Juli 2020

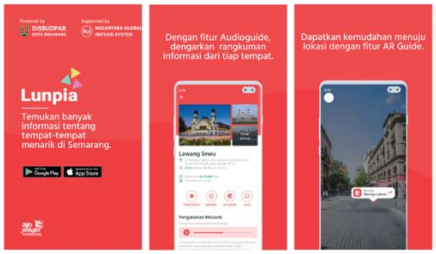
Sumber: Firdaus, 2022

Aplikasi Lunpia merupakan inisiatif yang dikembangkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Semarang bekerja sama dengan PT. Nusantara Global Inovasi. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah wisatawan domestik dan mancanegara dalam menjelajahi destinasi wisata di Kota Semarang. Selain memberikan informasi mengenai tempat-tempat wisata menarik, Lunpia juga menjadi platform promosi gratis bagi pelaku bisnis pariwisata untuk

mempublikasikan produk dan acara mereka (PPID Kota Semarang, 2022).

Gambar 1. Aplikasi Wis Semar Pada *Platform Playstore*
Sumber: Tangkapan Layar Penulis (12 Desember 2024)

Aplikasi Wis Semar yang dikelola oleh Pemerintah Kota Semarang tampaknya sudah tidak efektif dalam mencapai tujuannya, sebagaimana terlihat dari jumlah unduhan yang hanya mencapai 50+ pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa minat atau kesadaran masyarakat terhadap aplikasi ini sangat rendah. Salah satu alasan utamanya adalah fokus aplikasi yang terlalu terbatas, yakni hanya memberikan informasi tentang tempat wisata di Kota Semarang. Padahal, kebutuhan wisatawan maupun masyarakat lokal mencakup aspek yang lebih luas, seperti informasi mengenai restoran, hotel, tempat ibadah, pusat oleh-oleh, dan layanan lainnya. Oleh karena itu, menggantikan aplikasi Wis Semar dengan aplikasi Lunpia dapat menjadi solusi yang lebih efektif.



Gambar 2. Tampilan Aplikasi Lunpia
Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang

Aplikasi Lunpia memiliki cakupan layanan yang lebih komprehensif, sehingga dapat memenuhi berbagai kebutuhan pengguna dalam satu platform. Dengan menyediakan fitur yang lebih beragam, aplikasi Lunpia berpotensi menarik lebih banyak pengguna dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi wisatawan maupun masyarakat lokal. Langkah ini juga dapat meningkatkan promosi pariwisata Semarang.

Keberhasilan aplikasi Lunpia dibandingkan pendahulunya, Wis Semar, menunjukkan pentingnya inovasi dan adaptasi teknologi untuk memenuhi kebutuhan wisatawan modern yang semakin bergantung pada aplikasi digital. Fitur-fitur seperti informasi destinasi yang

terintegrasi dan kemudahan pemesanan layanan wisata mencerminkan prinsip *digital tourism experience* yang diungkapkan oleh Neuhofer et al. (2014), di mana teknologi memungkinkan penciptaan pengalaman wisata yang relevan dan mendalam. Upaya ini tidak hanya meningkatkan daya saing Kota Semarang sebagai destinasi wisata, tetapi juga menunjukkan bagaimana digitalisasi dapat menjadi solusi strategis untuk mengatasi tantangan dalam pemasaran dan pelayanan wisata di era globalisasi.

Meskipun Disbudpar Kota Semarang telah berupaya mengembangkan pariwisata digital melalui inovasi aplikasi Lunpia, realitas di lapangan menunjukkan bahwa dampaknya belum signifikan terhadap pengembangan sektor pariwisata digital secara menyeluruh. Meskipun aplikasi ini mencatat pencapaian 50.000+ unduhan, jumlah ini masih relatif kecil dibandingkan dengan potensi jumlah wisatawan domestik dan mancanegara yang dapat dijangkau. Selain itu, fitur-fitur dalam aplikasi Lunpia, seperti promosi gratis bagi pelaku usaha pariwisata dan pemesanan tiket berbasis *single system*, belum memberikan kontribusi optimal dalam meningkatkan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku usaha.

Pendekatan ini belum sepenuhnya sejalan dengan teori smart tourism dari Gretzel et al. (2015), yang menekankan pentingnya integrasi teknologi dengan data yang kuat, kolaborasi lintas sektor, dan pengalaman pengguna yang inovatif. Tanpa adanya ekosistem digital yang lebih luas dan terintegrasi seperti penggunaan data analitik untuk memahami perilaku wisatawan atau pengembangan fitur interaktif berbasis *real-time* aplikasi ini hanya menjadi alat tambahan, bukan solusi strategis.

Selain itu, rendahnya pengakuan publik terhadap aplikasi ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran digital yang diimplementasikan belum efektif dalam menjangkau *audiens target*. Hal ini bertentangan dengan pandangan Buhalis dan Amaranggana (2015), yang menyebutkan bahwa teknologi pariwisata harus mampu

menciptakan nilai tambah yang nyata bagi pengguna dan meningkatkan efisiensi pengelolaan destinasi. Oleh karena itu, meskipun aplikasi Lunpia adalah langkah awal yang baik, upaya Disbudpar Kota Semarang masih memerlukan strategi yang lebih komprehensif dan inklusif untuk menjadikan pariwisata digital sebagai pilar utama pembangunan pariwisata daerah. Kelemahan pada aplikasi Lunpia, seperti kurangnya fitur interaktif, keterbatasan informasi destinasi, dan minimnya integrasi dengan layanan transportasi atau akomodasi, menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem layanan digital pariwisata Kota Semarang. Oleh karena itu, aplikasi Kocodolan harus dikembangkan dengan mengatasi kelemahan tersebut, misalnya dengan menyediakan fitur pemetaan destinasi yang lebih detail, rekomendasi perjalanan berbasis preferensi pengguna, serta integrasi dengan layanan lokal. Dengan perbaikan ini, Kocodolan dapat menjadi solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendorong pertumbuhan sektor pariwisata di Kota Semarang.

Permasalahan utama yang dihadapi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Semarang adalah efektivitas penerapan aplikasi Lunpia dalam meningkatkan angka kunjungan wisatawan. Meskipun aplikasi ini telah diperkenalkan sebagai inovasi digital untuk mendukung promosi pariwisata, tingkat penggunaannya masih rendah, dan dampaknya terhadap peningkatan kunjungan wisatawan belum optimal. Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Semarang dari tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan tren peningkatan, namun belum mampu menyamai pencapaian pada tahun 2019, yang menandakan bahwa aplikasi Lunpia belum sepenuhnya efektif dalam memperluas jangkauan promosi dan mempermudah akses informasi wisata. Selain itu, minimnya ulasan dan penilaian dari pengguna menjadi indikator bahwa aplikasi ini kurang dikenal dan dimanfaatkan secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan perubahan dalam penerapan sistem digital pariwisata

dengan beralih ke aplikasi Koncodolan, yang diharapkan dapat mengatasi keterbatasan Lunpia dan meningkatkan efektivitas layanan wisata berbasis teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi efektivitas perubahan penerapan aplikasi Lunpia ke Koncodolan, dengan meneliti sejauh mana aplikasi baru ini mampu meningkatkan keterjangkauan informasi wisata, memperluas pasar wisatawan digital, serta menciptakan pengalaman wisata yang lebih interaktif dan menarik. Maka, pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah mengapa Aplikasi Lunpia perlu digantikan menjadi Aplikasi KoncoDolan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Disbudpar Kota Semarang dalam mengembangkan strategi digital yang lebih efektif guna mendukung pertumbuhan sektor pariwisata secara berkelanjutan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Informan penelitian terdiri dari pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, pengguna aplikasi, serta pelaku industri pariwisata. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengapa aplikasi Lunpia belum efektif dalam meningkatkan angka kunjungan wisatawan dan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakefektifan aplikasi Lunpia yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil studi lapangan yang dilakukan melalui pendekatan kualitatif, sehingga data yang diperoleh berbentuk narasi tertulis. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan melalui kajian terhadap aplikasi Lunpia serta Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang sebagai pihak pengelola aplikasi dan siapa saja *stakeholders* yang terlibat di dalamnya dengan tujuan untuk mengidentifikasi kendala dan faktor

determinan yang memengaruhi efektivitasnya. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan yang relevan, observasi langsung, serta dokumentasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian.

Efektivitas Aplikasi Lunpia

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa efektivitas suatu aplikasi atau sistem informasi dapat diukur melalui enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefits). Kualitas sistem mencerminkan aspek teknis, seperti keandalan, kecepatan, dan kemudahan penggunaan aplikasi, sedangkan kualitas informasi berkaitan dengan relevansi, akurasi, dan kelengkapan data yang disajikan. Kualitas layanan mencakup dukungan teknis dan responsivitas pengelola aplikasi terhadap kebutuhan pengguna. Tingkat penggunaan aplikasi serta kepuasan pengguna menjadi indikator utama keberhasilan implementasi sistem, yang pada akhirnya berdampak pada manfaat bersih, baik secara individu maupun organisasi.

Dalam konteks aplikasi Lunpia yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, efektivitasnya dapat dianalisis dengan mengacu pada model ini, guna mengidentifikasi sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan berkontribusi terhadap peningkatan angka kunjungan wisatawan.

Dalam penelitian ini, efektivitas aplikasi Lunpia Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang dianalisis menggunakan 6 (enam) faktor menurut model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. ***System Quality*** **(Kualitas Sistem)**

Kualitas Sistem merupakan aspek fundamental dalam menilai kinerja teknis suatu aplikasi, yang mencakup sejauh mana sistem tersebut dapat beroperasi dengan optimal, stabil, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kualitas sistem mencerminkan berbagai elemen teknis, seperti keandalan, kemudahan penggunaan, efisiensi serta fleksibilitas dengan berbagai perangkat dan sistem operasi. Selain itu, aspek keamanan data dan perlindungan privasi pengguna juga menjadi faktor penting dalam menilai kualitas sistem. Sebuah aplikasi yang memiliki kualitas sistem yang baik harus mampu memberikan pengalaman yang lancar tanpa gangguan teknis yang signifikan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna dalam mengakses serta memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan. Dengan demikian, pengukuran kualitas sistem menjadi indikator utama dalam mengevaluasi efektivitas aplikasi dalam mendukung tujuan yang diharapkan, termasuk dalam konteks pengelolaan informasi pariwisata melalui aplikasi digital.

Aplikasi Lunpia memiliki tingkat keandalan yang cukup baik, dengan stabilitas yang relatif tinggi dalam pengoperasiannya. Namun, masih terdapat beberapa bug yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dari segi kemudahan penggunaan, aplikasi ini memiliki antarmuka yang user-friendly dengan navigasi yang intuitif, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses informasi. Efisiensi aplikasi juga dinilai baik karena memiliki performa yang responsif dan tidak terlalu membebani daya baterai maupun kuota internet pengguna. Fleksibilitas aplikasi cukup tinggi karena tersedia di platform Android dan iOS, serta memiliki fitur yang mendukung kebutuhan wisatawan, seperti peta interaktif dan daftar tempat populer.

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Kualitas Informasi merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana informasi yang disediakan oleh sebuah aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara akurat, relevan, dan mudah dipahami. Kualitas informasi mencakup berbagai aspek, seperti keakuratan data, kelengkapan konten, kemutakhiran informasi, serta keterbacaan dan kejelasan penyajian. Informasi yang akurat memastikan bahwa pengguna mendapatkan data yang benar dan dapat dipercaya,

sementara kelengkapan konten berarti aplikasi menyediakan semua detail yang dibutuhkan tanpa meninggalkan informasi penting. Selain itu, informasi yang selalu diperbarui memungkinkan pengguna mengakses data yang paling relevan sesuai dengan kondisi terkini. Penyajian yang sistematis dan mudah dipahami, seperti penggunaan bahasa yang jelas, tata letak yang rapi, serta adanya dukungan visual seperti gambar atau grafik, juga berperan dalam meningkatkan kualitas informasi. Dengan kualitas informasi yang tinggi, aplikasi dapat memberikan pengalaman yang lebih bermanfaat, membantu pengguna dalam pengambilan keputusan, serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang ditawarkan.

Informasi yang disediakan dalam aplikasi Lunpia dinilai cukup akurat dan relevan dengan kebutuhan wisatawan. Sebagian besar informasi mengenai destinasi wisata, acara budaya, dan panduan perjalanan telah disajikan dengan baik dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Namun, pembaruan informasi secara berkala masih perlu ditingkatkan agar pengguna selalu mendapatkan data yang terbaru. Kelengkapan informasi juga sudah cukup baik, meskipun masih ada beberapa detail tambahan yang dapat disertakan untuk memperkaya pengalaman pengguna. Dari segi kejelasan, informasi disusun dengan cara yang sistematis dan mudah dipahami oleh pengguna.

3. ***Service Quality*** **(Kualitas Layanan)**

Kualitas Layanan merujuk pada tolak ukur yang menilai seberapa baik fitur dan layanan yang disediakan oleh aplikasi dalam mendukung kebutuhan pengguna, dengan fokus utama pada aspek dukungan teknis dan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan mencakup berbagai elemen, seperti kecepatan respons, keandalan dukungan teknis, serta kemampuan aplikasi dalam menangani masalah atau pertanyaan yang diajukan pengguna dengan cepat dan efektif. Dukungan teknis yang baik harus mencakup akses mudah ke bantuan, baik melalui fitur live chat, email, atau pusat bantuan (help center), serta adanya petunjuk atau tutorial yang jelas untuk memandu pengguna dalam mengatasi masalah

teknis yang mungkin muncul. Selain itu, kualitas layanan juga mencakup interaksi yang ramah, responsif, dan solutif dari tim pendukung aplikasi, yang dapat memberikan pengalaman positif kepada pengguna dan memastikan masalah mereka diselesaikan dengan tepat. Aplikasi yang memiliki kualitas layanan yang tinggi tidak hanya mampu memberikan solusi yang cepat dan efisien, tetapi juga menciptakan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap aplikasi tersebut.

Aplikasi Lunpia belum memiliki fitur layanan bantuan yang jelas, sehingga pengguna merasa tidak mengetahui cara menghubungi dukungan teknis apabila mengalami kendala. Tidak adanya sistem pengaduan atau layanan bantuan membuat responsivitas dan konsistensi layanan sulit untuk dinilai. Aspek ini perlu mendapat perhatian lebih agar pengguna merasa lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi serta mendapatkan bantuan saat dibutuhkan.

***4. Use* (Penggunaan)**

Penggunaan mengacu pada sejauh mana dan seberapa sering pengguna memanfaatkan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan mereka, baik dalam hal frekuensi akses, durasi penggunaan, maupun berbagai fitur yang digunakan. Penggunaan aplikasi tidak hanya mencerminkan jumlah interaksi pengguna, tetapi juga menunjukkan tingkat keterlibatan mereka dalam menjelajahi, memahami, dan memanfaatkan layanan yang disediakan. Semakin tinggi intensitas dan konsistensi penggunaan, semakin besar kemungkinan aplikasi memberikan manfaat yang nyata bagi penggunanya. Selain itu, aspek penggunaan juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan navigasi, kualitas informasi, kecepatan akses, serta relevansi fitur dengan kebutuhan pengguna. Penggunaan yang optimal menandakan bahwa aplikasi telah berhasil menarik minat pengguna dan memberikan nilai tambah yang signifikan dalam kehidupan mereka.

Oleh karena itu, pemantauan dan analisis terhadap pola penggunaan menjadi penting untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi serta mengidentifikasi peluang perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Penggunaan aplikasi Lunpia cenderung bersifat musiman, dengan peningkatan frekuensi akses pada akhir pekan dan musim liburan ketika wisatawan lebih aktif mencari informasi. Fitur yang paling sering digunakan meliputi informasi mengenai wisata, kuliner, dan penginapan, baik oleh wisatawan maupun agen perjalanan. Namun, tidak semua fitur dimanfaatkan oleh seluruh pengguna, tergantung pada kebutuhan spesifik mereka.

5. ***User Satisfaction*** **(Kepuasan Pengguna)**

Kepuasan Pengguna adalah ukuran yang menggambarkan sejauh mana pengguna merasa puas terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi, berdasarkan persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan, kualitas layanan, keandalan sistem, serta manfaat yang diperoleh. Kepuasan pengguna mencerminkan apakah aplikasi berhasil memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka dalam aspek fungsionalitas, kenyamanan, dan efektivitas. Faktor-faktor seperti kecepatan respons aplikasi, keakuratan informasi, tampilan antarmuka yang intuitif, serta dukungan teknis yang responsif turut memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Semakin positif pengalaman yang dirasakan, semakin tinggi tingkat kepuasan, yang dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas pengguna serta kecenderungan mereka untuk terus menggunakan dan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain. Sebaliknya, jika pengguna menghadapi kendala seperti bug, kesulitan navigasi, atau fitur yang tidak sesuai dengan harapan, tingkat kepuasan dapat menurun, yang berpotensi mengurangi keterlibatan dan retensi pengguna. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna secara berkala menjadi aspek penting bagi pengembang untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa aplikasi terus memberikan

pengalaman yang optimal bagi penggunanya.

Aplikasi Lunpia mendapat ulasan yang mayoritas positif, namun jumlah ulasan yang terbatas membuat gambaran pengalaman pengguna kurang komprehensif. Rating aplikasi yang berada di kisaran 4 dari 5 mencerminkan tingkat kepuasan yang cukup baik, tetapi jumlah penilaian yang rendah menyebabkan kesulitan dalam mengukur kualitasnya secara menyeluruh. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna meliputi keterbatasan update informasi real-time, kecepatan aplikasi yang perlu dioptimalkan, serta minimnya fitur tambahan seperti rute transportasi umum. Oleh karena itu, pengembang perlu meningkatkan strategi promosi untuk mendorong lebih banyak pengguna memberikan umpan balik, serta melakukan perbaikan sistem guna meningkatkan keakuratan informasi, kecepatan aplikasi, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

***6. Net Benefits* (Manfaat Bersih)**

Manfaat Bersih merupakan ukuran yang mengevaluasi dampak positif yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi bagi individu, organisasi, maupun masyarakat secara keseluruhan. Penilaian ini mencakup sejauh mana aplikasi memberikan manfaat yang nyata, baik dalam meningkatkan efisiensi, produktivitas, pengalaman pengguna, maupun dalam mendukung pencapaian tujuan tertentu. Bagi individu, manfaat bersih dapat berupa kemudahan akses terhadap informasi, peningkatan kenyamanan, atau penghematan waktu dalam menyelesaikan tugas. Dalam konteks organisasi, aplikasi yang efektif dapat membantu meningkatkan kinerja operasional, mengoptimalkan proses bisnis, serta memperluas jangkauan layanan. Sementara itu, bagi masyarakat, manfaat bersih dapat terlihat dalam bentuk peningkatan aksesibilitas layanan publik, penyebaran informasi yang lebih luas, atau kontribusi terhadap pembangunan sosial dan ekonomi. Evaluasi manfaat bersih ini penting untuk mengukur keberhasilan aplikasi dalam jangka panjang serta memastikan bahwa aplikasi tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memberikan nilai tambah yang

signifikan bagi penggunanya. Dengan memahami dan mengoptimalkan manfaat bersih yang dihasilkan, pengembang dan pemangku kepentingan dapat terus menyempurnakan aplikasi agar lebih relevan, berdampak, dan berkelanjutan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Aplikasi Lunpia memberikan manfaat yang cukup besar dalam hal mempermudah wisatawan dalam mencari informasi wisata dan merencanakan perjalanan. Namun, manfaatnya masih lebih terasa bagi individu dibandingkan organisasi atau pelaku industri pariwisata secara lebih luas. Peningkatan efisiensi sudah terlihat dari kemudahan akses terhadap informasi wisata dan fitur peta interaktif yang membantu navigasi. Untuk meningkatkan dampak positifnya, aplikasi ini perlu lebih banyak digunakan dalam skala yang lebih luas, termasuk oleh komunitas dan industri pariwisata secara keseluruhan.

Faktor Ketidakefektifan Aplikasi Lunpia

Teori O'Brien dan Marakas (2010) menyoroti bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga melibatkan elemen-elemen yang saling terintegrasi, yaitu manusia (people), proses (process), dan teknologi (technology). Ketiga elemen ini harus dikelola secara seimbang dan strategis untuk mencapai tujuan sistem informasi secara efektif. Pendekatan teoritis ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi adalah hasil sinergi dari manusia yang kompeten, proses yang terencana dan terorganisir dengan baik, serta teknologi yang andal dan relevan. Ketidakseimbangan atau kegagalan dalam salah satu elemen ini dapat mengakibatkan sistem informasi menjadi tidak efektif atau gagal mencapai tujuan yang diharapkan.

Dalam konteks pertanyaan penelitian terkait faktor ketidakefektifan Aplikasi Lunpia dalam upaya pengembangan pariwisata di Kota Semarang, maka potensi masalah dapat ditelusuri pada ketiga faktor tersebut. Pada faktor manusia, mungkin terdapat kurangnya pemahaman atau keterampilan dari pengguna aplikasi,

seperti pelaku pariwisata, wisatawan, atau masyarakat umum. Selain itu, dukungan pemerintah atau pemangku kepentingan terkait juga dapat menjadi faktor yang kurang optimal. Dari sisi proses, ketidakefektifan dapat terjadi akibat perencanaan yang tidak matang, kurangnya sosialisasi aplikasi kepada masyarakat, atau tidak adanya evaluasi terhadap efektivitas aplikasi. Sementara pada faktor teknologi, permasalahan seperti antarmuka pengguna yang tidak intuitif, ketersediaan fitur yang tidak sesuai kebutuhan, atau masalah teknis pada aplikasi dapat menghambat keberhasilan implementasi Aplikasi Lunpia.

Dalam penelitian ini faktor ketidakefektifan aplikasi Lunpia dalam pengembangan pariwisata Kota Semarang dianalisis menggunakan 3 (tiga) elemen menurut Teori O'Brien dan Marakas (2010), yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Manusia (People)

Faktor Manusia mencakup seluruh individu yang berperan dalam penggunaan dan pengelolaan sistem informasi, mulai dari pengembang yang merancang dan memastikan fungsionalitas aplikasi, pengguna akhir yang memanfaatkan sistem dalam aktivitas sehari-hari, hingga pemangku kebijakan yang menetapkan regulasi serta kebijakan terkait. Setiap kelompok ini memiliki peran yang berbeda namun saling berkaitan dalam menentukan efektivitas dan keberhasilan sistem. Pengembang bertanggung jawab atas desain, pemeliharaan, serta peningkatan fitur agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, pengguna akhir menjadi elemen kunci dalam menguji kepraktisan dan kegunaan sistem dalam situasi nyata. Di sisi lain, pemangku kebijakan memiliki peran strategis dalam mendukung implementasi, regulasi, serta pengembangan lebih lanjut agar sistem informasi dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat maksimal.

Kurangnya kompetensi pengguna menjadi salah satu penyebab utama ketidakefektifan aplikasi Lunpia. Sebagian besar pengguna belum terampil dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi ini, sehingga fitur-fitur yang tersedia

tidak dimanfaatkan secara optimal. Minimnya pelatihan dan panduan resmi juga membuat pengguna harus belajar secara mandiri, yang sering kali tidak efisien. Selain itu, dukungan dari manajemen masih kurang maksimal, baik dalam bentuk sumber daya, pengembangan fitur, maupun promosi aplikasi. Kebijakan terkait adopsi aplikasi oleh pelaku industri pariwisata juga belum efektif, sehingga pemanfaatan aplikasi masih terbatas.

2. Faktor Proses (Process)

Faktor Proses dalam implementasi sistem informasi mencakup rangkaian tahapan yang terstruktur dan sistematis untuk memastikan keberhasilan penerapan teknologi dalam suatu organisasi. Proses ini dimulai dengan perencanaan strategis, di mana kebutuhan bisnis dianalisis, tujuan implementasi ditetapkan, serta strategi pengembangan dan penerapan sistem dirancang secara matang. Perencanaan ini juga mencakup identifikasi risiko serta penyusunan kebijakan yang mendukung kelancaran adopsi sistem informasi. Evaluasi kinerja sistem dilakukan secara berkelanjutan untuk menilai sejauh mana sistem telah memenuhi kebutuhan organisasi dan pengguna. Evaluasi ini mencakup pemantauan performa teknis, kepuasan pengguna, serta dampak sistem terhadap produktivitas dan efisiensi operasional. Dengan adanya evaluasi yang kontinu, organisasi dapat melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap sistem informasi yang diterapkan, sehingga dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan bisnis dan perkembangan teknologi.

Analisis kebutuhan dalam pengembangan aplikasi Lunpia belum dilakukan secara menyeluruh, sehingga beberapa fitur yang tersedia tidak sepenuhnya relevan atau menarik bagi wisatawan. Kurangnya integrasi dengan layanan pendukung seperti pemesanan tiket dan transportasi membuat pengalaman pengguna kurang praktis. Selain itu, minimnya sosialisasi dan pelatihan pengguna menyebabkan banyak orang tidak memahami cara kerja aplikasi dengan baik. Tanpa strategi edukasi yang efektif, aplikasi ini sulit mencapai tujuannya dalam

meningkatkan angka kunjungan wisatawan.

3. Faktor Teknologi (Technology)

Faktor Teknologi mencakup seluruh aspek teknis yang menjadi fondasi dalam pengoperasian dan pengelolaan sistem informasi, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, infrastruktur jaringan, serta proses integrasi sistem. Faktor ini menentukan sejauh mana sistem informasi dapat berjalan dengan optimal, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kinerja perangkat keras menjadi salah satu aspek penting yang diamati, mencakup kecepatan pemrosesan, kapasitas penyimpanan, serta keandalan perangkat dalam mendukung operasional sehari-hari. Selain itu, fungsionalitas perangkat lunak juga menjadi perhatian, terutama dalam hal antarmuka pengguna (UI), pengalaman pengguna (UX), kompatibilitas dengan sistem lain, serta kemudahan dalam pembaruan dan pemeliharaan. Stabilitas dan keamanan jaringan turut berperan dalam menjamin kelancaran akses terhadap sistem informasi, termasuk aspek kecepatan akses, perlindungan data dari ancaman siber, serta ketersediaan sistem dalam berbagai kondisi operasional. Keseluruhan elemen teknologi ini harus bekerja secara sinergis agar sistem informasi dapat berfungsi secara optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi pengguna.

Dari sisi teknologi, aplikasi Lunpia masih mengalami berbagai kendala teknis yang menghambat pengalaman pengguna. Stabilitas aplikasi belum optimal, dengan keluhan terkait respons yang lambat, kesulitan memuat data, serta crash yang sering terjadi. Selain itu, kurangnya integrasi dengan layanan pendukung pariwisata membuat pengguna harus berpindah ke platform lain untuk melengkapi informasi perjalanan mereka. Tanpa infrastruktur yang andal dan sistem yang terintegrasi dengan baik, aplikasi ini belum dapat memberikan manfaat maksimal bagi wisatawan dan industri pariwisata secara keseluruhan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas Aplikasi Lunpia dalam

meningkatkan angka kunjungan wisatawan di Kota Semarang masih tergolong rendah. Analisis menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi cukup baik dalam hal stabilitas dan kemudahan penggunaan, tetapi masih terdapat kendala teknis seperti bug dan keterbatasan fleksibilitas fitur. Kualitas informasi yang disediakan cukup akurat, namun masih perlu pembaruan secara real-time agar lebih relevan bagi pengguna. Dari segi kualitas layanan, aplikasi ini belum menyediakan dukungan teknis yang responsif, sehingga pengguna kesulitan dalam mendapatkan bantuan saat menghadapi kendala.

Penggunaan aplikasi masih bersifat musiman dengan frekuensi tertinggi pada masa liburan, sementara kepuasan pengguna cenderung positif tetapi belum menyeluruh karena jumlah ulasan dan penilaian yang terbatas. Aplikasi ini telah memberikan manfaat bagi individu dalam mendapatkan informasi wisata, namun belum berdampak signifikan terhadap sektor industri pariwisata secara luas.

Ketidakefektifan aplikasi ini disebabkan oleh tiga faktor utama menurut teori O'Brien dan Marakas (2010), yaitu faktor manusia, faktor proses, dan faktor teknologi. Faktor manusia meliputi kurangnya kompetensi pengguna dalam memanfaatkan fitur aplikasi secara optimal serta minimnya dukungan dari pihak pengelola dalam memberikan edukasi dan sosialisasi. Faktor proses menunjukkan bahwa strategi pemasaran dan integrasi layanan pendukung masih belum optimal, sehingga aplikasi kurang menarik bagi wisatawan. Faktor teknologi mencerminkan kendala teknis yang menghambat pengalaman pengguna, seperti kecepatan akses yang kurang optimal dan kurangnya integrasi dengan layanan transportasi serta pemesanan tiket wisata.

Untuk meningkatkan efektivitas aplikasi, diperlukan strategi perbaikan dalam aspek teknis, peningkatan kualitas layanan, serta optimalisasi promosi dan integrasi dengan ekosistem pariwisata yang lebih luas. Dengan langkah-langkah

perbaikan ini, diharapkan Aplikasi Lunpia atau penerapannya ke dalam Aplikasi Koncodolan dapat lebih efektif dalam mendukung pertumbuhan pariwisata di Kota Semarang.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, Aplikasi Lunpia masih belum efektif dalam meningkatkan angka kunjungan wisatawan di Kota Semarang. Oleh karena itu, diperlukan berbagai perbaikan, baik dalam aspek teknis, layanan, maupun strategi pengelolaannya.

Dalam aspek kualitas sistem, aplikasi perlu dilakukan perbaikan bug secara rutin, optimalisasi performa agar lebih ringan, serta pengembangan fitur tambahan seperti mode offline dan integrasi dengan platform lain. Kualitas informasi dapat ditingkatkan dengan pembaruan data secara berkala, penambahan detail wisata yang lebih lengkap, serta kolaborasi dengan pelaku industri lokal agar informasi lebih akurat dan komprehensif. Kualitas layanan juga perlu diperbaiki dengan menyediakan fitur live chat atau chatbot, sistem pengaduan yang lebih responsif, serta umpan balik pengguna untuk peningkatan layanan.

Dari sisi penggunaan, strategi pemasaran digital harus diperkuat dengan promosi aktif melalui media sosial, program loyalitas bagi pengguna aktif, serta sosialisasi kepada pelaku industri pariwisata agar mereka lebih terlibat dalam pemanfaatan aplikasi. Manfaat bersih yang diberikan aplikasi juga bisa diperluas dengan menjalin kerja sama dengan sektor industri pariwisata, mendorong keterlibatan komunitas lokal, serta mengembangkan fitur tambahan seperti reservasi restoran atau layanan tur digital.

Ketidakefektifan aplikasi juga dipengaruhi oleh faktor manusia, di mana kurangnya pemahaman pengguna dapat diatasi melalui panduan interaktif, pelatihan bagi pelaku wisata, serta kebijakan insentif bagi mereka yang aktif menggunakan aplikasi. Faktor proses menunjukkan bahwa analisis kebutuhan pengguna perlu diperkuat agar fitur yang dikembangkan lebih relevan. Selain itu, integrasi dengan layanan reservasi dan transportasi dapat meningkatkan kenyamanan

pengguna. Faktor teknologi perlu ditingkatkan dengan stabilisasi performa, optimalisasi kecepatan aplikasi, serta integrasi dengan sistem pembayaran digital untuk mempermudah transaksi wisata.

Dengan perbaikan menyeluruh pada aspek teknis, layanan, serta strategi pemasaran dan pengelolaan, Aplikasi Lunpia berpotensi menjadi alat yang lebih efektif dalam mendukung industri pariwisata Kota Semarang.

Daftar Pustaka

S., L. Wisnu Wardhana, D. Ambarwati, and U. Sholihin, "Preliminary Observation Study of Kampung Tahu in Tinalan Village, Kediri City, for Implementation of Educational Tourism Village Concept Based on Industrial Centers," KnE Soc. Sci., vol. 2020, pp. 51–65, 2020, doi: 10.18502/kss.v4i7.6842.

I. Novitaningtyas, A. Achsa, and B. Rahardjo, "Analysis of the Basic Elements of Tourism Destination and Marketing Potential in Brajan Tourism Village," JELAJAH J. Tour. Hosp., vol. 1, no. 1, pp. 11–19, 2019, doi: 10.33830/jelajah.v1i1.691.

A. R. Bahtiar, A. J. T. Segara, and Suyoto, "Design of smart gamification in village tourism: An Indonesian case study," Int. J. Eng. Pedagog., vol. 10, no. 1, pp. 82–93, 2020, doi: 10.3991/ijep.v10i1.11522.

A. Azizah, "Tourism Development and Strategy for Increasing Numbers of Visitors in Kediri," J. Indones. Tour. Dev. Stud., vol. 5, no. 2, pp. 131–136, 2017, doi: 10.21776/ub.jitode.2017.005.02.09.

I. D. Wolf, D. B. Croft, and R. J. Green, "Nature conservation and nature-based tourism: A paradox?," Environ. - MDPI, vol. 6, no. 9, pp. 1–22, 2019, doi: 10.3390/environments6090104.

E. Conti and S. Heldt Cassel, "Liminality in nature-based tourism experiences as mediated through social media," Tour. Geogr., vol. 22, no. 2, pp. 413–432, 2020, doi: 10.1080/14616688.2019.1648544.

A. F. Waruwu, I. P. Agung Bayupati, and I. K. Gede Darma Putra, "Augmented Reality Mobile Application of Balinese Hindu Temples: DewataAR," Int. J. Comput. Netw. Inf. Secur., vol. 7, no. 2, pp. 59-66, 2015, doi: 10.5815/ijcnis.2015.02.07.

R. Dijaya, A. N. Fadilah, E. A. Suprayitno, M. Suryawinata, and C. Taurusta, "Virtual reality markerless based on 3D for the representation of heart and circulatory system," J. Adv. Res. Dyn. Control Syst., vol. 10, no. 6 Special Issue, pp. 1721–1725, 2018.

U. Rio, S. Erlinda, and D. Haryono, "Implementasi Model Mobile

Augmented Reality e-Booklet untuk Mempromosikan Object Wisata Unggulan Provinsi Riau dengan metode 3D Object Tracking," INOVTEK Polbeng - Seri Inform., vol. 1, no. 2, p. 177, 2016, doi: 10.35314/isi.v1i2.137.

Ha, H., Han, H., Mun, S., Bae, S., Lee, J., & Lee, K. (2019). "An Improved Study of Multilevel Semantic Network Visualization for Analyzing Sentiment Word of Movie Review Data." Applied Sciences, 9(12), 2419.

Indrasari, M., Hapsari, I. N., & Sukesi, S. (2019). "Customer loyalty: effects of sales information system, marcomm, and brand ambassadors." Jurnal Studi Komunikasi, 3(2), 182–198.

Khamis, S., Ang, L., & Welling, R. (2017). "Self-branding, 'micro-celebrity' and the rise of Social Media Influencers." Celebrity Studies, 8(2), 191–208. https://doi.org/10.1080/19392397.2016.1218292.