

Strategi Pengembangan Berkelanjutan Industri Pariwisata Kota Makassar melalui Model Rekayasa Ulang Proses Bisnis

¹Herminawaty Abubakar, ²Palipada Palisuri & ³Nurhidayanti S.

^{1,2} Universitas Bosowa, Makassar

³ Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya, Makassar

Email: herminawati.abubakar@universitasbosowa.ac.id

Abstract

The current global market continues to experience changes, the better the company's performance, the greater the competitiveness that the company can achieve. It is then important to evaluate and analyze the company's business processes, then engineer part or all of the necessary business processes to improve performance. Business process reengineering is a series of activities carried out by a company to achieve its goals. These activities are organized in such a way that they can realize real business goals and produce value for customers. This research aims to (1) design a sustainable development strategy for the tourism industry, (2) develop a business process reengineering model in the tourism industry (3) analyze the competitive advantages of the tourism industry in increasing competitiveness. The research objective is to improve the performance of the tourism industry by identifying and implementing the changes needed to achieve better business goals through the Business Process Reengineering model. This research uses descriptive analytical research methods using primary and secondary data. Primary data was obtained through surveys and direct interviews with tourism industry players in Makassar City. Secondary data was obtained through literature study and statistical data related to the condition of the tourism industry. The results of this research found that the Makassar City tourism industry can grow and develop sustainably through the implementation of a business process reengineering model so that it can increase competitiveness, efficiency and service quality.

Keywords business process reengineering; sustainable development; tourism industry.

1. Pendahuluan

Dalam era digital ini, industri pariwisata telah mengalami perkembangan pesat. Banyak orang yang kini lebih mudah untuk bepergian ke berbagai destinasi wisata di seluruh dunia. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat proses bisnis yang kompleks yang harus diatur dengan baik agar industri pariwisata dapat berjalan dengan lancar. Industri pariwisata adalah sektor ekonomi yang terkait dengan perjalanan dan wisata. Ini melibatkan berbagai bisnis, layanan, dan aktivitas yang mendukung perjalanan dan rekreasi orang-orang ke destinasi wisata. Industri pariwisata dapat mencakup berbagai aspek, termasuk transportasi, akomodasi, makanan dan minuman, hiburan, agen perjalanan, dan banyak lagi.

Proses bisnis dalam industri pariwisata melibatkan berbagai tahapan, seperti pemesanan tiket, penginapan, transportasi, dan pengaturan kegiatan wisata. Proses-proses ini harus dijalankan

Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia 2023 Papua

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 1

17-19 Oktober 2023

dengan efisien agar dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para wisatawan. Oleh karena itu, penggunaan model proses bisnis menjadi penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis industri pariwisata.

Industri pariwisata memiliki peran yang penting dalam menggerakkan perekonomian sebuah kota atau daerah serta dalam memberikan pengalaman berharga kepada wisatawan yang berkunjung. Kota Makassar, sebagai salah satu kota terbesar di Sulawesi Selatan, memiliki potensi besar untuk mengembangkan industri pariwisata yang dapat memberikan manfaat ekonomi dan sosial kepada masyarakat setempat.

Pandemi covid-19 telah memberikan dampak sangat signifikan terhadap pariwisata Indonesia tidak terkecuali Kota Makassar sebagai pintu gerbang pariwisata Provinsi Sulawesi Selatan. Merembaknya pandemi covid-19 tahun 2020 menyebabkan penurunan yang signifikan jumlah wisatawan, baik nusantara maupun mancanegara di Kota Makassar. Jumlah kunjungan wisatawan nusantara tahun 2020 menurun sebesar 65,44%, tahun 2020 kunjungan wisatawan Nusantara sebesar 1,54 juta dibandingkan tahun 2019 sebesar 4,45 juta kunjungan, demikian halnya dengan kunjungan wisatawan manca negara pada tahun 2020 menurun drastis sebesar 73,58%, kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2020 sebesar 111.147 kunjungan dibandingkan tahun 2019 sebesar 29.358 kunjungan. Tahun 2021 saat new normal life mulai diterapkan, kunjungan wisatawan nusantara ke Kota Makassar mulai meningkat sebesar 154.715 atau 9,1% dari tahun 2020, namun kunjungan wisatawan mancanegara terus menurun sebesar 25.689 atau 87,5% dari tahun 2020. Hal ini tentunya menyebabkan industri pariwisata mengalami kerugian yang cukup besar.

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki peran penting dalam pertumbuhan dan perkembangan Kota Makassar. Kota Makassar merupakan salah satu destinasi pariwisata utama di Indonesia, terkenal dengan keindahan alam, budaya, dan sejarahnya yang kaya. Untuk memastikan keberlanjutan dan pengembangan industri pariwisata di Kota Makassar, perlu ada perhatian khusus terhadap pengelolaan proses bisnis yang mendukung sektor ini. Proses bisnis menjadi alat yang relevan dan efektif dalam mendukung perkembangan industri pariwisata di Kota Makassar.

Salah satu model proses bisnis yang dapat digunakan dalam industri pariwisata adalah Rekayasa Ulang Proses Bisnis (Business Process Reengineering/BPR). Model ini bertujuan untuk melakukan perubahan radikal dalam proses bisnis yang ada, dengan fokus pada peningkatan kinerja dan penghapusan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah. Dalam konteks industri pariwisata, BPR dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan yang menghambat efisiensi proses bisnis, seperti birokrasi yang berlebihan atau kebiasaan-kebiasaan yang tidak efisien.

Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia 2023 Papua

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 1

17-19 Oktober 2023

Pariwisata di Kota Makassar mencakup berbagai sektor, termasuk hotel, restoran, tempat wisata, transportasi, dan layanan terkait lainnya. Penting untuk memahami bahwa pengalaman wisatawan dan keberlanjutan lingkungan adalah dua aspek yang sangat penting dalam pengembangan industri pariwisata. Oleh karena itu, penggunaan model rekayasa proses bisnis di sektor pariwisata Kota Makassar dapat membantu mengoptimalkan proses-proses yang ada, meningkatkan kualitas layanan, dan menjaga keberlanjutan lingkungan.

Pengembangan model BPR dalam industri pariwisata di Kota Makassar adalah langkah penting untuk mengoptimalkan industri ini, meningkatkan pendapatan daerah, dan memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat. Selain itu, model ini juga harus selaras dengan visi dan misi pembangunan pariwisata kota Makassar untuk mencapai keberlanjutan dan pengembangan berkelanjutan.

2. Tinjauan Literatur

2.1 Rekayasa Ulang Proses Bisnis

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, industri pariwisata menjadi salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan yang signifikan. Model bisnis industri pariwisata telah mengalami banyak perubahan dan transformasi untuk menghadapi tantangan dan peluang baru. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam mengoptimalkan bisnis industri pariwisata adalah dengan menerapkan model rekayasa ulang proses bisnis (*Business Process Reengineering/BPR*).

Rekayasa ulang Proses bisnis (*business process reengineering*) adalah suatu pendekatan yang bertujuan untuk merancang ulang proses bisnis yang ada secara menyeluruh dan radikal untuk mencapai peningkatan kinerja yang signifikan. Model rekayasa ulang bisnis dapat diterapkan dalam berbagai sektor termasuk industri pariwisata.

Model BPR dalam industri pariwisata melibatkan beberapa konsep dan prinsip yang mendasari proses perubahan dan pengembangan dalam industri pariwisata. Model ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja bisnis pariwisata dengan mengidentifikasi dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan bisnis yang lebih baik. Salah satu landasan teori yang penting dalam Model BPR dalam industri pariwisata adalah konsep pengembangan berkelanjutan. Konsep ini mengakui pentingnya menjaga keseimbangan antara pembangunan pariwisata dan pelestarian lingkungan serta budaya lokal. Dalam konteks ini, perubahan dalam bisnis pariwisata haruslah berkelanjutan dan tidak merugikan lingkungan dan masyarakat setempat.

Model BPR dalam industri pariwisata juga didasarkan pada prinsip pengalaman pelanggan yang baik. Hal ini berarti bahwa perubahan dalam bisnis pariwisata haruslah bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman yang diberikan kepada wisatawan. Prinsip ini dapat mencakup penggunaan teknologi yang inovatif, peningkatan keterampilan karyawan, dan

Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia 2023 Papua

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 1

17-19 Oktober 2023

peningkatan infrastruktur pariwisata. Selain itu, model BPR adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk merancang ulang proses bisnis suatu organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas layanan. Dalam konteks industri pariwisata, BPR menjadi penting karena industri ini sangat tergantung pada pengelolaan proses bisnis yang efisien dan berkelanjutan.

Berikut adalah beberapa landasan teori terkait dengan model BPR dalam industri pariwisata:

Model BPR: Model BPR melibatkan identifikasi, analisis, dan perbaikan proses bisnis yang ada. Ini melibatkan pemahaman mendalam tentang bagaimana proses-proses ini bekerja dan bagaimana mereka dapat ditingkatkan. Model-model BPR yang populer melibatkan langkah-langkah seperti pemetaan proses eksisting, pengidentifikasian masalah dan peluang, perancangan proses yang baru, dan implementasi perubahan.

Customer-Centric Approach: Dalam industri pariwisata, orientasi pada pelanggan sangat penting. BPR harus difokuskan pada cara meningkatkan pengalaman pelanggan, mulai dari pemesanan hingga pelayanan di lokasi. Penting untuk mengidentifikasi elemen-elemen dalam proses yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memastikan bahwa perubahan yang diusulkan berkontribusi pada pengalaman yang lebih baik.

Integrasi Teknologi Informasi: Penggunaan teknologi informasi dan sistem manajemen adalah elemen penting dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis pariwisata. Penggunaan sistem pemesanan online, manajemen inventaris, dan solusi berbasis cloud dapat membantu dalam perbaikan proses. Teknologi juga memungkinkan pengumpulan data yang lebih baik untuk analisis dan pemantauan yang akurat.

Kualitas Layanan: BPR harus memasukkan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Ini melibatkan pelatihan karyawan, manajemen hubungan pelanggan yang baik, dan evaluasi terus-menerus terhadap kualitas layanan.

Efisiensi Operasional: BPR bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis. Dalam industri pariwisata, ini melibatkan pengurangan pemborosan, perbaikan proses operasional, dan manajemen sumber daya yang lebih baik.

Adaptasi Terhadap Perubahan Lingkungan: Industri pariwisata dapat dipengaruhi oleh perubahan tren, musim liburan, dan faktor eksternal lainnya. Model BPR harus dapat beradaptasi dengan perubahan ini dan memungkinkan fleksibilitas dalam manajemen proses bisnis.

2.2. Tujuan Model Rekayasa Ulang Proses Bisnis Industri Pariwisata

Penerapan model BPR dalam industri pariwisata tidak hanya memberikan manfaat dalam hal efisiensi dan efektivitas proses bisnis, tetapi juga berdampak pada kepuasan wisatawan. Dengan proses bisnis yang efisien dan efektif, wisatawan akan mendapatkan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan. Hal ini dapat meningkatkan citra dan reputasi. Model BPR merupakan

Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia 2023 Papua

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 1

17-19 Oktober 2023

pendekatan yang digunakan untuk mengubah dan meningkatkan proses bisnis yang ada agar menjadi lebih efisien dan efektif. Dalam konteks industri pariwisata, model BPR dapat digunakan untuk mengoptimalkan berbagai aspek operasional, mulai dari pemesanan tiket, pengelolaan akomodasi, hingga pengaturan tour dan aktivitas wisata lainnya.

Salah satu manfaat utama dari menerapkan model BPR dalam industri pariwisata adalah peningkatan pengalaman pelanggan. Dengan mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pelanggan, perusahaan pariwisata dapat mengubah dan mengoptimalkan proses bisnis mereka agar lebih responsif dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Sebagai contoh, dengan menggunakan teknologi dan sistem yang canggih, perusahaan pariwisata dapat menyediakan platform pemesanan online yang mudah digunakan dan memberikan informasi yang akurat tentang destinasi wisata, akomodasi, dan harga. Selain itu, model BPR juga dapat memungkinkan perusahaan pariwisata untuk memberikan layanan pelanggan yang personal dan terkustomisasi sesuai dengan preferensi dan kebutuhan masing-masing pelanggan.

Model BPR juga dapat membantu industri pariwisata mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi. Dengan mengidentifikasi dan menghilangkan aktivitas yang tidak bernilai tambah, perusahaan pariwisata dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya mereka, termasuk waktu, tenaga kerja, dan sumber daya finansial destinasi pariwisata. Selanjutnya, model BPR dalam industri pariwisata juga mengacu pada konsep pengelolaan destinasi pariwisata yang efektif. Hal ini mencakup pengembangan strategi pemasaran yang tepat, pengelolaan daya tarik wisata, dan pengembangan infrastruktur yang mendukung. Dalam konteks ini, perubahan dalam bisnis pariwisata haruslah mengarah pada peningkatan daya saing destinasi pariwisata dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis merupakan suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Penelitian deskriptif analisis, peneliti akan mengumpulkan data dari berbagai sumber yang relevan. Data yang dikumpulkan mencakup studi literatur, laporan penelitian, dan data statistik terkait dengan fenomena bisnis industri pariwisata di Kota Makassar.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survei, wawancara dan studi kepustakaan/dokumentasi. Sedangkan pemilihan responden menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. Survei digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada pelaku usaha pariwisata (travel, obyek wisata, akomodasi, makan/minum, MICE dan pramuwisata). Studi pustaka, pengumpulan data dengan mengadakan studi tinjauan literatur dari berbagai artikel pada jurnal nasional dan

Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia 2023 Papua Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 1

17-19 Oktober 2023

internasional kemudian dianalisis untuk mengumpulkan data dan wawasan yang relevan dengan pokok bahasan. Teknik studi kepustakaan digunakan untuk memperoleh data dan wawasan secara tertulis yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

4. Hasil dan Pembahasan

Pariwisata merupakan sektor yang menjadi tulang punggung dalam perekonomian banyak negara, termasuk Indonesia. Salah satu kota di Indonesia yang memiliki potensi pariwisata yang besar adalah Kota Makassar. Industri pariwisata di Kota Makassar telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Namun, seperti industri lainnya, industri pariwisata juga perlu terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan zaman. Namun, meskipun memiliki potensi yang besar, industri pariwisata di Kota Makassar masih menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Oleh karena itu, model rekayasa ulang proses bisnis industri pariwisata di Kota Makassar perlu dikembangkan untuk mengoptimalkan potensi pariwisata yang ada.

Industri pariwisata sendiri mencakup berbagai sektor seperti akomodasi, restoran, objek wisata, transportasi, dan berbagai layanan pendukung lainnya. Untuk mengoptimalkan sektor-sektor ini, diperlukan perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan proses bisnis yang baik. Model BPR adalah alat yang efektif untuk menganalisis, merancang ulang, dan mengelola proses bisnis yang ada dalam industri pariwisata. Model BPR dalam industri Pariwisata juga dapat didasarkan pada teori bisnis dan manajemen yang umum. Konsep seperti analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), pengelolaan risiko, perencanaan strategis, dan pengukuran kinerja bisnis dapat digunakan dalam proses perubahan dan pengembangan.

Model BPR memungkinkan identifikasi, pemodelan, analisis, dan perbaikan berkelanjutan terhadap proses-proses yang ada dalam industri pariwisata. Berikut beberapa poin yang perlu dipertimbangkan dalam pengembangan model rekayasa proses bisnis pada industri pariwisata di Kota Makassar:

Identifikasi Tujuan dan Sasaran. Langkah pertama adalah mengidentifikasi tujuan dan sasaran bisnis industri pariwisata di Kota Makassar. Apa yang ingin dicapai? Apakah fokusnya pada peningkatan jumlah wisatawan, peningkatan pendapatan, atau pemberdayaan komunitas lokal? Tujuan dan sasaran harus jelas dan terukur.

Analisis Proses Bisnis Saat Ini. Identifikasi proses-proses bisnis yang ada dalam industri pariwisata di Kota Makassar. Ini bisa termasuk pemesanan hotel, transportasi, panduan wisata, dan lainnya. Evaluasi proses-proses ini untuk menentukan efisiensi dan ketepatan waktu.

Identifikasi Masalah dan Hambatan. Identifikasi masalah dan hambatan dalam proses-proses bisnis yang ada. Ini bisa termasuk masalah administrasi, perizinan, kebutuhan pelatihan, atau teknologi yang kurang memadai.

Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia 2023 Papua

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 1

17-19 Oktober 2023

Desain Ulang Proses Bisnis. Merancang ulang proses-proses bisnis dengan berfokus pada perbaikan yang dibutuhkan. Ini mungkin melibatkan penyederhanaan proses, otomatisasi, atau penggunaan teknologi yang lebih canggih.

Integrasi Teknologi. Memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dalam proses-proses bisnis. Contoh-contoh termasuk penggunaan platform pemesanan online, aplikasi seluler, dan sistem manajemen inventori.

Kemitraan dan Kolaborasi. Membangun kemitraan dengan pihak-pihak terkait, seperti maskapai penerbangan, hotel, restoran, dan atraksi wisata. Kolaborasi dapat membantu meningkatkan daya tarik wisatawan dan memberikan pengalaman yang lebih lengkap.

Pelatihan dan Pengembangan. Memberikan pelatihan kepada tenaga kerja dalam industri pariwisata untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam melayani wisatawan dan mempromosikan budaya lokal.

Monitoring dan Evaluasi. Terus memantau kinerja proses bisnis yang baru dirancang dan melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran tetap tercapai. Tindak lanjuti dengan perbaikan jika diperlukan.

Pemasaran dan Promosi. Melakukan kampanye pemasaran yang efektif untuk mengenalkan ulang industri pariwisata di Kota Makassar kepada pasar yang lebih luas.

Dukungan Komunitas Lokal. Membangun program yang mendukung komunitas lokal dan memastikan bahwa industri pariwisata memberikan manfaat ekonomi kepada mereka.

Rekayasa ulang proses bisnis merupakan pendekatan strategis yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja suatu organisasi melalui perubahan fundamental terhadap proses bisnis yang ada. Dalam konteks industri pariwisata di Kota Makassar, BPR dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan pengalaman wisatawan.

Rekayasa ulang proses bisnis dapat membantu dalam merancang ulang proses pemesanan dan reservasi yang lebih efisien dan terintegrasi, sebagian besar wisatawan mengandalkan internet untuk mencari informasi dan melakukan pemesanan. Misalnya, dengan menggunakan teknologi terbaru seperti aplikasi mobile atau website yang responsif, wisatawan dapat dengan mudah mencari dan memesan akomodasi, tiket transportasi, dan paket wisata yang mereka inginkan. Selain itu, dengan mengintegrasikan sistem pemesanan dan reservasi dengan sistem pembayaran online, proses pembayaran dapat dilakukan dengan cepat dan mudah.

Aspek pemasaran perlu diperhatikan dalam model rekayasa ulang proses bisnis industri pariwisata di Kota Makassar. Pemasaran yang efektif dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Makassar. Dalam hal ini, pemerintah daerah dapat bekerja sama dengan pihak swasta untuk mempromosikan atraksi wisata yang ada. Selain itu, pemanfaatan teknologi

Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia 2023 Papua

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 1

17-19 Oktober 2023

informasi dan media sosial juga dapat menjadi sarana yang efektif dalam memasarkan destinasi pariwisata Kota Makassar kepada wisatawan potensial.

Aspek lain yang perlu mendapatkan perhatian adalah pengelolaan infrastruktur pariwisata. Infrastruktur yang baik dapat menciptakan pengalaman yang nyaman bagi wisatawan. Pemerintah daerah perlu memperhatikan ketersediaan akomodasi, transportasi, dan fasilitas publik yang memadai.

Untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas destinasi pariwisata di Kota Makassar adalah dengan melakukan rekayasa ulang proses bisnis dalam pengembangan atraksi wisata. Pemerintah dan pemangku kepentingan pariwisata dapat bekerja sama untuk memperbaiki dan memperbarui atraksi wisata yang ada, serta mengembangkan atraksi- atraksi wisata baru yang menarik minat wisatawan. Misalnya, pemangku kepentingan dapat membangun fasilitas wisata yang ramah lingkungan seperti taman kota yang indah atau pusat seni dan budaya yang menarik. Selain itu, pengembangan atraksi wisata yang berkelanjutan juga perlu diperhatikan agar wisatawan memiliki alasan untuk kembali berkunjung ke Kota Makassar.

Selain dari sisi penggunaan teknologi, pemasaran dan atraksi wisata dan pengelolaan infrastruktur, model rekayasa ulang proses bisnis industri pariwisata di Kota Makassar juga perlu memperhatikan aspek keberlanjutan. Pariwisata yang berkelanjutan adalah pariwisata yang bertujuan untuk menjaga kelestarian alam, budaya, dan masyarakat lokal. Dalam hal ini, pemerintah daerah perlu melakukan pengawasan yang ketat terhadap kegiatan pariwisata yang dapat merusak lingkungan atau budaya lokal. Selain itu, pemberdayaan masyarakat lokal juga perlu diperhatikan agar mereka dapat merasakan manfaat ekonomi dari industri pariwisata.

5. Kesimpulan

Penerapan model rekayasa proses bisnis dalam industri pariwisata Kota Makassar, diharapkan dapat meningkatkan pengalaman wisatawan, meningkatkan daya saing, dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Selain itu, pendekatan ini juga akan membantu dalam melestarikan sumber daya alam dan budaya yang menjadi daya tarik utama Kota Makassar sebagai destinasi pariwisata dan pertumbuhan jumlah wisatawan yang signifikan. Namun, meskipun terjadi pertumbuhan yang pesat, masih banyak tantangan yang dihadapi oleh industri pariwisata, terutama dalam hal efisiensi dan efektivitas proses bisnis.

Rekayasa ulang proses bisnis adalah pendekatan yang berkelanjutan, dan perlu kolaborasi yang kuat antara pihak-pihak terkait, pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa industri pariwisata di Kota Makassar dapat berkembang secara berkelanjutan, memberikan manfaat ekonomi, dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan.

Referensi

Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia 2023 Papua

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499

Vol. 1

17-19 Oktober 2023

Adhiningasih Prabhawati. (2018). “Upaya Indonesia dalam Meningkatkan Kualitas Pariwisata Budaya Melalui Diplomasi Kebudayaan”. *Journal of Tourism and Creativity*, Vol.2 No.2, 158-165

Aru Faradiba Akbar, Jihan Agna Saskinah, Reva Regina Putri, Nurul Alfina Azza, St. Fadila Ikhtizam. (2023). “Analisis Swot dalam Perbankan: Menguji Keunggulan dan Tantangan”. *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Ekonomi*, Vol.1 No. 1, 11-14

Cokorda Pramatha and Ni Putu Sri Harta Mimba. (2020). “Udayana University International Student Management: A Business Process Reengineering Approach”. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 11(2), 57-64

Dady Darmana, Zainuddin Rahman, Mapparenta, Alamsyah. (2021). “Dampak Taman Wisata Puncak Terhadap Pertumbuhan Pendapatan Masyarakat di Desa Bila Riase Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang”. *Economos :Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 4, Nomor 3, 203-214

Fetais, A.; Abdella, G.M.; Al-Khalifa, K.N.; Hamouda, A.M. (2022). “Business Process Re-Engineering: A Literature Review-Based Analysis of Implementation Measures”. *Information*, 13, 185

Herminawaty Abubakar. (2017). “Model Transformasi Organisasi Usaha Perjalanan Wisata Provinsi Sulawesi Selatan “. *Economics Bosowa Journal*, Vol 3, No. 008, 10-18

Herminawaty Abubakar. 2021. *Transformasi Bisnis dan Kinerja Usaha*. Jawa Tengah: Pena Persada

Lihardo Ranjaliba Saragih, Muhammad Dachyar, Teuku Yuri M. Zagloel. (2020). “Business Process Reengineering at ICT Operations, In Managing Smart Cities as New Customers (Non-Human)”. *International Journal of Technology*, 12 (2), 378-389

Nofa Sri Lestari, Suyanto Suyanto, Angga Kurniawan. (2021). “Peran Activity Based Management dalam Meningkatkan Efisiensi pada Moovby Indonesia”. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, Vol. 2, No. 2, 169-175

Badan Pusat Statistik. 2021. *Makassar dalam Angka*. Makassar: Badan Pusat Statistik

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* / Sugiyono. Bandung : Alfabeta.

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)