

Membangun Kapasitas Ambidexterity Organisasi melalui Transformasi Digital: Sebuah Tinjauan Literatur

Herminawaty Abubakar, Antong, Sukmawati & Syarifah

Universitas Bosowa, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

Email: herminawati.abubakar@universitasbosowa.ac.id

Abstract

This study aims to understand the role of ambidexterity in increasing the success of digital transformation in the tourism industry in Makassar City. Through a literature study approach, this study analyzes various scientific studies related to ambidexterity and digital transformation in the context of the tourism industry. The results of the study indicate that digital transformation and ambidexterity are two key factors that can drive the growth of the tourism industry. The ability of tourism organizations to simultaneously explore new innovations (e.g., online booking platforms, virtual tourism experiences) and exploit existing resources (e.g., improving operational efficiency) is the key to success in facing digital disruption. Ambidexterity allows tourism companies to be more adaptive to changes in the business environment, increase competitiveness, and create added value for customers. This study provides a theoretical contribution by enriching the understanding of the role of ambidexterity in the specific context of the tourism industry. In addition, this study also has practical implications for tourism industry players in Makassar City, namely the importance of building ambidexterity capabilities to be able to compete in the digital era. Another implication is the need for policy support from the local government to encourage digital transformation in the tourism sector.

Keywords ambidexterity organization, digital transformation, tourist industry.

1. Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi sebuah keniscayaan bagi perusahaan di era modern. Perubahan yang cepat dalam teknologi dan perilaku konsumen menuntut perusahaan untuk terus beradaptasi dan berinovasi. Transformasi digital adalah proses yang menggunakan teknologi digital untuk mengubah proses bisnis yang sebelumnya analog menjadi digital (Sascha, et al. 2022). Teknologi ini meliputi virtualisasi, komputasi mobile, cloud computing, dan integrasi sistem yang ada dalam organisasi. Dalam konteks yang lebih luas, transformasi digital merujuk pada cara teknologi merevolusi bisnis dengan berbagai bidang teknologi baru seperti pembelajaran mesin, big data, dan internet untuk segala hal (Sascha. et al, 2022).

Transformasi digital telah menjadi kekuatan pendorong utama dalam berbagai sektor, termasuk industri pariwisata. Di era digital ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah cara kita berinteraksi, bekerja, dan menikmati hidup (Jacques Bulchand. et al, 2023). Hal ini juga berdampak signifikan terhadap cara industri pariwisata beroperasi dan beradaptasi dengan perubahan zaman. Dalam konteks nasional, transformasi digital di sektor pariwisata bertujuan untuk meningkatkan daya saing destinasi wisata Indonesia di kancah internasional (Hani Ernawati dan Kombang Hananto, 2023). Dengan memanfaatkan teknologi, sektor

Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 2
5-7 November 2024

pariwisata dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada wisatawan, mempermudah akses informasi, serta meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, transformasi digital juga dapat membantu mempromosikan destinasi wisata yang kurang dikenal dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.

Industri pariwisata mengalami perubahan yang signifikan dalam era digital yang semakin pesat. Transformasi digital telah menjadi kunci keberhasilan bagi para pelaku bisnis di Industri pariwisata (Resilient Tourism Team, 2023). Konsep ambidexterity menjadi sangat relevan dalam konteks transformasi digital ini. Ambidexterity mengacu pada kemampuan suatu organisasi untuk secara simultan mengeksplorasi ide-ide baru dan inovatif (exploration) serta mengeksploitasi sumber daya yang ada untuk mencapai efisiensi dan efektivitas (exploitation) (Jianxin Zhao and Pengbin Gao, 2024). Dalam industri pariwisata, hal ini berarti perusahaan harus mampu menyeimbangkan antara mempertahankan bisnis yang sudah ada dengan mengembangkan bisnis baru yang inovatif.

Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan, sebagai salah satu pusat pariwisata di Indonesia Timur, juga tidak dapat lepas dari pengaruh transformasi digital. Dengan menerapkan teknologi digital, Kota Makassar dapat meningkatkan daya tariknya sebagai destinasi wisata yang modern dan kekinian. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari transformasi digital di Kota Makassar antara lain adalah peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, perpanjangan lama tinggal wisatawan, serta peningkatan pendapatan daerah (Muh. Jamil, et al, 2023). Kota Makassar, memiliki potensi yang besar untuk berkembang. Namun, seperti halnya daerah wisata lainnya, Kota Makassar juga menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diatasi (Galih Kusuma, 2024). Salah satu tantangan utama adalah infrastruktur yang belum sepenuhnya memadai. Meskipun telah ada beberapa perbaikan, namun masih banyak infrastruktur seperti jalan, transportasi umum, dan fasilitas penunjang pariwisata lainnya yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Hal ini dapat menghambat aksesibilitas wisatawan dan mengurangi kenyamanan selama berkunjung.

Selain infrastruktur, promosi dan pemasaran destinasi wisata juga menjadi tantangan tersendiri. Meskipun Kota Makassar memiliki banyak destinasi wisata yang menarik, namun promosi yang dilakukan belum optimal. Kurangnya informasi yang akurat dan menarik tentang destinasi wisata Kota Makassar di media sosial dan platform digital lainnya membuat potensi wisatawan semakin sulit untuk dijangkau. Selain itu, persaingan antar daerah wisata juga semakin ketat, sehingga diperlukan strategi pemasaran yang lebih kreatif dan inovatif untuk menarik minat wisatawan. Sumber daya manusia juga menjadi salah satu tantangan yang dihadapi industri pariwisata di Kota Makassar. Kurangnya tenaga kerja yang profesional dan terlatih di bidang pariwisata menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan. Selain itu, kesadaran masyarakat akan pentingnya pariwisata juga perlu ditingkatkan. Masyarakat perlu dilibatkan secara aktif dalam pengembangan pariwisata dan diberikan pemahaman tentang pentingnya menjaga kebersihan, keamanan, dan keramahan terhadap wisatawan.

Artikel ini membahas bagaimana ambidexterity memainkan peran penting dalam menunjang

Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 2
5-7 November 2024

keberhasilan transformasi digital. Dalam konteks organisasi, ambidexterity mengacu pada kemampuan organisasi untuk dengan efektif mengelola dan menyeimbangkan eksplorasi inovasi baru dengan eksploitasi kesempatan yang sudah ada. Lebih lanjut, artikel ini akan menjelajahi bagaimana peran ambidexterity dalam meningkatkan keberhasilan transformasi digital di industri pariwisata Kota Makassar. Artikel ini bertujuan untuk memahami konsep ambidexterity dalam konteks industri pariwisata, mengidentifikasi praktik-praktik ambidexterity yang diterapkan di industri pariwisata Kota Makassar dan menganalisis hubungan antara ambidexterity dan keberhasilan transformasi digital. Selain itu manfaat yang diharapkan dari artikel ini dapat memberikan kontribusi teoretis pada pemahaman ambidexterity dalam konteks industri pariwisata dan menyediakan implikasi praktis bagi pelaku industri pariwisata di Kota Makassar.

2. Tinjauan Literatur

Konsep kunci transformasi digital. Di era digital saat ini, transformasi digital telah menjadi imperatif bagi setiap organisasi yang ingin tetap relevan dan bersaing secara efektif di pasar global. Transformasi ini tidak hanya tentang mengadopsi teknologi baru, tetapi juga tentang mengubah cara organisasi beroperasi, berinovasi, dan memberikan nilai kepada pelanggannya (Sascha. et al, 2022). Transformasi digital telah merubah wajah industri pariwisata secara signifikan. Teknologi telah mengubah cara kita merencanakan, memesan, dan menikmati perjalanan secara drastis (Chrisostomus. et al, 2024). Pertama, akses informasi yang semakin mudah dan cepat telah memberdayakan wisatawan. Melalui internet, wisatawan dapat dengan mudah mencari informasi tentang destinasi, akomodasi, dan aktivitas wisata. Platform online seperti online travel agents (OTA) juga memudahkan wisatawan untuk membandingkan harga dan memesan berbagai layanan pariwisata. Kedua, personalisasi pengalaman pelanggan menjadi semakin mungkin. Dengan memanfaatkan data besar dan kecerdasan buatan, pelaku bisnis pariwisata dapat memberikan rekomendasi yang lebih relevan dan sesuai dengan preferensi masing-masing wisatawan. Hal ini membuat pengalaman perjalanan menjadi lebih menyenangkan dan memuaskan. Ketiga, efisiensi operasional dalam industri pariwisata juga meningkat pesat. Penggunaan teknologi seperti cloud computing dan automation memungkinkan pelaku bisnis untuk mengoptimalkan pengelolaan sumber daya dan mengurangi biaya operasional. Selain itu, teknologi juga memungkinkan kolaborasi yang lebih baik antara berbagai pemangku kepentingan dalam industri pariwisata. Keempat, Teknologi Immersive menjadi peluang. Virtual reality (VR) dan augmented reality (AR) membuka peluang baru untuk mempromosikan destinasi wisata. Wisatawan dapat menjelajahi tempat-tempat menarik secara virtual sebelum memutuskan untuk berkunjung. Selain itu, teknologi ini juga dapat digunakan untuk memberikan informasi tambahan tentang suatu objek wisata. Transformasi digital tidak hanya mengubah cara wisatawan berinteraksi dengan industri pariwisata, tetapi juga mengubah cara bisnis beroperasi. Namun, transformasi digital juga membawa beberapa tantangan. Salah satunya adalah persaingan yang semakin ketat di antara pelaku bisnis. Selain itu, keamanan data pribadi menjadi isu yang sangat penting. Pelaku bisnis pariwisata perlu memastikan bahwa data pelanggan terlindungi dari ancaman cyber. Terakhir, kesenjangan digital antara daerah perkotaan dan pedesaan juga perlu diperhatikan (Muhamad Makhfud

Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 2
5-7 November 2024

Fakhrudin dan Purwanto. 2024). Tidak semua destinasi wisata memiliki akses internet yang memadai, sehingga perlu ada upaya untuk mengatasi kesenjangan ini. Secara keseluruhan, transformasi digital telah membawa dampak yang sangat signifikan pada industri pariwisata. Teknologi telah membuka peluang baru untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan daya saing. Namun, pelaku bisnis perlu terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan mengatasi tantangan yang ada agar dapat tetap relevan di era digital ini. Dengan memanfaatkan teknologi, pelaku bisnis dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, dan meningkatkan pendapatan. Namun, transformasi digital juga menghadirkan tantangan seperti keamanan data, kesenjangan digital, dan kebutuhan akan adaptasi yang cepat terhadap perubahan teknologi (Moch Javaid. et al, 2024).

Ambidexterity Organisasi dalam Industri Pariwisata. Ambidexterity merupakan kemampuan suatu organisasi untuk secara simultan mengeksploitasi sumber daya yang ada untuk mencapai kinerja saat ini (eksploitasi) dan mengeksplorasi peluang baru untuk pertumbuhan masa depan (eksplorasi). Konsep ini sangat relevan dalam dunia bisnis yang dinamis, di mana organisasi harus mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang cepat sambil tetap mempertahankan kinerja yang baik. Ambidexterity dalam konteks ini mengacu pada kemampuan perusahaan pariwisata untuk secara simultan mengeksploitasi sumber daya yang ada untuk mencapai kinerja saat ini dan mengeksplorasi peluang baru untuk pertumbuhan masa depan (Mandana Farzaneh. et al, 2022). Dalam industri pariwisata yang dinamis, ambidexterity menjadi kunci untuk bertahan dan berkembang. Ambidexterity adalah kemampuan yang sangat penting bagi perusahaan pariwisata untuk bertahan dan tumbuh dalam lingkungan yang semakin kompetitif. Dengan mengadopsi pendekatan ambidextrous, perusahaan dapat menyeimbangkan antara eksploitasi sumber daya yang ada dan eksplorasi peluang baru, sehingga dapat mencapai kinerja yang berkelanjutan. Ambidexterity organisasi memiliki dua dimensi utama, yaitu: 1) Ambidexterity Struktural, ini berkaitan dengan struktur organisasi yang mendukung kegiatan eksplorasi dan eksploitasi. Contohnya, pembentukan unit bisnis terpisah untuk inovasi dan unit bisnis lain untuk operasional sehari-hari, 2) Ambidexterity Kultural, ini berkaitan dengan budaya organisasi yang mendorong inovasi dan efisiensi secara bersamaan (Johannes. et al, 2021). Budaya yang ambidextrous mentoleransi kegagalan, mendorong eksperimen, dan menghargai keberagaman perspektif.

Selain itu, terdapat beberapa model ambidexterity yang dapat diterapkan dalam industri pariwisata, antara lain (Hassir, 2024): (1) Model Contextual Ambidexterity: Model ini menekankan pentingnya konteks dalam menentukan strategi ambidextrous. Perusahaan perlu menyesuaikan strategi mereka dengan kondisi lingkungan yang dinamis. (2) Model Structural Ambidexterity: Model ini fokus pada pemisahan struktur organisasi untuk kegiatan eksplorasi dan eksploitasi. Misalnya, perusahaan dapat membentuk divisi riset dan pengembangan (R&D) yang terpisah dari divisi operasional. (3) Model Temporal Ambidexterity: Model ini menekankan pentingnya waktu dalam mengelola ambidexterity. Perusahaan dapat secara bergantian fokus pada eksplorasi dan eksploitasi dalam siklus waktu tertentu.

Organisasi yang ambidextrous cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan organisasi yang hanya fokus pada salah satu dimensi saja. Hal ini disebabkan oleh

Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 2
5-7 November 2024

beberapa alasan. Pertama, eksploitasi memungkinkan organisasi untuk mencapai efisiensi operasional dan stabilitas keuangan, yang merupakan fondasi bagi pertumbuhan jangka panjang. Kedua, eksplorasi memungkinkan organisasi untuk mengembangkan inovasi baru, produk baru, atau model bisnis baru yang dapat membuka peluang pasar yang lebih luas (Tyna Yunita et al, 2023). Dengan kata lain, eksploitasi memberikan keunggulan kompetitif jangka pendek, sedangkan eksplorasi memberikan keunggulan kompetitif jangka panjang. Penerapan ambidexterity dalam industri pariwisata akan membawa berbagai manfaat, seperti peningkatan efisiensi operasional, personalisasi pengalaman pelanggan, pengembangan produk dan layanan baru, serta penguatan daya saing di pasar global. Dengan demikian, transformasi digital yang didukung oleh konsep ambidexterity akan menjadi kunci bagi keberhasilan industri pariwisata di masa depan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian studi literatur dengan metode studi deskriptif, dimana metode penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan informasi dari berbagai sumber. Jenis penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena atau konsep secara rinci berdasarkan literatur yang ada. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari: Jurnal ilmiah, Buku, Artikel populer, Laporan penelitian, Data sekunder lainnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dengan pencarian literatur dengan menentukan kata kunci yang relevan dengan topik penelitian menggunakan berbagai database online untuk mencari artikel ilmiah, buku, laporan penelitian, dan sumber-sumber lain yang relevan. Setelah mendapatkan banyak sumber, peneliti melakukan seleksi untuk memilih sumber yang paling relevan dan berkualitas. Setelah sumber-sumber terpilih, peneliti melakukan analisis isi untuk mengekstrak informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik Analisis Data. Tujuan dari analisis data dalam studi literatur adalah untuk menemukan pola, hubungan, atau kesenjangan dalam penelitian sebelumnya, serta membangun argumen yang kuat untuk menjawab pertanyaan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam studi literatur: Analisis Tematik: Teknik ini melibatkan identifikasi tema atau konsep utama yang muncul dalam berbagai sumber kemudian mengelompokkan data berdasarkan tema-tema tersebut dan menganalisis hubungan antar tema: Sintesis: Setelah mengidentifikasi tema atau konsep utama, kemudian menyintesis informasi dari berbagai sumber untuk membentuk pemahaman yang komprehensif tentang topik penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

Konsep Ambidexterity dan Relevansinya dalam Transformasi Digital Industri Pariwisata Kota Makassar. Ambidexterity dan transformasi digital adalah dua konsep yang saling terkait erat dalam dunia bisnis modern. Ambidexterity merujuk pada kemampuan suatu organisasi untuk secara simultan mengeksploitasi sumber daya yang ada untuk mencapai kinerja saat ini (eksploitasi) dan mengeksplorasi peluang baru untuk pertumbuhan masa depan (eksplorasi) (Sascha et al, 2022). Sementara itu, transformasi digital adalah proses mengubah bisnis dengan memanfaatkan teknologi digital untuk menciptakan nilai baru dan meningkatkan efisiensi

Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 2
5-7 November 2024

(Sascha et al, 2022; Dmitry et al, 2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa organisasi yang ambidextrous cenderung lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan, lebih inovatif, dan memiliki kinerja keuangan yang lebih baik. Namun, mencapai ambidexterity bukanlah hal yang mudah. Organisasi perlu membangun budaya organisasi yang mendukung inovasi dan eksperimen, serta memiliki struktur organisasi yang fleksibel dan mampu mengakomodasi kegiatan eksplorasi dan eksploitasi secara simultan (Mandana et al, 2022; Tyna et al, 2023; Mengdi & Xiaoyu, 2023). Organisasi yang berhasil melakukan transformasi digital umumnya memiliki kemampuan ambidextrous yang tinggi. Hal ini karena transformasi digital membutuhkan organisasi untuk melakukan dua hal sekaligus: mempertahankan bisnis yang sudah ada sambil mengembangkan inovasi baru yang berbasis teknologi (Jianxin & Pengbin, 2024; Xingong et al, 2024). Eksploitasi memungkinkan organisasi untuk menjaga stabilitas bisnis selama proses transformasi, sementara eksplorasi memungkinkan organisasi untuk menciptakan nilai baru dan mendapatkan keunggulan kompetitif.

Studi-studi empiris lainnya menunjukkan bahwa perusahaan pariwisata yang berhasil menerapkan transformasi digital dan ambidexterity cenderung memiliki kinerja yang lebih baik (Sascha et al, 2022; Hedan et al, 2022). Beberapa studi telah meneliti dampak dari penggunaan teknologi seperti big data analytics, artificial intelligence, dan internet of things terhadap peningkatan efisiensi operasional, personalisasi pengalaman pelanggan, dan pengembangan produk wisata baru (Ana-Maria et al, 2024). Selain itu, studi-studi lain juga telah menunjukkan bahwa perusahaan yang memiliki budaya organisasi yang mendukung inovasi dan fleksibilitas lebih mampu beradaptasi dengan perubahan yang cepat dalam industri pariwisata (sanmugam, 2023; Olivera et al, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa Ambidexterity, dalam konteks organisasi, mengacu pada kemampuan sebuah organisasi untuk secara simultan mengeksplorasi ide-ide baru dan inovatif (exploration) serta mengeksploitasi sumber daya yang ada untuk mencapai efisiensi dan efektivitas (exploitation). Organisasi yang ambidextrous mampu menyeimbangkan antara kegiatan yang berorientasi pada masa depan dengan kegiatan yang berorientasi pada masa kini.

Dalam konteks transformasi digital industri pariwisata di Kota Makassar, ambidexterity memiliki relevansi yang sangat tinggi. Industri pariwisata yang dinamis dan kompetitif menuntut para pelaku bisnis untuk tidak hanya mempertahankan bisnis yang sudah ada, tetapi juga terus berinovasi untuk menciptakan produk dan layanan baru yang menarik minat wisatawan. Di satu sisi, industri pariwisata di Makassar perlu mempertahankan daya tarik destinasi yang sudah ada. Di sisi lain, industri ini juga perlu terus berinovasi untuk menciptakan produk wisata baru, seperti wisata kuliner, wisata budaya, atau wisata berbasis alam yang lebih menarik.

Untuk mencapai ambidexterity, industri pariwisata di Makassar perlu membangun struktur organisasi yang fleksibel, budaya organisasi yang mendukung inovasi, serta sistem manajemen yang mampu mengelola perubahan. Selain itu, diperlukan juga investasi dalam teknologi informasi yang memungkinkan pengembangan produk dan layanan baru yang lebih cepat dan

Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 2
5-7 November 2024

efisien. Sebagai contoh, industri pariwisata di Makassar dapat mengembangkan aplikasi mobile yang memberikan informasi lengkap tentang destinasi wisata, fasilitas akomodasi, dan aktivitas wisata yang dapat dilakukan.

Hubungan antara ambidexterity dan keberhasilan transformasi digital. Transformasi digital telah menjadi kata kunci dalam berbagai industri, termasuk Industri pariwisata di Kota Makassar. Di era digital ini, teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara kita berinteraksi, mencari informasi, dan melakukan transaksi. Bagi industri pariwisata, transformasi digital menawarkan peluang besar untuk meningkatkan daya saing, memperluas pasar, dan meningkatkan pengalaman wisatawan. Salah satu konsep penting dalam menghadapi transformasi digital adalah ambidexterity. Ambidexterity adalah kemampuan organisasi untuk secara simultan mengeksplorasi ide-ide baru dan inovatif (exploration) serta mengeksploitasi sumber daya yang ada untuk mencapai efisiensi dan efektivitas (exploitation). Dalam konteks pariwisata, ambidexterity berarti perusahaan pariwisata harus mampu menyeimbangkan antara mempertahankan bisnis yang sudah ada dengan mengembangkan bisnis baru yang inovatif.

Strategi ambidexterity sangat relevan diterapkan pada Industri pariwisata di Kota Makassar. Sebagai destinasi wisata yang kaya akan budaya dan alam, Makassar perlu mempertahankan daya tariknya sebagai kota tua dengan sejarah yang panjang. Namun, di sisi lain, Makassar juga perlu berinovasi untuk menarik wisatawan milenial yang mencari pengalaman baru dan unik. Salah satu contoh penerapan transformasi digital di sektor pariwisata adalah penggunaan platform digital untuk pemasaran dan promosi. Melalui media sosial, website, dan aplikasi mobile, destinasi wisata dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan memberikan informasi yang relevan tentang produk pariwisata yang ditawarkan. Selain itu, teknologi juga dapat digunakan untuk memudahkan proses reservasi hotel, tiket pesawat, dan aktivitas wisata lainnya. Oleh karena itu, industri pariwisata di Makassar dapat mengembangkan produk wisata baru yang berbasis teknologi, seperti wisata virtual reality atau wisata berbasis aplikasi mobile, sambil tetap mempertahankan daya tarik wisata tradisional.

Dalam konteks pariwisata, ambidexterity berarti perusahaan pariwisata harus mampu: 1) Mempertahankan bisnis yang sudah ada melalui pengelolaan yang efisien dan efektif, perusahaan perlu memastikan kelangsungan bisnis yang sudah berjalan, 2) Mengembangkan bisnis baru yang inovatif untuk menciptakan produk dan layanan baru yang menarik minat wisatawan (Kayhan et al, 2024). Penting untuk diingat bahwa penerapan ambidexterity membutuhkan komitmen dari seluruh organisasi, mulai dari manajemen puncak hingga karyawan tingkat bawah.

Transformasi digital mendorong organisasi untuk menjadi lebih ambidextrous (Xiumei & Yue, 2023; Brighton, 2023). Dengan mengadopsi teknologi baru, organisasi dapat menciptakan produk dan layanan baru, memasuki pasar baru, dan menemukan cara-cara baru untuk berinteraksi dengan pelanggan. Untuk mencapai keberhasilan dalam transformasi digital, organisasi pariwisata perlu menerapkan konsep ambidexterity. Keberhasilan strategi ambidexterity pada Industri pariwisata dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Adapun faktor internal yang penting meliputi: (1) Kepemimpinan: Kepemimpinan

Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 2
5-7 November 2024

yang kuat dan visioner sangat penting untuk mendorong dan mendukung budaya inovasi dalam organisasi. Pemimpin harus mampu menciptakan visi yang jelas, memberikan dukungan penuh terhadap inisiatif baru, dan memotivasi karyawan untuk mengambil risiko. (2) Struktur Organisasi: Struktur organisasi yang fleksibel dan mendukung ambidexterity sangat penting. Organisasi dapat membentuk tim atau unit khusus yang fokus pada eksplorasi, sementara unit lainnya fokus pada eksploitasi. (3) Budaya Organisasi: Budaya organisasi yang mendukung pembelajaran, eksperimen, dan toleransi terhadap kegagalan sangat penting untuk mendorong inovasi. Karyawan harus merasa aman untuk mengajukan ide-ide baru dan mengambil risiko. (4) Sumber Daya: Ketersediaan sumber daya yang cukup, baik finansial maupun sumber daya manusia, sangat penting untuk mendukung aktivitas eksplorasi dan eksploitasi.

Sedangkan faktor eksternal yang juga mempengaruhi keberhasilan ambidexterity adalah: (1) Lingkungan Bisnis: Dinamika lingkungan bisnis yang cepat dan kompleks menuntut organisasi untuk terus berinovasi. Perubahan teknologi, preferensi konsumen, dan persaingan yang ketat mendorong organisasi untuk menjadi lebih ambidextrous. (2) Teknologi: Ketersediaan teknologi baru dapat mempercepat proses inovasi dan memberikan peluang bisnis baru.

Penerapan konsep ambidexterity dalam industri pariwisata di Makassar akan memberikan sejumlah manfaat, antara lain: 1) Peningkatan daya saing: Dengan terus berinovasi, industri pariwisata di Makassar dapat menciptakan produk dan layanan yang unik dan berbeda dari kompetitor. 2) Peningkatan kepuasan wisatawan: Wisatawan akan mendapatkan pengalaman yang lebih menarik dan memuaskan dengan adanya produk dan layanan baru yang inovatif. 3) Memperluas jangkauan pasar: Platform digital memungkinkan destinasi wisata untuk menjangkau audiens yang lebih luas, baik domestik maupun mancanegara. 4) Peningkatan pendapatan: Inovasi produk dan layanan dapat meningkatkan pendapatan pelaku bisnis pariwisata. 5) Peningkatan daya tahan terhadap perubahan: Organisasi yang ambidextrous lebih mampu menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang cepat dan dinamis.

Transformasi digital dan strategi ambidexterity organisasi saling terkait erat dan saling melengkapi dalam upaya organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif di era digital (Anna et al, 2024). Transformasi digital menciptakan lingkungan bisnis yang dinamis dan penuh ketidakpastian. Organisasi yang ingin sukses dalam era digital perlu mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dan inovasi (Rahmasari, 2023). Di sinilah strategi ambidexterity berperan penting dalam menyeimbangkan stabilitas perusahaan dengan perubahan lingkungan bisnis.

Transformasi digital menyediakan alat dan platform yang memungkinkan organisasi untuk bereksperimen dengan ide-ide baru dan mengembangkan inovasi serta mengotomatiskan proses bisnis, meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya. Selain itu, transformasi digital memungkinkan organisasi untuk merespons perubahan pasar dengan lebih cepat. Dengan menggunakan data real-time dan analisis prediktif, organisasi dapat mengidentifikasi peluang dan ancaman baru dan mengambil tindakan yang diperlukan dengan lebih cepat. Hal ini memungkinkan organisasi untuk mengalokasikan lebih banyak sumber daya untuk kegiatan eksplorasi dan eksploitasi. Dengan demikian, konsep ambidexterity merupakan kunci

Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 2
5-7 November 2024

keberhasilan transformasi digital industri pariwisata di Kota Makassar. Dengan menerapkan konsep ini, industri pariwisata di Makassar dapat tumbuh secara berkelanjutan dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi perekonomian daerah.

Intinya, transformasi digital dan strategi ambidexterity adalah kunci keberhasilan bagi industri pariwisata di Kota Makassar. Dengan mengadopsi kedua hal ini, industri pariwisata di Makassar dapat tumbuh secara berkelanjutan, memberikan kontribusi yang signifikan bagi perekonomian daerah, dan menjadi destinasi wisata yang lebih menarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara.

5. Kesimpulan

Transformasi digital dalam industri pariwisata adalah suatu keharusan untuk tetap relevan dan kompetitif. Pelaku bisnis yang mampu memanfaatkan teknologi dengan baik akan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi wisatawan dan meraih kesuksesan dalam bisnis mereka. Transformasi digital dan ambidexterity adalah dua faktor kunci yang dapat mendorong pertumbuhan industri pariwisata. Dengan menerapkan konsep ambidexterity, organisasi pariwisata dapat memanfaatkan peluang yang ditawarkan oleh teknologi digital untuk meningkatkan daya saing, memperluas pasar, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi wisatawan. Penerapan strategi ambidexterity juga akan membantu industri pariwisata di Makassar menghadapi tantangan globalisasi dan persaingan yang semakin ketat. Dengan terus berinovasi dan memanfaatkan teknologi, industri pariwisata di Makassar dapat meningkatkan daya saingnya di pasar internasional dan menarik lebih banyak wisatawan mancanegara. Selain itu, strategi ambidexterity juga dapat membantu industri pariwisata di Makassar untuk menjadi lebih tangguh menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang cepat dan dinamis. Pemerintah dan pelaku industri pariwisata perlu bekerja sama untuk menciptakan ekosistem digital yang kondusif. Hal ini meliputi penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai, pengembangan sumber daya manusia yang kompeten, serta penyusunan regulasi yang mendukung pertumbuhan ekonomi digital. Dengan demikian, transformasi digital dapat menjadi katalisator bagi pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia, khususnya di Kota Makassar.

Referensi

Kraus, S., Durst, S., Ferreira, J. J., Veiga, P., Kailer, N., & Weinmann, A. (2022). Digital transformation in business and management research: An overview of the current status quo. *International Journal of Information Management*, 63, 102466. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102466>

Bulchand-Gidumal, J., Secin, W. E., O'Connor, P., & Buhalis, D. (2023). Artificial intelligence's impact on hospitality and tourism marketing: Exploring key themes and addressing challenges. *Current Issues in Tourism*, 27(14), 2345–2362. <https://doi.org/10.1080/13683500.2023.2229480>

Ernawati, H., & Hananto, K. (2023). Pariwisata digital: Perspektif dan agenda riset masa depan [Digital tourism: Perspectives and future research agenda]. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 17(2), 144–156. <https://ejournal.stipram.ac.id/index.php/kepariwisataan/article/>

Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 2
5-7 November 2024

Fakhrudin, M. M., & Purwanto. (2024). Bisnis website di era digital: Analisis tantangan dan peluang pada usaha fastdigital. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 187-198.

Farzaneh, M., Wilden, R., Afshari, L., & Mehralian, G. (2022). Dynamic capabilities and innovation ambidexterity: The roles of intellectual capital and innovation orientation. *Journal of Business Research*, 148, 47-59. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.04.030>

Jamil, M., Alam, S., Asdaq, M., & Taufik, M. (2023). Transformasi digital smartcity dalam meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Makassar (Studi Kasus Kontribusi UMKM). *Seminar Nasional Hasil Penelitian 2023 “Penguatan Riset, Inovasi, Kreativitas Peneliti di Era 5.0”*. LP2M-Universitas Negeri Makassar.

Ionescu, A. M., & Sârbu, F. A. (2024). Exploring the impact of smart technologies on the tourism Industri. *Sustainability*, 16(8), 3318. <https://doi.org/10.3390/su16083318>

Javaid, M., Haleem, A., Singh, R. P., & Sinha, A. K. (2024). Digital economy to improve the culture of Industri 4.0: A study on features, implementation and challenges. *Green Technologies and Sustainability*, 2(2), <https://doi.org/10.1016/j.grets.2024.100083>.

Kusumah, G. (2024, Oktober 11). Membangun daerah melalui pariwisata: Tantangan dan peluang. *Magister Pariwisata Universitas Pendidikan Indonesia*. <https://mpar.upi.edu/membangun-daerah-melalui-pariwisata-tantangan-dan-peluang/>

Lastre Sierra, H., Ruiz Molina, A., & Barrón Villaverde, D. (2024). Implementing organizational ambidexterity using the balanced scorecard in Puebla City’s hotel Industri, Mexico. *American Journal of Business*, ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/AJB-11-2023-0192>

Li, X., Li, X., & Ding, S. (2024). Digital transformation and innovation ambidexterity: Perspectives on accumulation and resilience effects. *European Journal of Innovation Management*, ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/EJIM-07-2023-0526>

Ma, H., Jia, X., & Wang, X. (2022). Digital transformation, ambidextrous innovation and enterprise value: Empirical analysis based on listed Chinese manufacturing companies. *Sustainability*, 14(15), 9482. <https://doi.org/10.3390/su14159482>

Nyagadza, B. (2022). Sustainable digital transformation for ambidextrous digital firms: systematic literature review, meta-analysis and agenda for future research directions. *Sustainable Technology and Entrepreneurship*, (1)3. <https://doi.org/10.1016/j.stae.2022.10002>

Oberländer, A. M., Karnebogen, P., Rövekamp, P., Röglinger, M., & Leidner, D. E. (2024). Understanding the influence of digital ecosystems on digital transformation: The OCO (orientation, cooperation, orchestration) theory. *Information Systems Journal*, 1–46. <https://doi.org/10.1111/isj.12539>

Rahmasari, S. (2023). Strategi Adaptasi Bisnis di Era Digital: Menavigasi Perubahan dan Meningkatkan Keberhasilan Organisasi. *Karimah Tauhid*, (2)3. Hal. 622-636.

Seminar Nasional FMI 2024 Manado

Prosiding



e-ISSN: 3026-4499
Vol. 2
5-7 November 2024

Resilient Tourism Team. (2023, November 3). Digital transformation: A competitive edge in tourism & hospitality. Hospitality Industri. <https://hospitalityinsights.ehl.edu/digital-transformation-competitive-edge-tourism-hospitality>

Sanmugam, A., Paraman, P., Ahmed, S., Dass, R., Sentosa, I., Pertheban, T. R., Shamsudin, F., Kadir, B., Logeswaran Aravindan, K., Raman, M., Hoo, W. C., & Singh, P. (2023). The role of open innovation and a normalizing mechanism of social capital in the tourism Industri. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 9(2). <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100056>

Simović, O., Lesjak, M., Perović, Đ., & Podovšovnik, E. (2023). Measuring organizational culture in hotels, restaurants and travel agencies in Montenegro. Sustainability, 15(3), 2715. <https://doi.org/10.3390/su15032715>

Susmono Widagdo, C., Octafian, R., Mistriani, N., & Mansur, A. (2024). Exploring the influence of technology on travel experiences: Digital evolution in tourism. International Conference On Global Tourism Science And Vocational Education ICGTSAVE, 1(1), 99-108. <https://doi.org/10.62951/icgtsave.v1i1.10>

Van Lieshout, J. W. F. C., van der Velden, J. M., Blomme, R. J., & Peters, P. (2021). The interrelatedness of organizational ambidexterity, dynamic capabilities and open innovation: A conceptual model towards a competitive advantage. European Journal of Management Studies, 26(2/3), 39-62. <https://doi.org/10.1108/EJMS-01-2021-0007>

Yunita, T., Sasmoko, S., Bandur, A., & Alamsjah, F. (2023). Organizational ambidexterity: The role of technological capacity and dynamic capabilities in the face of environmental dynamism. Heliyon, 9(4), e14817. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14817>

Zhao, J., & Gao, P. (2024). Configurations of ambidextrous innovation and its performance implication in the context of digital transformation. Systems, 12(2), 60. <https://doi.org/10.3390/systems12020060>

Zhu, X., & Li, Y. (2023). The use of data-driven insight in ambidextrous digital transformation: How do resource orchestration, organizational strategic decision-making, and organizational agility matter?. Technological Forecasting and Social Change, 196. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122851>

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/>)