

ABSTRAK

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki tren positif setiap tahunnya. Dengan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, dan multiplier-effectnya membuat pariwisata menjadi sektor unggulan dan dicanangkan akan menjadi sumber penghasil devisa utama di Indonesia. Bali merupakan provinsi dengan penyumbang kunjungan pariwisata terbanyak di Indonesia, namun kunjungan yang tidak merata pada setiap daerah membuat terjadinya kesenjangan kunjungan wisata yang sangat tinggi antar daerah, salah satunya yakni kota Denpasar yang merupakan ibu kota provinsi Bali dan sekaligus menjadi pusat pemerintahan provinsi Bali.

Beberapa upaya sudah dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Denpasar untuk meningkatkan kunjungan wisatanya. Namun pada kenyataannya, hal tersebut dinilai masih kurang efektif jika ditinjau pada tahun 2019 kunjungan pariwisata kota Denpasar masih terpapar jauh dari kabupaten lainnya yang ada di Bali. Sehingga dibutuhkan adanya penelitian lebih lanjut yang dapat mengungkap penyebab yang menjadi salah satu faktor rendahnya kunjungan wisata di Denpasar. Dan bagaimana upaya yang dapat diberikan dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Pariwisata yang merupakan salah satu produk dari manajemen layanan, memfokuskan kunci kesuksesan suatu layanan pada pengalaman pelanggan. Melalui pengalaman pelanggan, yakni wisatawan, penelitian ini akan mengungkap bagaimana persepsi konsumen saat berkunjung ke destinasi wisata Denpasar dan memetakannya pada setiap tahapan yang ada dalam proses *design thinking* untuk mengungkap permasalahan yang ada serta menyelesaikannya melalui solusi yang dikembangkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *design thinking* dengan fokus mengembangkan empat dari enam proses yang ada dan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif berupa *text mining* untuk mengeksplorasi informasi tersebut berdasarkan perspektif wisatawan, dan dengan menggunakan kuesioner untuk dapat menemukan solusi desain yang baru berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna.

Melalui tahapan *Observe*, penelitian ini berhasil menemukan bahwa kurangnya informasi menjadi salah satu penyebab kasus rendahnya kunjungan di Denpasar Bali. Dan berdasarkan tahapan *ideation*, solusi yang diusulkan berupa aplikasi pariwisata yang dapat digunakan untuk mengakses informasi wisata secara *real-time update* yang telah divalidasi berdasarkan tahap *confirmation* bahwa mayoritas 91% responden setuju terhadap usulan pengembangan konsep solusi dengan memenuhi keempat aspek yang telah diusulkan dan berdasarkan fungsi-fungsi yang telah ditetapkan dalam keempat aspek tersebut.

Kata Kunci: Pariwisata, *Design Thinking*, *Tourism Experience*.