

PENGEMBANGAN SISTEM RESERVASI PAKET WISATA KHUSUS CAMPING
GROUND DI WISATA ALAM GUNUNG JAE LOMBOK BARAT

Oleh

Muhamad Hendri Prayegi^{1*}, I.A.Y.S.D Utami Pidada², Jumraidin³

^{1,2,3}Program Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Pariwisata Lombok, Indonesia,
telp/fax +62370 6158030/ +6287709052016

Email: ¹mhendriprayegi@gmail.com, ²dayu.utami@ppl.ac.id, ³jumraidin@ppl.ac.id

Abstract

The purpose of this research is the development of a tour package reservation system, especially Camping Ground in Mount Jae natural attractions in making Camping Ground tour package reservations. West Nusa Tenggara. This study uses descriptive qualitative research methods, namely flexibility in collecting data and deep understanding, with the process of collecting data through observation, interviews, documentation. Primary data was obtained by semi-structured interviews obtained from several informants, namely Bumdes, Pokdarwis and Potential Tourists to find out the development of the Camping Ground tour package reservation system. Skunder data is obtained from various sources such as previous articles related to problems and documentation from photos and tour package flyers. So that the results of this study discuss the theme of the reservation system both customer service excellence, booking, and confirm. With development through several online and offline media including twitter, instagram, facebook, linkedln, website, whatsapp, gmail, youtube, online travel agent (OTA) and travel agent partners. This research is very important to know and be a reference related to the development of the Camping Ground tour package reservation system in the natural attractions of Mount Jae West Lombok.

Key words : Development, Reservation System, Camping Ground, Nature Tourism Mount Jae

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam pengembangan perekonomian yang ada di Indonesia (Wibowo et al., 2017). Oleh karena itu, pariwisata menjadi sektor yang memiliki prospek yang baik dan unggul untuk kedepannya dengan bertambahnya lapangan pekerjaan yang ada di Indonesia, serta berpengaruh pada sektor lainnya. Pariwisata mendukung peningkatan dari semua aspek 8a yang diantaranya aksesibilitas, amenitas, atraksi, aktivitas, *awereness*, akomodasi, *ancillary* dan *affiliation* (Saraswati et al., 2024).

Salah satu tren wisata yang mengalami perkembangan dan populer saat ini adalah *Camping Ground* (Rogerson & Rogerson, 2020). Wisata *Camping Ground* memiliki potensi yang besar di Lombok, sehingga

dilakukan berbagai macam cara yang tepat dalam pelayanan dan pemasaran paket wisata *Camping Ground* yang menjadi pusat perhatian liburan generasi milenial yang berdampak ke peningkatan popularitas pendekatan dengan alam terbuka

Selain satu destinasi wisata alam yang menawarkan paket wisata *Camping Ground* adalah wisata alam Gunung Jae yang berlokasi di Desa Sedau, Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat. Daerah ini memiliki peluang besar untuk perkembangan kegiatan *camping* di masa yang akan datang. Menurut *Time For a Hike, Sahale Glacier Camp* yang merupakan salah satu lokasi *Camping Ground* yang terkenal dan terbaik di Sistem Taman Nasional AS (Nelson & Potterfield, 1993). Jadi kenapa tidak di Indonesia khususnya Lombok

Camping Ground menjadi wisata andalan dan unggul.

Di Kabupaten Lombok Barat sendiri memiliki banyak *Spot Camping*. Di antaranya di Montong Raden *Camping Ground* Penimbung, Bukit Taman Sari, Suranadi dan Bukit Bintang Tiga Rasa. Namun dari sekian banyak *spot Camping Ground*, wisata alam Gunung Jae Lombok Barat adalah spot terbaik yang ada di Lombok. Olehnya itu, diperlukan upaya maksimal dalam pengelolanya termasuk dalam pengelolaan sistem reservasi. Yang dimana reservasi meliputi keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan pendistribusian produk, pencatatan keseluruhan transaksi pemesanan tempat untuk mencapai pendapatan yang optimal (Azizah & Putra, 2019).

Wisata alam Gunung Jae Lombok Barat memiliki sistem pelayanan atau reservasi yang hanya intens menggunakan beberapa media sosial dan langsung diantaranya adalah *instagram, whatsapp, website, facebook*. Namun, dalam penggunaannya masih kurang memadai padahal memiliki potensial destinasi wisata ini begitu besar dan spesial. Oleh karena itu, wisata alam Gunung Jae membutuhkan tambahan media dalam sistem reservasi secara *online* ataupun *offline* dengan penambahan beberapa media sosial, dan beberapa mitra kerja yang lebih baik.

Observasi dilakukan dalam penelitian ini dengan mencari berbagai sumber seperti artikel terdahulu yang berhubungan dengan permasalahan dan dokumentasi dari foto dan flyer paket wisata *Camping Ground*. Kemudian pengumpulan data dengan wawancara semi terstruktur yang diperoleh dari beberapa informan yaitu Bumdes (BUMDES), Pokdarwis dan Wisatawan Potensial Gunung Jae untuk mengetahui perkembangan sistem reservasi paket wisata *Camping Ground*. Setelah semua data yang di peroleh peneliti menentukan kebaruan, nilai, temuan dan kontribusi penelitian. Setelah itu, mengonfirmasi data yang di peroleh dengan

tujuan untuk meningkatkan keabsahan atau validitas temuan penelitian melalui beberapa sumber atau pendekatan yang berbeda (Hidayat, 2019).

Dari hasil kajian yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini difokuskan pada permasalahan terkait sistem reservasi paket wisata *Camping Ground* yang ada di wisata alam Gunung Jae Lombok Barat dengan tujuan untuk mengembangkan sistem reservasi dan dengan melibatkan penggunaan beberapa media *online* yang dimaksud diantaranya adalah *twitter, facebook, linkedln, tiktok, instagram, youtube, website, whatsapp, gmail, online travel agent (OTA)* dan media *offline* yaitu Perusahaan *travel agent* sebagai mitra kerja dan tahapan *customer service excellence, booking* dan *confirm* dalam melakukan sistem reservasi paket wisata *Camping Ground* dengan lebih baik.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dengan menjelaskan secara detail tentang subjek yang sedang diteliti dan dikumpulkan berupa gambar, kalimat, tabel dan bukan angka. Penelitian kualitatif deskriptif adalah pendekatan yang digunakan para peneliti untuk mengumpulkan teori pada waktu tertentu (Rafendi et al., 2020).

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain :

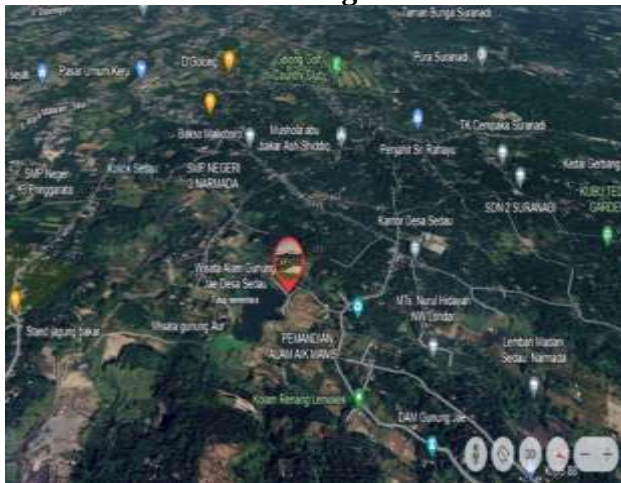
- Observasi, mengamati sistem reservasi, aspek 5A dan fasilitas paket wisata *Camping Ground* yang ada di wisata alam Gunung Jae.
- Wawancara, dilakukan dengan menghubungi beberapa subjek penelitian dari Badan Usaha Milik Desa, Pengelola Wisata dan Wisatawan Potensial guna mengetahui sistem reservasi paket wisata *Camping Ground* di wisata Gunung Jae.
- Studi Pustaka, melakukan tinjauan literatur dengan mempelajari dan

mengetahui beberapa referensi yang diperoleh dari skripsi penelitian terdahulu dan penelusuran data *online*.

- d. Dokumentasi, dengan mengumpulkan *flyer*, brosur, *price rate* yang digunakan dalam *broadcast* dan reservasi paket wisata di wisata alam Gunung Jae.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Wisata Alam Gunung Jae



Gambar 1. Lokasi Wisata alam Gunung Jae Lombok Barat (Pokdarwis 2024)

Wisata alam Gunung Jae adalah salah satu wisata alam yang terletak di desa Sedau, Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat. Ketinggian area Gunung Jae ini hanya sekitar 25-30 meter di atas permukaan laut. Wisata alam Gunung Jae adalah tempat yang awalnya menjadi lokasi tambang bahan galian C seperti pasir dan tanah uruk seluas 10 Hektare dan beroperasi menjadi destinasi wisata alam sejak tahun 2019 dan mulai menggeliat di tahun 2020. Area Gunung Jae meliputi danau, bendungan dan panggung terbuka untuk pentas budaya. Area terbuka di sekitar bendungan seluas 4 hektare berlatar belakang bukit yang dimanfaatkan untuk aktivitas mendayung mengarungi danau dan *Camping Ground* sambil memesan paket tracking bambu yang melintasi area persawahan.

Potensi dan daya tarik wisata alam gunung Jae

Daya tarik wisata di Gunung Jae diantaranya *Camping*, Bakar ikan, memancing, piknik keluarga, wahana perahu, *Outbound*, *Familly Ghentring*, *Soft Tracking*, pertunjukan wayang, atraksi budaya sanggar seni, atraksi malean sap, atraksi perguruan pencak silat, atraksi budaya kihayat, atraksi bejambek, agrowisata papaya serta vanili, budaya roah besentulak atau tolak balok dan masih banyak lagi yang bisa dinikmati di wisata alam Gunung Jae Lombok Barat.



JELAJAHI KEARIFAN LOKAL DESA WISATA SEDAU



Gambar 2. Ragam potensi daya tarik Wisata alam Gunung Jae Lombok Barat (Pokdarwis 2024)

Fasilitas Wisata Alam Gunung Jae

Tabel 3. Fasilitas wisata yang tersedia di wisata alam Gunung Jae

No	Keterangan	Fasilitas
1	Camping Ground	Kapasitas 100 Unit
2	Area Parkir	1 Unit
3	Perahu	15 Unit
4	Musholla dan Perlengkapan Sholat	1 Unit
5	Warung dan Tempat Makan	10 Unit
6	Gazebo	10 Unit
7	Tempat Sampah	15 Unit
8	Information Center	1 Unit
9	Area Team Building	3 Area
10	Joging Track	50 Meter
11	Paket Dokumentasi	3 Unit
12	P3K	1 Unit

13	Homestay Berbasis Masyarakat	15 Kamar
14	Homestay	20 Kamar
15	Atraksi Wayang	100 Unit
16	Perahu	15 Unit
17	Perahu Bebek	20 Unit
18	Meja Lipat	15 Unit
19	Kursi Lipat	15 Unit
20	Peralatan Masak dan Makan	3 Unit
21	Loket Registrasi	1 Unit

Paket Wisata Camping Ground

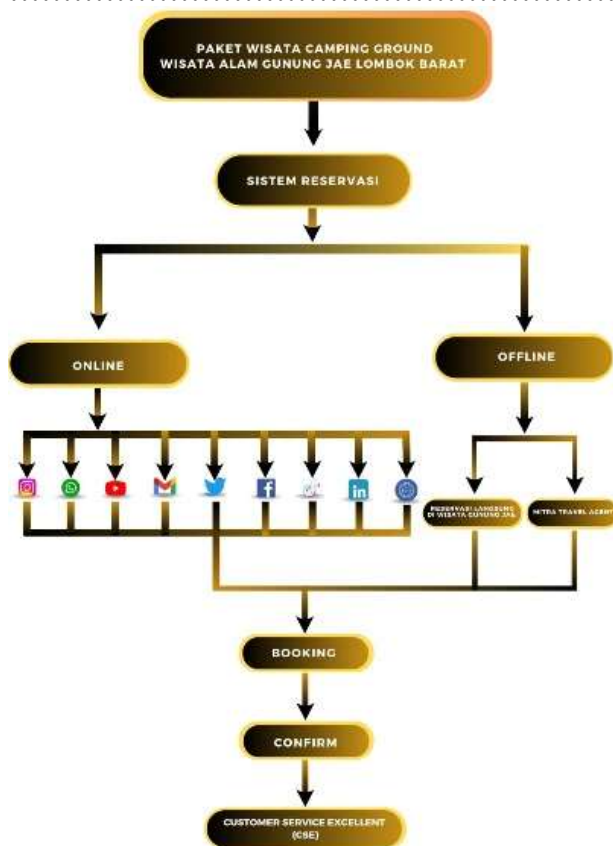
Gambar 3. Paket Wisata alam Gunung Jae Lombok Barat (Pokdarwis 2024)
Sistem Reservasi
Media Reservasi Wisata Alam Gunung Jae

Gamabar 4. Media reservasi wisata alam Gunung Jae (Pokdarwis 2024)

Sistem reservasi wisata alam Gunung Jae Lombok Barat saat ini lebih intens melalui beberapa media *online* diantaranya *whatsapp*, *facebook*, *instagram* dan reservasi secara langsung. Oleh karena itu, peneliti ingin mengembangkan sistem reservasi dengan menambahkan beberapa media *online*, media *offline* dan mitra kerja serta pembuatan bagan dalam sistem reservasi paket wisata *Camping Ground* di wisata alam Gunung Jae Lombok Barat.

Pengembangan Sistem Reservasi

Bagan sistem reservasi



Gambar 5. Bagan sistem reservasi wisata alam Gunung Jae (Pokdarwis 2024)

Bagan sistem reservasi dalam penelitian ini menjadi representasi visual dari struktur atau proses sebuah sistem reservasi untuk mengatur dan mengelola reservasi atau pemesanan layanan paket wisata *Camping Ground* yang ada di wisata alam Gunung Jae Lombok Barat.

Pembahasan Bagan sistem reservasi

1. Booking

Booking merupakan istilah yang dapat digunakan untuk menggambarkan proses perjanjian yang melibatkan pemesanan produk atau jasa yang belum ditutup oleh suatu pembelian (Diantara et al., 2022). Proses booking dalam tahapan sistem reservasi ini merujuk kepada beberapa media *online* dan media *offline* yang memiliki proses tahapan dalam sistem reservasi melalui beberapa media sosial, situs *website*, *online travel agent* dan Perusahaan *travel agent* dalam pengembangan sistem reservasi paket wisata

Camping Ground di wisata alam gunung Jae, dengan bertujuan untuk memperluas media atau sistem reservasi dan memudahkan dalam proses pemesanan paket wisata *Camping Ground* yang lebih baik serta meningkatkan pemasaran dan pelayanan yang unggul di Gunung Jae.

2. Confirm

Confirm merupakan istilah yang dapat digunakan untuk menggambarkan proses perjanjian yang melibatkan pemesanan produk atau jasa yang belum ditutup oleh suatu pembelian (INSANI, 2018). *Confirm* dilakukan dengan memastikan bahwa pemesanan atau *booking* telah diterima oleh *customer* dan akan di proses sesuai dengan yang diharapkan. *Confirm* dilakukan melalui 3 metode yaitu melalui *email* dan *via WhatsApp customer* yang dihubungi dengan mengirimkan tanda terima transaksi baik persetujuan ataupun pembatalan pemesanan paket wisata *Camping Ground*.

3. Customer Service Excellence (CSE)

Customer service excellence adalah seberapa peduli perusahaan terhadap pelanggannya dengan berusaha memberikan layanan sebaik mungkin untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan prosedur layanan untuk membuat pelanggan percaya bahwa mereka akan selalu puas dan menghasilkan pelanggan yang loyal (Premana, 2022). Tahap ini dilakukan untuk menangani masalah, pertanyaan, atau permintaan perubahan dari *customer* dengan cepat dan efisien untuk memastikan kepuasan pelanggan yang tinggi dengan menyediakan dukungan dan bantuan selama seluruh proses reservasi dan setelahnya. Proses ini dilakukan melalui media *WhatsApp* dan *google form* yang diberikan kepada *customer* sebagai bentuk komentar atau ulasan terkait reservasi atau pelayanan di wisata alam Gunung Jae Lombok Barat.

PENUTUP

Kesimpulan

Dalam hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Pengembangan Sistem Reservasi Paket Wisata Khusus *Camping Ground* di wisata alam Gunung Jae Lombok Barat sebagai berikut :

1. Sistem reservasi yang digunakan saat ini di wisata alam Gunung Jae hanya intens melalui beberapa media sosial diantaranya *whatsapp*, *facebook* dan *instagram* maka perlu ada pengembangan sistem reservasi yang lebih baik dan lebih luas jangkauan *customer* dalam pelayanan.
2. Dari permasalahan yang didapatkan pada lokasi penelitian, peneliti kemudian membuat pengembangan sistem reservasi melalui dua metode yaitu media *online* yang diantaranya melalui *twitter*, *facebook*, *linkedin*, *tiktok*, *instagram*, *youtube*, *website*, *whatsapp*, *gmail*, *online travel agent* (OTA). Sedangkan untuk media *offline* yaitu melalui Perusahaan *travel agent* sebagai mitra kerja dalam pengembangan sistem reservasi di wisata alam Gunung Jae.
3. Kemudian hasil yang diperoleh dalam penelitian ini membahas bagaimana proses dan bagan sistem reservasi yang merujuk kepada tahap *Bosoking*, *Confirm* dan *Customer Service Excellence* dari pengembangan sistem reservasi paket wisata *Camping Ground* di wisata alam Gunung Jae Lombok Barat.

Saran

Berisi solusi dari kelemahan sistem reservasi yang dibuat dari penelitian ini agar menjadi lebih baik, beberapa saran yang dapat dipergunakan untuk pengembangan sistem reservasi selanjutnya diantaranya :

1. Diharapkan implementasi sistem dan tahapan media sistem reservasi digunakan langsung oleh pihak pengelola wisata alam Gunung Jae.

2. Semoga dengan penambahan beberapa media sosial dan mitra kerja dalam reservasi dapat memudahkan dalam pelayanan yang baik dari tahapan *Booking*, *Confirm* dan *Customer Service Excellence* (CSE) dalam pelayanan dan pemesanan paket wisata *Camping Ground* menjadi lebih baik.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Pariwisata Lombok sarana Informatika yang telah memberi dukungan finansial serta destinasi wisata alam Gunung Jae yang menjadi studi kasus dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Azizah, H., & Putra, S. D. (2019). Penerapan E-Health Pada Sistem Reservasi Perawatan Kulit Wajah Di Klinik Kecantikan Dokter Mirda Berbasis Android. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 3(2), 121–133.
- [2] Diantara, R., Siswanto, S., & Yupianti, Y. (2022). Web-Based Online Booking Service System Application Design using Software Development Life Cycle Method. *Jurnal Media Computer Science*, 1(1), 19–24.
- [3] Hidayat, A. (2019). Evaluasi Perencanaan Umum Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah pada Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(1), 97–105.
- [4] INSANI, J. M. B. (2018). *Kaidah Surat Bisnis Yang Baik Di PT Astra International Daihatsu Cabang Bekasi Narogong*.
- [5] Nelson, J., & Potterfield, P. (1993). *Selected Climbs in the Cascades Vol 2* (Vol. 2). The Mountaineers Books.
- [6] Premana, I. K. D. (2022). Pengaruh pelayanan prima dan harga terhadap loyalitas pelanggan di puri gangga

- resort: The effect of excellent service and prices on customer loyalty at puri gangga resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(7), 1732–1749.
- [7] Rafendi, T. P., Pridana, R. E., & Maula, L. H. (2020). *Analisis kesulitan belajar berbasis komunikasi dalam jaringan (daring) siswa kelas IV selama masa pandemi Covid-19*.
- [8] Rogerson, C. M., & Rogerson, J. M. (2020). Camping tourism: A review of recent international scholarship. *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 28(1), 349–359.
- [9] Saraswati, N. G. N., Widana, I. B. G. A., & Liestiandre, H. K. (2024). Pengaruh E-WOM Pada Media Sosial Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Gen Z Ke Kawasan Strategis Pariwisata Daerah Canggü. *Journal of Tourism and Creativity*, 8(1), 74–83.
- [10] Wibowo, S., Rusmana, O., & Zuhelfa, Z. (2017). Pengembangan ekonomi melalui sektor pariwisata tourism. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 1(2), 93–99.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN