

Penerapan Pemesanan Paket Tour Secara *Online* Pada *Travel Agent* “Kemana Yuk” di Kota Mataram

Ahmad Gozali¹, Nur Afiah²

Universitas Mataram, Indonesia

e-mail: ojaljaljal14@gmail.com¹, nurafiah@staff.unram.ac.id²

Riwayat Artikel

Diterima: 20 Juni 2025
Direvisi: 25 Juni 2025
Diterbitkan: 30 Juni 2025

Kata kunci: Pemesanan online, Travel Agent, Kendala layanan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan sistem pemesanan paket tour secara online pada Travel Agent “Kemana Yuk” di Kota Mataram serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pemesanan online telah memberikan kemudahan bagi wisatawan dalam melakukan reservasi paket tour. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapatkan perhatian, seperti kurangnya transparansi harga, informasi itinerary yang belum lengkap, dan sistem pembayaran online yang belum optimal. Temuan ini memberikan rekomendasi untuk pengembangan sistem yang lebih baik guna meningkatkan kualitas layanan serta daya saing “Kemana Yuk” di tengah persaingan industri pariwisata digital.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Seiring pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, perilaku wisatawan dalam merencanakan perjalanan pun turut mengalami transformasi. Kini, proses merencanakan liburan tidak lagi membutuhkan kunjungan langsung ke kantor agen perjalanan, melainkan cukup melalui genggaman tangan dengan perangkat digital. Banyak pelaku industri pariwisata, termasuk Travel Agent “Kemana Yuk” yang berlokasi di Kota Mataram, memanfaatkan teknologi ini untuk menjangkau pasar yang lebih luas. Dengan menawarkan berbagai paket tour yang menarik dan beragam melalui platform digital, “Kemana Yuk” berupaya menjawab kebutuhan wisatawan modern yang menginginkan kenyamanan, kepraktisan, serta akses informasi yang cepat dan akurat.

Travel Agent “Kemana Yuk” merupakan perusahaan jasa perjalanan wisata yang telah berdiri sejak tahun 2016 dan berbasis di Mataram, Nusa Tenggara Barat. Selama lebih dari tujuh tahun beroperasi, perusahaan ini telah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat lokal maupun wisatawan mancanegara, terutama dalam pengelolaan perjalanan wisata ke destinasi unggulan seperti Pulau Lombok dan Labuan Bajo. Dengan

pengalaman tersebut, Kemana Yuk telah membuktikan diri sebagai penyedia layanan perjalanan yang handal dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Sebagai agen perjalanan yang menawarkan layanan secara menyeluruh (one-stop travel service), Kemana Yuk menyediakan berbagai fasilitas yang terintegrasi, mulai dari pemesanan tiket pesawat, transportasi wisata, jasa pemandu wisata profesional, hingga penyelenggaraan paket wisata domestik maupun internasional. Salah satu produk unggulannya adalah paket wisata ke Labuan Bajo yang tersedia dalam dua pilihan, yakni Open Trip (berbagi dengan peserta lain) dan Private Trip (khusus untuk rombongan pribadi), yang disesuaikan dengan preferensi wisatawan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama masa magang di Travel Agent Kemana Yuk, diketahui bahwa pemesanan paket wisata dapat dilakukan melalui dua jalur: secara offline dan online. Pemesanan offline dilakukan dengan cara datang langsung ke kantor pusat atau mengatur pertemuan dengan staf pemasaran. Cara ini masih menjadi pilihan sebagian pelanggan yang lebih nyaman dengan interaksi langsung. Sementara itu, untuk pelanggan yang lebih mengutamakan efisiensi waktu dan akses digital, perusahaan menyediakan layanan pemesanan online melalui website resmi di <https://kemanayuk.com>. Di sana, wisatawan dapat melihat berbagai pilihan paket wisata, mendapatkan informasi tentang itinerary, harga, fasilitas, serta melakukan pemesanan secara praktis.

Namun demikian, dari hasil observasi dan wawancara selama kegiatan magang, ditemukan beberapa kendala yang menghambat optimalisasi layanan pemesanan online. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya visibilitas website dalam mesin pencarian seperti Google. Website belum teroptimasi secara maksimal melalui teknik Search Engine Optimization (SEO), sehingga keberadaannya sulit ditemukan oleh calon wisatawan yang mencari paket wisata secara daring. Selain itu, informasi yang ditampilkan dalam website masih belum sepenuhnya lengkap dan terstruktur, terutama pada bagian itinerary detail, jadwal keberangkatan, syarat dan ketentuan, serta dokumentasi visual (foto/video destinasi). Hal ini membuat calon pelanggan menjadi kurang yakin dan enggan melanjutkan proses pemesanan.

Masalah lain yang cukup krusial adalah sistem pembayaran online yang belum sepenuhnya otomatis dan aman. Beberapa pelanggan masih harus melakukan konfirmasi pembayaran secara manual, yang berisiko menimbulkan keterlambatan dalam proses reservasi. Minimnya integrasi dengan sistem pembayaran digital yang modern, seperti payment gateway atau metode e-wallet, turut menjadi hambatan dalam memberikan pengalaman bertransaksi yang nyaman dan efisien.

Di sisi lain, minimnya interaksi digital langsung (live chat, chatbot, atau customer service real-time) juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak calon pelanggan yang ingin mengajukan pertanyaan secara cepat dan instan, namun terbatasnya respons dari pihak penyedia membuat mereka beralih ke agen perjalanan lain yang lebih responsif.

Permasalahan lainnya adalah kurangnya promosi digital secara konsisten, baik melalui media sosial maupun iklan online (digital ads). Padahal, pemasaran digital merupakan ujung tombak dalam menjangkau wisatawan milenial dan Gen Z yang sangat

bergantung pada informasi dari internet dalam merencanakan perjalanan. Dari berbagai temuan tersebut, penulis menilai bahwa sistem pemesanan online yang diterapkan oleh Travel Agent Kemana Yuk masih memiliki potensi besar untuk dikembangkan. Dengan perbaikan dari sisi teknis dan strategi digital marketing, layanan online dapat menjadi ujung tombak dalam meningkatkan jumlah pelanggan, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan daya saing di tengah maraknya agen perjalanan berbasis digital lainnya.

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Penerapan Pemesanan Paket Tour Secara Online pada Travel Agent Kemana Yuk di Kota Mataram” sebagai topik penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem pemesanan berbasis digital, serta memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi Travel Agent Kemana Yuk dalam mengoptimalkan layanannya di era digital yang semakin kompetitif.



Gambar 1. Beranda Website Travel Agent Kemana Yuk, 2025

2. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif Kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai prosedur pemesanan paket tour secara *online* pada Travel Agent “Kemana Yuk” di Kota Mataram. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumentasi pribadi, catatan, atau memo dan dokumentasi lainnya. Jenis data yang digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah ini adalah data kualitatif. Data tersebut dikumpulkan melalui wawancara, catatan lapangan, foto, dan dokumentasi lainnya yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai prosedur pemesanan paket tour secara *online* pada Travel Agent Kemana Yuk di Kota Mataram. Sumber data yang digunakan dalam penelitian karya tulis ilmiah ini bersumber dari data primer dan data skunder.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu upaya yang dilakukan untuk terus berinovasi dan menghadapi era digital, Travel Agent Kemana Yuk mengembangkan sistem pemesanan secara *online* yang memungkinkan wisatawan untuk memilih dan memesan paket wisata secara mudah, praktis dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Langkah ini tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga mendukung tren digitalisasi di industri

pariwisata. Dengan semakin berkembangnya teknologi, perusahaan ini terus berupaya memberikan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan menyenangkan bagi pelanggan. Berikut adalah langkah-langkah untuk melakukan pemesanan secara *online* di *Travel Agent* Kemana Yuk:

A. Mengunjungi Situs *Website Travel Agent* Kemana Yuk

Pertama, membuka situs web resmi Kemana Yuk melalui *Website* yang beralamatkan di <https://kemanayuk.com>. *Travel Agent* Kemana Yuk menawarkan berbagai pengalaman wisata yang menarik dengan fokus utama di wilayah Lombok, Gili Trawangan, dan Komodo/Labuan Bajo. *Website* ini menawarkan berbagai paket perjalanan yang dikemas secara profesional, mulai dari perjalanan *Honeymoon Lombok*, *Open Trip dan Private Trip Lombok*, hingga perjalanan *sailing Komodo dan Labuan Bajo*. Selain itu, mereka juga menyediakan penyewaan mobil dan bus untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

B. Memilih Paket yang Diinginkan

Langkah penting dalam proses perencanaan liburan adalah menelusuri berbagai pilihan paket perjalanan yang tersedia, yang dirancang khusus untuk memenuhi preferensi wisatawan. Di sini, *Travel Agent* Kemana Yuk menawarkan berbagai pilihan paket wisata menarik, masing-masing dirancang dengan cermat untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan keinginan wisatawan yang beragam.

C. Lombok *Private Trip*

Lombok *Private Trip* adalah Jenis perjalanan yang dirancang khusus untuk individu atau kelompok yang ingin menikmati pengalaman liburan secara eksklusif. Dalam *Private Trip*, wisatawan akan mendapatkan layanan pribadi, yang memungkinkan fleksibilitas dalam memilih destinasi, waktu, dan aktivitas. Ini adalah pilihan yang ideal bagi wisatawan yang ingin merasakan kenyamanan dan kebebasan selama perjalanan.

Packages & Starting Price (Normal Season)		
3 Days, 2 Nights		
Inclusive	Exclusive	Add On
<ol style="list-style-type: none"> 1. Hotel/no hotel – depend on package 2. Lombok airport pick up and drop-off 3. Daily breakfast, lunch and dinner (7 times) 4. Mineral water, snack, coffee & tea 5. Professional guide 6. Fast boat to Gili 7. Snorkeling Trip 8. Entrance Fee 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal expenses 2. Flight ticket 3. Gratuity (tip for guide and boat crew) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Photographer: Rp750.000 per day 2. Documentation (photo, video, drone): Rp3.500.000 per day

Gambar 2. *Inclusive Dan Exclusive Lombok Privat Trip, Travel Agent Kemana Yuk.*

D. Lombok *Honeymoon Trip*

Lombok *Honeymoon Trip* yang ditawarkan oleh *Travel Agent* Kemana Yuk merupakan paket liburan eksklusif yang dirancang secara khusus bagi pasangan yang ingin merayakan momen istimewa mereka, seperti bulan madu, *anniversary*, atau sekadar liburan romantis bersama pasangan tercinta. Paket ini menghadirkan pengalaman perjalanan yang penuh kehangatan dan keindahan, dengan *itinerary* yang telah disusun secara cermat untuk memastikan setiap momen yang dilalui menjadi

kenangan yang tak terlupakan. Dengan layanan profesional serta fasilitas yang telah disiapkan dengan penuh perhatian, Lombok *Honeymoon Trip* akan memberikan pengalaman yang tidak hanya nyaman, tetapi juga penuh dengan sentuhan romantis yang berkesan bagi setiap pasangan yang memilih untuk menikmati liburan mereka di surga tropis Lombok.

E. Komodo Sailing Trip

Komodo Sailing Trip adalah paket liburan eksklusif yang dirancang khusus bagi wisatawan yang ingin mengeksplorasi keindahan alam East Nusa Tenggara, terutama kawasan Taman Nasional Komodo dan Labuan Bajo. Trip ini menawarkan petualangan luar biasa selama tiga hari dan dua malam, di mana wisatawan akan diajak menikmati panorama laut yang menakjubkan, menjelajahi pulau-pulau eksotis, serta menyaksikan keanekaragaman hayati yang luar biasa, termasuk komodo, hewan purba yang hanya dapat ditemukan di wilayah ini.

Paket ini mencakup berbagai fasilitas yang membuat pengalaman berlayar semakin menyenangkan, seperti:

- 1) Penjemputan dan pengantaran dari dan ke pelabuhan.
- 2) Kapal *liveboard* ber-AC untuk tiga hari dua malam.
- 3) Makanan harian (sarapan, makan siang, dan makan malam) serta mineral water dan camilan.
- 4) Tim profesional termasuk koki, kru kapal, dan pemandu lokal.
- 5) Fasilitas snorkeling dan dokumentasi menggunakan drone dan GoPro.



Gambar 3. Halaman Komodo Sailing Trip, Travel Agent Kemana Yuk.

F. Memilih Paket yang Diinginkan

Jika wisatawan telah mengetahui berbagai paket yang ditawarkan, wisatawan dapat dengan mudah memilih paket yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka. Setiap paket dirancang untuk menawarkan pengalaman unik, mulai dari petualangan di Lombok hingga *trekking* di Pulau Komodo hingga kegiatan snorkeling di spot-spot indah. Dengan mempertimbangkan durasi perjalanan, jenis aktivitas, dan fasilitas

yang disediakan, wisatawan dapat menyesuaikan pilihan yang sesuai dengan anggaran dan minat pribadi.

G. Mengisi Data Pemesanan

Setelah wisatawan memilih paket wisata yang sesuai dengan keinginan, langkah selanjutnya adalah mengisi formulir pemesanan. Wisatawan harus memastikan sudah melengkapi data pribadi yang diperlukan, seperti nama lengkap, alamat email, dan nomor telepon yang dapat dihubungi. Informasi ini sangat penting untuk memudahkan komunikasi dan konfirmasi pemesanan. Selain itu, jangan lupa untuk mencantumkan jumlah peserta dalam kolom "Number of pax", serta tanggal mulai dan selesai perjalanan pada bagian yang telah disediakan.

H. Layanan Mobil Dan Bus

Di *Travel Agent* KemanaYuk juga memiliki layanan mobil dan bus rental dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para wisatawan. Layanan ini mencakup penyewaan kendaraan yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan perjalanan, baik untuk tur pribadi, keluarga, maupun kelompok. *Travel Agent* KemanaYuk menawarkan berbagai pilihan kendaraan yang sesuai dengan jumlah penumpang dan kebutuhan spesifik. Dengan armada yang terawat dengan baik dan sopir yang berpengalaman, pengguna dapat menikmati perjalanan yang aman dan nyaman ke berbagai destinasi, seperti Lombok, Gili Trawangan, dan Komodo.

I. Pengiriman *Invoice*

Setelah wisatawan mengisi semua syarat pemesanan dengan lengkap dan akurat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, *Travel Agent* Kemana Yuk akan segera memproses permintaan tersebut dengan cepat dan profesional. Dalam waktu maksimal 24 jam, wisatawan akan menerima *Invoice* atau tagihan resmi yang dikirimkan langsung ke alamat email atau nomor WhatsApp yang telah didaftarkan saat melakukan pemesanan. Oleh karena itu, wisatawan disarankan untuk secara rutin memeriksa kotak masuk email atau pesan WhatsApp, termasuk folder spam, promosi, atau junk mail, guna memastikan bahwa mereka tidak melewatkan rincian penting terkait pemesanan yang telah dilakukan.

Kekurangan dalam pemesanan secara online pada *Travel agent* Kemana Yuk dalam memberikan informasi yang kurang lengkap mengenai destinasi, paket perjalanan, serta berbagai layanan yang ditawarkan dapat membuat pengunjung merasa kesulitan untuk memahami semua pilihan yang tersedia. Ketidakjelasan ini tidak hanya dapat menyebabkan kebingungan, tetapi juga menimbulkan rasa tidak puas terhadap pengalaman yang mereka dapatkan. Sistem pembayaran yang belum terintegrasi dengan baik pada *Travel Agent* KemanaYuk menjadi penghalang bagi pengguna untuk melakukan transaksi. Ketika proses pembayaran tidak lancar atau opsi yang tersedia terbatas, pengguna bisa merasa ragu dan memilih untuk tidak menyelesaikan pemesanan.

Dan kekurangan terakhir dalam pemesanan online *Travel Agent* Kemana Yuk adalah fitur booking kalender yang interaktif yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Tanpa fitur ini, pengguna tidak dapat dengan mudah melihat ketersediaan

paket perjalanan pada tanggal tertentu, yang dapat membuat proses perencanaan perjalanan menjadi rumit. Pengguna harus menghubungi customer service secara langsung untuk menanyakan ketersediaan, yang tidak hanya memakan waktu tetapi juga meningkatkan kemungkinan kesalahan informasi. Selain itu, tanpa kalender interaktif, pengguna tidak dapat dengan cepat membandingkan tanggal dan memilih waktu yang paling sesuai dengan jadwal mereka.

4. KESIMPULAN

Penerapan sistem pemesanan paket tour secara *online* di *Travel Agent* "Kemana Yuk," yang beroperasi di Kota Mataram, telah menunjukkan hasil yang cukup baik dan memberikan dampak positif dalam kemudahan akses bagi pelanggan. Sistem ini tidak hanya mempermudah wisatawan dalam melakukan reservasi perjalanan dengan lebih efisien, tetapi juga menyediakan berbagai pilihan paket tour yang dapat diakses dengan lebih fleksibel.

Dalam rangka memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam merencanakan perjalanan wisata, *Travel Agent* Kemana Yuk telah mengadopsi sistem pemesanan paket tour secara *online*. Dengan adanya *platform* digital ini, pelanggan dapat mengakses berbagai informasi dan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor agen perjalanan. Prosedur pemesanan paket tour secara *online* melalui *Travel Agent* Kemana Yuk terdiri dari beberapa tahapan seperti mengakses *website* resmi, menelusuri pilihan paket, memilih paket yang diinginkan, mengisi data pemesanan, mengisi formulir pemesanan dan menunggu *Invoice* dari *Travel Agent* Kemana Yuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, R., & Alvianna, S. (2017). Peran Biro Perjalanan Wisata Sunrise Holiday Tour & Travel Dalam Meningkatkan Minat Wisata Ke Gunung Bromo (Vol. 2).
- Athiyah, U., Handayani, A. P., Aldean, M. Y., Putra, N. P., & Ramadhani, R. (2021). Sistem Inferensi Fuzzy: Pengertian, Penerapan, dan Manfaatnya. *Journal of Dinda: Data Science, Information Technology, and Data Analytics*, 1(2), 73-76.
- Dewi, R. P. (2020). Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Deskriptif Kualitatif di SMPN 05 Lebong). *Manajer Pendidikan: Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana*, 14(3), 103-108.
- Erlangga, Y. A. S. (2020). Kerjasama Hotel dengan Online Travel Agent (Studi Deskriptif tentang Bentuk Kerjasama dan Sistem Pembayaran Hotel dengan Traveloka di Hotel 88 Embong Malang Surabaya).
- Indonesia, R. 2009. *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. Republik Indonesia. Jakarta.
- Lumanauw, N. (2020). Perencanaan paket wisata pada biro perjalanan wisata inbound (Studi kasus di PT. Golden Kris Tours, Bali). *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(1), 19-30.
- Ningsih, Yulia dan Arianto, Tomi. 2024. Industri Pariwisata. *Pengantar Ilmu Pariwisata*, 45.
- Ridwan, M., Ulum, B., Muhammad, F., Indragiri, I., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (n.d.). *Pentingnya Penerapan Literature Review pada Penelitian Ilmiah (The Importance Of Application Of Literature Review In Scientific Research)*. <http://journal.fdi.or.id/index.php/jmas/article/view/356>.

Sandiana Liga, N., & Herdiansyah, R. (2022). Perancangan Sistem Informasi Biro Perjalanan Wisata Di PT. Alya@NET Tours And Travel Berbasis Web. *OKTAL: Jurnal Ilmu Komputer Dan Science*, 1(03).