

Analisis Peran Layanan Dokumentasi Gratis Sebagai Nilai Tambah Paket Wisata Pada Biro Perjalanan Wisata Travel Lombok Experience

Ibnu Kamil¹, Lalu Ferdi Ferdiansyah², Rahman³, Siti Sriningsih⁴

^{1,2,3}Program Studi Pariwisata, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Indonesia

*e-mail: ibnukamil736@gmail.com¹, laluferdi_f91@staff.unram.ac.id², rahman@unram.ac.id³, sitisriningsih@unram.ac.id⁴

Riwayat Artikel

Diterima: 15 April 2026
Direvisi: 23 Mei 2026
Diterbitkan: 07 Juni 2026

Kata kunci: Dokumentasi Perjalanan, Layanan Tambahan, Nilai Tambah, Paket Wisata, Travel.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan dokumentasi perjalanan gratis yang diterapkan oleh Travel Lombok Experience/CV. Lombok Experience sebagai nilai tambah yang memperkaya pengalaman wisatawan dalam paket wisata. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pemilik yang sekaligus bertindak sebagai tour leader dan admin CV. Lombok Experience. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan dokumentasi gratis telah diterapkan sejak tahun 2016 dan mencakup dokumentasi darat serta bawah laut, sedangkan dokumentasi drone bersifat berbayar. Pelaksanaan dokumentasi dilakukan oleh tour leader yang merangkap sebagai travel photographer sesuai standar operasional perusahaan. Layanan ini memberikan nilai pengalaman (*experiential value*) karena wisatawan tidak hanya menikmati aktivitas wisata, tetapi juga memperoleh rekaman visual yang mengabadikan momen perjalanan secara bermakna. Dokumentasi tersebut memungkinkan wisatawan mengenang, membagikan, dan memperpanjang pengalaman wisata setelah perjalanan berakhir. Respon wisatawan cenderung positif, sehingga layanan ini menjadi pembeda sekaligus meningkatkan kualitas pengalaman wisata yang ditawarkan CV. Lombok Experience.



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

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam mendukung pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009, pariwisata adalah berbagai kegiatan wisata yang didukung oleh fasilitas, layanan, serta industri pariwisata yang menyediakan barang dan jasa bagi wisatawan. Perkembangan sektor pariwisata di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2025), jumlah perjalanan wisatawan domestik periode Januari–September 2025 mencapai 901,9 juta perjalanan atau meningkat 18,99% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mencapai 11,43 juta kunjungan atau meningkat 10,22%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sektor pariwisata terus berkembang dan

mendorong pertumbuhan berbagai usaha pariwisata, termasuk biro perjalanan wisata.

Biro perjalanan wisata memiliki peran penting sebagai penghubung antara wisatawan dengan penyedia layanan wisata. Selain menyediakan paket perjalanan, biro perjalanan wisata juga dituntut mampu menciptakan pengalaman wisata yang menarik dan berkesan bagi wisatawan. Namun, persaingan antar biro perjalanan wisata yang semakin ketat menyebabkan sebagian besar produk wisata yang ditawarkan memiliki kesamaan dari segi harga, destinasi, maupun itinerary. Santoso *et al.* (2024) menjelaskan bahwa banyak biro perjalanan wisata di Pulau Lombok menawarkan paket wisata yang serupa sehingga diperlukan inovasi layanan yang dapat menjadi pembeda dan meningkatkan daya saing perusahaan.

Perkembangan teknologi digital dan media sosial turut memengaruhi kebutuhan wisatawan saat ini. Wisatawan tidak hanya mencari layanan perjalanan yang nyaman, tetapi juga pengalaman yang dapat didokumentasikan dan dibagikan melalui media sosial. Dokumentasi perjalanan berupa foto dan video menjadi salah satu kebutuhan wisatawan modern karena mampu memberikan nilai emosional serta menjadi kenangan visual selama perjalanan wisata. Wahyudi *et al.* (2025) menyatakan bahwa dokumentasi visual memiliki pengaruh terhadap persepsi dan memori wisatawan terhadap pengalaman perjalanan yang dilakukan. Selain itu, dokumentasi wisata juga dapat berfungsi sebagai media promosi digital yang efektif bagi destinasi maupun biro perjalanan wisata.

Provinsi Nusa Tenggara Barat, khususnya Pulau Lombok, merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang memiliki potensi besar melalui wisata pantai, pulau kecil, budaya, dan wisata alam. Berdasarkan data BPS Provinsi NTB (2025), jumlah wisatawan mancanegara meningkat sebesar 30,02% dan wisatawan nusantara meningkat 14,73% pada periode Januari 2024 hingga Oktober 2025. Kondisi tersebut turut mendorong pertumbuhan usaha biro perjalanan wisata di Pulau Lombok. Meningkatnya jumlah wisatawan tidak hanya menciptakan peluang pasar yang lebih besar, tetapi juga memunculkan persaingan yang semakin ketat antar penyedia jasa perjalanan wisata. Oleh karena itu, biro perjalanan wisata dituntut untuk mengembangkan layanan yang inovatif sebagai upaya menciptakan diferensiasi produk, meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan, serta memperkuat daya saing perusahaan. Salah satu biro perjalanan wisata yang menerapkan inovasi tersebut adalah Travel Lombok Experience/CV. Lombok Experience melalui penyediaan layanan dokumentasi perjalanan gratis yang terintegrasi dalam paket wisata yang ditawarkan kepada wisatawan. Layanan dokumentasi perjalanan gratis di CV. Lombok Experience telah diterapkan sejak tahun 2016 dan mencakup dokumentasi darat menggunakan kamera mirrorless serta dokumentasi bawah laut menggunakan GoPro. Layanan tersebut dilaksanakan oleh tour leader yang merangkap sebagai travel photographer selama kegiatan wisata berlangsung. Dokumentasi perjalanan tidak hanya memberikan manfaat berupa kenangan visual bagi wisatawan, tetapi juga menjadi sarana promosi tidak langsung melalui unggahan wisatawan di media sosial yang menandai akun perusahaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan dokumentasi perjalanan memiliki potensi

sebagai layanan tambahan yang mampu meningkatkan nilai tambah paket wisata.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dokumentasi dan media visual memiliki hubungan erat dengan perkembangan pariwisata. Yasa (2019) menjelaskan bahwa travel photography berperan dalam mempromosikan destinasi wisata melalui media sosial. Antopani (2015) menyatakan bahwa fotografi dalam kegiatan wisata menjadi media aktualisasi diri sekaligus sarana berbagi pengalaman wisata. Selain itu, Widodo dan Aznam (2025) menegaskan bahwa dokumentasi digital mampu memperkuat daya tarik produk wisata dan mendukung strategi promosi wisata berbasis digital. Namun, studi-studi tersebut lebih berfokus pada fungsi dokumentasi sebagai media promosi, komunikasi visual, dan aktivitas wisatawan, serta belum secara khusus mengkaji dokumentasi perjalanan sebagai layanan tambahan yang terintegrasi dalam paket wisata yang disediakan oleh biro perjalanan wisata. Selain itu, peran dokumentasi dalam menciptakan nilai pengalaman (*experiential value*), meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan, dan menjadi bentuk diferensiasi produk bagi biro perjalanan wisata juga masih jarang diteliti. Keterbatasan tersebut terlihat terutama pada konteks biro perjalanan wisata di Nusa Tenggara Barat, sehingga penelitian mengenai layanan dokumentasi perjalanan gratis sebagai nilai tambah dalam paket wisata masih relevan untuk dilakukan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan dokumentasi perjalanan gratis pada CV. Lombok Experience serta perannya sebagai nilai tambah dalam paket wisata. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan strategi pelayanan dan pemasaran kreatif di industri perjalanan wisata lokal.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengetahui penerapan layanan dokumentasi perjalanan gratis serta perannya sebagai nilai tambah paket wisata pada CV. Lombok Experience. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung informan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan layanan dokumentasi perjalanan. Informan penelitian terdiri atas pemilik sekaligus tour leader dan admin CV. Lombok Experience. Pemilik dipilih karena berperan sebagai penggagas layanan dokumentasi, penyusun standar operasional, sekaligus pelaksana dokumentasi selama kegiatan wisata berlangsung, sehingga memiliki pemahaman menyeluruh mengenai tujuan, proses, dan manfaat layanan tersebut. Sementara itu, admin dipilih karena bertanggung jawab dalam pengelolaan pemesanan, komunikasi dengan wisatawan, pengelolaan media sosial, serta menerima berbagai tanggapan dan ulasan wisatawan terkait layanan yang diberikan. Kedua informan tersebut dinilai mampu merepresentasikan keseluruhan fenomena yang diteliti karena mencakup aspek operasional dan manajerial layanan dokumentasi perjalanan.

Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses pelaksanaan layanan dokumentasi selama kegiatan tour berlangsung, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa SOP, hasil dokumentasi perjalanan, media promosi, dan ulasan wisatawan. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan Miles dan Huberman (2014). Tingkat ketercapaian penelitian diukur melalui respon dan kepuasan wisatawan terhadap layanan dokumentasi, kebermanfaatan layanan sebagai nilai tambah paket wisata, serta dampaknya terhadap promosi perusahaan melalui media sosial dan ulasan wisatawan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Layanan Dokumentasi Gratis pada Paket Wisata

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, layanan dokumentasi perjalanan gratis di CV. Lombok Experience telah diterapkan sejak tahun 2016 sebagai bagian dari konsep pelayanan paket wisata. Integrasi layanan ini dilatarbelakangi oleh strategi perusahaan untuk memberikan nilai tambah pada paket wisata yang ditawarkan, menciptakan diferensiasi produk di tengah persaingan biro perjalanan wisata yang semakin ketat, serta meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan selama perjalanan. Selain itu, perusahaan melihat bahwa wisatawan modern memiliki kebutuhan untuk mengabadikan dan membagikan pengalaman wisata melalui media sosial, sehingga dokumentasi perjalanan menjadi layanan yang relevan dengan perkembangan tren wisata saat ini. Layanan ini mencakup dokumentasi darat menggunakan kamera mirrorless dan dokumentasi bawah laut menggunakan GoPro, sedangkan dokumentasi drone masih bersifat tambahan dan berbayar. Pelaksanaan layanan dilakukan oleh tour leader yang merangkap sebagai travel photographer selama kegiatan wisata berlangsung. Hasil dokumentasi diberikan kepada wisatawan dalam bentuk file mentah (raw file) melalui Google Drive yang dapat diakses selama tujuh hari setelah tour selesai.

Pelaksanaan layanan dokumentasi dilakukan berdasarkan SOP internal perusahaan yang meliputi tahap sebelum tour, saat tour, dan setelah tour. Sebelum tour, tim melakukan pengecekan peralatan dokumentasi dan melakukan persiapan itinerary guna memastikan proses dokumentasi berjalan optimal. Saat tour berlangsung, fotografer bertugas mendokumentasikan aktivitas wisatawan serta membantu pengambilan gambar pada berbagai titik destinasi. Setelah tour selesai, hasil dokumentasi di-backup, diseleksi, dan diunggah ke Google Drive sebelum tautannya dikirim kepada wisatawan. Melalui mekanisme tersebut, perusahaan berupaya memastikan bahwa layanan dokumentasi tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap perjalanan, tetapi juga sebagai bagian dari pengalaman wisata yang memberikan kesan dan kenangan yang berkelanjutan bagi wisatawan.



Gambar 1. SOP Tour Leader / Travel Photographer

3.2 Peran Layanan Dokumentasi Gratis sebagai Nilai Tambah Paket Wisata

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan dokumentasi perjalanan gratis memberikan nilai tambah pada paket wisata CV. Lombok Experience. Wisatawan tidak hanya memperoleh layanan perjalanan wisata, tetapi juga mendapatkan dokumentasi visual sebagai kenang-kenangan yang mampu memperkaya pengalaman wisata mereka. Dokumentasi tersebut memungkinkan wisatawan untuk mengabadikan momen perjalanan, mengenang kembali pengalaman yang telah dilalui, serta membagikannya kepada keluarga, teman, maupun pengikut di media sosial. Dengan demikian, layanan dokumentasi tidak hanya menghasilkan produk berupa foto dan video, tetapi juga menciptakan nilai pengalaman (*experiential value*) yang memperpanjang keterlibatan wisatawan dengan pengalaman wisata bahkan setelah perjalanan berakhir. Keberadaan layanan ini menjadi salah satu pembeda paket wisata CV. Lombok Experience dibandingkan biro perjalanan wisata lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik CV. Lombok Experience, layanan dokumentasi juga memberikan manfaat promosi secara tidak langsung bagi perusahaan. Wisatawan yang merasa puas terhadap hasil dokumentasi cenderung membagikan foto maupun video perjalanan mereka di media sosial dan menandai akun Lombok Experience. Aktivitas tersebut tidak hanya mencerminkan kepuasan wisatawan terhadap pengalaman yang diperoleh, tetapi juga memperluas jangkauan promosi perusahaan tanpa biaya tambahan. Oleh karena itu, layanan dokumentasi perjalanan tidak hanya

berfungsi sebagai sarana penciptaan pengalaman wisata yang berkesan, tetapi juga menjadi strategi pemasaran yang mendukung peningkatan visibilitas dan daya saing perusahaan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Porter (1990) yang menyatakan bahwa nilai tambah tercipta ketika konsumen memperoleh manfaat lebih dibandingkan biaya yang dikeluarkan. Selain itu, Morrison (2022) menjelaskan bahwa nilai tambah dalam pariwisata dapat tercipta melalui pengemasan produk wisata yang unik dan berbeda. Dalam penelitian ini, layanan dokumentasi gratis menjadi salah satu bentuk layanan tambahan yang memperkuat daya saing paket wisata CV. Lombok Experience.



Gambar 2. Postingan Wisatawan yang Menandai Akun Lombok Experience

3.3 Respon Wisatawan terhadap Layanan Dokumentasi Gratis

Berdasarkan hasil wawancara dengan admin CV. Lombok Experience, respon wisatawan terhadap layanan dokumentasi perjalanan gratis cenderung positif. Sebagian besar wisatawan merasa puas karena memperoleh dokumentasi perjalanan secara gratis dan diberikan seluruh file dokumentasi tanpa dipilih terlebih dahulu oleh pihak perusahaan. Wisatawan juga bebas memilih sendiri hasil dokumentasi yang diinginkan. Meskipun demikian, terdapat beberapa wisatawan yang mengharapkan hasil dokumentasi telah melalui proses editing. Namun, hal tersebut tidak menjadi keluhan utama karena sejak awal perusahaan telah menginformasikan bahwa dokumentasi yang diberikan berupa file mentah. Keberhasilan layanan dokumentasi diukur melalui review wisatawan di Google Review maupun media sosial serta unggahan wisatawan yang membagikan hasil dokumentasi perjalanan mereka.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Antopani (2015) yang menyatakan bahwa dokumentasi perjalanan mampu memperkuat pengalaman emosional wisatawan. Selain itu, penelitian Yasa (2019) juga menjelaskan bahwa travel fotografi memiliki peran penting dalam mempublikasikan destinasi wisata dan meningkatkan daya tarik wisata.



Gambar 3. Respon Wisatawan terhadap Layanan Dokumentasi

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, layanan dokumentasi perjalanan gratis pada CV. Lombok Experience terbukti menjadi salah satu bentuk layanan tambahan yang memberikan nilai tambah pada paket wisata yang ditawarkan. Layanan dokumentasi yang telah diterapkan sejak tahun 2016 ini meliputi dokumentasi darat menggunakan kamera mirrorless dan dokumentasi bawah laut menggunakan GoPro, sedangkan dokumentasi drone masih bersifat berbayar. Pelaksanaan layanan dilakukan oleh tour leader yang merangkap sebagai travel photographer dengan mengikuti SOP perusahaan mulai dari tahap persiapan sebelum tour, pelaksanaan saat tour berlangsung, hingga penyerahan hasil dokumentasi melalui Google Drive setelah perjalanan selesai. Keberadaan layanan ini memberikan manfaat bagi wisatawan berupa kenangan visual perjalanan yang dapat disimpan maupun dibagikan melalui media sosial sehingga mampu meningkatkan kepuasan wisatawan sekaligus menjadi media promosi tidak langsung bagi perusahaan.

Selain memberikan kelebihan berupa pengalaman wisata yang lebih berkesan dan nilai emosional bagi wisatawan, layanan dokumentasi gratis juga memperkuat daya saing paket wisata CV. Lombok Experience di tengah persaingan biro perjalanan wisata. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan sumber daya manusia, ketersediaan fotografer pada tanggal tertentu, faktor cuaca, serta gangguan teknis pada peralatan dokumentasi. Di samping itu, sebagian wisatawan masih mengharapkan hasil dokumentasi yang telah melalui proses editing. Oleh karena itu, pengembangan layanan dokumentasi melalui penambahan tim dokumentasi, peningkatan pengelolaan layanan secara lebih sistematis, serta penyediaan opsi editing dokumentasi berbayar dapat menjadi peluang pengembangan layanan di masa mendatang guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan secara lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Antopani, T. (2015). Fotografi, Pariwisata, dan Media Aktualisasi Diri. *Jurnal Rekam*, 11(1), 31-40. <https://doi.org/10.24821/rekam.v11i1.1293>.
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Berita Resmi Statistik No. 96/11/Th. XXVIII, 3 November 2025: Perkembangan Pariwisata September 2025*. Jakarta: BPS. www.bps.go.id.

- Badan Pusat Statistik Provinsi NTB. (2025). *Berita Resmi Statistik No. 71/12/52/Th. XIX, 1 Desember 2025: Perkembangan Pariwisata Nusa Tenggara Barat Oktober 2025*. Mataram: BPS Provinsi NTB. www.bps.go.id.
- Miles, M., & Huberman, A. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks: SAGE Publishing.
- Morrison, A. M. (2022). *Hospitality and Travel Marketing* (5th Edition). Milton Park: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003292616>.
- Porter, M. E. (1990). *Competitive advantage* (13th ed.). New York: Free Press.
- Santoso, P. K., Mahawira, K., & Royanow, A. F. (2024). Pola Kemitraan Antara PT. Explore Lombok Tour & Travel Dengan Hotel Lombok Mayura. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(1), 297–304. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jirk.v4i1.7842>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009, Jakarta: Direktorat Jenderal Hukum dan Ham (2009).
- Wahyudi, A., Ferdian, F. I., Abdullah S, M. H., Kusdiana, S., & Melinia, F. A. (2025). Warna Dalam Dokumentasi Travel: Pengaruhnya Terhadap Persepsi dan Memori Wisatawan. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 49–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jaem.v2i1.3937>.
- Widodo, W. I., & Aznam, A. F. P. A. P. (2025). Inovasi Paket Wisata dan Strategi Promosi Digital Berbasis Komunitas di Desa Wisata Donokerto, Sleman. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 6(2), 267-276. <https://jurnal.ampta.ac.id/index.php/IAP/article/view/881>.
- Yasa, D. P. (2019). Travel fotografi dalam perkembangan pariwisata Bali. In *Senada (Seminar Nasional Manajemen, Desain Dan Aplikasi Bisnis Teknologi)* (Vol. 2, 203-208). <https://eprosiding.idbbali.ac.id/index.php/senada/article/view/158>.