

Pendampingan Pokdarwis Desa Taraju, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat, dalam Peningkatan Promosi dan Layanan Pemesanan Paket Wisata Berbasis Sistem Informasi Digital

Herlan Sutisna^{*1}, Reyhan Andrea Firdaus², Agung Baitul Hikmah³, Ai Ilah Warnilah⁴, Haerul Fatah⁵, Nisa Kurniasih⁶, Mega Selsa Nabilla⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Sistem Informasi Kampus Kota Tasikmalaya, Fakultas Teknik & Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia
*e-mail: herlan.her@bsi.ac.id¹

Abstrak

Pariwisata desa merupakan salah satu strategi pengembangan ekonomi lokal yang berbasis pada potensi alam, budaya, dan kearifan lokal masyarakat. Pariwisata desa di Desa Taraju, Kabupaten Tasikmalaya, memiliki potensi besar, bahkan telah meraih Juara 1 Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) 2023 kategori Digital & Kreatif, namun kendala efisiensi layanan dan penyampaian informasi timbul karena proses pemesanan paket wisata masih dilakukan secara manual melalui pesan singkat (WhatsApp). Kondisi ini menyebabkan proses yang tidak terstruktur, rawan miskomunikasi, layanan yang lambat, serta pencatatan data pengunjung dan transaksi yang terpisah di Microsoft Excel, sehingga Pokdarwis kesulitan mengukur data kunjungan secara akurat dan melakukan evaluasi berbasis data. Kegiatan pendampingan ini bertujuan untuk mendampingi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dalam pengelolaan, promosi, dan implementasi sistem informasi pemesanan paket wisata berbasis web yang dirancang untuk mengintegrasikan manajemen tiga jenis paket wisata utama dan mengakomodasi pembayaran daring (online) yang komprehensif melalui E-Wallet, Virtual Account, dan QRIS. Metode yang digunakan meliputi observasi, penyuluhan strategi Digital Marketing, pelatihan aplikasi teknis, dan evaluasi yang melibatkan Uji Coba Pengguna (User Acceptance Test/UAT) serta pengumpulan umpan balik melalui kuesioner. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sistem ini mempermudah dan memfasilitasi alur pemesanan secara digital dan terstruktur. Tingkat penguasaan fitur dasar sistem oleh anggota Pokdarwis mencapai 85% selama pelatihan end-to-end (pemesanan hingga konfirmasi pembayaran). Dampak yang dirasakan mitra adalah peningkatan efisiensi pelayanan wisatawan, dengan waktu konfirmasi pemesanan terpangkas drastis dari rata-rata 30-60 menit menjadi hanya 5-10 menit per transaksi, berkat adanya otomatisasi konfirmasi dan manajemen data transaksi, pengunjung, serta laporan yang kini terpusat pada satu dashboard. Implementasi sistem ini juga mendorong kemandirian Pokdarwis dalam promosi dan pengelolaan digital, serta Pokdarwis telah berkomitmen untuk menjadikan sistem ini sebagai Standar Operasional Utama (SOP) dalam melayani wisatawan.

Kata Kunci: Desa Taraju, Pokdarwis, Promosi Wisata, Pemesanan Paket Wisata, Sistem Informasi Digital.

Abstract

Rural tourism represents a strategic approach to local economic development, leveraging a community's natural, cultural, and indigenous wisdom. Taraju Village in Tasikmalaya Regency, a notable winner in the Digital & Creative category at the 2023 Indonesian Tourism Village Award (ADWI), possesses significant potential but faces challenges in service efficiency and information dissemination. Currently, the manual booking process via WhatsApp is unstructured, leading to misunderstandings and slow service. Moreover, separate data recording in Microsoft Excel complicates visitor metrics and data-based evaluations for the Tourism Awareness Group (Pokdarwis). This assistance initiative aimed to support the Pokdarwis by implementing a web-based tour package booking information system. The system was developed to integrate the management of three main tour package types and facilitate comprehensive online payments through E-Wallet, Virtual Account, and QRIS. The methods employed included observation, Digital Marketing strategy counseling, technical application training, and evaluation, utilizing a User Acceptance Test (UAT) and questionnaires. The results demonstrate that the system successfully simplifies and facilitates a digital and structured booking workflow. Pokdarwis members achieved an 85% proficiency level in mastering the system's basic features during the end-to-end training. The observed impact is a significant increase in tourist service efficiency. The booking confirmation time was drastically reduced from an average of 30–60 minutes to just 5–10 minutes per transaction. This is attributed to the automated confirmation and the centralized management of transaction data, visitor data, and reports on a single dashboard. Crucially, the implementation promotes the Pokdarwis' self-reliance in digital management and promotion, with a

commitment from the group to adopt this system as the Primary Standard Operating Procedure (SOP) for serving tourists.

Keywords: *Pokdarwis, Tourism Promotion, Tour Package Booking, Taraju Village, Digital Information System.*

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor penting dalam pembangunan ekonomi, sosial, dan budaya, terutama di wilayah pedesaan yang kaya akan potensi alam, budaya, serta kearifan lokal (Riani, 2021). Kontribusinya tidak hanya dirasakan pada tingkat lokal, tetapi juga nasional, khususnya dalam mendatangkan devisa non-migas serta menciptakan lapangan kerja baru tanpa merusak lingkungan (I Nengah Sandi Artha Putra et al., 2022). Di Indonesia, konsep desa wisata menjadi strategi pemberdayaan masyarakat melalui integrasi sektor pariwisata dengan kehidupan masyarakat setempat (Suprapto et al., 2023). Desa wisata tidak sekadar tempat rekreasi, tetapi juga wadah pelestarian budaya, penguatan ekonomi lokal, dan sarana edukasi yang unik (Shafira et al., 2020). Salah satu desa wisata yang berhasil menerapkan konsep ini adalah Desa Taraju, Kabupaten Tasikmalaya. Desa ini menawarkan keindahan alam dan budaya, yang puncaknya ditandai dengan meraih penghargaan Juara 1 Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) 2023 kategori Digital & Kreatif dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Rosmaida, 2024). Selain prestasi nasional tersebut, dampak positif dari pengembangan desa wisata juga terlihat dalam aspek ekonomi. Setiap pengeluaran wisatawan sebesar Rp1.000.000 dapat berkontribusi terhadap peningkatan kesempatan kerja di sektor pariwisata lokal (Nur Ajizah Resy, 2024). Dengan demikian secara ekonomi dengan adanya pengembangan wisata pedesaan maka tingkat perekonomian masyarakat akan mulai tumbuh dan berkembang, lapangan kerjapun akan mulai terbuka.

Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Taraju masih menghadapi tantangan signifikan dalam pengelolaan dan promosi digital. Berdasarkan observasi, Pokdarwis Taraju memiliki keterbatasan dalam promosi digital yang terstruktur, seperti kurangnya konten visual yang menarik dan terencana di media sosial, serta ketiadaan website resmi yang terintegrasi untuk menyajikan informasi paket wisata secara komprehensif. Padahal, promosi digital yang efektif dan user-friendly sangat krusial untuk menjangkau segmen wisatawan milenial dan Gen Z yang sangat bergantung pada informasi daring sebelum melakukan perjalanan (Yulianingrum & Deni, 2024). Pokdarwis juga mengalami kesulitan serius dalam manajemen pemesanan paket wisata dan akomodasi. Proses pemesanan masih dilakukan secara manual melalui pesan singkat (WhatsApp), yang bersifat tidak terstruktur, rawan miskomunikasi, dan lambat dalam layanan. Hal ini menciptakan hambatan bagi calon wisatawan, khususnya dari kalangan milenial dan Gen Z, yang terbiasa dengan kemudahan booking dan informasi instan melalui platform digital. Fenomena ini sejalan dengan temuan di banyak desa wisata lain di mana infrastruktur digital dan literasi pengelola masih menjadi kendala utama dalam mengoptimalkan potensi lokal (Aldino, 2021, Yuliana & Natalia, 2025). Keterbatasan ini secara langsung berdampak pada potensi peningkatan kunjungan dan pendapatan desa karena reach dan efisiensi operasional yang belum optimal.

Kondisi tersebut diperburuk dengan pencatatan data pengunjung dan transaksi yang hanya menggunakan Microsoft Excel secara terpisah, Sistem pencatatan manual ini rawan terhadap kesalahan input data, Keterbatasan ini menyebabkan Pokdarwis kesulitan mengukur data kunjungan secara akurat dan melakukan evaluasi berbasis data untuk pengambilan keputusan seperti menentukan paket wisata mana yang paling diminati atau mengidentifikasi tren musiman pengunjung. Hal ini menunjukkan masih rendahnya penerapan digitalisasi, padahal transformasi digital terbukti mampu meningkatkan efisiensi, transparansi informasi, dan kepuasan pengguna dalam layanan publik (Zein et al., 2025). Selain itu belum dilakukannya promosi digital, yang terstruktur dan masif menjadi kerugian kompetitif, karena promosi digital tidak hanya mempermudah proses pemasaran, tetapi juga memastikan efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi (Setiawan, n.d.). Berbagai penelitian menegaskan bahwa digitalisasi sistem

pemesanan wisata memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan (Dyatmika et al., 2021). Pengembangan website atau sistem informasi berbasis web telah terbukti efektif dalam menyajikan informasi lengkap, memfasilitasi reservasi, dan membantu pengelola dalam menyusun laporan (Purwomartani, 2025, Senaru, 2023), sebagai contoh, studi menunjukkan penerapan sistem informasi berbasis web mampu memfasilitasi reservasi dan pembayaran daring secara otomatis dan akurat, serta membantu pengelola menyusun laporan data pengunjung (Styawati et al., 2023). Oleh karena itu, urgensi digitalisasi sistem informasi pemesanan sangat krusial bagi Desa Taraju untuk mempertahankan gelar Juara ADWI dan meningkatkan daya saingnya di era digital. terutama dalam menghadapi persaingan dari destinasi wisata lain yang telah lebih dulu mengadopsi teknologi digital untuk operasional mereka.

Melihat kondisi tersebut, tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah melakukan pendampingan dan implementasi sistem informasi pemesanan paket wisata berbasis web bagi Pokdarwis Desa Taraju. Sistem informasi ini berfungsi sebagai solusi terintegrasi untuk mengatasi tantangan operasional dan promosi yang selama ini dihadapi. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memfasilitasi promosi digital yang mandiri, seperti menyediakan galeri foto, deskripsi detail paket wisata, dan integrasi dengan media sosial mitra, dan menyediakan alur manajemen pemesanan, pembayaran, hingga pelaporan data secara terstruktur dan profesional bagi mitra. Implementasi sistem ini secara spesifik bertujuan untuk menggantikan proses manual yang lambat dan rawan miskomunikasi dengan sistem otomatis yang akurat dan responsif. Dengan adanya sistem ini, desa wisata tidak hanya unggul dalam hal atraksi dan budaya, tetapi juga dalam manajemen pelayanan yang profesional dan berdaya saing tinggi di era digital, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan wisatawan dan memperkuat posisi Desa Taraju sebagai destinasi wisata unggulan.

2. METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui metode pendampingan intensif kepada Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) di Desa Taraju, Kabupaten Tasikmalaya selama periode Juli – Oktober 2025 . Pendampingan intensif ini mencakup sesi pelatihan teknis dan bimbingan implementasi langsung di lapangan. Metode ini dirancang secara sistematis dalam tiga tahapan utama Persiapan dan Analisis Kebutuhan, Implementasi dan Pelatihan dan Evaluasi dan Serah Terima.

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan secara sistematis melalui urutan yang terdapat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

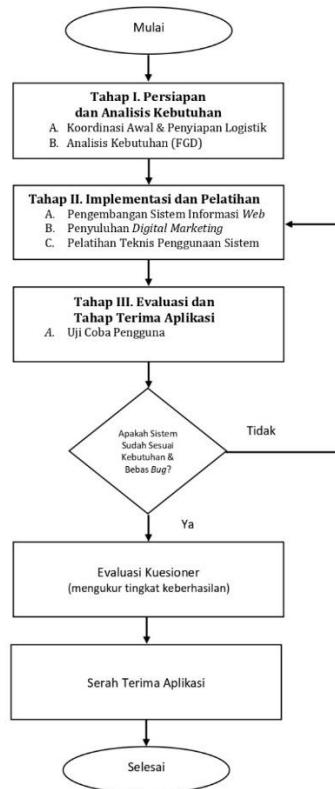
Tahap	Fokus Utama	Deskripsi Singkat
I. Persiapan dan Analisis Kebutuhan	Koordinasi & Desain Sistem	Koordinasi dengan mitra (Pokdarwis dan Kepala Desa), penentuan jadwal, penyiapan perangkat, serta analisis kebutuhan fungsional sistem melalui <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) untuk menyesuaikan alur pemesanan dan paket wisata. Tahap ini merupakan fondasi krusial untuk memastikan sistem yang dibangun relevan dan dapat diadopsi sepenuhnya oleh Pokdarwis. FGD dilakukan secara mendalam untuk memetakan proses bisnis manual yang saat ini berjalan, mengidentifikasi fitur-fitur wajib (seperti modul pemesanan, notifikasi real-time, dan laporan keuangan sederhana), serta menyesuaikan antarmuka pengguna agar ramah bagi pengelola dan wisatawan. Hasil dari tahap ini adalah dokumen blueprint atau spesifikasi fungsional sistem yang menjadi panduan utama dalam proses pengembangan.
II. Implementasi dan Pelatihan	Pengembangan Sistem & Peningkatan Kapasitas	Tahap ini berfokus pada Pengembangan sistem informasi pemesanan paket wisata berbasis web berdasarkan spesifikasi fungsional yang telah disepakati di Tahap 1. Setelah pengembangan selesai, dilakukan Uji Coba (Beta Testing) terbatas dengan melibatkan anggota Pokdarwis untuk menguji stabilitas, fungsionalitas, dan kegunaan sistem, serta mengumpulkan umpan balik (feedback) sebagai dasar perbaikan akhir

sebelum peluncuran resmi. Tahap Implementasi dan Pelatihan Pengelolaan Sistem. Tahap ini dimulai dengan Go-Live atau peluncuran sistem. Dilanjutkan dengan Penyuluhan Digital Marketing secara komprehensif (strategi promosi dan pembuatan konten) dan Pelatihan Teknis penggunaan sistem, termasuk pengunggahan paket, manajemen pesanan, dan transaksi. Penyuluhan Digital Marketing bertujuan memberdayakan Pokdarwis agar mandiri dalam mempromosikan website baru mereka melalui media sosial dan teknik SEO sederhana. Pelatihan teknis dilakukan secara tatap muka dan disertai modul panduan pengguna yang mudah diakses untuk memastikan setiap anggota Pokdarwis mahir dalam mengoperasikan sistem baru, mulai dari penerimaan reservasi hingga penyusunan laporan keuangan otomatis. Uji coba sistem oleh Pokdarwis (simulasi pemesanan), pengumpulan umpan balik, dan finalisasi fitur. Dilanjutkan dengan proses validasi, yaitu Uji coba sistem oleh Pokdarwis (dilakukan melalui simulasi pemesanan aktual oleh pengguna,) pengumpulan umpan balik, dan finalisasi fitur. Tahap ini memastikan sistem sudah bebas bug dan sesuai dengan kebutuhan operasional harian mitra.

Setelah sistem divalidasi, Dilanjutkan dengan Penyuluhan Digital Marketing (strategi promosi dan pembuatan konten) dan Pelatihan Teknis penggunaan sistem, termasuk pengunggahan paket, manajemen pesanan, dan transaksi. Tahap akhir adalah Serah Terima sistem secara formal disertai penyerahan Panduan Operasional Standar (SOP) pengelolaan sistem dan pembentukan tim internal mitra (super-user) untuk menjamin keberlanjutan penggunaan dan pemeliharaan sistem pasca-pengabdian

III. Evaluasi dan Serah Terima Pengujian & Keberlanjutan

Tahapan Pelaksanaan Kegiatan dapat dilihat pada flowchart yang bisa dilihat pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Flowchart Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

2.1. Peran Pelaksana dan Mitra

Tim Pelaksana (Dosen dan Mahasiswa) bertanggung jawab atas pelaksanaan proyek secara terstruktur untuk mencapai luaran yang ditetapkan, dengan rincian tugas sebagai berikut:

- a. Ketua: Memimpin keseluruhan kegiatan, termasuk memantau kemajuan proyek agar sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Tugas ini mencakup penyusunan proposal dan laporan, koordinasi mitra secara berkelanjutan (Pokdarwis dan Pemerintah Desa), serta menjadi instruktur utama dalam pelatihan implementasi sistem dan penyuluhan digital marketing.
- b. Anggota Tim: Bertanggung jawab atas analisis teknis kebutuhan fungsional dan non-fungsional, perancangan arsitektur sistem (desain basis data dan alur kerja), implementasi kode (*coding*), pengujian sistem (*bug fixing*). Selain itu, anggota tim bertugas pengelolaan administrasi keuangan proyek.
- c. Mahasiswa: Mendukung administrasi PKM, logistik pelatihan, termasuk dokumentasi visual dan notulensi FGD, dan menyusun dokumen penunjang seperti buku panduan (*user manual*) yang mudah dipahami oleh anggota Pokdarwis. Peran mahasiswa juga meliputi pendampingan teknis langsung kepada mitra saat *troubleshooting* awal.

2.2. Peran Mitra (Pokdarwis) sangat krusial, meliputi

- a. Menunjuk perwakilan yang aktif terlibat dalam seluruh tahap kegiatan, mulai dari diskusi kebutuhan hingga pengujian sistem, guna memastikan bahwa sistem yang dibangun benar-benar sesuai dengan praktik dan kebutuhan lapangan Pokdarwis.
- b. Memberikan masukan mendalam mengenai alur kerja pemesanan, jenis paket wisata, dan metode pembayaran yang dibutuhkan, sebagai dasar perancangan fitur fungsional sistem yang akurat dan aplikatif.
- c. Membentuk tim internal yang bertanggung jawab penuh atas operasional dan pemeliharaan sistem pasca-serah terima (*super-user*) untuk memastikan keberlanjutan program dan fungsi promosi digital tetap berjalan.

2.3. Indikator Keberhasilan dan Metode Evaluasi

Indikator Keberhasilan program diukur berdasarkan:

- a. Aspek Keterampilan Mitra: Kemampuan anggota Pokdarwis mengelola dan memperbarui data paket wisata serta memproses pesanan secara mandiri (dengan tingkat keberhasilan minimal 80% dalam uji coba sistem). (Keterampilan ini diukur dari praktik langsung dan evaluasi pasca-pelatihan.)
- b. Aspek Sistem: Berfungsinya semua fitur utama sistem (pemesanan, pembayaran *online*, dan laporan data) sesuai kebutuhan. (Sistem dianggap berhasil jika tingkat kegagalan (*error rate*) berada di bawah 5% selama masa uji coba intensif Pokdarwis.)
- c. Aspek Efisiensi: Peningkatan efisiensi waktu dan tenaga dalam proses pemesanan dibandingkan metode manual. (Indikator terukur adalah pengurangan waktu rata-rata pemrosesan reservasi dari 30 menit menjadi kurang dari 5 menit per transaksi setelah adopsi sistem).

2.4. Metode Evaluasi dilakukan melalui tiga instrumen utama:

- a. Uji Coba Pengguna (*User Acceptance Test - UAT*): Dilakukan oleh anggota Pokdarwis dan sampel wisatawan untuk mengukur kemudahan penggunaan (*usability*), aksesibilitas, dan performa sistem. Fokus utama UAT adalah memastikan sistem dapat menangani skenario pemesanan dunia nyata tanpa hambatan teknis atau kebingungan pengguna.
- b. Kuesioner: Digunakan untuk mengumpulkan umpan balik terstruktur dari Pokdarwis mengenai manfaat pelatihan, kelengkapan fitur, dan peningkatan efisiensi kinerja layanan.
- c. Wawancara: Dilakukan kepada Ketua dan perwakilan Pokdarwis untuk mengidentifikasi tantangan, dampak yang dirasakan, dan rencana keberlanjutan sistem di masa depan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Capaian Capaian kegiatan pendampingan di Desa Taraju berfokus pada implementasi sistem pemesanan paket wisata berbasis web dan peningkatan kapasitas promosi digital Pokdarwis. Luaran utama kegiatan ini adalah tersedianya platform digital terintegrasi yang mampu menggantikan proses manual yang inefisien. Hasil kegiatan diuraikan secara sistematis mengikuti alur metode, dimulai dari identifikasi kebutuhan hingga serah terima sistem, dilanjutkan dengan pembahasan dampak yang didukung oleh data evaluasi dan kajian literatur terkait. Pelaksanaan kegiatan berjalan melalui tiga tahapan utama:

3.1. Tahap Persiapan dan Analisis Kebutuhan

Tahap ini diawali dengan koordinasi yang intensif antara tim pelaksana dan Pokdarwis untuk penentuan jadwal, lokasi, dan penyiapan materi pendukung. Koordinasi ini bertujuan membangun komitmen bersama dan memastikan partisipasi aktif mitra. Tahap ini krusial dalam melakukan analisis kebutuhan sistem melalui FGD (*Focus Group Discussion*). Berdasarkan masukan mitra, sistem dirancang untuk mengakomodasi tiga jenis paket wisata utama (misalnya: paket edukasi, paket budaya, dan paket *adventure*) dan mengintegrasikan tiga metode pembayaran berbeda (meliputi transfer bank, *e-wallet*, dan pembayaran tunai di tempat). Hasil tahap ini adalah prototipe sistem (*wireframe* dan *mockup* antarmuka pengguna) yang disepakati dan jadwal pelatihan yang disetujui oleh seluruh anggota Pokdarwis. Kesepakatan pada prototipe ini menjadi landasan kuat untuk tahap pengembangan agar tidak terjadi perubahan fitur di tengah jalan.

3.2. Tahap Implementasi dan Pelatihan

Pada tahap ini, pengembangan sistem informasi pemesanan paket wisata berbasis web berhasil diselesaikan. Sistem mencakup dua modul utama: (a) *Client-side* untuk pemesanan dan pembayaran wisatawan, dan (b) *Admin-side* sebagai *dashboard* manajemen untuk Pokdarwis. Tahap ini merupakan inti kegiatan yang dibagi menjadi penyuluhan dan pelatihan teknis. Penyuluhan Strategi Promosi Digital sukses menumbuhkan antusiasme mitra terhadap potensi media sosial dalam menjangkau wisatawan lebih luas. Pokdarwis kini memahami pentingnya konsistensi *branding* dan teknik *storytelling* visual. Selanjutnya, Pelatihan Teknis Sistem Informasi Digital berhasil dilaksanakan secara intensif. Anggota Pokdarwis dilatih untuk mengoperasikan sistem secara menyeluruh, mulai dari mengunggah paket wisata, mengelola inventori homestay, hingga memproses pesanan dan memantau laporan keuangan.



Gambar 2. Pelatihan Digital Marketing

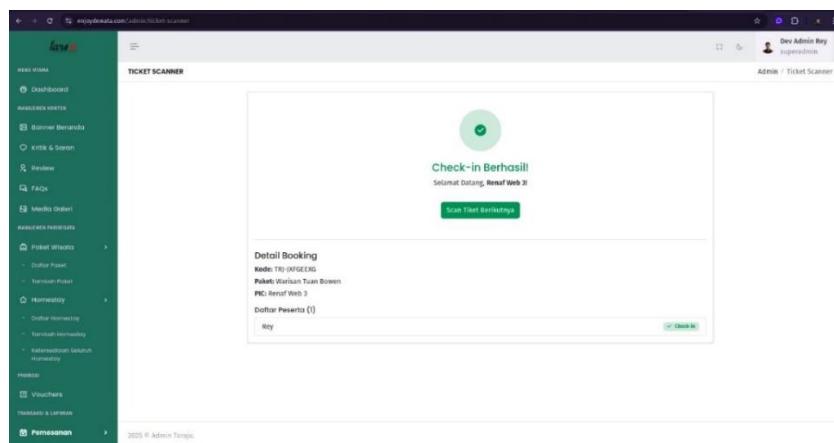
Berdasarkan observasi, hasil dari pelatihan ini adalah 85 % anggota Pokdarwis yang terlibat mampu melakukan simulasi pengunggahan paket wisata, mengubah harga, dan memproses konfirmasi pemesanan secara mandiri. Kegiatan mencapai puncaknya dengan Serah Terima Sistem dan Panduan Operasional Standar (SOP) pada akhir Oktober 2025.



Gambar 3. Pelatihan Teknis Sistem Informasi Pemesanan Paket

3.3. Tahap Evaluasi dan Serah Terima

Evaluasi dilakukan melalui Uji Coba Pengguna dan pengumpulan umpan balik. Uji coba menunjukkan sistem berjalan lancar di berbagai perangkat (laptop, *smartphone*) dan integrasi pembayaran (*E-Wallet*, *Virtual Account*, QRIS) berfungsi dengan baik. Hasil UAT juga mengkonfirmasi bahwa proses pemesanan dari sisi wisatawan dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 3 menit, yang menunjukkan peningkatan efisiensi yang signifikan dibandingkan metode manual sebelumnya.



Gambar 4. Uji Coba oleh Mitra

Kendala utama yang dihadapi selama simulasi implementasi sistem digital adalah koneksi internet yang sangat tidak stabil, yang berpotensi menggagalkan seluruh proses transformasi. Kendala krusial ini segera diatasi dengan inisiatif cepat dari Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) untuk mengalokasikan anggaran khusus demi memastikan koneksi internet yang jauh lebih stabil dan berkecepatan tinggi di kantor operasional. Kegiatan ini secara keseluruhan menghasilkan dampak positif yang signifikan bagi Pokdarwis Desa Taraju, terutama dalam aspek peningkatan drastis efisiensi layanan dan penguatan kemandirian digital. Inisiatif ini membuktikan komitmen serius Pokdarwis dalam menyambut era digital dan memberikan pelayanan terbaik.

Sebelum kegiatan ini diimplementasikan, kondisi layanan Pokdarwis sangat tidak efisien. Proses pemesanan dan konfirmasi masih dilakukan secara manual (via WhatsApp atau telepon), yang sangat menyita waktu—memakan rata-rata 30-60 menit per transaksi—and sering berujung pada *double booking* atau miskomunikasi yang merugikan. Situasi ini jelas menghambat potensi pertumbuhan desa wisata Taraju.

Pasca-implementasi sistem digital, efisiensi telah meningkat secara drastis. Waktu yang dibutuhkan untuk konfirmasi pemesanan kini hanya 5-10 menit per transaksi. Peningkatan substansial ini menjamin pengalaman pemesanan yang mulus dan profesional bagi wisatawan. Peningkatan efisiensi ini disebabkan oleh:

- Otomatisasi Konfirmasi: Sistem secara otomatis dan instan mengirimkan notifikasi serta *invoice* setelah pembayaran berhasil diverifikasi.
- Manajemen Data Terpusat: Laporan transaksi, data pengunjung, dan *update* paket wisata kini terorganisasi rapi dalam satu *dashboard*. Hal ini memudahkan pengambilan keputusan yang

akurat dan cepat berbasis data, sesuatu yang sebelumnya tidak mungkin dilakukan (Stywati et al., 2023).

Pelatihan *digital marketing* yang intensif telah memperkuat kemandirian mitra secara fundamental. Pokdarwis kini tidak lagi hanya pasif menunggu wisatawan datang, tetapi telah bertransformasi menjadi tim pemasaran yang aktif melakukan promosi masif di media sosial, menggunakan konten visual berkualitas tinggi yang telah dilatih. Mereka kini mampu bersaing dengan destinasi wisata lain di ranah *online*.

Sebelum pelatihan, promosi hanya berupa unggahan seadanya tanpa strategi. Kini, Pokdarwis telah membentuk tim internal yang rutin memperbarui konten secara terjadwal dan memanfaatkan fitur promosi yang terintegrasi dalam sistem. Perubahan ini sejalan dengan penelitian (Zein et al. 2025) yang menegaskan bahwa transformasi digital secara fundamental meningkatkan transparansi dan daya saing layanan pariwisata.

Keberhasilan implementasi sistem di Desa Taraju memiliki relevansi tinggi dengan penelitian pengabdian lain. (Dyatmika et al. 2021) menunjukkan bahwa sistem informasi di desa wisata mempermudah reservasi daring dan pengelolaan pembayaran. Namun, program di Desa Taraju tidak hanya mencakup fitur dasar, ia menonjolkan fitur inovatif berupa integrasi *e-payment* yang komprehensif (QRIS) sebagai nilai kebaruan signifikan, mempermudah transaksi nontunai, serta menekankan pada pelaporan statistik pengunjung *real-time*. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang diimplementasikan di Taraju memiliki fungsionalitas yang lebih mutakhir dan matang dalam mendukung ambisi Desa Taraju menjadi desa wisata berkelas nasional. Langkah ini menempatkan Taraju di garis depan inovasi pariwisata berbasis komunitas.

3.4. Hasil Evaluasi Kualitatif

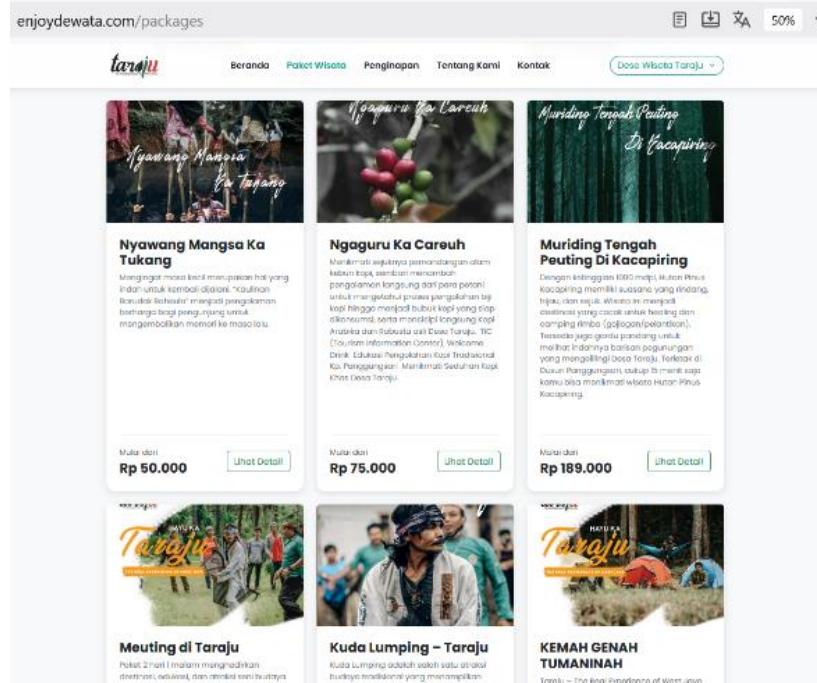
Umpulan balik melalui kuesioner dan wawancara menunjukkan adanya peningkatan kemampuan mitra dalam penggunaan aplikasi yang diberikan. Peningkatan ini secara langsung memenuhi aspek keterampilan yang menjadi indikator keberhasilan kegiatan. Secara kualitatif, anggota Pokdarwis menyatakan terbantu dengan adanya sistem informasi pemesanan paket wisata berbasis *web* tersebut, sehingga mitra tidak lagi takut kehilangan data atau salah mencatat pesanan dan merasa layanan yang diberikan menjadi jauh lebih profesional. Hal ini meningkatkan rasa percaya diri dan transparansi operasional Pokdarwis. Dengan adanya sistem ini, Pokdarwis telah berkomitmen untuk menjadikan sistem ini sebagai standar operasional utama (SOP) dalam melayani wisatawan, sebuah langkah krusial untuk menjamin keberlanjutan dan dampak jangka panjang program digitalisasi ini.

Dibawah ini merupakan halama wal website yang berfungsi sebagai tampilan utama Ketika aplikasinya diakses di web browser yang bisa dilihat pada gambar 6.



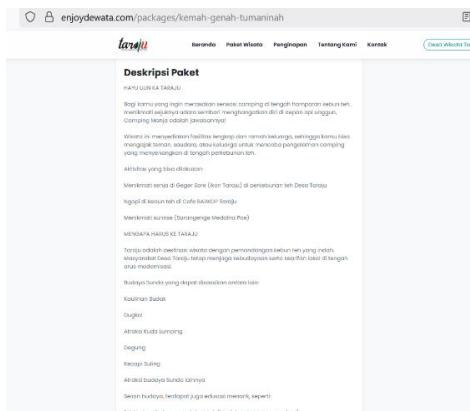
Gambar 6. Halaman Awal Website

Berikut Halaman Pilihan Paket Wisata yang digunakan oleh calon wisatawan untuk memilih paket wisata, dapat dilihat pada gambar 7.

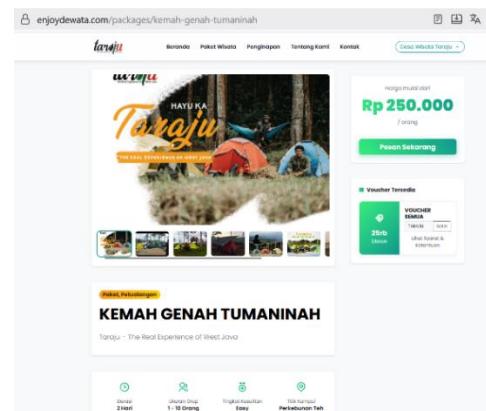


Gambar 7. Pilihan Paket Wisata

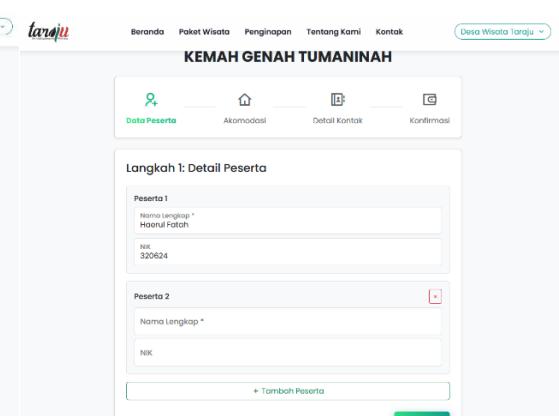
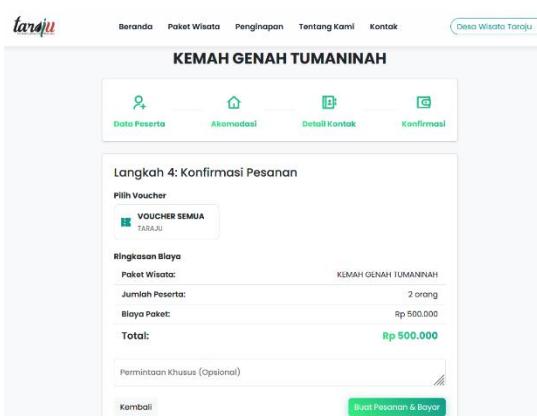
Berikut Halaman Deskripsi Paket dan detail paket yang digunakan oleh calon wisatawan untuk melihat deskripsi dari setiap paket, dapat dilihat pada gambar 8 dan gambar 9.



Gambar 8. Deskripsi Paket



Gambar 9. Detail Paket



Gambar 10. Transaksi Pemesanan

Berikut Halaman Transaksi Pemesanan yang digunakan oleh calon wisatawan untuk melakukan pemesanan paket wisata, dapat dilihat pada gambar 10.

4. KESIMPULAN

Capaian utama dari program pendampingan ini adalah berhasilnya implementasi sistem informasi digital yang secara signifikan meningkatkan kapasitas Pokdarwis Desa Taraju dalam mengelola pariwisata. Kegiatan ini berhasil menumbuhkan kemandirian dan kepercayaan diri anggota Pokdarwis dalam memanfaatkan teknologi digital untuk promosi dan layanan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman yang baik, di mana anggota kini mampu mengoperasikan sistem secara mandiri, mulai dari mengunggah informasi paket, mengelola pemesanan, hingga melihat laporan transaksi. Ini menegaskan bahwa Pokdarwis Taraju telah bertransisi dari proses manual yang rentan kesalahan menuju sistem manajemen yang profesional. Sistem juga dapat diakses secara lancar di berbagai perangkat dan seluruh fitur utama, termasuk integrasi pembayaran *E-Wallet*, *Virtual Account*, dan *QRIS*, yang berfungsi dengan baik, yang merupakan indikator keberhasilan yang jelas dalam mencapai efisiensi dan transparansi transaksi.

Pendampingan mitra yang berfokus pada pelatihan praktis berupa studi kasus dan simulasi lebih efektif dalam memfasilitasi transfer pengetahuan dan teknologi kepada masyarakat. Pendekatan *hands-on* ini terbukti mengatasi kesenjangan digital yang ada di tingkat operasional desa. Penerapan model ini memiliki potensi besar untuk direplikasi di desa-desa wisata lain yang menghadapi tantangan serupa dalam digitalisasi layanan. Model ini dapat dijadikan *best practice* dalam inisiatif pengabdian masyarakat berbasis teknologi informasi.

Saran yang dapat kami berikan meliputi beberapa hal penting perlu diperhatikan untuk pengembangan lebih lanjut, antara lain, pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala untuk memastikan sistem tetap berjalan dengan optimal, terutama untuk menjaga keamanan data dan kompatibilitas perangkat. Sangat direkomendasikan penambahan fitur-fitur lain yang mendukung kebutuhan administrasi lainnya, seperti fitur *customer relationship management* (CRM) untuk mengelola data loyalitas wisatawan. Selanjutnya, Hambatan utama yang ditemukan adalah keterbatasan infrastruktur internet. Oleh karena itu, langkah selanjutnya harus difokuskan pada upaya kolaborasi dengan pemerintah desa atau penyedia layanan internet untuk membangun koneksi internet yang baik dan permanen di pusat informasi Pokdarwis dan diperlukan pelatihan lanjutan bagi mitra untuk mendalami analisis data dari laporan sistem guna pengambilan keputusan strategis.

UCAPAN TERIMA KASIH

- a. Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:
- b. Yayasan Universitas Bina Sarana Informatika, atas persetujuan dan pendanaan yang memungkinkan terlaksananya program ini dengan lancar.
- c. Mitra Pokdarwis Dinamis Desa Wisata Taraju, terutama Toni Senjaya, S.E., M.Pd, atas dukungan dan kesempatan yang diberikan untuk mengaplikasikan ilmu kami kepada masyarakat.
- d. Rektorat Universitas BSI, atas dukungan penuh melalui pemberian Hibah Dosen Yayasan yang menjadi bagian penting dalam proses pengabdian ini.
- e. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas BSI, atas arahan, petunjuk, serta bimbingannya melalui program Bipemas untuk menyukseskan kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dyatmika, N. K. S. K. R., Putra, W. H. N., & Pramono, D. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Reservasi pada Pariwisata Perkemahan dengan Memanfaatkan Payment Gateway System (Studi Kasus : Tepi Buyan Campfire Buleleng). *Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Dan Edukasi Sistem Informasi (JUST-SI)*. <https://just-si.ub.ac.id/index.php/just-si/article/view/37/19>
- Lase, K. J. D. (2024). Menggali Potensi Lokal Pembangunan Website Untuk Mendorong Pariwisata Desa Wisata Purwomartani. *Jurnal Kifest*, 35-46.
- Nur Ajizah Resy. (2024). Analisis dampak desa wisata terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat Desa Taraju Kabupaten Tasikmalaya [Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung]. https://digilib.uinsgd.ac.id/90400/2/2_abstrak.pdf
- Putra, I. N. S. A., Susila, I. M. G. D., & Udiana, I. B. G. P. (2022). Promosi Desa Wisata Penglipuran melalui Pendekatan Digitalisasi Pada Masa Pandemi: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 18(1), 38-51.
- Riani, N. K. (2021). Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1-2. <https://ejournal.stpmataram.ac.id/JIP/article/view/923/723>
- Rosmaida, D. (2024). Peran Kepala Desa Dalam Pengembangan Desa Wisata Tahun 2021-2023 (Studi Kasus: Perolehan Anugerah Desa Wisata Indonesia Oleh Desa Taraju) [Skripsi]. Universitas Siliwangi.
- Setiawan, B. (n.d.). Sentuhan Artificial Intellegence Dalam Promosi Digital Pada Desa Wisata Di Indonesia. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora>
- Setiono, D., & Anggraini, T. (2025). SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan Pengembangan sistem informasi manajemen surat terpadu berbasis web untuk menunjang pelayanan di Desa Ketricinan, Kabupaten Blora. 9(4), 2215-2223.
- Shafira, O., Chaerunissa, F., & Yuniningsih, T. (2020). Analisis Komponen Pengembangan Pariwisata Desa Wisata Wonolopo Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(4), 159-175. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/28998>
- Styawati, M., Aziz, R. A., & Turmudi, H. (2023). Sistem Informasi Pemesanan Tiket Tempat Wisata Berbasis Website. *Jurnal Penelitian Sistem Informasi (JPSI)*, 1, 246-257. <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JPSI/article/view/768/723>
- Sugiarti, I., Rahman, B., & Rosadi, H. (2025). Pengelolaan Pariwisata Berbasis Digital di Objek Wisata Pantai Minang Rua Kabupaten Lampung Selatan: Studi Kasus Manajemen Destinasi. TOBA: *Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 4(3), 271-279.
- Suprapto, I. N. A., Wayan Pantyasa, & Moh. Agus Sutiarso. (2023). Peningkatan Peran Pokdarwis Dalam Pengelolaan Desa Wisata Di Desa Pupuan Kecamatan Tegallalang Kabupaten Gianyar. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Radisi*, 3(1), 1-7. <https://doi.org/10.55266/pkmradisi.v3i1.251>
- Yuliana, R. A., & Natalia, N. (2025). Transformasi Digital Desa Ponggok: Tantangan Dan Potensi Menuju Desa Pintar Yang Berkelanjutan. *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 5(2), 90-97.
- Yulianingrum, I., & Deni, I. F. (2024). Efektivitas Digitalisasi Dalam Pengembangan Wisata Mikie Holiday Berastagi. *Hudan Lin Naas: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(1), 119-134.
- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital*. <https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JIMaKeBiDi/article/view/525/772>

Halaman Ini Dikosongkan