

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Taman Nasional Gunung Rinjani terkenal dengan keindahan alamnya yang mana didalamnya terdapat Danau Segara Anak, Air Terjun, Savana yang luas serta tebing-tebing yang indah selain itu Gunung Rinjani juga terdapat makna spiritual bagi masyarakat Sasak dan Hindu di Lombok yang sering melakukan ritual di Danau Segara Anak. Dengan kombinasi keindahan alam dan nilai spiritualnya Gunung Rinjani menarik minat berbagai macam wisatawan baik lokal maupun mancanegara oleh karena itu terdapat beberapa wisatawan yang ingin menikmati Gunung Rinjani dengan cara yang berbeda seperti dengan melakukan Paralayang.

Taman Nasional Gunung Rinjani sendiri merupakan kawasan konservasi yang dikelola dengan sistem zonasi yang ditetapkan oleh pemerintah menurut Undang - Undang No.5 tahun 1990, zonasi kawasan Taman Nasional Gunung Rinjani ini mengacu pada Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perlindungan Hutan dan Konservasi Alam Nomor SK99/IV/Set-3/2005 tanggal 26 September 2005 tentang Penataan Zona guna kepentingan pengelolaan sebagai salah satu Taman Nasional di Indonesia. Tercatat berdasarkan Rencana Pengelolaan Jangka Panjang (RPJP) di dalam kawasan Taman nasional Gunung Rinjani terdapat beberapa zona kawasan, yaitu: (1) Zona Inti; (2) Zona Rimba; (3) Zona Pemanfaatan; (4) Zona Rehabilitasi; (5) Zona Religi, Budaya dan Sejarah; (6) Zona Tradisional; (7) Zona Khusus.

Zona pemanfaatan sendiri adalah bagian kondisi dan potensi alamnya dimanfaatkan untuk kepentingan pariwisata alam dan kondisi/jasa lingkungan lainnya. Dalam zona pemanfaatan ini, Kawasan Taman Nasional Gunung Rinjani mengoptimalkan pengembangan destinasi wisata terdiri dari 6 destinasi jalur wisata pendakian dan 21 destinasi wisata non pendakian di lingkaran kawasan Taman Nasional Gunung Rinjani. Zona pemanfaatan diperuntukkan sebagai area pengembangan pariwisata alam dan rekreasi, jasa lingkungan, pendidikan, penelitian dan pengembangan yang menunjang pemanfaatan, kegiatan penunjang budidaya.

Kawasan Taman Nasional Gunung Rinjani memiliki enam pintu pendakian yaitu Jalur Pendakian Senaru, Jalur Pendakian Timbanuh, Jalur Pendakian Tetebatu, Jalur Pendakian Aikberik, Jalur Pendakian Torean, dan Jalur Pendakian Sembalun. Jalur Sembalun menjadi jalur yang digemari oleh wisatawan dimana pendakian dimulai pada ketinggian 1.100 mdpl selama perjalanan wisatawan akan disugahi dengan pemandangan savana dan padang rumput yang luas tetapi pada saat memasuki pos 3 sampai pelawangan vegetasinya berupa savana dan pohon cemara, titik Plawangan Sembalun berada di ketinggian 2.639 mdpl dan waktu yang dibutuhkan untuk mencapai Plawangan Sembalun sekitar 7-10 jam. Lalu perjalanan dari Plawangan Sembalun menuju puncak akan memakan waktu 4-5 jam untuk sampai.



**Gambar 1 Paralayang Taman Nasional Gunung Rinjani**

Sumber : Youtube Satya Winnie

Dengan banyaknya wisatawan datang untuk mendaki gunung Rinjani ada juga wisatawan yang ingin menikmati Rinjani dari ketinggian salah satunya dengan melakukan paralayang yang mana paralayang dari Gunung Rinjani sendiri memiliki daya tarik tersendiri dan membutuhkan *effort* yang cukup menguras tenaga selama perjalanan belum lagi kondisi angin yang kencang sehingga sering kali wisatawan yang akan melakukan paralayang harus turun tanpa melakukan paralayang selain itu pada saat pengecekan alat paralayang terdapat juga alat wisatawan yang sudah rusak seperti tali parasut utama yang lepas dan dari wawancara pra penelitian disebutkan bahwa Taman Nasional Gunung Rinjani belum memiliki SOP paralayang.

Aktivitas Paralayang ini memerlukan sistem pelayanan yang baik yang mana dalam sistem pelayanan terdapat beberapa aspek termasuk didalamnya *Set of Process*, *Set of People* dan *Set of Technology* yang merupakan prosedur untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memanfaatkan kepada seluruh fasilitas fisik dan SDM yang tersedia. Sistem pelayanan perlu sesuai dengan paket pelayanan yang ditawarkan dan dirancang agar pelanggan dapat

mudah mengerti selain itu sistem pelayanan juga memiliki indikator efektivitas seperti memberikan kemudahan dalam layanan dengan sistem yang nyaris tidak tampak. Oleh karena itu, pengelolaan sistem pelayanan yang komprehensif menjadi kunci untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan menjaga kepuasan mereka (Megahayati, 2008).

Selain itu diperlukan *Service Delivery System* yang merupakan struktur (fasilitas, peralatan, dan lain-lain), infrastruktur (desain pekerjaan, keterampilan, dan lain-lain), dan proses untuk memberikan layanan (Goldstein et al., 2002). Dan diperlukan *Standard Operating Procedure* khusus paralayang menurut Gendon Soebandono dalam (Saputra et al., 2022) yang didalamnya terdapat pilot, alam dan peralatan. Selain itu jika dibandingkan dengan *Mount Blanc* TNGR tertinggal jauh dimana jika akan melakukan paralayang di *Mount Blanc* itu diatur ketat otoritas lokal mereka seperti tidak boleh terbang diatas ketinggian 3400 selain itu mereka juga mempunyai tim evakuasi khusus untuk aktivitas paralayang dikarenakan hal-hal tersebut sistem pelayanan sangat penting untuk menjaga kualitas dan kepuasan pengunjung.

Oleh karena itu langkah yang diambil peneliti yaitu Perancangan Sistem Pelayanan berupa *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk mengatasi risiko dengan meminimalisir dampak negatif pada Aktivitas Minat Khusus Paralayang Kawasan Taman Nasional Gunung Rinjani.

## **B. Fokus Penelitian**

Peneliti ingin menfokuskan pada pelayanan yang terkait dengan SOP aktivitas paralayang dimana di dalamnya terdapat *Set of ptocess*, *Set of People* dan *Set of Technology* yang mana aspek – aspek yang termasuk didalamnya ada fasilitas, peralatan dan kondisi fisik untuk memberikan layanan yang terbaik.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk aktivitas wisata minat khusus Paralayang Kawasan Taman Nasional Gunung Rinjani, untuk mengatasi risiko dengan meminimalisir dampak negatif pada aktivitas wisata minat khusus serta memberikan fungsi konservasi, edukasi dan rekreasi dengan memberikan panduan yang bertujuan meningkatkan tingkat keselamatan dan pengalaman wisatawan dalam aktivitas minat khusus Paralayang Kawasan Taman Nasional Gunung Rinjani.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan berupa rekomendasi *Standard Operating Procedure* (SOP) aktivitas paralayang Taman Nasional Gunung Rinjani di kemudian hari yang berguna bagi pemangku kepentingan di Kawasan Taman Nasional Gunung Rinjani.