TOBA (*Journal of Tourism, Hospitality and Destination*)
journal.literasisains.id/index.php/TOBA
ISSN Media Elektronik 2828-4100
Vol. 5 No. 1 (Februari 2026) 8-15
DOI: 10.55123/toba.v5i1.6612

Optimalisasi Komponen Pariwisata 4A: Studi Kasus Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang

Nurvia Nathasya[1], Debby Fifiyanti[2], Fernando Africano[3]
[1,2]Usaha Perjalanan Wisata, Bahasa dan Pariwisata, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang, Indonesia[s]
[3]Administrasi Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang, Indonesia
e-mail: [1]nurvia.natahsya@polsri.acid

ABSTRAK

Taman Wisata Alam (TWA) Punti Kayu Palembang merupakan salah satu kawasan wisata alam yang memiliki potensi besar, namun sempat mengalami penurunan minat kunjungan. Hal ini diakibatkan kondisi fasilitas yang kurang terawat dan sudah tidak dapat lagi digunakan. Banyak sarana pendukung wisata yang rusak atau tidak berfungsi secara optimal, sehingga mengurangi kenyamanan pengunjung. Beberapa sarana tersebut seperti taman satwa, area permainan anak, serta ketersediaan air menunjukkan tanda-tanda penurunan kualitas, sehingga diperlukan pengelolaan yang lebih optimal untuk menjaga keberlanjutan fungsi ekologis serta meningkatkan daya tarik wisata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komponen pariwisata dalam pengembangan TWA Punti Kayu, dengan fokus pada aspek atraksi, amenitas, aksebilitas, dan pelayanan tambahann. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentas. Subjek penelitian meliputi pengelola TWA Punti Kayu dan pengunjung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kondisi aktual kawasan serta memberikan rekomendasi strategi pengelolaan yang dapat membantu dalam mengoptimalkan potensi wisata alam yang dimiliki TWA Punti Kayu, sehingga dapat bersaing dan diminati kembali.

Kata kunci :
Komponen Pariwisata; Pengembangan Destinas; Taman Wisata Alam

ABSTRACT

Punti Kayu Nature Tourism Park (TWA) in Palembang is one of the natural tourism areas with great potential; however, it has experienced a decline in visitor interest. This is due to poorly maintained facilities that are no longer functional. Many supporting tourism amenities are damaged or not functional optimally, thus reducing visitors comfort. Several activities such as the animal park children's playground, and water availability shown signs of declining quality. Therefore, more optimal management is needed to maintain ecological sustainability and enhance tourism appeal. This study aims to analyze the tourism components in the development of TWA Punti Kayu, focusing on the aspects of attraction, amanities, accessibility, and ancillary services. The method used is a qualitative approach through interviews, observations, and documentation. The research subjects include the managers of TWA Punti Kayu and visitors. The results are expected to provide a comprehensive overview of the actual conditions of the area and offer management strategy recommendations that can help optimize the natural tourism potential of TWA Punti Kayu, enabling it to compete and regain popularity.

Keywords **:**
Destination Development;Nature Tourism Park;Tourism Components

A. PENDAHULUAN

Pariwisata saat ini tidak hanya dipahami sebagai aktivitas rekreasi, tetapi sebagai bagian dari sistem manajemen destinasi yang menuntut adaptasi terhadap perubahan perilaku wisatawan, khususnya pasca-pandemi COVID-19. Berbagai studi menunjukkan bahwa wisatawan cenderung memilih destinasi yang menawarkan ruang terbuka, pengalaman berbasis alam, serta jaminan kenyamanan dan keberlanjutan lingkungan (Gössling, Scott, & Hall, 2021). Dalam konteks perkotaan, tren *urban nature tourism* berkembang pesat sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan wisata alam yang mudah diakses, berorientasi pada kesehatan, dan terintegrasi dengan kehidupan kota (Zhang & Xu, 2022).

Salah satu bentuk *urban nature tourism* yang memiliki fungsi strategis dalam konservasi, edukasi, dan rekreasi adalah Taman Wisata Alam (TWA). TWA merupakan kawasan pelestarian alam yang dimanfaatkan secara terbatas untuk kegiatan wisata dan pendidikan dengan tetap mengedepankan prinsip keberlanjutan ekosistem (Satria, 2019). Di Provinsi Sumatera Selatan, Taman Wisata Alam Punti Kayu menjadi contoh destinasi wisata alam perkotaan yang memiliki nilai strategis karena lokasinya berada di pusat Kota Palembang dan dikelilingi kawasan padat penduduk. Keberadaan TWA Punti Kayu tidak hanya berfungsi sebagai ruang rekreasi, tetapi juga sebagai *urban green space* yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas lingkungan kota serta

Diterima Redaksi: 20-11-2025 | Selesai Revisi: 12-01-2026 | Diterbitkan Online: 11-02-2026

kesejahteraan masyarakat perkotaan (Yulianingsih, 2020; Li et al., 2021).

Seperti taman rekreasi lainnya, TWA Punti Kayu telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti taman bermain, taman satwa, taman miniatur dunia, gazebo, tempat berkemah, area parkir, toilet umum, mushola, pos kesehatan, dan berbagai titik swafoto yang menarik. Namun, pandemi Covid-19 pada tahun 2020 menyebabkan penurunan signifikan dalam jumlah kunjungan akibat pemberlakuan PPKM dan pembatasan kegiatan masyarakat. Pada tahun 2021, penurunan mencapai 62,37%, menjadi tantangan besar bagi pengelola dalam meningkatkan kembali kunjungan wisatawan (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2022).

Secara administratif, TWA Punti Kayu berada di bawah pengawasan Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) dan dikelola oleh pihak ketiga, yaitu PT. Indosuma Putra Citra, dengan izin Pengusahaan Pariwisata Alam (IPPA) selama 30 tahun sejak 1999. Berdasarkan data pengelola, kawasan ini memiliki 71 jenis pohon dari 27 famili, serta berbagai jenis fauna seperti mamalia, burung, serangga, dan herpetofauna. Menurut Dewi et al. (2019), pengelolaan kawasan wisata berbasis konservasi harus menyeimbangkan antara aspek ekonomi, ekologi, dan sosial agar keberlanjutan dapat terjamin.

Seiring berjalannya waktu, TWA Punti Kayu sempat mengalami penurunan daya tarik akibat kondisi fasilitas yang kurang terawat, seperti taman satwa dan area permainan anak-anak. Dalam era modern, pengelolaan destinasi wisata harus disertai strategi pemasaran kreatif dan inovatif agar mampu bersaing dan menarik minat wisatawan baik domestik maupun mancanegara (Kotler, Bowen, & Makens, 2017). Untuk itu, pengelola perlu memperkuat strategi promosi, memperbaiki fasilitas, serta menciptakan pengalaman wisata yang unik berbasis alam dan edukasi (Utama, 2021).

Berbagai upaya revitalisasi telah dilakukan, seperti penambahan spot foto berbayar, perbaikan wahana anak, dan peningkatan pelayanan pengunjung. Upaya ini terbukti efektif mengembalikan citra TWA Punti Kayu sebagai destinasi alam unggulan di Kota Palembang. Namun, keefektifan strategi ini bersifat jangka pendek, sehingga pemerintah daerah perlu mengembangkan inovasi baru secara berkelanjutan. Menurut Nurhidayati dan Kusumaningrum (2018), pengelolaan pariwisata alam harus berorientasi pada pemberdayaan masyarakat dan pelestarian lingkungan agar manfaat ekonomi dapat dirasakan secara adil.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 berdampak signifikan terhadap sektor pariwisata, khususnya pada destinasi wisata alam dan rekreasi yang mengalami penurunan kunjungan, pendapatan, serta operasional pengelolaan (Gössling et al., 2021). Penelitian lain juga menekankan pentingnya strategi adaptasi, inovasi produk wisata, serta penguatan manajemen destinasi dalam menghadapi kondisi pascapandemi (Sigala, 2020; Zenker & Kock, 2020). Namun demikian, sebagian besar kajian tersebut masih bersifat umum atau berfokus pada destinasi wisata berskala nasional dan kawasan alam non-perkotaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, research gap dalam studi ini terletak pada minimnya kajian yang secara spesifik membahas strategi pemulihan dan pengembangan taman wisata alam perkotaan pasca pandemi, khususnya pada konteks TWA Punti Kayu Palembang yang memiliki karakteristik sebagai ruang terbuka hijau sekaligus destinasi rekreasi keluarga. Oleh karena itu, penelitian ini diposisikan untuk melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya dengan menganalisis kondisi aktual, tantangan pengelolaan, serta peluang pengembangan TWA Punti Kayu dalam upaya meningkatkan kembali kunjungan wisatawan secara berkelanjutan.

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana digunakan untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang partisipan, dengan menekankan pada makna, nilai, serta interpretasi yang dihasilkan dari data lapangan secara mendalam. Dalam penelitian ini digunakan metode purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu oleh peneliti. Tujuannya adalah untuk memilih informan yang dianggap paling mengetahui, memahami, dan mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Metode ini lazim digunakan dalam penelitian kualitatif karena lebih menekankan pada kedalaman informasi daripada jumlah partisipan.

Pendekatan kualitatif juga menekankan pentingnya kehadiran peneliti sebagai instrumen utama dalam proses penelitian. Peneliti secara langsung terlibat di lapangan untuk mengamati, mewawancarai, dan memahami situasi secara alamiah tanpa manipulasi terhadap variabel. Dimana informan terdiri dari 4 orang pengelola Taman Wisata Alam Punti Kayu dan 10 orang pengunjng Taman Wisata Alam Punti Kayu. Dari uraian di atas, peneliti menetapkan untuk menggunakan teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

Studi Pustaka

Studi Pustaka dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menelusuri dan menelaah berbagai sumber teori yang relevan, baik berupa buku-buku ilmiah, jurnal penelitian, artikel media cetak, maupun sumber digital dari internet yang berhubungan dengan topik penelitian. Melalui studi pustaka, peneliti memperoleh pemahaman mendalam mengenai konsep, teori, serta hasil penelitian terdahulu yang dapat menjadi landasan berpikir dalam merumuskan kerangka teoritis. Menurut Sugiyono (2019), studi pustaka merupakan langkah awal yang penting dalam penelitian, karena berfungsi untuk memperkuat dasar

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

teoritis, memperjelas variabel penelitian, serta membantu peneliti memahami arah penelitian yang akan dilakukan.

Selain itu, studi pustaka juga berperan penting dalam memperkuat validitas penelitian dengan memberikan pembanding terhadap temuan-temuan sebelumnya. Proses ini membantu peneliti menemukan celah penelitian (research gap) serta membangun argumentasi ilmiah yang logis dan terukur. Menurut Creswell (2018), kajian pustaka bukan hanya sekadar pengumpulan referensi, melainkan suatu proses analisis kritis terhadap berbagai sumber ilmiah yang relevan untuk memperkaya landasan teori dan mendukung interpretasi hasil penelitian. Dengan demikian, studi pustaka menjadi salah satu elemen fundamental dalam penelitian kualitatif karena memberikan arah konseptual dan memperkuat keabsahan hasil penelitian.

Studi Lapangan

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa studi lapangan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh informasi faktual, objektif, dan relevan sesuai kondisi nyata di lapangan. Studi lapangan memungkinkan peneliti memahami fenomena secara mendalam melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan melalui kegiatan dengan langsung mendatangi lokasi penelitian yang telah di tetapkan. Kegiatan ini termasuk pengumpulan data dengan cara tatap muka untuk mendapatkan kebenaran atau mencari data pendukung yang dibutuhkan selama penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komponen pariwisata yang perlu dikembangkan di Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang

1. Atraksi (Attraction)

Atraksi wisata merupakan elemen inti yang menentukan daya tarik suatu destinasi dan menjadi alasan utama wisatawan melakukan perjalanan. Menurut Cooper et al. (2018), atraksi berfungsi sebagai suatu magnet yang memberikan motivasi kuat bagi wisatawan untuk berkunjung, baik berupa atraksi alam, budaya, maupun atraksi buatan manusia. Pengembangan atraksi yang berkualitas tidak hanya meningkatkan pengalaman wisata, tetapi juga dapat memperkuat identitas destinasi secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan konsep pembangunan pariwisata modern yang menekankan diversifikasi atraksi, peningkatan aksesibilitas, serta penyajian informasi yang memadai agar wisatawan memperoleh pengalaman yang bermakna dan autentik.

Selain itu, atraksi wisata juga berperan dalam menggerakkan aktivitas ekonomi lokal dan memengaruhi pola persebaran wisatawan. Menurut Sharpley (2018), keberhasilan destinasi sangat bergantung pada kemampuan pengelola dalam menciptakan atraksi yang relevan dengan tren perjalanan serta selaras dengan karakter sosial-budaya masyarakat setempat. Atraksi yang dikemas secara kreatif dapat menciptakan nilai tambah, meningkatkan kunjungan, dan memperpanjang lama tinggal wisatawan. Dengan demikian, pengelolaan atraksi yang adaptif, autentik, dan berorientasi pada kualitas sangat penting untuk mempertahankan daya saing destinasi di tengah persaingan global industri pariwisata.

Atraksi dalam pariwisata merupakan unsur utama yang mendorong wisatawan untuk melakukan perjalanan ke suatu destinasi. Setiap kunjungan yang terjadi pada dasarnya selalu dilandasi oleh adanya sesuatu yang menarik perhatian dan memberikan alasan kuat bagi wisatawan untuk berkunjung. Tanpa keberadaan atraksi, destinasi tidak akan memiliki nilai jual yang mampu memengaruhi keputusan perjalanan wisatawan. Secara umum, atraksi mencakup berbagai hal yang dapat dilihat, dirasakan, atau dialami wisatawan. Atraksi dapat berwujud alam yang indah, budaya yang unik, tradisi yang hidup, maupun kreativitas manusia yang diwujudkan dalam berbagai bentuk hiburan atau objek buatan. Keragaman ini menunjukkan bahwa pariwisata tidak hanya bertumpu pada keindahan visual, tetapi juga pada pengalaman menyeluruh yang ditawarkan kepada wisatawan.

Dalam praktiknya, atraksi sering kali menjadi identitas utama sebuah destinasi. Identitas ini bukan hanya menggambarkan ciri khas daerah, tetapi juga memberikan nilai jual yang membedakan destinasi tersebut dari destinasi lain. Dengan demikian, atraksi berperan sebagai elemen penting dalam proses branding destinasi. Dalam pandangan yang lebih luas, atraksi bukan hanya objek fisik yang dapat dinikmati secara visual. Atraksi merupakan rangkaian pengalaman yang membentuk kesan destinasi secara utuh. Pengalaman yang berkesan inilah yang seringkali menjadi alasan wisatawan kembali berkunjung atau merekomendasikan destinasi kepada orang lain. Atraksi yang efektif harus memiliki unsur keunikan yang membuat wisatawan merasa menemukan sesuatu yang berbeda dari tempat lain. Tanpa unsur tersebut, atraksi akan menjadi sulit bersaing karena tidak memiliki nilai lebih yang dapat menarik minat pengunjung.

Taman Wisata Alam Punti Kayu memiliki potensi atraksi yang menonjol melalui keindahan hutan pinus yang luas serta keberadaan berbagai satwa yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan. Namun, potensi tersebut masih dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menghadirkan kegiatan wisata berbasis edukasi alam dan konservasi lingkungan. Dalam perspektif experience economy, nilai suatu destinasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan atraksi fisik, tetapi oleh kualitas pengalaman bermakna yang mampu melibatkan wisatawan secara emosional, edukatif, dan partisipatif (Pine & Gilmore, 1999). Dalam konteks ini, pengembangan jalur wisata edukatif flora dan fauna, papan interpretasi interaktif,

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

serta program pembelajaran ekosistem hutan bagi anak-anak dan pelajar di TWA Punti Kayu dapat meningkatkan pengalaman wisata dari sekadar hiburan menuju pengalaman edukatif dan transformasional.

Di Indonesia, Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung juga menerapkan pendekatan serupa dengan memadukan wisata alam, edukasi sejarah dan lingkungan, serta aktivitas luar ruang yang berkelanjutan. Jika dibandingkan dengan praktik-praktik tersebut, pengelolaan TWA Punti Kayu masih memiliki peluang besar untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisata melalui penguatan interpretasi edukatif dan diversifikasi atraksi berbasis pengalaman.

Selain itu, pengelola dapat menambah variasi atraksi yang bersifat interaktif agar wisatawan tidak hanya menikmati pemandangan, tetapi juga dapat berpartisipasi langsung. Contohnya, kegiatan outbound tematik, area foto kreatif, serta festival tahunan yang menampilkan budaya lokal dan kesenian tradisional Palembang. Kegiatan semacam ini akan memperkuat identitas TWA Punti Kayu sebagai destinasi wisata alam sekaligus budaya.

Pengembangan atraksi juga perlu memperhatikan keberlanjutan lingkungan. Artinya, setiap aktivitas wisata harus tetap menjaga kelestarian hutan pinus dan habitat satwa di dalamnya. Dengan demikian, TWA Punti Kayu dapat menjadi contoh wisata alam berwawasan lingkungan yang tidak hanya menarik pengunjung, tetapi juga memberikan edukasi penting tentang pentingnya menjaga alam.

2. Amenitas (Amenities)

Redge dan Jenkins (2018) menjelaskan bahwa amenitas berfungsi sebagai elemen pendukung utama yang memastikan wisatawan memperoleh kenyamanan dan kemudahan selama berwisata, serta berperan penting dalam meningkatkan kualitas pengalaman secara keseluruhan. Dimana Amenitas pariwisata merupakan seluruh fasilitas pendukung yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama mereka berada di sebuah destinasi. Unsur ini menjadi elemen penting yang menentukan kualitas pengalaman wisatawan karena tanpa amenitas yang memadai, potensi sebuah daerah wisata tidak akan berkembang secara optimal. Amenitas memastikan wisatawan tidak hanya datang untuk melihat atraksi, tetapi juga merasa nyaman, aman, dan terpenuhi kebutuhannya selama berada di lokasi. Destinasi dengan atraksi menarik sering kali gagal menjadi favorit wisatawan ketika tidak didukung fasilitas yang memadai. Karena itu, penyediaan amenitas bukan hanya sekadar pelengkap, melainkan bagian strategis dari pengelolaan pariwisata.

Seperti , fasilitas makan dan minum adalah amenitas penting yang tidak dapat diabaikan. Restoran, warung lokal, kafe, hingga pusat kuliner menjadi faktor yang memengaruhi persepsi wisatawan terhadap suatu daerah. Pengalaman kuliner sering kali menjadi salah satu kenangan yang melekat setelah perjalanan selesai. Oleh sebab itu, destinasi yang menyediakan makanan higienis, beragam, dan sesuai selera wisatawan akan memiliki nilai tambah yang kuat dimata wisatawan.

Maka dari itu secara keseluruhan amenitas pariwisata berperan besar dalam membentuk pengalaman wisatawan dari awal hingga akhir kunjungan. Destinasi yang memiliki atraksi yang menarik tetapi tidak didukung amenitas yang memadai akan kehilangan daya saing. Sebaliknya, destinasi dengan amenitas lengkap mampu memberikan pengalaman yang menyeluruh, aman, dan nyaman bagi wisatawan. Dengan memperhatikan kualitas amenitas, suatu daerah dapat meningkatkan daya tariknya serta menciptakan pariwisata yang berkelanjutan dan memberi manfaat luas bagi masyarakat.

Dari sisi amenitas, fasilitas di TWA Punti Kayu telah mencakup elemen dasar seperti toilet, musholla, tempat parkir, dan warung makan. Namun demikian, beberapa fasilitas tersebut masih memerlukan perawatan dan peningkatan agar mampu memberikan kenyamanan optimal bagi wisatawan. Dalam perspektif *sustainable tourism service quality*, kualitas amenitas menjadi komponen penting dalam membentuk persepsi wisatawan terhadap keamanan, kebersihan, dan kenyamanan destinasi, yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan dan niat kunjung ulang. Fasilitas yang bersih, aman, mudah dijangkau, serta dikelola secara berkelanjutan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga mencerminkan komitmen pengelola terhadap keberlanjutan lingkungan dan kesejahteraan pengunjung.

Selain peningkatan kualitas fasilitas dasar, pengelola TWA Punti Kayu berpeluang mengembangkan amenitas pendukung yang mampu menciptakan pengalaman wisata yang lebih berkesan sebagaimana ditekankan dalam konsep *experience economy*. Penambahan area istirahat dengan desain alami yang menyatu dengan lanskap hutan, kafe atau kedai kopi bernuansa alam, serta fasilitas penyewaan alat rekreasi seperti sepeda dan hammock dapat memperkaya pengalaman wisatawan dari sekadar kunjungan pasif menjadi pengalaman relaksasi dan interaksi dengan alam. Praktik serupa diterapkan di taman wisata alam urban seperti Central Park di New York dan Singapore Botanic Gardens, yang menyediakan fasilitas pendukung berkualitas tinggi tanpa menghilangkan karakter alami kawasan, sehingga pengunjung terdorong untuk tinggal lebih lama dan menikmati berbagai lapisan pengalaman wisata.

Di sisi lain, perlu juga disediakan sarana penunjang bagi kelompok wisatawan tertentu seperti ruang ganti dan bilas bagi pengunjung yang mengikuti kegiatan outbound, serta fasilitas ramah disabilitas agar wisata ini lebih inklusif. Pengelolaan amenitas yang baik akan memberikan citra positif dan mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung ke Taman Wisata Alam Punti Kayu.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3. Aksesibilitas (Accessibility)

Aksesibilitas merupakan komponen penting dalam pengembangan destinasi wisata karena menentukan kemudahan wisatawan dalam mencapai lokasi tujuan. Menurut Page dan Connell (2019), aksesibilitas mencakup ketersediaan sarana transportasi, kondisi infrastruktur, rute perjalanan, serta kemudahan berpindah dari satu titik ke titik lainnya dalam sebuah destinasi. Semakin baik aksesibilitas yang dimiliki suatu destinasi, semakin tinggi kemungkinan wisatawan untuk datang dan melakukan perjalanan secara berulang. Selain itu, aksesibilitas yang memadai juga mendukung persebaran kunjungan wisatawan sehingga tidak terjadi penumpukan pengunjung di satu titik tertentu, yang dapat mengurangi kualitas pengalaman wisata.

Selain menjadi faktor mobilitas wisatawan, aksesibilitas juga berkaitan erat dengan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi perjalanan. Dredge dan Jenkins (2018) menyatakan bahwa aksesibilitas bukan hanya terkait dengan transportasi, tetapi juga integrasi antar moda, ketersediaan informasi perjalanan, serta kelayakan infrastruktur pendukung seperti terminal, pelabuhan, dan jalur pedestrian. Aksesibilitas yang terencana dengan baik memungkinkan wisatawan mencapai atraksi dan amenitas dengan mudah, serta menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih menyenangkan dan inklusif.

Dimana aksesibilitas pariwisata merupakan kemampuan suatu destinasi untuk dapat dicapai dengan mudah, aman, dan nyaman oleh wisatawan. Konsep ini tidak hanya berkaitan dengan keberadaan infrastruktur transportasi, tetapi juga mencakup kualitas layanan, informasi yang tersedia, dan integrasi antar moda transportasi. Tanpa akses yang memadai, potensi daya tarik wisata sekalipun dapat menjadi sulit berkembang karena wisatawan akan menghindari perjalanan yang rumit atau memakan waktu. Oleh sebab itu, aksesibilitas dipandang sebagai salah satu fondasi utama dalam pengembangan sektor pariwisata.

Aksesibilitas pariwisata adalah fondasi yang menentukan daya saing suatu destinasi. Destinasi dengan akses yang sulit cenderung tertinggal meskipun memiliki daya tarik wisata yang indah atau unik. Sebaliknya, destinasi yang berkomitmen memperbaiki akses, menyediakan informasi lengkap, dan menjaga kualitas layanan transportasi, akan lebih cepat berkembang dan menjadi pilihan utama wisatawan. Aksesibilitas yang kuat menciptakan pengalaman perjalanan yang nyaman, aman, dan berkesan—yang kemudian mendorong wisatawan untuk kembali dan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.

Akses menuju Taman Wisata Alam Punti Kayu Akses menuju Taman Wisata Alam Punti Kayu tergolong mudah karena lokasinya berada di jalur utama Kota Palembang dan berdekatan dengan stasiun LRT. Namun demikian, pengembangan aspek aksesibilitas tetap perlu dilakukan, terutama terkait sistem transportasi internal di dalam kawasan wisata. Dalam perspektif *sustainable tourism service quality*, kemudahan akses dan mobilitas yang nyaman merupakan bagian dari kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan wisatawan sekaligus mendukung prinsip keberlanjutan melalui pengurangan kelelahan pengunjung dan pengendalian dampak lingkungan. Penyediaan kendaraan keliling atau shuttle wisata berbasis kendaraan ramah lingkungan dapat menjadi solusi agar pengunjung dapat menjelajahi kawasan yang luas tanpa harus berjalan jauh.

Selain itu, peningkatan sistem penunjuk arah baik dari luar kawasan maupun di dalam area wisata berperan penting dalam membentuk pengalaman wisata yang positif sebagaimana ditekankan dalam konsep *experience economy*. Papan informasi yang jelas, peta lokasi interaktif, serta integrasi informasi digital akan membantu wisatawan baru merasa lebih nyaman dan efisien selama berkunjung, sehingga pengalaman wisata tidak terganggu oleh kebingungan arah. Praktik serupa diterapkan pada taman wisata alam urban seperti Gardens by the Bay di Singapura dan Ueno Park di Tokyo, yang menyediakan sistem wayfinding terpadu, transportasi internal yang terorganisir, serta konektivitas yang kuat dengan transportasi publik kota.

Dimana kerja sama dengan penyedia transportasi umum maupun jasa travel lokal juga perlu diperkuat. Pengadaan paket wisata terintegrasi dari pusat kota menuju TWA Punti Kayu dapat menjadi strategi efektif untuk menarik lebih banyak pengunjung, baik wisatawan lokal maupun dari luar daerah.

4. Pelayanan Tambahan (Ancillary Services)

Lupiyoadi (2018) menyatakan bahwa pelayanan tambahan merupakan bagian dari upaya meningkatkan nilai jasa yang diterima konsumen, terutama dalam sektor yang sangat mengandalkan kepuasan pengalaman seperti pariwisata. Dalam istilah pariwisata, pelayanan tambahan (ancillary) adalah layanan pendukung yang diberikan untuk melengkapi layanan utama perjalanan sehingga wisatawan mendapatkan pengalaman yang lebih nyaman, aman, dan bernilai tinggi. Pelayanan tambahan meliputi berbagai fasilitas dan layanan seperti layanan informasi wisata, jasa pemandu, layanan bagasi, fasilitas transportasi lokal, hingga penyediaan perlengkapan khusus untuk aktivitas wisata.

Pelayanan tambahan (*ancillary services*) dalam pariwisata merupakan seluruh bentuk layanan pendukung yang tidak termasuk ke dalam pelayanan inti seperti atraksi, aksesibilitas, dan amenitas, tetapi berfungsi memperkaya pengalaman wisatawan. Kehadiran pelayanan tambahan ini menjadi pelengkap yang meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan wisatawan selama melakukan perjalanan. Dalam konteks destinasi modern, pelayanan tambahan bukan lagi pilihan, tetapi menjadi bagian penting karena wisatawan masa kini cenderung menginginkan

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

layanan yang lebih lengkap, personal, dan efisien. Semakin baik pelayanan tambahan yang tersedia, semakin tinggi nilai kompetitif destinasi tersebut di mata wisatawan.

Dimana dapat dikatakan pelayanan tambahan berperan memperkuat ekosistem pariwisata dengan cara mendukung kebutuhan wisatawan secara komprehensif. Meski bukan layanan utama, keberadaannya sangat menentukan tingkat kepuasan wisatawan dan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman berwisata yang berkualitas. Destinasi yang mampu menyediakan layanan ancillary secara lengkap dan profesional akan memiliki daya saing lebih tinggi, sebab wisatawan tidak hanya mencari objek wisata yang menarik, tetapi juga pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan mudah. Karena itu, pengembangan pelayanan tambahan merupakan bagian penting dalam strategi pembangunan destinasi pariwisata berkelanjutan.

Pelayanan tambahan di TWA Punti Kayu telah mulai berkembang melalui penyediaan pusat informasi wisata dan pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi. Namun demikian, dalam perspektif *experience economy*, layanan wisata idealnya tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pencipta pengalaman yang personal, mudah diakses, dan berkesan bagi pengunjung. Optimalisasi teknologi digital, seperti pengembangan aplikasi wisata yang memuat informasi atraksi, peta lokasi interaktif, harga tiket, serta jadwal kegiatan, dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan sekaligus memberikan kesan profesional dan modern terhadap pengelolaan kawasan wisata.

Selain layanan informasi digital, penguatan jejaring kerja sama dengan berbagai pihak seperti sekolah, komunitas, perusahaan, dan agen perjalanan juga merupakan bagian dari *sustainable tourism service quality* yang menekankan kolaborasi multipihak dan manfaat jangka panjang. Praktik ini telah diterapkan secara efektif pada taman wisata alam urban seperti Seoul Forest Park dan Hyde Park London, yang secara rutin bekerja sama dengan institusi pendidikan, komunitas lokal, dan sektor swasta untuk menyelenggarakan kegiatan edukasi, festival tematik, serta program pelatihan lingkungan. Melalui kolaborasi tersebut, destinasi tidak hanya meningkatkan jumlah kunjungan, tetapi juga memperluas jangkauan promosi dan memperkuat keterlibatan masyarakat.

Penguatan sumber daya manusia dalam bidang pelayanan wisata juga menjadi aspek penting. Petugas di lapangan perlu mendapatkan pelatihan mengenai pelayanan prima, pengelolaan wisata ramah lingkungan, dan keterampilan komunikasi. Dengan pelayanan tambahan yang profesional dan berorientasi pada kenyamanan pengunjung, TWA Punti Kayu akan semakin dikenal sebagai destinasi wisata alam unggulan di Palembang.

Startegi pengembangan yang dapat dilakukan di Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang

strategi adalah alat yang digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif melalui pemanfaatan sumber daya secara efektif dan berorientasi pada tujuan jangka panjang. Pendapat ini menegaskan bahwa strategi tidak hanya mencakup langkah-langkah operasional, tetapi juga analisis mendalam mengenai kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi keberhasilan suatu program atau kebijakan (David, 2019).

Dalam konteks perencanaan pariwisata, strategi pengembangan diperlukan untuk memastikan bahwa setiap potensi destinasi dapat dimanfaatkan secara optimal dan berkelanjutan. Dwyer et al. (2019) menyatakan bahwa strategi pengembangan destinasi harus menggabungkan aspek keberlanjutan, daya tarik, serta peningkatan pengalaman wisatawan. Kemudian berdasarkan pandangan Goeldner dan Ritchie (2019), pengembangan pariwisata harus mencakup pengelolaan sumber daya, peningkatan kualitas layanan, serta upaya menciptakan nilai tambah bagi wisatawan dan masyarakat lokal. Strategi ini menuntut proses perencanaan yang terstruktur, melibatkan berbagai pemangku kepentingan, serta mempertimbangkan aspek sosial, budaya, dan lingkungan agar pengembangan destinasi tidak menimbulkan dampak negatif.

Pengembangan destinasi wisata secara efektif memerlukan integrasi antara potensi atraksi, amenitas, aksesibilitas, dan pelayanan tambahan yang dibutuhkan tentunya dengan strategi yang telah dirumuskan secara komprehensif. Strategi pengembangan destinasi tidak hanya mencakup peningkatan fasilitas dan layanan, tetapi juga pembentukan citra destinasi, penguatan kualitas pengalaman wisatawan, serta pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung promosi dan manajemen destinasi. Dengan menerapkan strategi yang tepat, destinasi wisata dapat meningkatkan daya saing, menarik lebih banyak wisatawan, dan menciptakan keberlanjutan ekonomi maupun sosial bagi masyarakat setempat.

Tabel 1. Faktor internal dan eksternal

Faktor Internal	Faktor Eksternal
Kekuatan	**Peluang**
a. Pesona wisata alam hutan pinus yang khas di Palembang hanya dimiliki oleh TWA Punti Kayu b. Kawasan yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum dan lokasi yang berada dekat dengan pusat kota. c. Dalam pengelolaan TWA Alam Punti Kayu diawasi dan didukung oleh pemerintah.	a. Gaya wisata pariwisata berkelanjutan saat ini didukung oleh masyarakat. b. Adanya partisipasi dari pemerintah dalam pengembangan wisata lokal. c. Kemajuan dalam era digital dam peningkatan pengguna media sosial.
Kelemahan	**Ancaman**
a. Perlu adanya perawatan terkait fasilitas di TWA Punti Kayu.	a. Banyaknya destiansi wisata yang mulai muncul di Palembang.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

b. Pembahruan terkait kegiatan edukatif dan atraksi wisata. c. Promosi secara digital perlu ditingkatkan.	b. Kerusakan lingkungan yang timbul akibat beragam aktfitas yang dilakukan. c. Kondiso cuaca dan musim yang mempengaruhi kunjungan wisatawan.

Sumber : data olahan penulis (2025)

Pembangunan dan Pengembangan Taman Wisata Alam Punti Kayu pada dasarnya adalah menjadikan TWA Punti Kayu sebagai wisata alam unggulan di Kota Palembang dan sebagai salah satu wisata yang meningkatkan pendapatan daerah di sektor pariwisata serta mendorong pelesatarian dan konservasi lingkungan fisik alam melalui pengolahan dan pengembangan yang terkontrol. Dari analisis SWOT menghasilkan empat kemungkinan strategi pengembangan alternatif, yaitu:

a. Strategi SO (*Strength and Opportunities)*, yaitu strategi memanfaatkan kekuatan internal untuk menangkap peluang eksternal, seperti :
   1) Mengembangkan konsep ekowisata hutan pinus dan wisata edukasi lingkungan dengan dukungan pemerintah serta tren wisata alam yang sedang diminati.Meningkatkan keamanan di kawasan TWA Punti Kayu untuk menjaga kenyamanan dan menarik minat pengunjung.
   2) Memanfaatkan lokasi strategis dan akses LRT untuk menciptakan paket wi
   3) sata terintegrasi dengan destinasi lain di Palembang.Strategi WO (*Weaknesses and Opportunities*), yaitu strategi yang meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) untuk memanfaatkan peluang(*opportunities*),
   4) Memperkuat promosi digital menggunakan media sosial dan platform daring dengan menonjolkan keunikan hutan pinus sebagai daya tarik utama

b. Strategi WO (Weakness and Opportunities), yaitu strategi meminimalkan kelemahan dengan memanfaatkan peluang yang ada, seperti :
   1) Melakukan revitalisasi fasilitas umum (toilet, musholla, tempat duduk) melalui program bantuan atau kerja sama dengan pihak swasta dan pemerintah
   2) Mengembangkan variasi atraksi baru seperti taman tematik, spot foto, dan wahana edukatif dengan memanfaatkan tren wisata alam yang meningkat.
   3) Mengoptimalkan promosi digital dan kolaborasi dengan travel agent agar destinasi lebih dikenal luas dan menarik wisatawan luar daerah.

c. Strategi ST (Strength-Threats), yaitu strategi meminimalkan kelemahan dengan memanfaatkan peluang yang ada, seperti :
   1) Menjaga keaslian dan kelestarian hutan pinus sebagai pembeda dari destinasi pesaing agar tetap menjadi daya tarik utama.
   2) Meningkatkan kualitas layanan dan keamanan lingkungan wisata untuk mengurangi dampak negatif aktivitas wisatawan terhadap alam.
   3) Menyusun kalender event tahunan (festival alam, lomba fotografi, kegiatan sekolah) guna mempertahankan minat kunjungan sepanjang tahun meski cuaca tidak menentu.

d. Strategi WT (Weakness-Threats), yaitu strategi mengurangi kelemahan dan menghindari ancaman, seperti :
   1) Membentuk tim pengelola profesional dan berkelanjutan untuk menjaga fasilitas serta kelestarian kawasan dari potensi kerusakan.
   2) Menyusun standar operasional wisata berkelanjutan (SOP green tourism**)** agar kegiatan wisata tidak merusak lingkungan.
   3) Melakukan monitoring rutin dan evaluasi fasilitas wisata agar tetap layak dan menarik di tengah persaingan dengan destinasi lain.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa komponen pariwisata di Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang yang meliputi atraksi, amenitas, aksesibilitas, dan pelayanan tambahan telah tersedia, namun belum dikelola secara optimal untuk mendukung kualitas destinasi wisata alam yang berkelanjutan. Atraksi berbasis sumber daya alam merupakan kekuatan utama kawasan, tetapi masih memerlukan pengembangan yang terintegrasi dengan nilai edukasi dan konservasi. Di sisi lain, fasilitas pendukung, kemudahan akses informasi, serta kualitas pelayanan wisata belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan dan kebutuhan pengunjung. Dengan demikian, pengembangan TWA Punti Kayu perlu diarahkan pada peningkatan kualitas komponen pariwisata secara menyeluruh melalui penguatan pengelolaan, pemanfaatan teknologi digital, dan kolaborasi multipihak guna meningkatkan daya saing destinasi sekaligus menjaga kelestarian lingkungan.

Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial dari penelitian ini menekankan pentingnya peran Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA)dalam memastikan keberlanjutan pengelolaan kawasan melalui penguatan fungsi konservasi, pengawasan aktivitas wisata, serta pengembangan program edukasi lingkungan yang terstruktur. BKSDA juga perlu menyusun dan menerapkan standar pengelolaan wisata alam yang selaras dengan prinsip perlindungan sumber daya alam dan peraturan konservasi yang berlaku.

Sementara itu, PT. Indosuma Putra Citra sebagai pengelola operasional perlu memfokuskan strategi pengelolaan pada peningkatan kualitas amenitas dan sarana prasarana wisata, termasuk pemeliharaan fasilitas, penataan kawasan, serta peningkatan mutu pelayanan kepada pengunjung.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Optimalisasi teknologi digital dapat dilakukan melalui pengembangan sistem informasi wisata yang mendukung promosi destinasi, penyediaan informasi, dan kemudahan akses layanan. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan wisata, interpretasi lingkungan, dan keselamatan pengunjung menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisata. Sinergi antara BKSDA dan PT. Indosuma Putra Citra diharapkan mampu mendorong terwujudnya pengelolaan TWA Punti Kayu sebagai destinasi wisata alam unggulan yang berkelanjutan dan memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2018). *Tourism: Principles and practice* (6th ed.). Pearson.

David, F. R. (2019). *Strategic management: Concepts and cases* (16th ed.). Pearson.

Dewi, I. K., Wulandari, S., & Rachmawati, E. (2019). *Pengelolaan kawasan wisata alam berbasis konservasi dan ekowisata*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Dwyer, L., Forsyth, P., Spurr, R., & Pham, T. (2019). *Tourism economics and policy* (2nd ed.).

Dredge, D., & Jenkins, J. (2018). *Tourism planning and policy*. Routledge.

Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2019). *Tourism: Principles, practices, philosophies* (13th ed.). Wiley.

Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2021). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism, 29*(1), 1–20. https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2022). *Laporan kinerja sektor pariwisata Indonesia 2021–2022*. Jakarta, Indonesia: Kemenparekraf RI.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.

Li, X., Zhang, C., Sun, Z., & Wang, X. (2021). Urban green spaces, nature-based tourism and human well-being: A systematic review. *Sustainability, 13*(5), 1–18. https://doi.org/10.3390/su13052586

Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.

Nurhidayati, S., & Kusumaningrum, D. (2018). *Pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan ekowisata berkelanjutan*. Yogyakarta, Indonesia: Deepublish.

Page, S., & Connell, J. (2019). *Tourism: A modern synthesis* (5th ed.). Cengage Learning.

Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy: Work is theatre & every business a stage*. Harvard Business School Press.

Satria, D. (2019). *Ekowisata: Prinsip, konsep, dan implementasi*. Malang, Indonesia: UB Press.

Sharpley, R. (2018). *Tourism, tourists and society* (5th ed.). Routledge.

Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research, 117*, 312–321. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta. Yogyakarta, Indonesia: Gava Media.

United Nations World Tourism Organization. (2020). *Tourism and COVID-19: Unprecedented economic impacts*. UNWTO.

Utama, I. G. B. R. (2021). *Strategi pengembangan destinasi pariwisata berkelanjutan*. Denpasar, Indonesia: Universitas Udayana Press.

Yulianingsih, E. (2020). Peran taman wisata alam sebagai ruang terbuka hijau dalam mendukung pariwisata perkotaan. *Jurnal Pariwisata Nusantara, 12*(2), 85–97.

Zenker, S., & Kock, F. (2020). The coronavirus pandemic – A critical discussion of a tourism research agenda. *Tourism Management, 81*, 104164. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104164

Zhang, H., & Xu, F. (2022). Urban nature tourism and post-pandemic travel behavior: New trends and management implications. Tourism Management Perspectives, 41, 100943. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100943

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)