PERESEPSI KEPUASAAN WISATAWAN TERHADAP OBJEK WISATA DI TAMAN WISATA ALAM PUNTI KAYU KOTA PALEMBANG

Endy Agustian[1], Yogie Ardiwinata[2], Muhammad Baruna Rizqillah Pane[3]

[1,2,3]*Universitas Indo Global Mandiri*
E-mail : [1]endyagustian@uigm.ac.id, [2]yogie@uigm.ac.id, [3]bashubar15@gmail.com

ABSTRAK

Taman Wisata Alam (TWA) Punti Kayu merupakan salah satu destinasi wisata alam unggulan di Kota Palembang yang memiliki fungsi sebagai kawasan konservasi sekaligus objek wisata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi kepuasan wisatawan terhadap daya tarik wisata di TWA Punti Kayu sebagai dasar pengembangan dan peningkatan kualitas destinasi. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengelola, staf operasional, dan wisatawan, serta didukung oleh observasi lapangan. Analisis dilakukan berdasarkan konsep pengembangan destinasi wisata 4A, yaitu Attraction, Accessibility, Amenity, dan Ancillary. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik alam berupa danau, hutan pinus, dan area rekreasi menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan wisatawan. Aksesibilitas kawasan dinilai cukup baik karena lokasi mudah dijangkau dan didukung petunjuk arah yang memadai. Namun, aspek fasilitas masih menjadi sumber ketidakpuasan, terutama terkait kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan sarana pendukung. Sementara itu, layanan informasi, keamanan, dan kesehatan dinilai cukup membantu, meskipun masih memerlukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara umum, wisatawan menilai TWA Punti Kayu memiliki potensi wisata yang baik, tetapi tingkat kepuasan belum optimal karena masih terdapat kekurangan pada fasilitas dan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengelolaan, pemeliharaan sarana prasarana, serta optimalisasi layanan guna meningkatkan kepuasan wisatawan dan mendorong minat kunjungan di masa mendatang.

Kata Kunci : *Persepsi Wisatawan, Kepuasan Wisatawan, Taman Wisata Alam Punti Kayu, Daya Tarik Wisata, Pariwisata.*

ABSTRACT

Punti Kayu Nature Tourism Park (TWA) is one of the top nature tourism destinations in Palembang City, serving both as a conservation area and a tourist attraction. This study aims to analyze tourists' satisfaction perceptions of the attractions at TWA Punti Kayu as a basis for developing and improving the quality of the destination. The research uses a descriptive method with a qualitative approach and a case study design. Data was collected through in-depth interviews with managers, operational staff, and tourists, and also supported by field observations. The analysis was conducted based on the 4A tourism destination development concept, namely Attraction, Accessibility, Amenity, and Ancillary. Research results show that natural attractions such as lakes, pine forests, and recreation areas are the main factors that shape tourist satisfaction. The area's accessibility is considered quite good because the location is easy to reach and supported by adequate directional signs. However, the facilities are still a source of dissatisfaction, especially regarding cleanliness, comfort, and the availability of supporting amenities. Meanwhile, information services, security, and health services are considered quite helpful, although there is still a need to improve service quality. Overall, tourists consider TWA Punti Kayu to have good tourism potential, but the satisfaction level is not yet optimal due to shortcomings in facilities and services. Therefore, improvements in management, maintenance of infrastructure, and optimization of services are needed to increase tourist satisfaction and encourage future visits.

Keywords : *Tourist Perception, Tourist Satisfaction, Punti Kayu Nature Tourism Park, Tourist Attractions, Tourism.*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor strategis yang berperan penting dalam meningkatkan pendapatan daerah, menciptakan lapangan kerja, serta mendorong pertumbuhan ekonomi dan pelestarian lingkungan. Provinsi Sumatera Selatan memiliki berbagai potensi wisata yang tersebar di beberapa wilayah, salah satunya Kota Palembang yang menawarkan beragam destinasi wisata budaya, sejarah, olahraga, dan alam. Salah satu objek wisata alam unggulan di Kota Palembang adalah Taman Wisata Alam (TWA) Punti Kayu, yang merupakan satu-satunya kawasan konservasi hutan kota di tengah wilayah perkotaan.

TWA Punti Kayu memiliki fungsi sebagai kawasan pelestarian keanekaragaman hayati sekaligus destinasi wisata yang menyediakan berbagai aktivitas rekreasi, seperti wisata alam, pengamatan satwa, fotografi, olahraga, dan perkemahan. Sebagai destinasi wisata, keberadaan fasilitas yang memadai menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Kepuasan wisatawan merupakan indikator keberhasilan suatu destinasi karena berpengaruh terhadap loyalitas, kunjungan ulang, dan rekomendasi kepada calon wisatawan lainnya.

Meskipun memiliki daya tarik alam yang unik, TWA Punti Kayu masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kualitas fasilitas, kebersihan, kenyamanan, dan pelayanan yang belum optimal. Selain itu, berkurangnya koleksi satwa serta penurunan jumlah pengunjung pascapandemi turut memengaruhi daya tarik kawasan wisata ini. Oleh karena itu, diperlukan kajian mengenai persepsi dan tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik wisata yang tersedia di TWA Punti Kayu sebagai dasar dalam upaya pengembangan dan peningkatan kualitas destinasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi kepuasan wisatawan terhadap Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang guna mendukung peningkatan minat kunjungan dan pengelolaan wisata yang lebih baik.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beberapa fenomena yang akan terjadi seperti sikap, persepsi, pemikiran orang dengan kelompok maupun individual. Aktivitas sosial dan kepercayaan. Penelitian ini menggunakan Pendeketan kualitatif dengan desain studi kasus. Menurut Creswell & Creswell (2018), penelitian kualitatif bertujuan untuk mengekspolarasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.Desain studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada ekspolarasi mendalam mengenai Persepsi kepuasaan wisatawan terhadap objek wisata di Taman Punti Kayu dalam konteks nyata Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Metode kualitatif memiliki pendekatan yang lebih beragam dalam penelitian akademis ketimbang metode kuantitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pengelola, staf operasional, dan wisatawan, serta didukung oleh hasil observasi lapangan di Taman Wisata Alam (TWA) Punti Kayu Kota Palembang. Temuan utama ini dirumuskan dari pola-pola jawaban informan yang paling dominan dan konsisten, khususnya yang berkaitan langsung dengan persepsi kepuasan wisatawan terhadap daya tarik (attraction), aksesibilitas (accessibility), fasilitas pendukung

(amenity), dan layanan tambahan (ancillary). Penyajian temuan difokuskan pada faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan wisatawan selama berkunjung ke kawasan wisata TWA Punti Kayu.

Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini dilakukan dengan mengaitkan temuan lapangan dengan konsep pengembangan destinasi pariwisata 4A (Attraction, Accessibility, Amenity, dan Ancillary) serta teori kepuasan wisatawan. Menurut Yoeti (2016), kepuasan wisatawan terbentuk dari kesesuaian antara harapan wisatawan dengan pengalaman nyata yang diperoleh selama berkunjung ke suatu destinasi wisata. Oleh karena itu, persepsi wisatawan terhadap kualitas objek wisata menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan destinasi.

Tabel 1. Kesimpulan dari Persepsi Kepuasan Wisata

No	Aspek	Persepsi Masyarakat
1.	Daya Tarik (Attraction)	Wisatawan menilai TWA Punti Kayu memiliki daya tarik alam yang tinggi, termasuk danau, hutan pinus, dan area outbound yang menarik untuk keluarga. Beberapa wisatawan menyebut kunjungan kurang maksimal jika fasilitas pendukung tidak memadai atau terlalu ramai.
2.	Aksesibilitas (Accessibility)	Akses ke lokasi TWA Punti Kayu dianggap mudah, dengan jalur yang jelas dan denah lokasi yang membantu pengunjung baru. Denah dan petunjuk arah yang strategis memudahkan wisatawan menavigasi kawasan tanpa tersesat.
3.	Fasilitas (Amenity)	Toilet, warung makanan dan minuman, area bermain anak, dan mushola sangat berpengaruh terhadap kenyamanan. Fasilitas yang bersih, aman, lengkap, dan mudah dijangkau meningkatkan kepuasan pengunjung, terutama keluarga dengan anak-anak.
4.	Layanan Tambahan (Ancillary)	Layanan informasi, keamanan, dan kesehatan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengunjung. Petugas yang ramah dan responsif, ditambah dengan fasilitas seperti pos kesehatan dan petunjuk arah, membuat pengalaman wisata lebih menyenangkan.

Secara keseluruhan, persepsi masyarakat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wisatawan terhadap TWA Punti Kayu Palembang berada pada kategori puas, dengan daya tarik alam sebagai aspek paling dominan dalam membentuk kepuasan. Aksesibilitas, fasilitas, dan layanan tambahan berperan sebagai faktor pendukung yang memperkuat pengalaman wisata. Meski demikian,

peningkatan kualitas pengelolaan, pemeliharaan fasilitas, serta optimalisasi layanan pada saat kunjungan tinggi menjadi kunci untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan wisatawan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, Taman Wisata Alam (TWA) Punti Kayu memiliki potensi wisata yang baik dengan daya tarik utama berupa keindahan alam, danau, serta hutan pinus. Aksesibilitas kawasan dinilai cukup baik karena mudah dijangkau dan didukung denah lokasi yang membantu pengunjung. Namun, aspek fasilitas masih menjadi sumber ketidakpuasan, terutama terkait kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan sarana pendukung. Selain itu, layanan informasi, keamanan, dan kesehatan dinilai cukup membantu, meskipun belum optimal.

Secara umum, tingkat kepuasan wisatawan terhadap TWA Punti Kayu masih tergolong cukup rendah karena kualitas fasilitas dan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengelolaan, perbaikan sarana dan prasarana, serta peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan wisatawan dan mendorong minat kunjungan di masa mendatang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Peneliti juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak pengelola Taman Wisata Alam (TWA) Punti Kayu Kota Palembang yang telah memberikan izin, informasi, serta kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian. Terima kasih juga kepada para staf operasional dan wisatawan yang telah bersedia menjadi informan serta meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing dan seluruh dosen Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi selama proses penyusunan penelitian. Tidak lupa, terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan rekan-rekan yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pariwisata, serta menjadi bahan masukan bagi pengelolaan dan pengembangan Taman Wisata Alam Punti Kayu Kota Palembang di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Anugraheni, N,. Syafitri, D, L,. Triwidya, D. (2022). Pengembangan Daya Tarik pada Objek Wisata Alam Agriwisata Taman Arum di Desa Sumber Sari Kecamatan Loa Kulu. 8(2), 60 – 61.

Aryaningrum, K., Ramadhan, V. () Pemanfaatan Punti Kayu Sebagai Sumber Pembelajaran. Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. 3(1), 10 – 11.

Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2016). Tourism: Principles and practice (5th ed.). Pearson.

Despita, D., Marsinah, M., Marisya, F., Hanadya, D., & Auliana, N. U. (2023). Workshop Online: Pengenalan Pariwisata Kota Palembang. Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Indonesia. 2(2), 27.

Dewi Ratna Sari. (2022). Pengaruh Amenitas dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Margasatwa Semarang. Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata, 18(2), 80–90.

Dimuru, A, H, L. (2023). Pengembangan Destinasi Pariwisata Pantai di Pulau Hatta Kecamatan Banda Naira. Jurnal Cakrawala Ilmiah, 2(7), 3009 – 3010.

Dwiprayoga, B., Yanto, F. (2019) Karakteristik Taman Wisata Alam Punti Kayu Sebagai Hutan Kota. Jurnal Seminar Karya & Pameran Arsitektur Indonesia, 393 – 394

Ferdinan, Y., Makmur, M., & Ribawanto. (2015). Pengembangan Wisata Alam Berbasis Ekowisata dalam Perspektif Pelayanan Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik, 3(12),

Fitri Nurlestari, A. (2016). Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Niat Kunjungan Ulang Wisatawan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Pada Taman Safari Indonesia Cisarua Bogor. Jurnal Pariwisata, 2, 1–9.

Kalebos, F (2016). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasaan Wisatawan yang Berkunjung ke Daerah Kepulauan. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen,4 (3), 493-494.

Kirom, N. R., Sudarmiatin, & Putra, I. W. J. A. (2016). Faktor-Faktor Penentu Daya Tarik Wisata Kepuasan Wisatawan Terhadap Kepuasan Wisatawan. Jurnal Pendidikan, 1, 536–546.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). Marketing for hospitality and tourism (7th ed.). Pearson.

Kristiutami, Y. P. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Museum Geologi Bandung. Jurnal Pariwisata, 4(2), 53–62.

Lerian, E., & Oktavia, M. (2018). Persepsi Wisatawan Lokal Terhadap Penyediaan Fasilitas Objek Taman Wisata Alam Punti Kayu di Kecamatan Alang-Alang Lebar Kota Palembang. Jurnal Swarnabhumi, 3(1), 55.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2017). Services marketing: People, technology, strategy (8th ed.). Pearson.

Middleton, V. T. C. (2018). Marketing in travel and tourism (5th ed.). Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Prapdita, M, P, Y. (2022) Analisis Potensi Pengembangan Wisata Alam Air Terjun Sewawar dan Air Terjun Sedinding di Kabupaten Karanganyar. Jurnal Pariwisata dan Budaya, 3(1), 13 – 16.

Pratama, R. A., Rahayu, S., & Yamalay, F. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Promosi terhadap Loyalitas Wisatawan melalui Variabel Intervening Kepuasan Wisatawan Danau Shuji di Kabupaten Muara Enim. Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, 3(3), 119–128.

Putri, R. D. (2023). Indetifikasi Potensi Pengembangan Ekowisata Berwawasan Kearifan Lokal di Taman Wisata Punti Kayu Palembang. Jurnal Kalibrasi, 6(1), 51.

Pitana, I. G., & Gayatri, P. (2018). Pariwisata: Teori, praktik, dan kasus di Indonesia (2nd ed.). Deepublish.

Rajab, A, M. Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasaan Wisatawan Objek Wisata Benteng Rotterdam Kota Makassar. 1(2). 69.

Salim, S., Zhang, X., and Abdullojon, Y. 2024. Building Loyalyty in Punti Kayu Palembang: Tourist Satisfaction Mediating Perceived Value, Safety, and Destination Image. Journal of World Science, 3(3), 362.

Santi, D, K, P. (2018). Analisis Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pilihan Kunjungan Pariwisata Pasar Terapung di Kota Banjarmasin. Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pengambangan,1(2), 393.

Saputra, D. S., dan Widagdo, H. 2024. Pengaruh Medsos dan E-Wom terhadap Kunjungan di Taman Punti Kayu Palembang. MDP Student Conference, 519-520.

Saputro, D, R., Rifanjani, S., Latifah, S. (2021) Daya Tarik Wisata Alam Riam Kuweg di Desa Tamong Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang. Jurnal Hutan Lestari, 9(3), 439.

Sulistiyani, E. (2010). Membangun Loyalitas Wisatawan Tawangmangu. Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora, 10(3), 161–165.

Supatmana, R., & Suwarti. (2022). Pengembangan Daya Tarik Wisata Alam dan Buatan Berbasis Community Based Tourism Sebagai Destinasi Unggulan di Kalibening Kabupaten Jepara. Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan, 1(1),

Susetyarini, O., & Masjhoer, J. M. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Umum, Prasarana Umum, Dan Fasilitas Pariwisata Di Malioboro Paska Revitalisasi Kawasan. Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah, 12(1), 41

Spillane, J. (2017). Travel and tourism: An introduction (2nd ed.). Goodfellow Publishers.

Swarbrooke, J. (2019). Sustainable tourism management (4th ed.). Routledge.

Teguh, I. G., Masy'ud, B., & Rachmawati, E. (2010). Kajian Pengelolaan Kesejahteraan Satwa di Taman Wisata Alam Punti Kayu Palembang Sumatera Selatan. Media Konversi, 15(1), 26.

Teti Sugiarti, M. A. (2021). Tingkat Kepuasaan wisatawan terhadap sapta pesona wisata air terjun sedudo. Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis (JEPA), 245 - 256.

Tjiptono, F. (2020). Manajemen pemasaran jasa (3rd ed.). Andi.

Yessy Wirajaya. (2013). Analisi Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Kualitas Pelayanan Wisata. Jurnal Manajeman Dan Akuntansi, 2, 1–15. Yoeti, O. A. (2016). Dasar-dasar pariwisata (3rd ed.). Angkasa.