

## AKSELERASI PARIWISATA BERKELANJUTAN DI KOTA PALEMBANG

Eka Hermawanto<sup>1</sup>, Elly Nurlia<sup>2</sup>

Universitas Mathla'ul Anwar, Pandeglang, Indonesia<sup>1,2</sup>  
E-mail: eka.hermawanto@unmabanten.ac.id

### ABSTRAK

*Penelitian ini di latar belakang pengelolaan pariwisata di Kota Palembang yang masih bersifat tradisional dan belum dikelola dengan baik. Potensi pariwisata yang lengkap dari segi sejarah, alam, dan atraksi buatan manusia di Kota Palembang masih belum membawa kesejahteraan bagi masyarakat. Di samping pengelolaan berbasis pariwisata berkelanjutan masih jauh dari harapan, kondisi tersebut diperburuk dengan rendahnya keterlibatan peran aktif stakeholders pemangku kepentingan sebagai pendogkrak kemajuan pariwisata. Penelitian ini bertujuan menelisik upaya pemerintah dalam menciptakan pariwisata yang berkelanjutan di Kota Palembang dengan berfokus terhadap empat aspek yaitu infrastruktur Pariwisata, teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pendidikan, serta pengembangan sosial ekonomi. Penelitian menggunakan metode kualitatif, dengan teknik purposive, dimana keabsahan data diperoleh melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan infrastruktur pariwisata belum terbangun maksimal dan masih lemahnya konektivitas antar pemangku kepentingan. Kemudian dari aspek TIK menunjukkan masih kurangnya pemanfaatan TIK sebagai basis pemasaran pariwisata pada era global saat ini. Berdasarkan aspek pendidikan mulai berjalan terlihat dari kerja sama pemerintah Kota Palembang dengan dunia pendidikan, serta telah terbangunnya tren perubahan positif adanya peningkatan perekonomian dan pola pikir masyarakat yang beriringan dengan upaya pemerintah.*

**Kata Kunci:** Akselerasi, Pariwisata, Kota Palembang.

### ABSTRACT

*This research is based on the background of tourism management in the city of Palembang which is still traditional and has not been managed properly. The complete tourism potential in terms of history, nature, and man-made attractions in the city of Palembang still does not bring prosperity to the community. In addition to sustainable tourism-based management is still far from expectations, this condition is exacerbated by the low involvement of the active role of stakeholders as a driver of tourism progress. This study aims to examine the government's efforts in creating sustainable tourism in the city of Palembang by focusing on four aspects, namely tourism infrastructure, information and communication technology (ICT), education, and socio-economic development.*

*The study used qualitative methods, with purposive techniques, where the validity of the data was obtained through triangulation of sources. The results of the study show that tourism infrastructure has not been maximally developed and connectivity between stakeholders is still weak. Then from the ICT aspect, it shows that there is still a lack of use of ICT as a basis for tourism marketing in the current global era. Based on the aspect of education, it can be seen from the cooperation between the Palembang City government and the world of education, and the development of a positive trend of improvement in the economy and people's mindsets that go hand in hand with the government's efforts.*

**Keywords:** *Acceleration, Tourism, Palembang City.*

## **PENDAHULUAN**

Sektor pariwisata merupakan potensi yang memiliki keunggulan jika dikelola secara profesional. Terlebih di Indonesia sektor pariwisata semakin berkembang dari tahun ke tahun. Pariwisata nasional memiliki daya tarik bernilai tinggi bagi wisatawan lokal maupun mancanegara dalam jumlah besar yang bermuara bagi tumbuhnya perekonomian Indonesia. Sebagian besar wilayah Indonesia memiliki potensi pariwisata yang luar biasa dengan kekayaan keragaman suku, budaya, adat-istiadat, sejarah yang didukung dengan posisi geografis sebagai negara tropis yang strategis dengan keindahan alam dan satwa.

Kondisi tersebut idealnya dapat dikelola dengan bijak oleh pemerintah. Pemerintah sebagai pemilik otoritas perlu melakukan upaya pembangunan percepatan dan pengembangan secara terus menerus demi mempertahankan minat dan jumlah wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata di kota dan kabupaten yang memiliki potensi besar di bidang pariwisata. Beberapa kendala yang umum dihadapi oleh wisatawan di Indonesia antara lain

terkait infrastruktur, konektivitas, dan transportasi.

Salah satu keistimewaan destinasi pariwisata Indonesia terletak di Kota Palembang. Potensi kekayaan pariwisata di Kota Palembang memiliki potensi yang lengkap, pasalnya di Kota Palembang memiliki objek wisata dalam berbagai segi seperti wisata sejarah Kerajaan Sriwijaya, Wisata alam seperti Sungai Musi yang memiliki keelokan dari hulu hingga hilir, hingga potensi wisata bidang olahraga, dan religius. Potensi-potensi tersebut merupakan aset tersendiri untuk dijadikan kota wisata berkelas internasional yang dapat membahwa kesejahteraan bagi masyarakatnya jika dikelola secara bijak, profesional dan berkelanjutan. Fakta tersebut dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan baik lokal maupun mancanegara ke Kota Palembang pada tahun 2013-2018, dalam tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Kunjungan Wisatawan Di Kota Palembang Tahun 2013 – 2018**

Tahun	Wisatawan Nusantara	Wisatawan Asing	Jumlah Kunjungan Wisatawan (orang)
2013	1.660.871	6.246	1.660.871
2014	1.819.346	8.861	1.828.207
2015	1.724.275	8.028	1.732.303
2016	1.896.110	10.683	1.906.793
2017	2.001.567	9.850	2.011.417
2018	2.110.898	12.249	2.123.147
Total	11.213.067	55.917	5.227.627

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Palembang, 2019.

Berdasarkan kondisi di atas, terlihat peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Palembang dalam 6 tahun terakhir yang menunjukkan perkembangan wisata Kota Palembang. Hal ini dapat dijadikan tolok ukur peningkatan daya tarik pariwisata di Kota Palembang serta menunjukkan potensi wisata di Kota Palembang dengan kenaikan jumlah wisatawan setiap tahunnya. Hal tersebut selaras dengan Rencana Strategis Dinas Pariwisata Kota Palembang Tahun 2018 – 2023, Kota Palembang mempunyai kawasan wisata yang dapat dijadikan sebagai potensi dan peluang bagi pendongkrak perekonomian masyarakat. Selain itu, keanekaragaman serta ciri khas budaya bisa dijadikan nilai jual wisata yang dapat ditawarkan ke wisatawan dan menjadi tujuan wisata baru.

Pemerintah Kota Palembang saat ini berfokus terhadap empat belas destinasi wisata unggulan yang menjadi prioritas dari upaya pengembangan destinasi wisata. Dimana keseluruhan potensi wisata yang sedang berjalan tersebut saat ini berusaha dioptimalkan pemerintah guna menarik wisatawan baik lokal maupun mancanegara,

diantaranya: 1) Al Quran Al Akbar, 2) Bukit Siguntang, 3) Kawasan BKB dan sekitarnya, 4) Kampung Kapitan, 5) Kampung Al Munawar, 6) Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya (TPKS), 7) Pulau Kemaro, 8) Jakabaring Sport City (JSC), 9) Taman Makam dan *Monkey Forest* Bagus Kuning, 10) Museum Sultan Mahmud Badaruddin II, 11) Kawah Tekurep, 12) Museum Balaputra Dewa, 13) Pedestrian Soedirman, 14) Lorong Basah Night Culinary.

Besarnya potensi pariwisata membutuhkan percepatan, berdasarkan hal tersebut akselerasi pengembangan pariwisata menarik untuk dikaji. Di samping permasalahan umum yang muncul dalam realisasi akselerasi pengembangan pariwisata adalah kurang dilibatkannya masyarakat sebagai stakeholder inti dalam usaha pengembangan destinasi pariwisata. Idealnya *stakeholder* yang dapat ikut andil dalam pengembangan pariwisata selain pemerintah adalah masyarakat sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Muljadi (2012: 25) bahwa kepariwisataan Indonesia berorientasi dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat, sehingga kekuatan inti pariwisata Indonesia berada di tangan rakyat atau disebut pembangunan kepariwisataan berbasis masyarakat (*Community Based Tourism Development*). Hal ini sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah No. 50 tahun 2011 tentang Rencana Pembangunan Induk Kepariwisata Nasional Tahun 2010-

2025 bahwa pengembangan pariwisata dilakukan dengan meningkatkan kapasitas sumber daya masyarakat dan meningkatkan kesadaran serta peran masyarakat maupun Perguruan Tinggi.

Sebagai langkah akselerasi dalam menciptakan pariwisata yang berkelanjutan memerlukan kolaborasi seluruh *stakeholders*. Seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri (Permen) Pariwisata Republik Indonesia No. 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan. Bahwa sebagai upaya menciptakan orkestrasi dan memastikan kualitas aktivitas, fasilitas, pelayanan, dan untuk menciptakan pengalaman dan nilai manfaat kepariwisataan agar memberikan keuntungan dan manfaat pada masyarakat, maka diperlukan pendorong sistem kepariwisataan melalui optimalisasi peran *bussiness, government, community, academic, and media*.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepariwisataan berkelanjutan sebelumnya dilakukan Handy Aribowo, Alexander Wirapraja, Yudithia Dian Putra (2019) diketahui bahwa industri pariwisata sering kurang optimal dalam meningkatkan sektor perekonomian sebab kurangnya koordinasi di antara berbagai elemen-elemen. Kemudian Amira Fathimath (2015) juga mengungkapkan sejumlah tantangan di masa depan, daya saing muncul dari hambatan untuk keterlibatan kolaboratif, kurangnya komunikasi yang jelas dan keengganan untuk kolaborasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, kedua penelitian diatas menekankan pada keterlibatan melalui kolaborasi penta helix. Sedangkan penelitian ini bermaksud menelisik bagaimana realisasi perepatan melalui Akselerasi Pariwisata Berkelanjutan Di Kota Palembang (Studi Pada Pengembangan Objek Wisata Oleh Pemerintah Kota Palembang) yang dilakukan berdasarkan partisipasi seluruh *stakeholder* terkait. Pasalnya pembangunan destinasi yang berkelanjutan dengan memanfaatkan sumber daya alam yang potensial tidak akan berjalan dengan maksimal ketika masyarakat sebagai salah satu aktor utama tidak dilibatkan secara maksimal, tercermin dari peningkatan ekonomi yang lambat, edukasi masyarakat tentang pariwisata yang kurang. Tidak menutup kemungkinan adanya kondisi tersebut lambat laun menimbulkan kesenjangan sosial dan konflik di masyarakat akibat lemahnya keterlibatan masyarakat lokal.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan mendefinisikan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Definisi pariwisata sendiri menurut Organisasi Pariwisata Dunia (*United Nations World Tourism Organization*), Pariwisata merupakan

fenomena sosial, budaya dan ekonomi yang memerlukan perpindahan orang ke negara atau tempat di luar lingkungan biasanya untuk tujuan pribadi atau bisnis/ profesional. Orang-orang ini disebut pengunjung (yang dapat berupa turis atau ekskursi; penduduk atau non penduduk) dan pariwisata berkaitan dengan aktivitas mereka, beberapa di antaranya melibatkan pengeluaran pariwisata (UNWTO, 2020).

Berdasarkan hal di atas, secara umum daya tarik wisata diklasifikasikan ke dalam tiga klasifikasi sebagai berikut (Wardiyanta, 2006: 52): 1) Daya tarik wisata alam. Jenis ini berarti wisata yang bersumber dari kondisi alam yang ada seperti wisata pantai, bahari, alam pegunungan, daerah liar terpencil, taman dan daerah konservasi. 2) Daya tarik budaya. Wisata jenis ini bersumber dari kondisi sosial budaya masyarakat ataupun peninggalan seperti kondisi adat istiadat masyarakat, kondisi sosial masyarakat dan acara tradisional. 3) Daya tarik buatan manusia adalah daya tarik yang mengembangkan sesuatu yang bersumber dari buatan manusia atau termasuk sebagai daya tarik khusus seperti: Taman hiburan rakyat, festival musik, festival tahunan atau lokasi ajang perlombaan (perahu, motor cros, dan lain-lain). Ketiga daya tarik pariwisata yang disebutkan tersebut jika diperhatikan secara seksama keseluruhannya terdapat di destinasi-destinasi wisata di Kota Palembang. Ihwal tersebut yang menjadikan penelitian ini memiliki lokus di Kota Palembang.

Pariwisata berkelanjutan merupakan pariwisata yang dikelola dengan mangacu terhadap meningkatkan kesejahteraan serta kesehatan masyarakat. Selaras dengan hal tersebut Muller (2007) menyebutkan terdapat lima hal yang harus diperhatikan dalam pariwisata berkelanjutan seperti: 1) Pertumbuhan ekonomi yang sehat. 2) Kesejahteraan masyarakat lokal. 3) Tidak merubah struktur alam dan melindungi sumber daya alam. 4) Kebudayaan masyarakat yang tumbuh secara sehat. 5) Memaksimalkan kepuasan wisatawan dengan memberikan pelayanan yang baik karena wisatawan pada umumnya mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap lingkungan.

Senada dengan konsep pembangunan pariwisata berkelanjutan berawal dari konsep pembangunan berkelanjutan. Garis besarnya bahwa konsep pembangunan mencakup usaha untuk mempertahankan integritas dan diversifikasi ekologis, memenuhi kebutuhan dasar manusia, terbukanya pilihan bagi generasi yang akan datang, pengurangan ketidakadilan, dan peningkatan penentuan nasib sendiri bagi masyarakat setempat (Picard, 2006).

Berdasarkan berbagai definisi di atas terkait dengan pembangunan pariwisata berkelanjutan dalam tujuannya harus terdapat tiga aspek dasar seperti yang dikemukakan Ardika (2007), bahwa: 1) Aspek Lingkungan, memanfaatkan sumber daya lingkungan secara optimal adalah elemen kunci

dalam pengembangan pariwisata, mempertahankan proses ekologis dan berkontribusi untuk melestarikan warisan alam dan keanekaragaman hayati di tujuan wisata. 2) Aspek Ekonomi, memastikan kegiatan ekonomi jangka panjang yang layak, memberikan manfaat sosial dan ekonomi bagi semua pemangku kepentingan secara adil, seperti pekerjaan tetap, mendapatkan peluang (untuk membuka bisnis) dan layanan sosial bagi masyarakat lokal, serta membantu mengurangi kemiskinan. 3) Aspek Sosial-Ekonomi Budaya, menghormati keaslian sosial-budaya lokal, menjaga nilai-nilai warisan budaya dan adat istiadat yang mereka bangun, dan berkontribusi untuk meningkatkan rasa toleransi dan pemahaman antar-budaya.

Bahwa dalam penelitian Akselerasi Pariwisata Berkelanjutan Di Kota Palembang menggunakan basis analisis atau teori *Sustainability Tourism Competitiveness* (STC) pariwisata yang dikemukakan Simone Alves & Antonio Roberto Ramos Nogueira (2015) sebanyak sembilan aspek, namun dalam penelitian ini berfokus terhadap empat aspek yang dianggap sebagai dasar krusial penentu awal keberhasilan pariwisata berkelanjutan diantaranya: 1) Infrastruktur Pariwisata. 2) Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). 3) Pendidikan. 4) Pengembangan Sosial Ekonomi. Berdasarkan ke empat aspek yang menjadi fokus penelitian, alasan kuat peneliti mengaplikasikan ke empat

aspek tersebut sangat relevan bagi podasi terbangunnya pariwisata berkelanjutan di Kota Palembang sehingga dijadikan basis analisis dalam penelitian ini di sampig memiliki kelengkapan dibanding dengan teori lainnya.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Lexy Maleong, 2006: 3). Creswell (2015:63-64) menyatakan bahwa “metode kualitatif dipilih karena penelitian ini menekankan pada proses bukan pada hasil”.

Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2007:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Lebih lanjut Moleong (2007:11) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Hal tersebut agar dapat memberikan gambaran mendalam mengenai Akselerasi Pariwisata Berkelanjutan Di Kota Palembang.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara observasi dan wawancara secara mendalam (*in-depth interview*), yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dan lisan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dengan narasumber di lokasi penelitian yaitu: Kepala Dinas Pariwisata Kota Palembang, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Direktur Politeknik Pariwisata Kota Palembang, Komunitas Pariwisata di Kota Palembang, dan Pelaku usaha.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2003:70), yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi dan penegasan kesimpulan. Sedangkan teknik pemeriksaan kredibilitas/derajat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *triangulasi* sumber.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN** **Akselerasi Pariwisata Berkelanjutan** **Di Kota Palembang berdasarkan:**

### **1. Infrastruktur Pariwisata**

Realisasi Pengembangan Objek Wisata oleh Pemerintah Kota Palembang dapat dianalisa dengan basis analisis Simone Alves & Antonio Roberto Ramos Nogueira (2015) mengemukakan sebanyak sembilan aspek, namun dalam penelitian ini berfokus terhadap empat aspek yang dianggap sebagai dasar krusial penentu

awal keberhasilan pariwisata berkelanjutan diantaranya: 1) Infrastruktur Pariwisata. 2) Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). 3) Pendidikan. 4) Pengembangan Sosial Ekonomi. Empat aspek tersebut merupakan awal dari keberhasilan Pariwisata Berkelanjutan.

Secara umum dapat didefinisi infrastruktur dapat dijelaskan sebagai suatu sistem fasilitas fisik yang mendukung kehidupan, keberlangsungan dan pertumbuhan ekonomi dan sosial suatu masyarakat atau komunitas, termasuk dalam sektor pariwisata. infrastruktur pariwisata menjadi bagian penting yang harus dirancang dan diprogramkan sedemikian rupa agar tiap-tiap perilaku pariwisata dapat dipastikan juga melindungi warisan alam.

Berdasarkan hasil observasi bahwa pemerintah sebagai sektor penggerak berupaya melakukan penyesuaian terkait dengan infrastruktur pariwisata, salah satunya terkait dengan Sarana Dasar Pariwisata. Pemerintah bersama *stakeholder* terkait mengupayakan terbangunnya sarana dasar, karena terkait pariwisata tidak hanya dinikmati dari ketersediaan lebih dari itu juga ketersediaan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini dinilai dari perspektif pengunjung. Berikut sarana dasar yang menjadi perhatian wisatawan di Kota Palembang diantaranya Warung Makan, Loket, Toilet, Mushola, Hotel/ homestay/ penginapan, Pos keamanan, Klinik, dan ATM center.

Guna terbagunnya pariwisata yang berkelanjutan, pelayanan terhadap wisatawan merupakan aspek penting dalam memberikan kepuasan, hal tersebut dapat dilakukan melalui Prasarana Dasar Pariwisata. Prasarana Dasar Pariwisata di Kota Palembang berupa fasilitas umum adalah hal yang dibutuhkan dalam menyediakan pelayanan kegiatan wisata dan mendukung destinasi pariwisata. Peranan infrastruktur juga merupakan elemen pendukung kegiatan perkotaan. Prasarana perlu disediakan dalam suatu kota karena prasarana merupakan kebutuhan dasar (*basic needs*) dan prasarana dapat menggerakkan pertumbuhan ekonomi. Pengembangan sektor pariwisata sangat terkait dan bergantung pada perkembangan infrastruktur yang tersedia. Peran infrastruktur menjadi sangat penting karena dengan pengembangan infrastruktur dan sistem infrastruktur yang tersedia, akan dapat mendorong perkembangan sektor pariwisata, tentunya dengan peran aktif seluruh pihak terkait.

Adanya kerja sama antar elemen dalam *stakeholder* yang terdiri dari kalangan bisnis, pemerintah, komunitas, akademisi, dan media sangat penting untuk dilakukan. Dalam hal ini, peran pemerintah di bidang infrastruktur pariwisata di Indonesia sangat krusial dan paling dominan. Kondisi minimnya infrastruktur mengartikan lemahnya konektivitas, pelayanan dasar, yang memadai untuk melayani wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal.

Akses konektivitas seperti terminal dan bandara. Selain wisatawan harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk sampai di destinasi wisata dengan beratnya medan yang harus dilalui.

Dalam hal infrastruktur pariwisata Kota Palembang pemerintah telah melakukan berbagai upaya mewujudkan kawasan wisata berkelanjutan, pembangunan infrastruktur belum signifikan kondisi tersebut akibat terkendalanya anggaran di samping sumber daya manusia yang berkualitas. Kedua faktor tersebut merupakan hal yang idealnya harus diperbaiki sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengunjung karena kurang terawatnya destinasi wisata.

Berkaitan dengan infrastruktur bahwa kondisi transportasi dan jalur pejalan kaki yang kurang memadai, kurangnya keasrian lokasi dan masalah lain yang menyebabkan wisatawan mancanegara enggan untuk mengunjungi objek wisata tersebut. Di samping masih lemahnya regulasi yang mendukung lancarnya arus lalu lintas sehingga di beberapa titik sekitar objek pariwisata di Kota Palembang kemacetan masih menjadi faktor pertimbangan yang membuat wisatawan enggan datang.

Ketika kuatnya pembangunan infrastruktur serta konektivitas yang kuat dengan keterlibatan seluruh stakeholder kepariwisataan sesuai dengan fungsinya masing-masing secara langsung menciptakan esensi dari tujuan pariwisata. Hal tersebut yang termuat dalam Undang-undang Nomor

10 tahun 2009 pasal 3 dan 4 yaitu kepariwisataan berfungsi memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, selain itu kepariwisataan bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, melestarikan alam, dan lain sebagainya.

## **2. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)**

Hal aspek mutlak yang diperlukan guna mewujudkan Palembang sebagai kota wisata, pemerintah dan berbagai *stakeholder* dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. TIK menempati posisi krusial melihat perkembangan zaman, karena di era digital saat ini para pemangku objek wisata kerap kali menggunakan TIK sebagai salah satu sarana promosi baik melalui media sosial maupun melalui *website*.

Tanpa adanya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai strategi pemasaran dan pengenalan pada masyarakat, objek wisata tidak banyak di ketahui masyarakat, kondisi tersebut berdampak sepinya pengunjung. Di Kota Palembang, terdapat banyak wisatawan baik lokal maupun mancanegara, yang kerap kali kebingungan mencari destinasi wisata karena kurangnya pemasaran dan informasi mengenai destinasi tersebut. Di samping masih

belum maksimalnya pemasaran terkait dengan produk unggulan berupa souvenir maupun kuliner yang masih memiliki keterbatasan informasi. Kendala-kendala ini membutuhkan tindak lanjut pemerintah dan para *stakeholder* untuk mengoptimalkan pemasaran dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Kondisi di atas terlihat dari aplikasi yang berkaitan dengan pariwisata di Kota Palembang. Sebagai contoh diantaranya: Palembang Tourism oleh mudahngoding.com, Palembang Tourism Guide oleh Smart Integrated System, Pesona Palembang – Wisata, Rekreasi, Tamasya, Tour oleh Andalas Global Teknologi, dan Sumsel – South Sumatera, Indonesia. Tourism Info oleh Far Bees. Dapat dikatakan seluruh aplikasi tersebut masih belum berkembang dan hanya segelintir masyarakat yang mengunduh. Sebagai contoh aplikasi Palembang Tourism Guide hanya diunduh sebanyak 10 kali. Kemudian Pesona Palembang-Wisata, Rekreasi, Tamasya, Tour yang mana aplikasi ini sama sekali belum memiliki peringkat dan review.

Kondisi tersebut membuat pemerintah Kota Palembang berusaha membangun promosi melalui *website*, hal tersebut dilakukan sebagai langkah awal menciptakan promosi dan informasi yang akurat terkait dengan destinasi pariwisata. Menjadi sebuah keharusan menggunakan TIK sebagai salah satu pondasi pemasaran di era globalisasi saat ini. Mobilisasi akses informasi menjadi salah satu sektor

utama pendongkrak kemajuan destinasi wisata.

Berkaitan dengan informasi kepariwisataan, dengan adanya akses informasi digital melalui internet secara langsung dapat mendongkrak keterbatasan yang ada. Fakta tersebut selaras dengan WTO (2001) mencatat bahwa penggunaan internet telah menjadi media utama dalam mencari informasi tentang destinasi pariwisata yang akan dikunjungi oleh calon wisatawan dan diperkirakan 95% wisatawan mendapatkan informasi melalui internet, dan pertumbuhan penggunaan internet terus bertambah hingga 300% pada lima tahun kedepan seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi. Fakta lain mencatat bahwa diperkirakan 80% dari wisatawan yang berkunjung ke destinasi-destinasi di Indonesia berasal dari negara maju yang telah terbiasa menggunakan internet sebagai sumber informasi dalam mengambil keputusan perjalanan wisatanya .

Melihat potensi beragam destinasi wisata di Kota Palembang idealnya dilakukan berdasarkan peran aktif seluruh *stakeholder* seperti akademisi, bisnis, komunitas, pemerintah dan media. Sejatinya salah satu cara pengembangan tersebut dapat dilakukan melalui penerapan *destination management system* (DMS). Secara sederhana dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen pengelolaan destinasi pariwisata yang memungkinkan peningkatan investasi, promosi, pembuatan produk pariwisata,

penyiapan jaringan pemasaran nasional dan internasional, dan penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas, di mana kelima *stakeholder* tersebut memiliki peran masing-masing.

Potensi pariwisata yang potensial dapat lebih berkembang dengan adanya pengelolaan yang bersinergi seperti penerapan DMS, yang memiliki fungsi pokok dalam: 1) menyediakan informasi yang lengkap dan akurat kepada konsumen yang ditujukan untuk persiapan konsumen dalam perjalanan wisatanya, dan fasilitas pemesanan produk dan jasa pariwisata, 2) menyediakan bentuk perusahaan pariwisata yang lebih terintegrasi dalam rantai pasok melalui pengelolaan dan promosi pengalaman wisata yang memuaskan wisatawan. Bentuk perusahaan yang dimaksud ketika dikaitkan dengan kepariwisataan di Kota Palembang adalah pemerintah daerah.

Senada dengan hal tersebut, peneliti menilai bahwa TIK memainkan peranan krusial sebagai satu upaya dalam mencapai Pariwisata sangat diperlukan seluruh *stakeholders* dan pengelolaan yang profesional dengan memanfaatkan TIK. Dengan dioptimalkannya pemanfaatan TIK melalui penerapan *destination management system*, destinasi pariwisata di Kota Palembang akan terarah. Dikatakan terarah karena mengintegrasikan dan memfasilitasi interaksi antara semua pemangku kepentingan secara efisien, serta mengoptimalkan relasi dengan

kelompok-kelompok tertentu. Di samping dapat mengumpulkan, mengatur dan mendistribusikan informasi mengenai produk wisata pada lebih banyak konsumen dan distributor pariwisata di seluruh dunia.

Pemanfaatan TIK oleh stakeholders termasuk pemerintah Kota Palembang masih dikatakan minim. Kondisi tersebut dikarenakan dalam realisasi TIK masih mengalami beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang TIK sehingga masih banyak wisatawan maupun sektor swasta melakukan pemasaran jasa maupun produknya secara konvensional. Ihwal tersebut didukung dengan belum meratanya pembangunan infrastruktur TIK di daerah terpencil yang mempunyai potensi wisata potensial dan berdampak pada lemahnya kemampuan mengakses informasi yang tersedia. Penggunaan TIK yang sesuai menjadi media promosi wisata sekaligus menjadi ajang edukasi bagi pelaku wisata dan wisatawan sendiri di Kota Palembang.

### **3. Pendidikan**

Beranjak pada aspek pendidikan, bahwa pendidikan kepariwisataan memiliki peranan yang sangat penting dan tak dapat dipisahkan dengan setiap bagian dari model pengembangan wisata di suatu wilayah. Dalam hal ini pendidikan tinggi memegang peranan yang paling dominan. Pendidikan tinggi adalah kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki

kemampuan akademik/ profesional dan vokasional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian (Kepmendiknas R.I. No. 232/U/2000 Bab I, Pasal 1).

Realitas yang terjadi bahwa sudah terbangun sinergi melalui pendidikan kepariwisataan, hal tersebut terlihat dengan adanya sejumlah universitas yang melakukan kerja sama seperti Universitas Sriwijaya yang merupakan PTN di Kota Palembang yang menjadi mitra Pemerintah dalam pengembangan kegiatan wisata di Kota Palembang. Untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia pariwisata. Lebih dari itu di Kota Palembang telah dibuat Sekolah Tinggi Pariwisata di Kota khusus melakukan Pendidikan di bidang kepariwisataan. Selain iterdapat Universitas PGRI Palembang yang memiliki Program Studi Seni dan telah melakukan perjanjian kerja sama dengan Pemerintah Kota Palembang terlihat dari partisipasi dan keikutsertaan Universitas PGRI Palembang pada “Pedestrian Walk” Sudirman di Kota Palembang (Putra, dkk, 2020). Hal tersebut didukung dengan adanya 16 Sekolah Menengah Kejuruan di Kota Palembang yang memiliki konsentrasi terhadap pariwisata dengan membuka jurusan Usaha Perjalanan Wisata, Bisnis Daring dan Pemasaran, Akomodasi Perhotelan.

Dengan adanya pendidikan kepariwisataan, secara simultan mendewasakan pola pikir dalam seluruh aspek kegiatan pariwisata. Karena

selam ini pelaku pariwisata umumnya berorientasi terhadap profit dengan mengesampingkan suguhan pengalaman pariwisata yang kurang memuaskan, artinya pengalaman yang didapat oleh wisatawan belum sesuai dengan pengeluaran (*cost*) yang dikeluarkan. Adanya perubahan pola pikir terhadap pelayanan pariwisata dengan berorientasi terhadap kepuasan pelanggan secara langsung akan menimbulkan efek domino peningkatan kunjungan wisatawan. Apabila diasumsikan seperti barang dagangan, maka pariwisata sebagai jualan untuk mendatangkan pelanggan idealnya disandingkan dengan proses pelayanan yang sesuai. Karena bagaimanapun kecenderungan pelanggan untuk terus membeli di tempat tersebut bukan hanya ditentukan oleh seberapa kualitas dan kuantitas barangnya, namun lebih dari itu adalah kepuasan dalam bidang pelayanan yang di dapatkan, hal ini pada dasarnya berdampak pada psikologis pelanggan, begitu juga halnya dengan wisatawan sebagai pelanggan dari objek wisata tersebut.

Artinya secara garis besar dapat dijelaskan bahwa kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan sangat berpengaruh terhadap pelayanan pariwisata. Dengan meposisikan pelaksanaan pariwisata sebagai sebuah pelayanan publik bagi para wisatawan adalah akumulasi dari hubungan dari beberapa aspek, seperti bagaimana sistem pelayanan yang diberikan, kemudian bagaimana sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi,

dan ketertarikan pelanggan. Disamping itu, manajemen yang menangani pelayanan publik khususnya untuk wisatawan perlu secara berkesinambungan diberikan pendidikan dan pelatihan..

Dalam hal ini pemerintah telah berusaha mempersiapkan pendidikan kepariwisataan dengan mengoptimalkan kerja sama Pendidikan terhadap pelaku wisata dengan pelayanan yang berkualitas semakin menambah daya tarik objek wisata itu sendiri, khususnya di Kota Palembang. Kepuasan wisatawan dalam pelayanan wisata merupakan koridor utama. Sehingga hak-hak sesuai dengan apa yang diinginkannya dapat terpenuhi dengan sebaik mungkin. Untuk dapat melakukan pelayanan terbaik paling tidak terdapat tiga hal pokok yang harus diperhatikan yaitu kemampuan menyesuaikan diri, produktivitas, dan kepuasan kerja baik bagi pekerja atau pun bagi pelanggan (wisatawan).

#### **4. Pengembangan Sosial Ekonomi**

Pariwisata yang berkelanjutan akan dapat berkembang ketika masyarakat sebagai pelaku utama merasakan tren perubahan positif terhadap peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan. Ihwal tersebut selaras dengan pemberlakuan otonomi daerah dengan membuka lebar keran kesempatan bagi setiap daerah untuk mengelola sumber daya yang tersedia di daerah yang dianggap potensial untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pemerintah daerah telah berupaya maksimal dalam meningkatkan perekonomian masyarakat. Pengelolaan berbagai sumber daya daerah dilakukan secara inovatif dan kreatif. Meskipun terkait dengan aspek TIK masih belum berjalan secara maksimal namun daya tarik Kota Palembang dengan berbagai destinasi wisatanya tetap menalami tren perkembangan positif. Hal tersebut terbukti dari perkembangan jumlah objek wisata, jumlah wisatawan, dan jumlah tingkat hunian hotel yang terus mengalami peningkatan.

Berdasarkan data Dinas Pariwisata Kota Palembang pada tahun 2015 terdapat 47 Hotel Berbintang dengan jumlah kamar sebanyak 3.836, dengan tingkat hunian rata-rata perbulan mencapai 45.80 persen. Sedangkan jumlah hotel non bintang sebanyak 87 unit, dengan kamar sebanyak 2.104 kamar dengan tingkat hunian rata-rata perbulan mencapai 32.91 persen. Terlihat adanya tren positif pada tahun 2019 terjadi peningkatan jumlah hotel, dimana jumlah hotel berbintang sebanyak 53 hotel dengan jumlah ruangan sebanyak 4.888 kamar dengan hunian rata-rata perbulan mencapai 52.20 persen. Sedangkan jumlah hotel non bintang sebanyak 90 hotel dengan jumlah kamar sebanyak 2.202 dengan hunian rata-rata perbulan mencapai 40.12 persen (Badan Pusat Statistik Kota Palembang, 2019)

Adanya tren positif peningkatan geliat perekonomian sesuai dengan data

yang dirilis Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang Tahun 2019, terkait Target dan Realisasi Pajak Hotel Kota Palembang selama tiga tahun terakhir. Dimana pada tahun 2016 target pajak hotel di Kota Palembang sebesar Rp 51.260.863.109 dengan realisasi sebesar Rp 52.346.963, kemudian tahun 2017 ditargetkan sebesar Rp 56.000.000.000 dan realisasinya mencapai Rp 57.255.225.469, serta pada tahun 2018 ditargetkan sebesar Rp. 65.700.000.000 dengan realisasi mencapai Rp 71.748.220.009 (Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang, 2019). Secara tidak langsung adanya peningkatan PAD Kota Palembang mengartikan adanya dampak positif perekonomian yang dirasakan masyarakat dan pelaku usaha.

Adanya perkembangan sosial ekonomi kearah yang lebih baik di Kota Palembang tidak terlepas dari diselenggarakannya event nasional maupun internasional, serta adanya arahan pemerintah pada pelaku usaha dan masyarakat untuk bekerja sama dalam membangun citra pariwisata Kota Palembang yang berkelanjutan. Adanya sinkronisasi tersebut berhasil terutama dalam upaya mensukseskan terselenggaranya event Internasional ASEAN GAMES, pada tahun 2018 Kota Palembang di Kawasan Jakabaring Sport City yang secara simultan mempengaruhi geliat perekonomian masyarakat.

Keterlibatan masyarakat terhadap aktifitas pariwisata sebagai pelaku wisata, memberikan kesempatan kerja

baru di Kota Palembang artinya terdapat peningkatan taraf perekonomian masyarakat, yang didukung dan diselenggarakan dengan program pemerintah dengan memberdayakan masyarakat lokal salah satunya melalui UMKM. Kondisi tersebut delaras dengan banyaknya inovasi generasi muda yang potensial dan dapat diarahkan pada usaha ekonomi kreatif di Kota Palembang. Berdasarkan hal tersebut *sustainability* bukan sekedar bergeliat dalam konteks keberlanjutan dari sisi lingkungan. Namun perlu dimaknai juga sebagai keberlanjutan dari sisi sosial dan ekonomi masyarakat sekitar objek wisata. Bahkan dari segi sosial bagaimana pembangunan pariwisata tetap memperhatikan budaya dan norma dasar yang berkembang di masyarakat sehingga tidak terjadi benturan nilai, di samping dapat melestariakan buaya agar lebih terjaga, selain dampak ekonomi yang pasti hadir memberi harapan baru.

## KESIMPULAN

Esensi dari pariwisata yang berkelanjutan pada hakikatnya ketika terciptanya sinergi dan keselarasan antara meningkatnya daya tarik, kelestarian, dan peningkatan kondisi sosial ekonomi masyarakat di sekitar objek wisata itu sendiri. Akselerasi Pariwisata Berkelanjutan Di Kota Palembang banyak menciptakan tren perubahan positif meskipun dapat belum optimal terlihat dari berbagai infrastruktur yang belum merata sebagai artikulasi lemahnya sinergi yang terjalin

antar stakeholder terkait dalam menciptakan sarana dan prasarana dasar. Dilihat dari aspek TIK masih belum optimal terlihat dari banyaknya wisatawan baik lokal maupun mancanegara kesulitan mengakses destinasi wisata berbasis web/aplikasi.

Berkaitan dengan aspek pendidikan dapat dikatakan optimal terlihat dari terbangunnya sinergi pendidikan dengan kepariwisataan, berdampak pada pembangunan pola pikir masyarakat dan penyelenggaraan pariwisata secara bijak dan profesional. Dilihat dari aspek pengembangan sosial ekonomi menunjukkan tren perbaikan positif, peningkatan kunjungan wisatawan baik lokal maupun mancanegara, yang didorong dengan event nasional maupun internasional bermuara pada peningkatan taraf perekonomian masyarakat sekitar.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ardika, I. W. (2007). *Pustaka Budaya dan Pariwisata*. Denpasar:Pustaka Larasan.
- Bungin, Burhan. (2001). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Craphindo Persada.
- Creswell, John W. (2015). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Meleoong, Lexy J. (2007). *Metodelogi of Innovation, Creativity and Penelitian Kualitatif. Bandung: Change*, 13(6), 1039-1055. PT. Remaja Rosdakarya. hlm 6-7.
- Muller, Dieter K & Bruno Ramos Nogueira. (2015). *Tourism in Towards a sustainable tourism Peripheries Perspectives from competitiveness measurement The Far North and South. Column model for municipalities: Design Ltd, London Brazilian empirical evidence. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. ISSN 1695-7121 Vol. 13 N.o 6. Special Issue Pags. 1337-1353.*
- Mulyadi. (2012). *Kepariwisata dan Perjalanan. Jakarta: Raja Grafindo. Persada*
- Wardiyanta. (2006). *Metode Penelitian Pariwisata. Yogyakarta: Penerbit Andi.*
- Picard, Michel. (2006). *Bali Pariwisata Budaya dan Budaya Pariwisata. terjemahan Jean Couteau dan Warih Wisatsana. Jakarta: Gramedia.*
- Jurnal:**
- Handy Aribowo, Alexander Wirapraja, Yudithia Dian Putra (2019) *Implementasi Kolaborasi Model Pentahelix dalam Rangka Mengembangkan Potensi Pariwisata di Jawa Timur serta Meningkatkan Perekonomian Domestik.*
- Putra, M. J, Hermanto, B., & Lian, B. (2020). *Evaluating the Role of a University in the Development of a "Pedestrian Walk" in Palembang. International Journal*
- Thesis dan Disertasi:**
- Fathimath, A. (2015) *The Role of Stakeholder Collaboration in Sustainable Tourism Competitiveness: The Case of Auckland, New Zealand. New Zealand: Auckland University of Technology.*
- Dokumen:**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.
- Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia No.14 Tahun 2016 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Pembangunan Induk Kepariwisata Nasional Tahun 2010-2025

**Jurnal MODERAT**, Volume 7, Nomor 4

Website: <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat>

Submitted 01 November 2021, Reviewed 15 November 2021, Publish 30 November 2021

ISSN: 2442-3777 (cetak)

ISSN: 2622-691X (online)

Laporan Publikasi Badan Pusat Statistik

Kota Palembang Tahun 2019

**Internet:**

UNWTO. (2020). Glossary of Tourism Terms. Retrieved from World Tourism Organization: <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>