

# Kualitas Produk Wisata Budaya Dengan Kepuasan Wisatawan Pada Kawasan Pariwisata Tepian Sungai Musi Kota Palembang

## *Quality of Cultural Tourism Products and Tourist Satisfaction in the Musi Riverside Tourism Area, Palembang City*

Pidadari, Wiendu Nuryanti

Fakultas Teknik, Departemen Teknik Arsitektur dan Perencanaan, Universitas Gadjah Mada  
Jl. Grafika No.2, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55284  
pidadari1595@mail.ugm.ac.id

[Diterima 17/9/2021, Disetujui 7/10/2021, Diterbitkan 31/12/2021]

---

---

### Abstrak

Kawasan pariwisata tepian Sungai Musi Kota Palembang merupakan salah satu dalam Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Provinsi Sumatera Selatan dimana KSPN (Kawasan Strategis Pariwisata Nasional) yang dibagi menjadi wilayah kota dan kawasan tepian Sungai Musi, dimana sepanjang koridor Sungai Musi memiliki sejarah dan budaya terhadap perkembangan Kota Palembang. Sebagaimana arahan pengembangan wilayah demi mendukung pertumbuhan ekonomi melalui sektor pariwisata, dimana kawasan wisata dituntut dapat memberikan kualitas produk wisata demi memuaskan wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas produk wisata budaya berdasarkan persepsi wisatawan dan mengetahui prioritas pengembangan kawasan wisata. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk wisata budaya belum memuaskan wisatawan dengan faktor yang disebabkan oleh rendahnya kualitas pada amenities, aksesibilitas dan *ancellery* wisata. Dengan metode analisis IPA, dapat diketahui prioritas pengembangannya. Prioritas pengembangan pada kawasan ini juga harus memperhatikan aspek daya tarik wisata berupa bangunan tradisional dalam pemeliharaan dan perlindungan aset cagar budaya pada kawasan tepian Sungai Musi demi tercapainya produk wisata yang kompleks dan berkualitas.

**Kata kunci:** kualitas produk wisata budaya, kepuasan wisatawan, kawasan pariwisata tepian sungai

### Abstract

The tourism area of Musi Riverside Palembang City is one of the Master Plans for the National Tourism Development of South Sumatra Province where the KSPN (National Tourism Strategic Area) is divided into urban areas and the Musi Riverside, where along the Musi River corridor has a history and culture towards the development of the Palembang City. As the direction of regional development to support economic growth through the tourism sector, where tourism areas are required to provide quality tourism products to satisfy tourists. This study aims to examine the quality of cultural tourism products based on tourist perceptions and determine the priorities for developing tourism areas. This study uses a quantitative descriptive method. The results of this study indicate that the quality of cultural tourism products has not satisfied tourists with factors caused by the low quality of amenities, accessibility and tourism *ancellery*. With the IPA analysis method, it can be seen the priority of cultural tourism development. The priority of development in this area must also pay attention to the tourist attraction aspect in the form of traditional buildings in the maintenance and protection of cultural heritage assets of the Musi Riverside in order to achieve complex and quality tourism products.

**Keywords:** *quality of cultural tourism products, tourist satisfaction, riverside tourism areas*

---

---

©Jurnal Arsir Universitas Muhammadiyah Palembang  
p-ISSN 2580-1155  
e-ISSN 2614-4034

## **Pendahuluan**

Kawasan Pariwisata berdasarkan RTRW Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2005-2019 pada Kota Palembang merupakan pola pengembangan Pusat Kegiatan Nasional dimana kegiatan pariwisata provinsi dipusatkan pada Kota Palembang sebagai kegiatan pariwisata nasional pada program pembangunan pariwisata kawasan Sungai Musi Palembang. Berdasarkan rencana Strategis Pengembangan ODTW Sumatera Selatan Peningkatan kualitas objek/daya tarik wisata dikhususkan pada pengembangan kawasan Sungai Musi Kota Palembang. Disisi lain rencana kebijakan tata ruang wilayah pariwisata Sumatera Selatan khususnya di Kota Palembang memiliki keutamaan pengembangan yaitu keberadaan Sungai Musi Kota Palembang, aliran Batang Hari Sembilan, akses penerbangan regional provinsi, akses gerbang internasional dan kebudayaan khas Palembang sebagai Bumi Sriwijaya. Dimana pada pengembangan kawasan strategis pariwisata nasional Kota Palembang provinsi Sumatera Selatan, difokuskan pada peningkatan kualitas atraksi, amenitas, aksesibilitas dan *ancellery* sebagai indikator pembangunan destinasi pariwisata nasional yang baik (RIPPARPROV Sumatera Selatan 2015-2025).

Dalam perannya sungai-sungai yang ada di Kota Palembang ini telah menjadi budaya dan sejarah yang tak terlepas dari identitas tanah Sriwijaya sebagai jalur perdagangan zaman kerajaan sampai ke semenanjung Thailand, dari potensi yang telah ada dan keunikan serta kekhasan Kota Palembang tersebut menjadikan wisata tepian sungai menjadi potensi yang luar biasa untuk dikembangkan pada produk kegiatan pariwisata Kota Palembang dan memperkuat identitas Kota Palembang sebagai kota air yang terkenal, serta banyak bangunan tua dengan corak arsitektur yang beragam terletak di sepanjang Sungai Musi yang terlihat jelas hingga saat ini, seperti Kampung Arab, Kampung Kapiten, Kelenteng Cina 10 Ulu, Kawasan Sekanak, Pasar 16 Ilir, dan Kampung Al Munawar (Lusetyowati, 2015). Dimana menurut Marhendi 2005 dalam (Harahap & Rahmi, 2020) menyatakan bahwa minat kunjungan wisatawan dapat dipengaruhi oleh keaslian, keberagaman, kelangkaan dan keutuhan daya tarik yang diberikan pada destinasi wisata.

Menurut data statistik tahun 2017 tujuan kunjungan wisatawan datang ke Sumatera Selatan dengan presentase besar pada wisata kota dan desa, namun presentase kecil pada wisata budaya dan sejarah, sedangkan dengan segala kekayaan yang dimilikinya potensi budaya dan sejarah kurang diminati wisatawan. Dilihat dari wisata yang terkenal dunia hingga nasional, wisata yang paling banyak dikunjungi adalah wisata yang mengandung sejarah dan budaya didalamnya, khususnya pada kawasan pariwisata tepian Sungai Musi Kota Palembang yang merupakan kawasan wisata unggulan dan kawasan strategis nasional.

Pada atraksi wisata kawasan tepian Sungai Musi berdasarkan permasalahannya, atraksi wisata budaya pada bangunan tua saat ini beberapa mengalami pembusukan (Lusetyowati, 2015). Dimana pada atraksi wisata budaya memiliki daya tarik dapat berupa bangunan dan pada konteks kebudayaan, seperti artefak, monumen, sisa-sisa puing, arsitektur, filosofi, tradisi, peringatan, perayaan, event sejarah, cara hidup, literatur, cerita rakyat, dan pendidikan (Nuryanti, 1996). Dengan ditetapkannya menjadi objek wisata bangunan lama pada wisata Kampung Kapitan yang memiliki sejarah sudah selayaknya dilindungi untuk dilestarikan sebagai bagian dari program revitalisasi kota (Anwar, 2007), dimana juga terdapat identifikasi terjadi kerusakan beberapa komponen bangunan pada Kampung Al Munawar yang belum mendapat perhatian hingga mengancam kelestariannya (Purwanti, 2017) di beberapa wisata budaya tepian Sungai Musi Kota Palembang dan telah menjadi perhatian khusus pada penelitian sebelumnya terhadap kualitas produk wisata sehingga pada penelitian ini akan mengkaji produk wisata tersebut dari persepsi wisatawan terhadap pengharapannya hingga mengetahui perbaikan peningkatan program kualitas produk wisata budaya yang berada pada kawasan strategis nasional Kota Palembang.

Kawasan pariwisata tepian Sungai Musi merupakan kesatuan dalam perencanaan pengembangan KSPN dimana sesuai dengan misi pembangunan Pariwisata dalam strategis Kementerian pariwisata untuk mampu mensinergikan pembangunan destinasi pariwisata dan industri pariwisata untuk mencapai produktifitas maksimal. Pada aspek amenitas kawasan tepian Sungai Musi jangkauan jembatan ampera dan sekitarnya pada wilayah ilir dan wilayah ulu, serta aspek aksesibilitas kawasan telah banyak pembangunan jembatan baru dalam pembangunan kota dan berdampak pada kegiatan pariwisata. Isu yang terjadi pada wilayah ilir dan ulu adalah perbandingan pembangunan kota disaat era kesultanan Palembang Darusalam serta perkembangan zamannya, wilayah seberang ilir merupakan pusat kemajuan kota yaitu sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, industri dan pendidikan sedangkan diseberang ulu merupakan wilayah pemukiman yang dapat terlihat jelas di tepian Sungai Musi. Sehingga dalam perkembangannya seberang ulu lebih didominasi wilayah pemukiman hingga saat ini dalam kondisi padat penduduk dan hampir semua pemukiman yang terletak di sepanjang Sungai Musi di Kota Palembang dikategorikan sebagai pemukiman padat penduduk yang mengakibatkan terjadinya kawasan kumuh (Sastika, A., Yasir, 2017) dan pada strategi pengembangan wisata Sungai Musi terjadi masalah pengelolaan promosi yang belum terwujud demi mewujudkan wisata yang berkualitas (Islan, 2019).

Dalam melihat permasalahan yang terjadi pada produk wisata budaya kawasan tepian sungai Musi Kota Palembang sebagai Kawasan Strategis Pariwisata Nasional, maka perlu mengkaji bagaimana tingkat kualitas produk wisata budaya demi tercapainya rencana pengembangan kawasan pariwisata Kota Palembang.

Sistem pariwisata merupakan sistem yang saling terkait satu sama lain menurut Robert & Morrison, 1992. Dimana dalam kegiatan pariwisata hal ini menurut Gunn 1988, kegiatan dalam pariwisata dilakukan melalui pendekatan dari sisi permintaan yaitu *demand* wisatawan dan penawaran yaitu *supply*. Dalam konsep dasar perencanaan daerah tujuan pariwisata, penawaran (*supply*) dan permintaan (*demand*) merupakan cara untuk mencari titik temu antara penawaran dan permintaan untuk meningkatkan kualitas produk wisata, dengan melakukan perencanaan pembangunan dan pengembangan daerah tujuan pariwisata seharusnya terlebih dahulu melakukan penelitian terhadap kualitas produk wisata dari persepsi melalui indikator kepuasan wisatawan.

Diskonfirmasi dalam paradigma ekpektasi banyak digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan Oliver, 1980, 1997 dalam (Susanti, 2011). Berdasarkan model ini kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara kognitive dan kinerja yang dirasakan dengan pengharapan sebelum pembelian dilakukan. Apabila kinerja yang dirasakan lebih dari ekpektasi maka akan menghasilkan positif konfirmasi (*satisfaction*), atau kinerja yang dirasakan lebih rendah dari ekpektasi akan menghasilkan negatif diskonfirmasi (ketidakpuasan). Jika kinerja dirasakan sama dengan yang diharapkan maka akan menghasilkan tingkat kepuasan yang moderat atau bahkan akan menimbulkan pengabaian. Dengan hubungan positif jika semakin tinggi tingkat kinerja kualitas produk maka akan tinggi pula tingkat kepuasannya.

Untuk mengetahui puas dan ketidakpuasan terhadap kualitas produk wisata budaya pada kawasan pariwisata tepian Sungai Musi Kota Palembang sangatlah penting dalam mendukung rencana pengembangan kawasan strategis pariwisata nasional. Tingkat kualitas produk wisata tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan melainkan harus dilihat dari sudut pandang penilaian konsumennya, Freddy Rangkiti, 2006 dalam (Selpian, 2019). Dimana dalam penelitian ini bermanfaat praktis dalam pengembangan KSPN kota Palembang dan bermanfaat secara akademis dalam metode penelitian yang dipilih dalam menganalisis kualitas produk wisata.

### **Metode Penelitian**

Pendekatan metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pendekatan kuantitatif berdasarkan data yang bersifat angka statistik dari variabel penelitian berupa

persepsi wisatawan pada produk wisata dan dijelaskan dengan metode deskriptif. Menurut Nazir (2003), penelitian dengan metode pendekatan deskriptif bertujuan untuk membuat penjelasan dengan penjabaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki, yang selanjutnya digunakan sebagai metode pada proses analisis yang meliputi aspek produk wisata budaya pada variabel atraksi, amenitas, aksesibilitas dan *ancellery*. Batasan dalam penelitian ini mengambil sampel wisata budaya tepian Sungai Musi menurut (Dinas Pariwisata Kota Palembang, 2020) pada 14 destinasi wisata unggulan Kota Palembang yaitu pada lokasi Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar.

**Tabel 1.** Destinasi Wisata Unggulan Menurut RESTRA Kota Palembang 2018-2023

No	Destinasi Wisata Unggulan	Jenis Wisata	Identifikasi Lokasi
1	Al Qur'an Al Akbar	Religi	Tepian Sungai Musi, Gandus
2	Bukit Siguntang	Sejarah	Kota Palembang, Bukit lama
3	Kawasan BKB dan sekitarnya	Sejarah	Tepian Sungai Musi, 19 Ilir
4	Kampung Kapitan	Budaya	Tepian Sungai Musi, 7 Ulu
5	Kampung Al Munawar	Budaya	Tepian Sungai Musi, 13 Ulu
6	Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya	Sejarah	Tepian Sungai Musi, Gandus
7	Pulau Kemaro	Religi	Tepian Sungai Musi, 1 Ilir
8	Jakabaring Sport City (JSC)	Olahraga	Kota Palembang, 15 Ulu
9	Taman Makam Bagus Kuning	Religi	Tepian Sungai Musi, Seberang Ulu II
10	Museum Sultan Mahmud Badarudin II	Sejarah	Tepian Sungai Musi, 19 Ilir
11	Kawah Tengkreup	Religi	Tepian Sungai Musi, 3 Ilir
12	Museum Bala putra Dewa	Sejarah	Kota Palembang, Alang-alang lebar
13	Pedestrian Soedirman	Kuliner	Kawasan Ampera dan Pasar 16 Ilir
14	Lorong Basah Night Culinary	Kuliner	Kawasan Ampera dan Pasar 16 Ilir

(Sumber: Rencana Strategis Dinas Pariwisata Kota Palembang Tahun 2018-2023)

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data sekunder berupa data instansi dan kajian literatur sehingga mendapatkan variabel yang digunakan, setelah itu dilakukan pengkajian variabel ke lapangan dengan cara observasi di lokasi penelitian untuk melihat keadaan kondisi eksisting pada kawasan objek amatan dengan teknik observasi berupa dokumentasi dan pemetaan variabel, serta dilakukan wawancara kepada narasumber seperti pengelola wisata, masyarakat, dan wisatawan yang ditemui untuk memperkaya data eksisting untuk tahap kuisioner hingga proses analisis data yang pada akhirnya dilakukan pengujian dari permasalahan tersebut dan mencari faktor yang mempengaruhinya.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua wisatawan yang pernah melakukan perjalanan wisata di Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar. Dengan menggunakan prinsip pengambilan semakin banyak sampel akan semakin baik analisis penelitiannya karena mendekati realitas populasinya.

**Tabel 2.** Jumlah Wisatawan Kota Palembang Tahun 2020 :

No.	Wisata Budaya Tepian Sungai Musi Kota Palembang	Jumlah Wisatawan
1.	Kampung Kapitan	2.529
2.	Kampung Al-Munawar	1.752

(Sumber : Buku tamu dari pengelola wisata di TIC, 2020)

Untuk mengumpulkan data kuesioner dan wawancara, perlu sampel responden yang dihitung dari populasi tertentu. Dalam penelitian ini digunakan rumus yang dikembangkan oleh Slovin dengan margin error antara 5-10%.

Dengan rumus yang digunakan untuk kedua lokasi adalah sebagai berikut: 
$$N = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

N : jumlah populasi, n : jumlah sampel, e : margin error yang dipekenan (5-10%)

Dimana dari hasil perhitungan tersebut mengambil sampel 96 dengan penggenapan jumlah sampel menjadi 100 sampel wisatawan di kedua lokasi yaitu 100 sampel respon wisatawan Kampung Kapitan dan 100 sampel respon wisatawan Kampung Al Munawar dengan menggunakan metode pengambilan sampel *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel wisatawan melalui kriteria destinasi pariwisata budaya tepian Sungai Musi di Kota Palembang dengan memilih responden pada wisatawan yang sudah pernah mengunjungi objek wisata Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar Kota Palembang.

Tahapan proses pengolahan data, yaitu sebagai berikut:

1. Editing data dengan tujuan untuk melakukan pengecekan kembali jawaban dari responden pada form kuisisioner online. Apabila ada pertanyaan yang tidak terisi, maka akan dilakukan penambahan dari responden lainnya atau dengan kata lain memilih jawaban yang relevan sesuai jumlah responden yang dibutuhkan, dengan jumlah responden sebesar 100 tanggapan pada kedua lokasi amatan. Pengecekan data kuisisioner ini bisa dilakukan dengan melihat dan mengoreksi data yang telah masuk secara online dari google form dalam bentuk excel.
2. Pengkodean data, untuk menganalisis data dari hasil kuisisioner yang berupa data angka dari jawaban terkait kepentingan, kepuasan yang bertujuan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap objek wisata yang dikunjungi. Respon tersebut berupa angka 1 hingga 5 dalam kategori 1 bermakna negatif dan 5 bermakna positif. Pengkodean dalam tahap ini dilakukan pada kode jenis informasi untuk jawaban, variabel, responden.
3. Memindahkan data ke komputer dan mengolah data untuk melihat kesesuaian data dan kelengkapan data yang telah didapatkan. Pemindahan data ini diolah menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* dengan nama *software IBM SPSS Statistic 25 App* dan menggunakan Microsoft Excel.
4. Penyajian data, untuk mempermudah pembacaan data, analisis data dan penarikan kesimpulan. Data divisulkan dalam bentuk yang mudah dimengerti berupa, tabel dan dijelaskan dengan kalimat deskriptif.
5. Analisis data, untuk mengkomperasi semua data yang dikumpulkan untuk menarik kesimpulan dari tujuan penelitian.

Tahapan setelah mendapatkan data dari analisis

1. Mengetahui kondisi/keadaan produk wisata menurut persepsi/penilaian wisatawan dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan nilai pembobotan dengan menjumlahkan nilai rata-rata setiap variabel dan indikator yang diajukan.
2. Mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan wisatawan sebagai parameter kualitas produk wisata budaya tepian Sungai Musi Kota Palembang dengan Analisis CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan dan metode IPA untuk melihat prioritas pengembangan menurut harapan/kepentingan/keinginan wisatawan. Produk wisata yang dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada wisatawan, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan atas suatu penilaian produk wisata pada kawasan pariwisata tepian Sungai Musi Kota Palembang.

#### **Teknik Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*)**

Teknik analisis ini bertujuan untuk melihat tingkat kepentingan dan tingkat pelayanan suatu produk wisata sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap lokasi kunjungannya. Dari data yang telah ada di dalam Microsoft Excel untuk

mengetahui CSI adalah dengan cara memasukan data dengan penjabaran untuk menentukan nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) merupakan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan tiap atribut, selanjutnya menentukan *Weight Factors* (WF) merupakan presentase nilai MIS tiap atribut terhadap total MIS keseluruhan atribut, selanjutnya menentukan *Weight Score* (WS) merupakan perkalian WF dan MSS, selanjutnya menentukan *Weight Total* (WT) merupakan nilai total dari WS, dan terakhir menentukan CSI yang merupakan nilai total dari WS dengan skala maksimal 5.

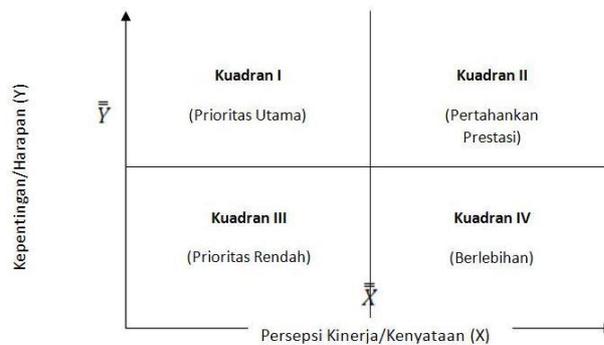
**Tabel 3.** Kriteria kepuasan wisatawan :

NILAI CSI	KRITERIA CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

(Sumber : Ihsani, 2005)

**Teknik Analisis IPA (*Important Performance Analysis*)**

Teknik analisis yang menggunakan analisis kuadran dan telah banyak digunakan dalam menilai kepuasan pelanggan dengan tujuan menemukan variabel yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan performa layanan konsumen. Teknik ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan wisatawan sehingga dapat menemukan variabel yang dapat meningkatkan kualitas produk wisata dari variabel yang diajukan. *Importance-Performance Analysis* membentuk 4 (empat) kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus dengan titik X dan titik Y. Garis pada sumbu X merupakan skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan yang diterima oleh wisatawan sedangkan garis pada sumbu Y merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan.



Gambar 1

**Gambar 1.** Kuadran analisis IPA (Sumber: Supranto, 2001 dalam (Asfary, 2018))

**Kuadran I** merupakan kuadran prioritas utama yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan dan perlu ditingkatkan. **Kuadran II** merupakan kuadran pertahankan prestasi dimana memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi dan wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan. **Kuadran III** merupakan kuadran prioritas rendah yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. **Kuadran IV** merupakan atribut-atribut yang dianggap kurang penting atau kurang diharapkan pengunjung, namun kinerjanya dirasa berlebihan yang memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik.

Teknik pengumpulan data kuisisioner yang dilakukan pada penelitian ini diarahkan kepada respon wisatawan yang telah berkunjung ke objek wisata Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar terhadap kualitas destinasi pariwisata budaya tepian Sungai Musi Kota Palembang dengan daftar pertanyaan pada variabel sistem penyebaran melalui *google form*.

Pada parameter kuisisioner penelitian ini menggunakan dua metode *Semantic Differential Scale* digunakan untuk mengukur pada tingkat kinerja layanan produk wisata budaya dan *Likert Scale* digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan layanan produk wisata Dengan perbedaan sebagai berikut:

**Tabel 4.** Parameter kuisisioner yang digunakan

<b>Semantic Differential Scale</b>	<b>Likert Scale</b>
Mencari tahu pendapat atau persepsi seseorang mengenai sesuatu	Mengukur pandangan seseorang mengenai suatu pendapat atau pernyataan
Dengan konsep Negatif pola .....x..... Positif Polar	Dengan konsep Stongly disagree ..... x ..... Strongly agree
Contoh: Bagaimana bentuk keunikan bangunan tersebut? Sangat tidak unik – Tidak unik – Cukup Unik – Unik – Sangat unik	Contoh: Seberapa penting keberadaan fasilitas penginapan di kawasan tersebut? Sangat tidak penting – Tidak penting – Cukup penting – Penting – Sangat Penting

(Sumber : Peneliti, 2020)

Pengujian instrumen penelitian, meliputi uji validitas dan reliabilitas yang dimaksudkan bahwa pertanyaan yang diajukan kepada responden valid dan reliabel atau konsisten untuk dijadikan variabel pertanyaan pada destinasi pariwisata tepian Sungai Musi Kota Palembang dengan tujuan untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan mampu mengukur variabel pelayanan yang akan diuji. Pengujian instrumen baik uji validitas maupun uji reliabilitas dilakukan pada kinerja dan kepentingan berdasarkan hasil jawaban atas pertanyaan kuesioner kepada 100 responden pengunjung wisata Kampung Kapitan dan 100 responden pengunjung wisata Kampung Al Munawar dengan 32 indikator penelitian yang terdapat dalam 4 (empat) variabel, meliputi AT = Atraksi, AM = Amenitas AK = Aksesibilitas dan AN = Ancillary.

Berdasarkan hasil pengujian validitas baik kinerja maupun kepentingan pada masing-masing variabel menunjukkan bahwa seluruh variabel atau atribut dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel (0,195) dan hasil pengujian reabilitas menunjukan nilai Alpha  $\geq 0.60$  yang menunjukan reliabel sehingga keseluruhan variabel yang ada pada kuesioner relevan untuk dapat digunakan sebagai alat ukur.

### **Hasil dan Pembahasan**

Kualitas produk wisata budaya pada kasawan pariwisata tepian Sungai Musi Kota Palembang pada wisata Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar menurut persepsi wisatawan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 5.** Penilaian kualitas produk wisata budaya kawasan pariwisata tepian Sungai Musi

No.		Kampung Kapitan	Kampung Al Munawar
	Indikator	Penilaian	
1	AT1. Kondisi	3.02	3.93
2	AT2. Keaslian	3.62	3.77
3	AT3. Keunikan	3.84	3.74
4	AT4. Kelangkaan	3.46	3.48
5	AT5. Pemeliharaan	2.98	3.78
6	AT6. Memori	3.50	3.51
7	AT7. Sejarah	4.02	3.91
8	AT8. Arsitektural	3.42	3.87
9	AT9. Fungsional	3.01	3.77
10	AT10. Pengaruh	3.24	3.83
11	AT11. Keindahan	3.20	3.80
12	AT12. Kebersihan	2.85	3.84
<b>Nilai rata-rata penilaian atraksi</b>		<b>3.35</b>	<b>3.77</b>
	Indikator	Penilaian	
1	AM1. Kondisi TIC	2.92	3.13
2	AM2. Keberadaan penginapan	2.55	2.78
3	AM3. Ketersediaan dan kondisi tempat makan dan minuman	3.00	3.49
4	AM4. Ketersediaan dan kondisi toilet	2.50	3.10
5	AM5. Ketersediaan souvenir	2.65	2.87
6	AM6. Ketersediaan dan keberadaan ATM	2.30	2.47
7	AM7. Kondisi sarana ibadah	2.97	4.09
8	AM8. Ketersediaan dan kondisi sarana kesehatan	2.61	3.11
9	AM9. Kondisi lahan parkir	3.15	3.26
10	AM10. Ketersediaan tempat sampah	3.09	3.52
<b>Nilai rata-rata penilaian amenitas</b>		<b>2.77</b>	<b>3.18</b>
	Indikator	Penilaian	
1	AK1. Ketersediaan transportasi	3.25	3.46
2	AK2. Kemudahan lokasi wisata	3.35	3.51
3	AK3. Ketersediaan penunjuk jalan	2.81	3.05
4	AK4. Kondisi akses pejalan kaki	3.08	3.54
5	AK5. Kondisi jalan menuju lokasi wisata	3.09	3.45
6	AK6. Kondisi gardu masuk kawasan wisata	2.79	3.14
<b>Nilai rata-rata penilaian aksesibilitas</b>		<b>3.06</b>	<b>3.36</b>
	Indikator	Penilaian	
1	AN1. Pelayanan <i>tour guide</i>	3.02	3.15
2	AN2. Keamanan berwisata	2.82	3.58
3	AN3. Informasi berwisata	2.94	3.28
4	AN4. Informasi event wisata	2.75	3.06
<b>Nilai rata-rata penilaian ancillary</b>		<b>2.88</b>	<b>3.27</b>
<b>RATA-RATA KUALITAS PRODUK</b>		<b>3.06</b>	<b>3.45</b>

(Sumber : Peneliti, 2021)

Penjabaran dari tabel tersebut, kualitas produk wisata budaya Kampung Kapitan adalah sebagai berikut:

1. Atraksi

Dari penilaian variabel atraksi wisata Kampung Kapitan memperlihatkan bahwa nilai rata-rata berada pada 3,35 yaitu pada kategori cukup baik, dimana bangunan dikawasan tersebut merupakan objek atraksi utama pada Kampung Kapitan dan dalam kondisinya termasuk bangunan cagar budaya dan telah bekerjasama dengan badan Cagar Budaya Jambi pada tahun sebelumnya. Upaya pelestarian dan menjaga kondisi bangunan cagar budaya tersebut telah dilakukan banyak pihak seperti dari pemerintah maupun

swasta namun nilai terendah pada pemeliharaan bangunan masih sangat memprihatinkan serta kebersihan kawasan menjadi harapan bagi wisatawan. Dimana hal ini juga dipengaruhi oleh belum adanya tata cara pengaturan kawasan cagar budaya yang tidak mempertimbangkan aspek konservasi sehingga dapat terjadi penurunan kualitas bangunan dan penurunan kualitas lingkungan Prima, L., 2006 dalam (Primadella & Romdhoni, 2016).

## 2. Amenitas

Penilaian variabel amenitas wisata Kampung Kapitan memperlihatkan nilai rata-rata berada pada 2,77 yaitu kategori buruk/tidak baik, dimana pada fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan masih belum maksimal pada kualitas yang diberikan. Identitas Kampung Kapitan sebagai destinasi wisata Kota Palembang, hal ini dinyatakan memprihatinkan sebagai suatu destinasi yang tidak memperlihatkan dan memberikan pelayanan sarana prasarana akan kebutuhan wisatawan saat melakukan aktivitas wisata dikawasan tersebut karena (Zaenuri, 2012) berpendapat bahwa daya tarik wisata yang didukung dengan fasilitas juga dapat meningkatkan minat dan loyalitas dalam indikator kepuasan wisatawan.

## 3. Aksesibilitas

Berdasarkan penilaian variabel aksesibilitas wisata pada Kampung Kapitan memperlihatkan nilai rata-rata berada pada 3.06 yaitu kategori cukup baik, dimana pada aspek penunjuk jalan sangat diharapkan wisatawan dan kondisi gardu juga diidentifikasi berada pada kondisi yang tidak layak pada akses darat menuju lokasi wisata.

## 4. Ancillary

Berdasarkan penilaian variabel *ancillary* wisata Kampung Kapitan memperlihatkan bahwa nilai rata-rata berada pada nilai 2,88 yaitu pada kategori buruk/tidak baik, dimana pada indentifikasi kinerja pengelolaan wisata tersebut keamanan, informasi saat berwisata dan informasi event sangat diharapkan wisatawan dengan kepentingan yang cukup tinggi. Sehingga hal tersebut juga menjadi perhatian dalam pengelolaan wisata yang aman dan nyaman untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan wisatawan dan dapat menjadi media promosi dalam mendukung perencanaan pariwisata (Zaenuri, 2012).

Penjabaran pada kualitas produk wisata budaya wisata Kampung Al Munawar adalah sebagai berikut:

### 1. Atraksi

Dari penilaian variabel atraksi wisata Kampung Al Munawar memperlihatkan bahwa nilai rata-rata berada pada nilai 3,77 yaitu kategori cukup baik mendekati baik pada poin 4, dimana bangunan tersebut merupakan bangunan cagar budaya yang memiliki keunikan kampung dengan budaya islami yang mengakar kuat pada masyarakat Kampung Al Munawar dan keaslian pada arsitektur bangunan lama dengan bermacam tipologinya (Anwar et al., 2017) sehingga sangat dijaga kualitasnya.

### 2. Amenitas

Berdasarkan nilai rata-rata dari variabel amenitas Kampung Al Munawar berada pada nilai 3,18 kategori cukup baik dengan ketersediaan dan kondisi yang ada dilapangan saat ini. Kondisi ini juga didukung dengan adanya kerjasama pemerintah dan pihak swasta dalam pengembangan tempat wisata dalam program yang mereka lakukan untuk berkontribusi dalam kegiatan kepariwisataan Kota Palembang, bantuan dari sarana prasarana dapat dilihat dari papan-papan informasi wisata yang ada di setiap rumah Kampung Al Munawar dan gazebo bercorak islam dibelakang dekat dermaga, serta bantuan pengembangan fasilitas lainnya dari pihak pemerintah kota demi terciptanya kondisi kawasan wisata yang baik dan memberikan kenyamanan hingga kepuasan wisatawan, namun kondisi tersebut dapat ditingkatkan demi tujuan wisata tepian Sungai Musi Kota Palembang yang berkualitas dan merupakan wisata strategis pariwisata nasional pada aspek keberadaan penginapan, ketersediaan souvenir dan keberadaan ATM.

### 3. Aksesibilitas

Berdasarkan penilaian dari variabel aksesibilitas Kampung Al Munawar memperlihatkan nilai rata-rata berada pada nilai 3,36 kategori cukup baik, dimana pada kemudahan akses menuju lokasi dan ketersediaan transportasi yang cukup tersedia, serta fasilitas jalan lainnya seperti akses pejalan kaki, kondisi jalan dan gardu masuk yang cukup baik dari penilaian wisatawan yang telah dinyatakan cukup baik dari kinerja yang dirasakan wisatawan saat berkunjung ke Kampung Al Munawar.

4. *Ancillary*

Penilaian rata-rata dari variabel *ancillary* atau pengelolaan kelembagaan berada pada nilai 3,27 kategori cukup baik dimana yang cukup mendukung dari kondisi ini adalah pada keamanan berwisata dan informasi berwisata yang cukup tersedia baik, pengelolaan tersebut dilakukan dengan kerjasama antara pemerintah dan perwakilan masyarakat setempat yang bertindak dan bertanggung jawab dalam pengelolaan dari kegiatan wisata di Kampung Al Munawar.

Untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan yang ada di kawasan tersebut dapat diketahui dengan melihat tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari suatu produk wisata. Perhitungan CSI penting dilakukan untuk mengetahui seberapa puas wisatawan terhadap produk wisata yang ditawarkan, dengan pelayanan produk yang berkualitas baik pada suatu destinasi, maka wisatawan akan cenderung setia dan kembali untuk menikmati lokasi wisata tersebut dan penambahan jumlah wisata dapat terwujud.

**Tabel 6.** CSI wisata budaya kawasan pariwisata tepian Sungai Musi

	Kinerja (MSS)		Kepentingan (MIS)		WF		WS	
	A	B	A	B	A	B	A	B
AT1	3.02	3.93	4.21	4.33	3.03	3.05	9.16	11.98
AT2	3.62	3.77	4.39	4.59	3.16	3.23	11.45	12.18
AT3	3.84	3.74	4.41	4.46	3.18	3.14	12.20	11.74
AT4	3.46	3.48	4.26	4.35	3.07	3.06	10.62	10.66
AT5	2.98	3.78	4.50	4.59	3.24	3.23	9.66	12.21
AT6	3.50	3.51	4.38	4.42	3.15	3.11	11.04	10.92
AT7	4.02	3.91	4.36	4.49	3.14	3.16	12.62	12.36
AT8	3.42	3.87	4.46	4.50	3.21	3.17	10.99	12.26
AT9	3.01	3.77	4.29	4.45	3.09	3.13	9.30	11.81
AT10	3.24	3.83	4.33	4.43	3.12	3.12	10.10	11.94
AT11	3.20	3.80	4.38	4.63	3.15	3.26	10.09	12.38
AT12	2.85	3.84	4.55	4.63	3.28	3.26	9.34	12.51
AM1	2.92	3.13	4.49	4.48	3.23	3.15	9.44	9.87
AM2	2.55	2.78	3.78	3.94	2.72	2.77	6.94	7.71
AM3	3.00	3.49	4.27	4.33	3.08	3.05	9.23	10.64
AM4	2.50	3.10	4.45	4.52	3.20	3.18	8.01	9.86
AM5	2.65	2.87	4.09	4.16	2.95	2.93	7.81	8.40
AM6	2.30	2.47	3.83	3.91	2.76	2.75	6.34	6.80
AM7	2.97	4.09	4.27	4.49	3.08	3.16	9.13	12.93
AM8	2.61	3.11	4.08	4.15	2.94	2.92	7.67	9.08
AM9	3.15	3.26	4.36	4.42	3.14	3.11	9.89	10.14
AM10	3.09	3.52	4.52	4.68	3.26	3.29	10.06	11.60
AK1	3.25	3.46	4.40	4.48	3.17	3.15	10.30	10.91
AK2	3.35	3.51	4.42	4.54	3.18	3.20	10.66	11.22
AK3	2.81	3.05	4.48	4.50	3.23	3.17	9.07	9.66
AK4	3.08	3.54	4.44	4.61	3.20	3.24	9.85	11.49
AK5	3.09	3.45	4.38	4.57	3.15	3.22	9.75	11.10
AK6	2.79	3.14	4.22	4.35	3.04	3.06	8.48	9.61
AN1	3.02	3.15	4.37	4.35	3.15	3.06	9.50	9.64
AN2	2.82	3.58	4.56	4.60	3.28	3.24	9.26	11.59

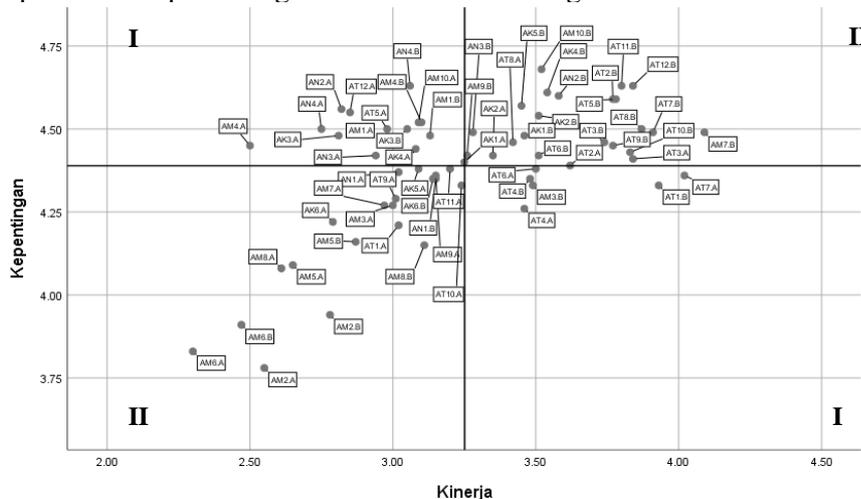
<b>AN3</b>	2.94	3.28	4.42	4.49	3.18	3.16	9.36	10.37
<b>AN4</b>	2.75	3.06	4.50	4.63	3.24	3.26	8.91	9.97
<b>Mean</b>	<b>3.06</b>	<b>3.45</b>						
<b>TOTAL MIS</b>			138.85	142.07				
<b>WT Kampung Kapitan (A)</b>							306.23	
<b>WT Kampung Al Munawar (B)</b>							345.54	
<b>CSI Kampung Kapitan (A)</b>							<b>61.24</b>	
<b>CSI Kampung Al Munawar (B)</b>							<b>69.10</b>	

(Sumber : Peneliti, 2021)

Hasil dari tabel CSI pada Kampung Kapitan berada pada nilai 61,24/ 100 yaitu 0,61 kategori cukup puas. Kategori ini dinyatakan rendah dari kinerja pelayanan produk wisata yang ditawarkan wisata Kampung Kapitan, penilaian kinerja dapat dikatakan rendah yang bisa dilihat dari banyaknya pengunjung yang masih mengharapkan beberapa aspek dari tingkat kinerja yang rendah. Hasil dari tabel CSI pada Kampung Al Munawar berada pada nilai 69,10/ 100 yaitu 0,69 kategori puas. Kategori ini dinyatakan tinggi dari kinerja pelayanan produk wisata yang ditawarkan wisata Kampung Al Munawar, penilaian ini berada pada tingkat lebih tinggi dari kategori cukup puas. Penilaian yang tinggi dapat dilihat dari banyaknya wisatawan yang sangat mengharapkan pelayanan dari produk wisata yang ditawarkan dan hasil kinerja yang juga dikatakan baik.

Dari hasil tersebut terlihat hubungan antara kualitas produk wisata budaya dan kepuasan wisatawan bersifat positif dimana pada tingkat kualitas yang rendah maka rendah pula kepuasannya dan semakin tinggi kualitasnya maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasannya. Dimana pada kualitas produk wisata budaya Kampung Kapitan nilainya cukup baik dan kepuasan cukup puas serta pada kualitas produk wisata budaya pada wisata Kampung Al Munawar nilainya cukup baik namun dapat dinyatakan puas menurut gap antara kinerja dan kepentingan pada analisis CSI. Hal ini mengacu berdasarkan (Kotler, P., & Keller, 2006) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah “tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang diterima dengan harapannya”.

Pembahasan selanjutnya pada kedua lokasi tersebut dilakukan menggunakan metode IPA dengan tujuan untuk mengetahui kualitas produk wisata budaya yang diperoleh dari kesenjangan antara tingkat kinerja dan kepentingan dan menemukan variabel yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan performa peningkatan kualitas produk wisata budaya pada kawasan pariwisata tepian Sungai Musi Kota Palembang.



**Gambar 2.** Hasil IPA produk wisata budaya kawasan pariwisata tepian Sungai Musi Kota Palembang (Sumber: Peneliti, 2021)

Dari hasil kuadran IPA tersebut dapat diketahui prioritas pengembangan wisata budaya Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar pada aspek kualitas atraksi, amenitas, aksesibilitas dan *ancellery*.

**Tabel 7.** Prioritas Pengembangan Wisata Budaya pada Kawasan Pariwisata Tepian Sungai Musi Kota Palembang.

No.	Variabel Kualitas Produk	Lokasi Wisata Budaya	Indikator	Urutan Prioritas
<b>Prioritas Tinggi</b>				
<b>Atraksi</b>				
1	AT12	Kampung Kapitan	Kebersihan	5
2	AT5	Kampung Kapitan	Pemeliharaan bangunan	8
<b>Amenitas</b>				
1	AM4	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Ketersediaan toilet	1
2	AM1	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Kondisi TIC	6
3	AM10	Kampung Kapitan	Ketersediaan kotak sampah	9
<b>Aksesibilitas</b>				
1	AK3	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Ketersediaan penunjuk jalan	4
2	AK4	Kampung Kapitan	Akses pejalan kaki	10
<b>Ancellery</b>				
1	AN4	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Informasi event wisata	2
2	AN2	Kampung Kapitan	Keamanan wisata	3
3	AN3	Kampung Kapitan	Informasi berwisata	7
<b>Prioritas Rendah</b>				
<b>Atraksi</b>				
1	AT1	Kampung Kapitan	Kondisi bangunan	10
2	AT9	Kampung Kapitan	Fungsional bangunan	9
3	AT10	Kampung Kapitan	Pengaruh bangunan	14
4	AT11	Kampung Kapitan	Keindahan lingkungan	13
<b>Amenitas</b>				
1	AM6	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Keberadaan ATM	1
2	AM2	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Keberadaan penginapan	2
3	AM8	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Keberadaan sarana kesehatan	3
4	AM5	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Ketersediaan souvenir	4
5	AM7	Kampung Kapitan	Ketersediaan sarana ibadah	6
6	AM3	Kampung Kapitan	Ketersediaan tempat makan dan minum	7
7	AM9	Kampung Kapitan	Ketersediaan lahan parkir	12
<b>Aksesibilitas</b>				
1	AK6	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Kondisi gardu masuk	5
2	AK5	Kampung Kapitan	Kondisi jalan	11
<b>Ancellery</b>				
1	AN1	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Pelayanan tour guide	8

(Sumber : Peneliti, 2021)

Dilihat dari tabel tersebut pada prioritas tinggi, masalah kebersihan, pemeliharaan bangunan, penunjuk jalan wisata, akses pejalan kaki, ketersediaan toilet, pengelolaan informasi wisata dan keamanan sangat diperhatikan pada wisata Kampung Kapitan yang perlu adanya perbaikan hingga pengembangan kualitas dari harapan wisatawan, dimana dalam kategori ini Kampung Kapitan perlu perhatian khusus terhadap kualitas produk wisata yang perlu diperbaiki pada prioritas tinggi, pada objek bangunan dan lingkungannya, namun terjadi pada wisata Kampung Al Munawar yang tidak banyak perbaikan karena telah dinyatakan puas menurut analisis CSI sebelumnya.

Pada prioritas rendah perbaikan program produk atraksi wisata Kampung Kapitan menjadi perhatian pada daya tarik bangunan dan lingkungannya hingga pada aspek amenitas, aksesibilitas dan *ancellery* dalam peningkatan produk wisatanya. Sehingga pada setiap aspek produk wisata budaya pada kedua lokasi tersebut yang berada pada kawasan pariwisata tepian Sungai Musi Kota Palembang, perlu adanya perhatian khusus dalam pengelolaan dan peningkatan kualitas demi terwujudnya kepuasan wisatawan dari harapan yang diinginkan wisatawan, namun hal tersebut juga menjadi evaluasi lanjutan akan keberadaan amenitas seperti sarana prasarana yang bersifat makro pada kawasan ini, seperti ketersediaan ATM, penginapan, layanan kesehatan, souvenir, sarana ibadah, tempat makan dan minuman hingga lahan parkir. Produk amenitas ini merupakan pertimbangan skala pada kawasan menurut analisis lama perjalanan disetiap wisata yang ada ditepian Sungai Musi.

Dilihat dari kuadran IPA sebelumnya, dapat diketahui kualitas produk apa yang dirasakan kepuasannya berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan wisatawan yaitu pada aspek atraksi wisata atau daya tarik budaya yang berupa bangunan arsitektur, lansekap, benda cagar budaya, benda peninggalan sejarah, kesenian, tradisi, upacara keagamaan, adat istiadat, dan seni budaya yang diwariskan secara turun temurun (Zaenuri, 2012). Wisatawan merasa puas akan atraksi wisata berupa bangunan tradisional dan keindahan lingkungannya yang memang menjadi daya tarik wisata budaya itu sendiri. Dimana pada hal ini juga termasuk dalam ketertarikan wisatawan akan kebutuhan berwisata adalah untuk melihat keunikan budaya yang melahirkan karakteristik khusus dan menjadi landasan fundamental dalam perencanaan kawasan tepian sungai (Primadella & Ikaputra, 2019).

**Tabel 8.** Faktor yang mempengaruhi kualitas produk wisata budaya berdasarkan persepsi wisatawan pada Kawasan Pariwisata Tepian Sungai Musi Kota Palembang.

No.	Variabel Kualitas	Lokasi Wisata Budaya	Indikator
<b>Atraksi</b>			
1	AT7	Kampung Al Munawar	Sejarah bangunan
2	AT8	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Arsitektural bangunan
3	AT3	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Keunikan bangunan
4	AT12	Kampung Al Munawar	Kebersihan lingkungan
5	AT10	Kampung Al Munawar	Pengaruh sebagai objek wisata
6	AT11	Kampung Al Munawar	Keindahan lingkungan
7	AT5	Kampung Al Munawar	Pemeliharaan bangunan
8	AT2	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Keaslian bangunan
9	AT9	Kampung Al Munawar	Fungsional bangunan
10	AT6	Kampung Al Munawar	Memori bangunan
<b>Amenitas</b>			
1	AM7	Kampung Al Munawar	Ketersediaan sarana ibadah
2	AM10	Kampung Al Munawar	Ketersediaan tempat sampah
3	AM9	Kampung Al Munawar	Ketersediaan lahan parkir
<b>Aksesibilitas</b>			
1	AK4	Kampung Al Munawar	Akses pejalan kaki
2	AK2	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Kemudahan lokasi
3	AK1	Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar	Ketersediaan transportasi
4	AK5	Kampung Al Munawar	Kondisi jalan
<b>Ancellery</b>			
1	AN2	Kampung Al Munawar	Keamanan wisata
2	AN3	Kampung Al Munawar	Kemudahan informasi

(Sumber : Peneliti, 2021)

### Simpulan

Kualitas produk wisata menjadi sesuatu hal yang penting dilakukan dengan konsep yang dijalankan sebagai tujuan pariwisata yang sebenarnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas produk wisata budaya tepian Sungai Musi Kota Palembang

berdasarkan persepsi wisatawan dengan arahan dan tujuan pembangunan pariwisata Kota Palembang. Dimana dalam hal ini Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar merupakan kawasan strategis pariwisata nasional menurut Rencana Induk Pembangunan Kapariwisata Provinsi Sumatera Selatan tahun 2015-2025. Dengan saat ini untuk mengetahui kedua wisata tersebut guna melihat bagaimana tingkat kualitas yang menjadi tolak ukur suksesnya pengembangan kepariwisataan suatu destinasi pada pariwisata tepian Sungai Musi Kota Palembang.

Berdasarkan dari kesimpulan wisata Kampung Kapitan dan Kampung Al Munawar sebagai lokasi dalam penelitian ini menyatakan bahwa hasil kajian kualitas produk wisata budaya pada kawasan tepian Sungai Musi Kota Palembang belum sepenuhnya baik demi terwujudnya destinasi wisata yang berkualitas menurut Rencana Strategis Dinas Pariwisata Kota Palembang 2018-2023 pada keseluruhan aspek atraksi, amenitas, aksesibilitas dan *ancellery*.

Faktor yang mempengaruhi kualitas produk wisata budaya dari kepuasan wisatawan terletak pada atraksi wisata berupa histori dan wujud fisik bangunan, hal ini berhubungan dengan pendapat (Anwar et al., 2020) bahwa *imagebility* dan *memorability* dapat dikenal masyarakat sebagai daya tarik yang ditimbulkan dari kekaguman dan penasaran. Sehingga dari hasil kepuasan tersebut menunjukkan bahwa histori dan bentuk fisik bangunan dalam kawasan pariwisata tepian Sungai Musi Kota Palembang harus dipertahankan hingga perawatan dalam perlindungan atraksi wisata budaya demi mempertahankan kualitas produk wisata. Dimana pada atraksi wisata tersebut memiliki keunikan dan keaslian yang membuat wisatawan puas akan produk wisata budaya tersebut.

Dimana pada hal ini juga perlu pengembangan regulasi tentang kawasan cagar budaya (Prima, 2014) yang masih dalam kondisi pemeliharaan yang buruk dan kualitas lingkungan yang rendah, hingga peningkatan produk wisata amenitas, aksesibilitas dan *ancellery* dapat dipertimbangkan dalam perencanaan kawasan secara makro dan mikro menurut prioritasnya.

#### **Daftar Pustaka**

- Anwar, W. F. F. (2007). Analisa Potensi Pariwisata pada Kampung Kapitan di Palembang. *Diseminarkan pada Seminar Kenaikan Jabatan/Pangkat FT UNSRI 2 Mei 2007*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Anwar, W. F. F., et all. (2020). Memorability dan Imagebility Objek Bersejarah Kota Palembang. *Seminar Nasional AVoER XII yang Diselenggarakan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya, 18-19 November 2020*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Anwar, W. F. F., et all. (2017). Peningkatan Produk Wisata Arsitektur Pada Kawasan Wisata Religi Kampung AL Munawar Palembang. *Seminar Nasional AVoER IX yang Diselenggarakan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya, 29 November 2017*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Asfary, O. R. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis dan Costumer Satisfaction Index. Skripsi, dipublikasikan, Universitas Islam Indonesia.
- Dinas Pariwisata Kota Palembang. 2020. Tentang Rencana Strategis Dinas Pariwisata Kota Palembang Tahun 2018-2023.
- Harahap, A. H., & Rahmi, D. H. (2020). Pengaruh Kualitas Daya Tarik Wisata Budaya Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Kotagede. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 4 (1), 9-25.

- Islan, K. A. (2019). Strategi Pengembangan Wisata Sungai Musi (Studi Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang). Skripsi, dipublikasikan. Universitas Sriwijaya.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Marketing Management. In *Essentials of Management for Healthcare Professionals*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lussetyowati, T. (2015). Preservation and Conservation through Cultural Heritage Tourism . Case Study : Musi Riverside Palembang. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 184, 401–406.
- Nuryanti, W. (1996). Heritage and Postmodern Tourism. *Annals of Tourism Research*, 23 (2), 249–260.
- Prima, L. (2014). Wisata Warisan Budaya - Studi Kasus Palembang. *Jurnal Ruang*, 1 (2), 139–150.
- Primadella, & Ikaputra. (2019). Waterfront Culture Sebagai Atraksi Wisata Tepian Air. *Jurnal Arsitektur ZONASI*, 2 (2), 88–97.
- Primadella, & Romdhoni, F. (2016). Komponen Arsitektur dan Tata Ruang Kampung Kapitan sebagai Kampung Wisata Budaya. *Prosiding Temu Ilmiah IPLBI*, 45–50.
- Purwanti, R. (2017). Pelestarian Kawasan Kampung Arab Al Munawar Palembang. *Seminar Heritage IPLBI*, 89–94.
- RIPPARPROV Sumatera Selatan 2015-2025. (2015). Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Provinsi Sumatera Selatan 2015-2025. *Laporan Akhir*.
- Sastika, A., Yasir, A. (2017). Karakteristik Pemukiman Di Tepian Sungai. *Jurnal Arsitektur dan Perkotaan*, 8 (2), 83–88.
- Selpian, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Kampung Kapitan Kota Palembang. Skripsi, dipublikasikan, Universitas Muhamadiyah Palembang
- Susanti, D. (2011). Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut-Atribut Mobil Ford Fiesta Tesis. Dipublikasikan, Universitas Indonesia.
- Zaenuri, M. (2012). Perencanaan Strategis Kepariwisata Daerah : Konsep dan Aplikasi. Jogjakarta: e-Gov Publishing