

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pariwisata Kota Palembang Dalam Mewujudkan Ekonomi Kreatif Pasca Pemulihan Covid 19

Berlian Febriyanti¹⁾, Rizkilah²⁾, Rusnawati³⁾

^{1,2,3)}Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri Palembang

Email: berlian29052000@gmail.com¹⁾, rizkilah_student@stebisigm.ac.id²⁾

rusnawati_student@stebisigm.ac.id³⁾

Abstrak

Covid 19 memiliki dampak yang sangat serius bagi perekonomian Indonesia termasuk dari sektor pariwisata. Dampak tersebut adalah turunnya minat wisatawan untuk berwisata. Pemerintah kota Palembang berupaya meningkatkan kembali pariwisata yang ada di kota Palembang pasca pemulihan covid 19. Upaya peningkatan tersebut adalah dengan cara melakukan kreatifitas dalam menarik wisatawan, baik dengan cara memperbaiki tempat wisata, mempercantik taman hingga mentata rapi para pedagang. Oleh karena itu, artikel ini akan membahas tentang kualitas pelayanan pariwisata di kota Palembang baik dari kebijakan maupun dari ekonomi. Penulis akan mendiskripsikan kualitas pelayanan pariwisata dari sejumlah literatur, kemudian menganalisisnya secara deskriptif. Penulis menyimpulkan bahwa pemerintah setempat membuat kebijakan strategis atas kualitas pelayanan pariwisata. Selain itu pariwisata di kota Palembang melakukan pembenahan baik melalui infrastruktur, promosi wisata serta menciptakan dan mengembangkan ekonomi kreatif melalui para pelaku usaha yang terlibat dalam Kerjasamanya.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Pariwisata Palembang, Covid-19*

Abstract

Covid 19 has a very serious impact on the Indonesian economy, including the tourism sector. The impact is a decrease in the interest of tourists to travel. The Palembang city government is trying to increase tourism in the city of Palembang after the recovery of covid 19. The effort to increase is by doing creativity in attracting tourists, either by improving tourist attractions, beautifying parks to tidying up the traders. Therefore, this article will discuss the quality of tourism services in the city of Palembang both from policy and from the economy. The author will describe the quality of tourism service from a number of literatures, then analyze it descriptively. The author concludes that the local government makes strategic policies on the quality of tourism services. In addition, tourism in the city of Palembang is making improvements both through infrastructure, tourism promotion as well as creating and developing a creative economy through business actors involved in the collaboration.

Keywords: *Quality, Service, Palembang Tourism, Covid-19*

Pendahuluan

Covid-19 (coronavirus disease 2019) pertama kali muncul dan di beritakan pada bulan desember 2019 di negara china kepada kantor Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) di China mendapatkan pemberitahuan tentang adanya sejenis pneumonia (radang paru-paru) yang penyebabnya tidak diketahui. Infeksi pernapasan akut yang menyerang paru-paru itu terdeteksi di kota Wuhan, Provinsi Hubei, China. Menurut pihak berwenang, beberapa pasien adalah pedagang yang beroperasi di Pasar Ikan Huanan. Seiring berjalannya waktu Covid-19 mulai menyerang penduduk negara-negara di dunia dan salah satunya yang terdampak adalah Indonesia.

Dan covid pertama kali masuk Indonesia pada sekitaran bulan maret 2020 di karenakan adanya 2 orang warga yang terpapar atau tertular virus tersebut dari seorang warga negara asing, sehingga pada bulan April 2020 diberitakan bahwa pandemi covid-19 sudah menyebar di hampir seluruh wilayah kota DKI Jakarta dan Sulawesi selatan sebagai kota atau provinsi yang paling terpapar virus tersebut. Menyebar luasnya virus corona ke berbagai belahan dunia membawa dampak pada perekonomian yang ada di Indonesia baik dari sektor perdagangan, investasi dan sektor pariwisata. Sehingga berbagai macam wisata di Indonesia ditutup akibat pandemi covid-19. Tapi tidak di tutup lama karena pemerintah cepat mengambil Tindakan memberlakukan era new normal sehingga wisata bisa di buka Kembali namun dengan menerapkan protokol Kesehatan (Rizkon, et.al, 2020).

Penyebaran virus ini menyebabkan berkurangnya wisatawan pada pandemi covid-19 ini. Dan bukan hanya sektor pariwisata yang terpengaruh tapi juga sektor-sektor penunjangnya yaitu hotel, restaurant maupun usaha retail pun juga terpengaruh karna adanya virus corona ini. Karna sepiunya wisatawan juga berdampak pada rumah makan dan restoran yang Sebagian besar konsumennya dari wisatawan. Penurunan wisatawan asing ke Indonesia berpengaruh terhadap penerimaan devisa dari sektor pariwisata. Hal ini mengakibatkan lebih dari USD1,3 miliar penerimaan devisa dari pariwisata. Negara Tiongkok adalah wisatawan mancanegara terbanyak kedua di Indonesia. Berdasarkan dari data Survei Tenaga Kerja Nasional (Sakernas), tenaga yang terserap di industri pariwisata terus

meningkat dari jumlah tenaga kerja, juga industri pariwisata terhadap penyerapan tenaga kerja nasional juga terus meningkat. Hal ini menunjukkan industri pariwisata dapat menjadi salah satu alternatif untuk mengurangi tingkat pengangguran.

Begitupun yang dirasakan pariwisata di Palembang seperti Benteng Kuto Besar (BKB) dan pulau kemaro juga ikut terpengaruh dari adanya pandemi covid tersebut, wisata di Palembang seperti Benteng Kuto Besar (BKB) dan pulau kemaro, merupakan tempat wisata dan termasuk tempat bersejarah yang selalu banyak di kunjungi wisatawan karna tempatnya yang bagus untuk menjadi spot foto dan tempat bersantai karna di suguhkan pemandangan sungai musi yang terbentang Panjang serta banyaknya perahu-perahu yang menyediakan tempat makan dan bisa melihat benda-benda bersejarah jika memasuki museum dan bisa mengetahui sejarah china masuk ke indonesia jika mengunjungi wisata pulau kemaro yang ada di lokasi tak jauh dari benteng kuto besar. sehingga membuat para wisatawan tertarik untuk mengunjungi lokasi wisata tersebut, namun karna adanya pandemi covid yang menyebar luas terpaksa membuat benteng kuto besar(BKB) dan pulau kemaro di tutup sementara dan banyak event-event serta membatalkan perayaan cap gomeh, namun di buka setelah di terapkannya new normal.

Dampak yang dirasakan pariwisata di Palembang termasuk wisata benteng kuto besar dan pulau kemaro yaitu adanya penurunan pengunjung dan pendapatan untuk para usaha kecil menengah yang terlibat di dalam lokasi wisata tersebut akibat dari berkurangnya wisatawan karena pandemi covid. Dan wisatawan yang berkunjung harus mematuhi protokol Kesehatan yaitu memakai masker dan menjaga jarak untuk mencegah penyebaran covid-19. Oleh karena itu pemerintah daerah meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun ekonomi yang kreatif untuk wisata bersejarah benteng kuto besar dan pulau kemaro dengan cara melengkapi fasilitas dan aksesibilitas yang ada, mempercantik tempat dan Menyusun pedagang-pedagang kaki lima serta selalu melakukan penerapan protokol Kesehatan untuk pengunjung yang datang.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang berbasis pada data lapangan (*field research*). Semua data diambil dari sumber primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, dilakukan uji keabsahan data dan ditutup dengan analisis data mulai dari proses pengumpulan data sampai pada penulisan laporan.

Pembahasan

1. Pariwisata Di Kota Palembang

Kota Palembang adalah ibu kota provinsi Sumatera Selatan dan kota terbesar kedua di Sumatera setelah Medan. Kerajaan Sriwijaya yang mendominasi nusantara dan semenanjung Melayu pada abad ke-9 juga membuat kota Palembang ini dikenal dengan julukan bumi Sriwijaya. Di dunia barat kota Palembang juga dijuluki Venice of the east ("Venesia dari timur"). Biasanya kota Palembang sering dijuluki dengan kota pempek namun banyak tempat yang dapat dikunjungi di kota tersebut seperti halnya objek objek wisatanya.

Kota Palembang merupakan kota tertua di Indonesia dengan usia 1382 tahun jika dilihat berdasarkan Prasasti kedukan bukit warisan dari kerajaan Sriwijaya pusat pemerintahan kerajaan Sriwijaya adalah kota Palembang pada zaman sekarang ini menurut Ismail 2012 kota Palembang memiliki banyak nilai jual dalam dunia pariwisata berbagai macam destinasi wisata yang ditawarkan sangat berakar pada sejarah mulai dari peninggalan seni wisata budaya tempat bersejarah serta wisata kuliner yang cukup terkenal di kalangan masyarakat Indonesia maupun mancanegara

Menurut dinas pariwisata kota Palembang bumi Sriwijaya menawarkan berbagai macam objek wisata jika ingin menikmati wisata sejarah di kota Palembang wisatawan dapat mengunjungi benteng Kuto besak BKB benteng ini merupakan benteng pertahanan kota Palembang dari serangan para penjajah pembangunan BKB memakan waktu 17 tahun lamanya BKB terletak di pinggir sungai Musi dan sekarang berfungsi sebagai tempat wisata dan rumah sakit tentara. Dan juga Pulau Kemaro, merupakan sebuah delta kecil di Sungai Musi, terletak sekitar 6 km dari Jembatan Ampera. Pulau Kemaro terletak di daerah industri, yaitu

di antara Pabrik Pupuk Sriwijaya dan Pertamina Plaju dan Sungai Gerong. Posisi Pulau Kemaro adalah agak ke timur dari pusat Kota Palembang (Ardhan, T., & Ariasitha, 2014).

2. Tempat Pariwisata Yang Ada Di Kota Palembang

a. Wisata bersejarah Benteng Kuto Besak (BKB)



(sumber: halo.palembang.go.id)

b. Wisata Legenda Pulau Kemaro



(sumber: menatapnegeri.com)

3. Dampak Covid 19 pada Sektor Pariwisata di Kota Palembang

Dampak yang dirasakan sektor pariwisata kota Palembang karena covid-19 ialah adanya penurunan pendapatan para pelaku pariwisata karena sepi pengunjung atau wisatawan yang datang, dan banyak kegiatan atau event-event yang harus di batalkan serta adanya pembatalan perayaan cap gomeh yang termasuk tradisi orang tionghoa sehingga membuat kerugian bagi sektor pariwisata yang ada di kota Palembang dan menurunnya perekonomian bukan hanya melibatkan sektor pariwisata saja tapi juga melibatkan berbagai sektor seperti perhotelan dan perdagangan yang menurunnya omset penghasilan para pelaku

Berlian Febriyanti, Rizkilah, Rusnawati

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pariwisata Kota Palembang Dalam Mewujudkan Ekonomi Kreatif Pasca Pemulihan Covid 19

usaha kecil menengah dan usaha kelas atas selama pandemi covid, menurunnya jumlah wisatawan sangat berimbas pada usaha kuliner yang ada di Palembang, karena biasanya para wisatawan membeli makanan untuk disantap dikala mereka lelah mengelilingi dan melihat destinasi wisata Palembang dan ada juga yang membeli untuk oleh-oleh jika sudah pulang kedaerah masing-masing (<https://www.merdeka.com/peristiwa/dampak-pandemi-covid-30-event-wisata-di-palembang-batal-digelar.html>).

Dampak COVID-19 ini juga terhadap pariwisata Palembang dapat di ukur dari perubahan yang terjadi secara signifikan pada sektor pariwisata di provinsi sumatera selatan lebih tepatnya kota Palembang, baik yang bersifat negatif maupun positif, secara umum dampak negatif Pariwisata dapat berupa konflik, guncangan, penurunan, kelemahan, dan sebagainya, sedangkan dampak positif nya dapat berupa pertumbuhan, peluang, dukungan, peningkatan kualitas dan sebagainya (Sinulingga, 2021).

4. Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pariwisata di Kota Palembang Pasca Pemulihan Covid 19

Upaya peningkatan pariwisata di kota Palembang, pemerintah melakukan kebijakan daerah terhadap ke pariwisata dalam membangun dan mengembangkan pariwisata-pariwisata. Dikaitkan dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah pariwisata yaitu dengan melakukan analisis terhadap jenis potensi obyek dan daya tarik wisata yang dapat mendukung serta pengembangan dalam upaya pemulihan pasca covid 19.

Kebijakan yang dilakukan pemerintah ialah supaya meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan terhadap pariwisata kota Palembang. Dengan adanya pengelolaan obyek dan daya tarik wisata maka perekonomian akan ikut maju dari setelah pasca covid tersebut, dan serta mengurangi pengangguran akannya kebijakan pemerintah dalam pengembangan obyek dan daya tarik wisata kota Palembang tersebut.

Serta Pemerintah juga menerapkan kebijakan patuh pada protokol Kesehatan berupa *phsycal distancing* dan pembatasan sosial, pilihan kebijakan membawa

konsuekuensi pengurangan aktivitas masyarakat dan bisnis secara signifikan, output kemudian berada di bawah tekanan, mendorong ekonomi untuk terus melambat dalam resesi, untuk mencegah resesi yang lebih dalam pemerintah juga mengeluarkan kebijakan stimulus, prioritas kebijakan diberikan untuk memitigasi dampak negatif terhadap kelompok masyarakat rentan dan dunia usaha agar pada kebangkrutan (Buana et al, 2021).

3.5 Mengembangkan Ekonomi Kreatif melalui Sektor Pariwisata

Kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif/Badan pariwisata dan ekonomi kreatif (Kemenparekraf/Baparekraf) Republik Indonesia terus berupaya untuk mengoptimalkan pembangunan sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan untuk pengembangan potensi sektor Pariwisata kota Palembang tersebut adalah menyusun panduan perihal pembangunan pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia.

Sektor pariwisata telah lama menjadi tulang punggung dari ekonomi kreatif di Indonesia terutama di kota Palembang tersebut. Dalam rangka pembangunan pariwisata dan ekonomi kreatif, dalam pengembangannya, daya tarik wisata sebaiknya dibangun secara sinergis dengan memerhatikan fasilitas wisata, sarana prasarana (Muhyidin & Hanan, 2021).

Penerapan strategi pengembangan ekonomi kreatif melalui sektor wisata ini daerah wisata bertujuan untuk menciptakan produk-produk kreatif yang akan memberi nilai tambah dan daya saing yang lebih tinggi, dari sisi wisatawan, mereka akan merasa lebih tertarik untuk berkunjung didaerah wisata yang memiliki daya tarik dan produk-produk kuliner yang khas dan kreatif tersebut.

Pemerintah daerah juga mengatakan untuk mengembangkan sektor pariwisata kemenkraf kota Palembang juga membangkitkan kerajinan-kerajinan seperti kerajinan kain songket dan sebagainya, dan juga mengembangkan kesenian daerah seperti opera Palembang atau kesenian dul muluk (pentas drama khas Palembang) untuk memikat minat wisatawan yang datang.

Simpulan

Menyebarkan luasnya virus corona ke berbagai belahan dunia membawa dampak besar pada perekonomian yang ada di Indonesia baik dari sektor perdagangan, investasi dan sektor pariwisata. Sehingga berbagai macam wisata di Indonesia ditutup akibat pandemi covid-19. Dan Palembang termasuk kota yang sektor pariwisatanya di tutup sementara selama pandemi tapi tidak di tutup lama karena pemerintah cepat mengambil Tindakan memberlakukan era new normal sehingga wisata bisa di buka Kembali namun dengan menerapkan protokol Kesehatan.

Maka dari itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata di Palembang setelah era new normal pemerintah daerah kota Palembang melakukan kebijakan dan pengembangan ekonomi kreatif dengan melakukan analisis terhadap jenis potensi obyek dan daya tarik wisata yang dapat mendukung serta pengembangan dalam upaya pemulihan pasca covid 19. Kebijakan yang dilakukan pemerintah ialah supaya meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan terhadap pariwisata kota Palembang. Dengan adanya pengelolaan obyek dan daya tarik wisata maka perekonomian akan ikut maju dari setelah pasca covid tersebut, dan serta mengurangi pengangguran akannya kebijakan pemerintah dalam pengembangan obyek dan daya tarik wisata kota Palembang tersebut.

Serta adanya penerapan strategi pengembangan ekonomi kreatif melalui sektor wisata ini daerah wisata yang bertujuan untuk menciptakan produk-produk kreatif yang akan memberi nilai tambah dan daya saing yang lebih tinggi, dari sisi wisatawan, mereka akan merasa lebih tertarik untuk berkunjung didaerah wisata yang memiliki daya tarik dan produk-produk kuliner yang khas dan kreatif tersebut, semua dilakukan agar bisa memulihkan perekonomian yang ada di Indonesia pasca pandemic covid 19.

Daftar Pustaka

- Ardhan, T., & Ariasitha, P.G(2014) Arahan Palembang Sebagai Kota Pustaka, *Jurnal Teknik Pomits* vol 2 no 1, 1-6.
- Desain starateegi dan rencana aksi pengembangan destinasi wisata kuliner dan belanja kota palembang, 2018
- Desy Tri Anggarini, (2021) Upaya Pemulihan Industri Pariwisata Dalam Situasi Pandemi Covid -19 ,Universitas BSI Jakarta
- Dwi F. Moenardy, Sintia Catur Sutantri , Gilang Nur Alam, ,Denny Saputera (2021) Indonesia-Australia Comprehensive Economic Partnership Agreement (IACPE) dalam pemulihan ekonomi selama masa covid -19, *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education Vol.12 No.8 (2021)821-829*
- Hui Zhu dan Fumin Deng (2020) Bagaimana Mempengaruhi Intensi Wisata Pedesaan dengan Pengetahuan Risiko selama Pengendalian covid-19 di Tiongkok : Peran Mediasi Persepsi dan Sikap Risiko, *International Jurnal of Evironmental Research and Public Health*
- Jhonni Sun,SH Kebijakan Pemerintah Daerah Terhadap Kepariwisata Festival Tahunan Cap Go Meh Sebagai Upaya Pariwisata Berdasarkan Pasal 14 Ayat (1) Jo Pasal 23 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 *Tentang Kepariwisata Di Kota Singkawang*
- Ir. MURP PHD *Pengembangan Ekonomi Kreatif Sebagai Penggerak Industri Pariwisata Kabupaten Purworejo Suparwoko*, Jurusan Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia- Yogyakarta
- Muhyidin dan Hanan Nugroho (2021) setahun covid-19 : Jalan Panjang menuju pemulihan dan percepatan pembangunan Indonesia *Jurnal Perencanaan Pembangunan The Indonesian Journal of Development Planning Volume V No. 1 April 2021/Page: Doi: 10.36574/jpp.v5i1*
- Prastyanto, Sri Mularsih, (2020) *Analisis dampak Covid-19 terhadap Sektor Pariwisata Sikembang Park Kecamatan Blado Kabupaten Batang* Faklutas Ilmu Pendidikan, Fakultas Ilmu sosial, Fakultas Bahasa Dan Seni, Univrsitas Negeri Semarang
- Samerdanta Sinulingga(2021) Pariwisata dan Covid-19 (Inventarisasi Dampak Korona Kepada Pemangku Kepentingan Pariwisata Di Sumatera Utara) Universitas Sumatera Utara, Indonesia *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal) Volume 4, No. 1, February 2021, Page: 170-179*

Berlian Febriyanti, Rizkilah, Rusnawati

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pariwisata Kota Palembang Dalam Mewujudkan
Ekonomi Kreatif Pasca Pemulihan Covid 19