

## Pengelolaan Fasilitas Wisata Dan Dampaknya Terhadap Pengalaman Wisatawan di Taman Wisata Alam Mangrove PIK 2

*(Tourism Facility Management and Its Impact on Tourist Experience at PIK 2 Mangrove Nature Tourism Park)*

Ellen Aurelie Basuki<sup>1</sup>, Annisa Tussholia<sup>2</sup>, Syarif Hidayat<sup>3</sup>, Muhammad Syafarul Adnan<sup>4</sup>

Universitas Pertiwi<sup>1234</sup>

[ellen.aurelie@pertiwi.ac.id](mailto:ellen.aurelie@pertiwi.ac.id)<sup>1</sup>, [annisa.tussholia@pertiwi.ac.id](mailto:annisa.tussholia@pertiwi.ac.id)<sup>2</sup>,  
[syarif.hidayat@pertiwi.ac.id](mailto:syarif.hidayat@pertiwi.ac.id)<sup>3</sup>, [syafarul.adnan@pertiwi.ac.id](mailto:syafarul.adnan@pertiwi.ac.id)<sup>4</sup>



Sejarah Revisi Artikel :  
Received on 25 October 2025  
1<sup>st</sup> Revision on 30 October 2025  
Accepted on 31 October 2025

Doi :  
<https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v3i4.160>

Ciptaan disebarluaskan dibawah :



[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

**Abstract:** This study explores the economic empowerment of smallholder rubber farmers through product innovation using areca palm leaf sheaths as eco-friendly raw materials.

**Objective:** This study aims to analyze the management of tourism facilities and its impact on tourist experiences at the Pantai Indah Kapuk 2 Mangrove Nature Tourism Park (TWA), North Jakarta.

**Methodology:** This research uses a descriptive qualitative method, with data sources obtained through documentation, scientific journals, and interviews with three tourists.

**Research Results:** The study results indicate that key facilities such as pedestrian paths, restrooms, gazebos, and seating areas are considered adequate, but there are still shortcomings in aspects of cleanliness, lighting, and directional signs. Supporting facilities such as photo spots, observation towers, and cafes add to the attraction, but environmental education elements are still lacking. Good facility management has been shown to positively impact tourist comfort and satisfaction, while deficiencies in maintenance reduce the quality of the travel experience. This study recommends improving cleanliness, providing educational facilities, improving accessibility, and sustainable ecotourism-based promotion. With sustainable management, the PIK 2 Mangrove Nature Reserve has the potential to become an urban ecotourism icon that offers not only recreation but also environmental education.

**Keywords:** Economic Empowerment, Rubber Farmers, Community Innovation, Areca Leaf Sheath, Circular Economy, Sustainability

## 1. Pendahuluan

Pariwisata alam telah menjadi salah satu tren yang sedang berkembang pesat di tengah meningkatnya kesadaran masyarakat perkotaan terhadap pentingnya pelestarian lingkungan dan pencarian pengalaman wisata yang lebih bermakna. Titik sentral antara pariwisata dengan pembangunan keberlanjutan yaitu ekowisata ([Nazwin and Hidayat 2022](#)). Pada dasarnya ekowisata merupakan kegiatan konservasi terhadap alam dan lingkungan yang dikemas menjadi sebuah daya tarik wisata, yang juga memiliki dampak terhadap perekonomian setempat ([Muâ and Indahsari 2021](#)). Dalam konteks ekowisata, keberadaan fasilitas wisata yang memadai memainkan peran penting dalam menunjang kenyamanan, keselamatan, dan kepuasan pengunjung tanpa mengganggu keseimbangan ekosistem.

Taman Wisata Alam (TWA) Mangrove Pantai Indah Kapuk 2, yang terletak di wilayah pesisir Jakarta Utara, merupakan salah satu objek ekowisata yang menawarkan pengalaman unik kepada wisatawan melalui eksplorasi kawasan mangrove, edukasi lingkungan, serta interaksi dengan alam. Dengan meningkatnya jumlah kunjungan setiap tahunnya, kebutuhan akan fasilitas wisata yang fungsional dan ramah lingkungan menjadi semakin krusial. Persepsi wisatawan dalam mengkonsumsi produk dan jasa selama wisatawan berkunjung ke beberapa daya tarik wisata dapat dipengaruhi oleh perbedaan fasilitas. Tolak ukur kepuasan wisatawan berkunjung ke suatu objek wisata dapat bergantung dari daya tarik wisata dan fasilitas layanan yang ada di objek wisata tersebut. ([Duati 2024](#)).

Dampak yang akan diberikan dari pengelolaan fasilitas wisata salah satunya adalah pengalaman wisatawan. Semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap fasilitas wisata, semakin besar kemungkinan wisatawan untuk merekomendasikan dan melakukan kunjungan ulang ([Utama and Mahadewi 2012](#)). Sehingga perlu dilakukan analisis terhadap pengelolaan fasilitas yang tersedia di TWA Mangrove PIK 2 mendukung atau bahkan menghambat pengalaman wisata pengunjung. Ketersediaan dan kualitas fasilitas wisata sangat menentukan persepsi dan kepuasan wisatawan terhadap suatu destinasi.

## 2. Kajian Teori

### 2.1. Konsep Fasilitas Wisata

Fasilitas wisata adalah sarana dan prasarana yang disediakan di destinasi untuk memenuhi kebutuhan dasar, kenyamanan, dan kepuasan wisatawan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pengembangan Kepariwisata Nasional, fasilitas pariwisata merupakan segala jenis fasilitas yang dirancang dengan tujuan dapat mendukung wisatawan dalam mengunjungi destinasi untuk dapat menciptakan kemudahan, kenyamanan dan keamanan wisatawan dan pengunjung. Menurut Spillane dalam (Sasmita and Arief 2017) menjelaskan bahwa fasilitas dikelompokkan menjadi 3 bagian, mencakup:

1. Fasilitas utama, merupakan fasilitas atau sarana yang sangat dibutuhkan atau dirasa sangat diperlukan. Dengan kata lain, fasilitas utama ini bisa dikatakan sangat penting, sekaligus menjadi tujuan utama untuk melakukan kunjungan ke suatu objek wisata. Jika fasilitas utama tidak ada ditempat yang ingin dikunjungi, maka tidak akan ada wisatawan atau pengunjung. Contohnya seperti toilet, area parkir, jalur jalan, tempat duduk, papan informasi.
2. Fasilitas pendukung, merupakan sarana yang menjadi pelengkap dari fasilitas utama, sehingga wisatawan dan pengunjung merasa nyaman dan melakukan kunjungan yang lebih lama saat berada di suatu objek wisata. Contohnya seperti kafe, pusat oleh-oleh, ruang istirahat.
3. Fasilitas penunjang, merupakan sarana yang menjadi pelengkap utama untuk dapat melengkapi kebutuhan wisatawan selama melakukan kunjungan ke suatu objek wisata. Contohnya seperti tempat ibadah, area spot foto, penginapan dan lain-lain.

### 2.2. Pengalaman Wisatawan

Pengalaman wisata merupakan persepsi subjektif wisatawan terhadap layanan, fasilitas, dan interaksi selama mengunjungi destinasi. Pengalaman yang positif sangat dipengaruhi oleh kenyamanan, kemudahan akses, estetika lingkungan, dan interaksi sosial. Niat wisatawan mengunjungi kembali dipengaruhi oleh faktor

kompleks antara lain kepercayaan (Pujiastuti et al. 2017), kepuasan dan pengalaman (Wang et al. 2015). Pengalaman sebagai nilai ekonomi yang berbeda, berkelanjutan dan mudah diingat bagi konsumen. Pengalaman juga melibatkan niat untuk mengulang dan menginformasikan dengan orang lain (Shafiee et al. 2016).

Ada karakteristik dari pengalaman yang mungkin digunakan untuk mendukung teori pemahaman konsep. Pertama, pengalaman bersifat pribadi dan luar biasa, melibatkan persepsi dan partisipasi pelanggan, melibatkan pelanggan secara emosional, berbagi dengan orang lain dan dikenang untuk sementara waktu (Nugraha et al. 2021). Secara tradisional, konsep pengalaman wisatawan biasa dibagi menjadi tiga tahap, yakni sebelum, ketika, dan setelah pengalaman dilalui wisatawan atau dikenal juga dengan istilah Pre-Experience, In-Experience, Post Experience (Kartika et al 2022).

### **2.3. Hubungan Fasilitas dan Kepuasan Pengunjung**

Kepuasan wisatawan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan sebelum berkunjung dengan kenyataan yang diterima saat menikmati fasilitas dan pelayanan di destinasi wisata (Suwena and Widyatmaja 2010). Fasilitas wisata yang baik dan lengkap akan menumbuhkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung, sehingga mendorong keinginan untuk berkunjung kembali (Yoeti 2003). Hasil penelitian (Bong et al 2024), menunjukkan wisatawan akan memiliki persepsi positif terhadap fasilitas jika kebersihan, keamanan, dan kenyamanan terjaga, mereka cenderung merasa puas dan memperoleh pengalaman yang positif.

Dari berbagai kajian di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Fasilitas wisata berperan langsung dalam membentuk kepuasan pengunjung.
2. Kepuasan yang tinggi muncul ketika harapan wisatawan terpenuhi oleh kualitas dan kelengkapan fasilitas.

3. Hubungan ini bersifat positif dan signifikan, artinya peningkatan fasilitas cenderung meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas wisatawan.

Dengan demikian, fasilitas yang lengkap, terawat, dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan merupakan indikator utama keberhasilan pengelolaan destinasi wisata.

### 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti melalui pengumpulan data berupa kata-kata, tindakan, dan dokumen. Metode ini sesuai dengan pendapat (Moleong 2017) yang menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berupaya memahami fenomena secara holistik dan mendalam dalam konteks yang alamiah.

Menurut (Sugiyono 2019), sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berasal dari kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai, serta dokumen dan catatan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Penelitian ini menggunakan sumber data dari dokumentasi, jurnal ilmiah terkait, dan wawancara terhadap 3 wisatawan. Sumber-sumber tersebut digunakan untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti, baik dari segi teori maupun pengalaman langsung di lapangan.

### 4. Hasil Penelitian

Setelah dilakukan pengamatan di lokasi dan wawancara terhadap 3 wisatawan, mendapatkan hasil analisis sebagai berikut:

#### 4.1. Kondisi dan Pengelolaan Fasilitas Wisata

Berdasarkan ketiga hasil wawancara, fasilitas di Taman Wisata Alam Mangrove PIK 2 dinilai relatif lengkap dan memadai untuk mendukung kegiatan wisata alam dan edukasi. Beberapa fasilitas utama yang disebutkan mencakup jalur pejalan kaki dari kayu, toilet umum, gazebo, area duduk, dan tempat makan. Namun, aspek

kebersihan dan pemeliharaan masih menjadi catatan. Wisatawan mengeluhkan toilet yang kurang bersih, pencahayaan yang minim, dan petunjuk arah yang belum jelas. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas belum dilakukan secara konsisten, terutama dalam pemeliharaan harian dan kenyamanan umum. Dari segi aksesibilitas, lokasi Mangrove PIK 2 cukup strategis, namun akses transportasi umum masih terbatas sehingga beberapa pengunjung merasa perlu adanya peningkatan kemudahan menuju lokasi.

#### **4.2. Fasilitas Penunjang dan Daya Tarik Wisata**

Wisatawan menilai bahwa keberadaan fasilitas penunjang seperti spot foto, warung atau kafe, area perahu wisata, dan menara pandang memberikan nilai tambah bagi pengalaman wisata. Fasilitas-fasilitas ini menciptakan pengalaman yang lebih rekreatif dan estetik, terutama bagi wisatawan muda yang terpengaruh oleh media sosial.

Namun demikian, dari sisi edukasi lingkungan, masih terdapat kekurangan. Tiga laporan menegaskan bahwa informasi tentang fungsi ekologis mangrove masih terbatas. Wisatawan menyarankan adanya papan edukatif, tur berpemandu, atau kegiatan penanaman mangrove agar nilai edukatif kawasan lebih terasa.

#### **4.3. Kepuasan dan Pengalaman Wisatawan**

Secara umum, wisatawan merasa puas dan mendapatkan pengalaman positif selama kunjungan ke Taman Wisata Alam Mangrove PIK 2. Kepuasan ini terutama muncul karena:

1. Keindahan alam dan udara segar di tengah kawasan perkotaan,
2. Suasana tenang dan cocok untuk rekreasi keluarga atau kegiatan “healing”,
3. Kesempatan untuk menikmati wisata alam tanpa harus jauh dari Jakarta.

Namun, tingkat kepuasan tersebut belum maksimal karena adanya beberapa kekurangan dalam pengelolaan fasilitas seperti kebersihan toilet, kurangnya penerangan malam hari, serta minimnya sarana edukasi. Wisatawan juga menilai

bahwa pemasaran dan promosi kawasan ini perlu diperkuat agar lebih banyak pengunjung mengetahui potensi wisata alam dan edukatif di dalamnya.

#### 4.4. Dampak Pengelolaan Fasilitas terhadap Pengalaman Wisatawan

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas memiliki pengaruh langsung terhadap pengalaman wisatawan. Fasilitas yang terawat baik menciptakan rasa nyaman dan aman, sementara fasilitas yang kurang terpelihara menurunkan kesan dan kepuasan.

Dalam konteks ini, pengelolaan fasilitas di Mangrove PIK 2 telah berhasil memberikan pengalaman rekreasi yang positif, tetapi masih perlu peningkatan agar bisa memberikan pengalaman holistik rekreatif sekaligus edukatif.

Secara teoritis, hasil ini mendukung temuan (Yoeti 2003) dan (Utama and Mahadewi 2012) bahwa kualitas fasilitas wisata memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan dan niat kunjung ulang wisatawan. Ketika fasilitas dasar (toilet, jalur pejalan kaki, tempat duduk) dan fasilitas pendukung (kafe, spot foto, pusat edukasi) dikelola dengan baik, maka persepsi wisatawan terhadap destinasi meningkat secara positif.

#### 4.5. Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan ketiga laporan wawancara, berikut rekomendasi yang dapat dijadikan acuan bagi pengelola dan pemerintah daerah:

1. Pemeliharaan rutin fasilitas umum (toilet, tempat sampah, pencahayaan, dan jalur kayu) untuk menjamin kenyamanan dan keamanan pengunjung.
2. Peningkatan sarana edukatif melalui papan informasi, tur berpemandu, dan program penanaman mangrove.
3. Perluasan aksesibilitas transportasi umum menuju lokasi agar mudah dijangkau masyarakat luas.
4. Penguatan promosi digital dengan menonjolkan aspek ekowisata dan konservasi lingkungan.

5. Keterlibatan masyarakat lokal dalam kegiatan kebersihan dan konservasi agar tercipta keberlanjutan destinasi.

## 5. Simpulan

Pengelolaan fasilitas wisata di Taman Wisata Alam Mangrove PIK 2 sudah berjalan cukup baik dan memberikan pengalaman wisata yang menyenangkan, terutama dari sisi rekreasi dan suasana alam. Namun, untuk meningkatkan kepuasan pengunjung secara menyeluruh, pengelola perlu memperhatikan aspek kebersihan, edukasi lingkungan, dan aksesibilitas. Dengan pengelolaan yang lebih profesional dan berkelanjutan, kawasan ini berpotensi menjadi ikon ekowisata perkotaan yang tidak hanya menarik dari sisi visual, tetapi juga mendidik masyarakat tentang pentingnya pelestarian mangrove.

## 6. Daftar Pustaka

- Duati, Amalia Ismi. "Penilaian Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk." Doctoral dissertation, Universitas Bakrie. (2024).
- Kartika, Titing; Emron Edison; and Nova Riana. "Strategi Menciptakan Pengalaman Berwisata di Desa Wisata Ciburial". *BEMAS: Jurnal Bermasyarakat* 3(1). (2022): 65–72.
- Mu'tashim, Muhammad Rahmi; and Kurniyati Indahsari. "Pengembangan Ekowisata di Indonesia". *Senriabdi* 1(1). (2021): 295–308
- Moleong, Lexy J. "Metodologi Penelitian Kualitatif." *Remaja Rosdakarya*, (2017).
- Nazwin, Asfarony Hendra, and Rahmad Hidayat. "Evaluasi Pengelolaan Ekowisata: A Systematic Literature Review." *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik* 8(3) (2022): 304–315.

- Nugraha, Ugi, Roli Mardian, and E. Yuliawan. "Pengaruh Citra Pariwisata Olahraga terhadap Niat Melakukan Kunjungan Ulang yang Dimediasi oleh Pengalaman Wisatawan." *Jurnal Sporta Saintika* 6(1) (2021): 63–75.
- Pujiastuti, Eny Endah, Umar Nimran, S. Suharyono, and Andriani Kusumawati. "The Antecedents of Behavioral Intention Regarding Rural Tourism Destination." *Asia Pacific Journal of Tourism Research* 22(11) (2017): 1170–1181.
- Sasmita, Lora, and Andi M. Rifiyan Arief. "Peran Guest Service Agent dalam Penanganan Daytripper di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau." Doctoral dissertation, *Universitas Riau*, (2017).
- Shafiee, M. M., R. A. Tabaeian, dan H. Tavakoli. "The Effect of Destination Image on Tourist Satisfaction, Intention to Revisit and WOM: An Empirical Research in Foursquare Social Media." *10th International Conference on E-Commerce in Developing Countries: With Focus on e-Tourism (ECDC 2016)* (2016): 1–8.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D." *Alfabeta*, (2019).
- Suwena, I. Ketut, and I. Gusti Ngr Widyatmaja. "Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata." *Pustaka Larasan*, (2010).
- Utama, I. Gusti B. Rai, and N. K. A. Mahadewi. "Metodologi Penelitian Pariwisata." *Andi*, 2012.
- Wang, Ya Hui, Yu-Hsui Wang, Jo-Han Chiu, Jia-Yu Liou, and Yu-Shiang Yang. "Recreation Benefit, Recreation Experience, Satisfaction, and Revisit Intention: Evidence from Mo Zai Dun Story Island." *Journal of Business & Economic Policy* 2(2) (2015): 53–61.
- Yoeti, O. A. "Pengantar Ilmu Pariwisata." *Angkasa*, (2003).