



DDK ISTIMEWAJOGLO JOGJA

PERJALANAN: Ketua DPD Perhimpunan Usaha Taman Rekreasi Indonesia (PUTRI) Provinsi DIY GKR Bendara menerima kunjungan DPD PUTRI Lampung di Ruang Archimedes Taman Pintar Yogyakarta, Sabtu (10/1).

Pengelola Taman Rekreasi Harus Pahami Perilaku Pengunjung

YOGYAKARTA, *Joglo Jogja* - Pengelolaan taman rekreasi ke depan tidak lagi dapat bertumpu semata pada aspek fisik destinasi. Melainkan, harus memahami secara mendalam perilaku pengunjung (*customer behavior*) sepanjang perjalanan wisata mereka.

Demikian penegasan Ketua Dewan Pimpinan Daerah Perhimpunan Usaha Taman Rekreasi Indonesia (DPD PUTRI) Provinsi DIY GKR Bendara saat menerima kunjungan DPD PUTRI Provinsi Lampung di Ruang Archimedes Taman Pintar Yogyakarta, Sabtu (10/1). Rombongan DPD PUTRI

Lampung dipimpin ketuanya, M. Irwan Nasution.

GKR Bendara menyebutkan, saat ini wisatawan semakin sadar nilai, selektif, dan mencari pengalaman yang personal, bermakna, serta konsisten dari pra-kunjungan hingga pascakunjungan.

"*Customer journey* dalam konteks taman rekreasi mencakup keseluruhan tahapan interaksi pengunjung, mulai dari pencarian informasi digital, proses perencanaan, aksesibilitas, pengalaman di lokasi, hingga fase evaluasi dan berbagi pengalaman melalui media sosial.

■ Baca **PENGELOLA...** Hal II

Pengelola Taman Rekreasi Harus Pahami Perilaku Pengunjung

sambungan dari hal Joglo Jogja

Setiap titik sentuh (*touchpoint*) tersebut perlu dikelola secara terintegrasi agar mampu menciptakan pengalaman positif yang berkesinambungan,” ungkapnya.

GKR Bendara juga menyoroti pentingnya adaptasi *customer experience* (CX/pengalaman pelanggan). Melalui pendekatan berbasis empati, data, dan konteks lokal.

Di Yogyakarta, pendekatan CX dikembangkan dengan mengintegrasikan nilai edukasi, budaya, dan keramahan khas

daerah. Sehingga pengunjung tidak hanya memperoleh hiburan, tetapi juga pengalaman pembelajaran dan keterikatan emosional dengan destinasi.

Taman Pintar Yogyakarta, menurut GKR Bendara, menjadi contoh konkret bagaimana taman rekreasi edukatif dapat beradaptasi dengan kebutuhan keluarga, pelajar, dan wisatawan umum. Semuanya melalui desain pengalaman yang inklusif dan berorientasi pembelajaran.

Dalam kesempatan tersebut, GKR Bendara juga menegaskan

bahwa perubahan perilaku wisatawan menuntut pelaku usaha taman rekreasi untuk lebih adaptif terhadap teknologi, pola komunikasi digital. Termasuk, ekspektasi layanan yang cepat, informatif, dan transparan. “Namun demikian, adaptasi digital tersebut harus tetap diimbangi dengan sentuhan humanis. Terutama, dalam interaksi langsung antara pengelola dan pengunjung, yang menjadi kekuatan utama pariwisata berbasis budaya,” ungkapnya.

Menurutnya, titik tekan dialog strategis antara DPD PUTRI DIY dan DPD PUTRI Lampung ini adalah penguatan organisasi, tata kelola usaha taman rekreasi, serta transformasi pendekatan layanan pariwisata yang semakin berorientasi pada *customer experience* (CX) dan *customer journey* (CJ). Forum dialog ini tidak hanya bersifat koordinatif. Tetapi, juga reflektif terhadap perubahan perilaku wisatawan pascapandemi dan di era ekonomi pengalaman (*experience economy*). (eri/amd/wa)

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1.	Netral	Biasa	Untuk Diketahui

Yogyakarta, 03 Juni 2026
Kepala

Ig. Trihastono, S.Sos. MM
NIP. 19690723 199603 1 005