

**ANALISIS KETERSEDIAAN SARANA DAN PRASARANA DALAM MENDUKUNG PENGEMBANGAN
WISATA HERITAGE DI TJONG A FIE MANSION MEDAN**

**Fauziah¹, Grachya Hanna Lory Saragih², Norven Togatorop³,
Rotua Sahat Pardamean Simanullang⁴**

Universitas Negeri Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email: Fauziah27906@gmail.com, saragihgrachya@gmail.com, norpentogatorop@gmail.com,
rotua@unimed.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis ketersediaan, kondisi, pemeliharaan, dan pemanfaatan sarana prasarana dalam mendukung pengembangan wisata heritage di Tjong A Fie Mansion Medan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri atas pengelola dan wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana tersedia dalam kondisi baik, terawat, bersih, aman, serta tetap mempertahankan keaslian bangunan heritage. Pemeliharaan dilakukan melalui SOP kebersihan dua kali sehari, perawatan fisik berkala, dan pengawasan keamanan. Pemanfaatan fasilitas mendukung kegiatan edukasi dan pengalaman wisata sejarah. Disarankan pengelola terus mengembangkan fasilitas sesuai kebutuhan wisatawan tanpa mengurangi nilai heritage. Implikasi penelitian ini, pengelolaan berkelanjutan dapat memperkuat kualitas pengalaman wisata.

Kata kunci: Sarana dan Prasarana, Museum Tjong A Fie, Wisata Warisan Budaya, Pemeliharaan Fasilitas

Abstract

This study aims to analyze the availability, condition, maintenance, and utilization of facilities and infrastructure in supporting heritage tourism development at Tjong A Fie Mansion Medan. This study employed a qualitative method using structured interviews, observation, and documentation. The informants consisted of managers and tourists. The results show that the available facilities and infrastructure are in good, well-maintained, clean, and safe condition while preserving the authenticity of the heritage building. Maintenance is carried out through a twice-daily cleaning SOP, periodic physical maintenance, and security monitoring. The utilization of facilities supports educational activities and historical tourism experiences. It is recommended that management continue developing facilities according to tourists' needs without compromising the heritage value. The implication of this study is that sustainable management can enhance the quality of the tourism experience.

Keywords: Facilities and Infrastructure, Tjong A Fie Museum, Cultural Heritage Tourism, Facility Maintenance

Article History

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagiarism Checker No
237.784537

Copyright : Author

Publish by : Panorama



This work is licensed
under a [Creative
Commons
Attribution-
NonCommercial 4.0
International
License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan dalam mendukung pembangunan ekonomi daerah sekaligus menjadi sarana untuk memperkenalkan dan melestarikan nilai sejarah serta budaya. Kota Medan sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Utara memiliki potensi wisata heritage yang cukup beragam, salah satunya Tjong A Fie Mansion yang merupakan bekas kediaman tokoh Tionghoa terkemuka dan kini menjadi salah satu destinasi wisata sejarah dan budaya. Keberhasilan suatu destinasi wisata heritage tidak hanya ditentukan oleh nilai historis dan estetika bangunannya, tetapi juga dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang mampu mendukung kebutuhan dan aktivitas wisatawan. Buhalis (2000) melalui konsep 6A Destination Framework menjelaskan bahwa suatu destinasi wisata terdiri atas enam komponen utama, yaitu attractions, accessibility, amenities, available packages, activities, dan ancillary services. Dalam konteks penelitian ini, aspek accessibility dan amenities menjadi bagian penting karena berkaitan dengan kemudahan akses, fasilitas, serta pelayanan yang mendukung kegiatan wisatawan. Oleh karena itu, ketersediaan sarana dan prasarana menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung pengembangan wisata heritage di Tjong A Fie Mansion.

Selain ketersediaannya, kondisi dan pemeliharaan sarana serta prasarana juga menjadi bagian penting dalam pengelolaan destinasi wisata heritage. Fasilitas yang tersedia perlu dijaga agar tetap berfungsi, bersih, aman, dan mampu memberikan kenyamanan kepada wisatawan. Hal tersebut menjadi semakin penting bagi Tjong A Fie Mansion karena bangunan ini memiliki nilai sejarah dan karakter fisik yang perlu dipertahankan. Swarbrooke dalam Sustainable Tourism Management menekankan pentingnya pengelolaan pariwisata yang memperhatikan keberlanjutan sumber daya wisata, termasuk atraksi budaya dan lingkungan, agar dapat terus dimanfaatkan dalam jangka panjang. Dalam konteks wisata heritage, pemeliharaan tidak hanya berkaitan dengan menjaga fasilitas agar tetap layak digunakan, tetapi juga bagaimana pengelolaan tersebut dapat mempertahankan keaslian dan nilai budaya dari objek wisata. Dengan demikian, kondisi dan pemeliharaan sarana prasarana menjadi aspek yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pengembangan wisata heritage di Tjong A Fie Mansion.

Urgensi pengelolaan tersebut semakin terlihat karena pengembangan destinasi heritage perlu menyeimbangkan kebutuhan wisatawan dengan upaya pelestarian aset sejarah. Sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan mendukung aktivitas wisatawan, tetapi pengembangan fasilitas yang tidak mempertimbangkan karakter bangunan dapat berpotensi mengurangi nilai historis suatu destinasi. Swarbrooke memandang pengelolaan pariwisata berkelanjutan sebagai proses yang perlu mempertimbangkan keberlanjutan sumber daya wisata sehingga manfaat pariwisata dapat berlangsung dalam jangka panjang. Sementara itu, konsep 6A Buhalis (2000) menunjukkan bahwa fasilitas (amenities) dan aktivitas (activities) merupakan bagian yang saling mendukung dalam membentuk pengalaman wisatawan di suatu destinasi. Oleh karena itu, pengembangan sarana dan prasarana di Tjong A Fie Mansion perlu diarahkan tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan pengunjung, tetapi juga untuk mendukung aktivitas wisata sejarah dan budaya dengan tetap mempertahankan karakter heritage.

Penelitian terdahulu mengenai Tjong A Fie Mansion lebih banyak membahas aspek arsitektur, akulturasi gaya bangunan dan furnitur interior, serta strategi storytelling dan pembentukan identitas sebagai destinasi heritage. Kajian mengenai arsitektur memberikan pemahaman mengenai karakter fisik dan nilai historis bangunan, sedangkan kajian mengenai storytelling dan identitas heritage lebih menekankan bagaimana nilai sejarah dikomunikasikan untuk membangun daya tarik wisata. Namun, kajian yang secara khusus menganalisis ketersediaan, kondisi, pemeliharaan, dan pemanfaatan sarana dan prasarana dalam mendukung pengembangan wisata heritage di Tjong A Fie Mansion masih terbatas. Kesenjangan tersebut menjadi research gap dalam penelitian ini, karena sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam menunjang pengalaman wisatawan sekaligus menjaga keberlangsungan suatu

destinasi. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis kondisi sarana dan prasarana berdasarkan data lapangan dari pihak pengelola dan wisatawan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketersediaan sarana dan prasarana dalam mendukung pengembangan wisata heritage di Tjong A Fie Mansion Medan. Fokus penelitian meliputi tiga aspek utama, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana pendukung wisata heritage, kondisi dan pemeliharaan sarana prasarana, serta pemanfaatan sarana dan prasarana dalam mendukung pengembangan wisata heritage. Fokus tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana fasilitas yang tersedia mampu menunjang kebutuhan dan aktivitas wisatawan, bagaimana pengelola menjaga kondisi dan keberlanjutan fasilitas serta bangunan heritage, dan bagaimana sarana prasarana dimanfaatkan dalam pengembangan pengalaman wisata sejarah dan budaya.

Sebagai landasan analisis, penelitian ini menggunakan dua teori yang saling melengkapi. Pertama, teori 6A Destination Framework dari Buhalis (2000) digunakan sebagai grand theory untuk menganalisis ketersediaan sarana dan prasarana serta pemanfaatannya dalam kegiatan wisata. Konsep tersebut mencakup attractions, accessibility, amenities, available packages, activities, dan ancillary services, dengan aspek accessibility, amenities, dan activities yang paling relevan dengan fokus penelitian. Kedua, teori Sustainable Tourism Management dari Swarbrooke digunakan untuk menganalisis kondisi, pemeliharaan, dan pengembangan sarana prasarana dengan mempertimbangkan keberlanjutan serta pelestarian atraksi budaya. Penggunaan kedua teori tersebut memungkinkan penelitian melihat sarana dan prasarana tidak hanya dari aspek ketersediaan dan pemanfaatannya, tetapi juga dari aspek pemeliharaan dan keberlanjutan nilai heritage Tjong A Fie Mansion.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan kondisi dan pengelolaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan wisata di Tjong A Fie Mansion Medan. Penelitian dilaksanakan pada 13 September 2026 di Tjong A Fie Mansion Medan, Jalan Ahmad Yani No. 105, Kesawan, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara.

Subjek penelitian terdiri dari pihak pengelola operasional, yaitu Bang Farhan, Kak Hasna, dan Kak Zahra, serta wisatawan, yaitu Sofi, Seli, Novita, dan Anifa. Objek penelitian adalah sarana dan prasarana yang tersedia di Tjong A Fie Mansion Medan, meliputi kondisi fasilitas, kebersihan, kenyamanan, serta pemeliharaan bangunan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada pengelola dan wisatawan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi, perawatan, penggunaan, dan kenyamanan sarana dan prasarana. Observasi dilakukan dengan melihat secara langsung kondisi fasilitas di lokasi penelitian, sedangkan dokumentasi dilakukan dengan mengambil foto sebagai data pendukung.

Prosedur pelaksanaan penelitian diawali dengan menyiapkan instrumen penelitian dan menentukan informan. Selanjutnya, peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara langsung di lokasi penelitian. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan pengecekan keabsahan data melalui triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dipilih dan diringkas sesuai dengan fokus penelitian, kemudian disusun dalam bentuk uraian dan digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai kondisi sarana dan prasarana dalam mendukung kegiatan wisata di Tjong A Fie Mansion Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian dari wawancara antara pihak pengelola dan pengunjung menunjukkan ketersediaan sarana prasarana Tjong A Fie Mansion berada dalam kondisi terawat dan otentik. Pengelola menyediakan dua opsi akses layanan edukasi yaitu pemandu wisata dan eksplorasi mandiri, serta memasang papan informasi tiga bahasa yaitu Indonesia, Inggris, dan Mandarin di seluruh area pameran. Kenyamanan fisik didukung sirkulasi udara arsitektur patio, kipas angin, sewa kebaya tradisional, dan taman samping. Pemeliharaan kebersihan dijalankan terstruktur sesuai SOP harian sebanyak dua kali sehari yaitu pada pagi hari pukul 08.00 WIB sebelum buka dan sore hari pukul 17.00 WIB setelah operasional selesai, yang mencakup menyapu, mengepel ubin kuno, dan membersihkan perabotan kayu dari debu. Untuk pelestarian cagar budaya, pengelola melakukan perawatan fisik berkala berupa penanganan dinding lapuk dan pengecatan ulang, serta mengoptimalkan pengawasan keamanan berbasis kamera CCTV di titik strategis dan kesiapsiagaan staf.

Pengujian keabsahan data melalui triangulasi sumber dan teknik dilakukan dengan membandingkan keterangan pengelola, tanggapan wisatawan, dan bukti fisik di lapangan. Hasil konfirmasi menunjukkan konsisten dan valid antara klaim pengelola mengenai SOP pembersihan dua kali sehari dengan kesaksian seluruh wisatawan yang menemukan ubin serta perabotan dalam kondisi bersih bebas debu. Begitu pula dengan upaya konservasi dan pengawasan keamanan yang terkonfirmasi langsung melalui keberadaan perangkat CCTV aktif di lokasi, dokumentasi foto area pemeliharaan dinding, serta pernyataan rasa aman dari para pengunjung selama melakukan eksplorasi.

Hasil data lapangan tersebut secara jelas menunjukkan tiga aspek utama dalam pengelolaan sarana dan prasarana di Tjong A Fie Mansion. Pertama, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung wisata heritage tergolong sangat baik, terawat, dan tetap mempertahankan keaslian bangunan dalam mendukung kegiatan wisata sejarah. Kedua, pemeliharaan dan kondisi sarana prasarana dilaksanakan secara konsisten melalui integrasi SOP kebersihan harian dua kali sehari, perbaikan fisik secara berkala, serta pengawasan terpadu menggunakan CCTV dan staf. Ketiga, pemanfaatan sarana dan prasarana dalam mendukung pengembangan wisata heritage diwujudkan melalui penataan ulang interior secara berkala, optimalisasi pemasaran digital melalui Instagram Story, penyediaan kotak saran fisik, serta penampungan aspirasi wisatawan terkait kebutuhan perluasan parkir, area touch-up, tempat duduk santai, dan QR code interaktif.

Pembahasan Hasil Penelitian

Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Wisata Heritage di Tjong A Fie Mansion

Berdasarkan hasil penelitian, ketersediaan sarana dan prasarana di Tjong A Fie Mansion tergolong baik dalam mendukung kegiatan wisata heritage. Menurut teori Buhalis (2000) melalui konsep 6A Destination Framework menjelaskan bahwa destinasi wisata terdiri atas *attractions*, *accessibility*, *amenities*, *available packages*, *activities*, dan *ancillary services*. Dalam penelitian ini, aspek yang paling berkaitan adalah *amenities* dan *accessibility*, yaitu ketersediaan fasilitas, pelayanan, dan kemudahan yang mendukung kebutuhan wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tjong A Fie Mansion menyediakan dua pilihan layanan edukasi, yaitu pemandu wisata dan eksplorasi mandiri, serta papan informasi dalam tiga bahasa, yaitu Indonesia, Inggris, dan Mandarin di area pameran. Selain itu, kenyamanan wisatawan didukung oleh sirkulasi udara melalui arsitektur patio, kipas angin, taman samping, serta fasilitas penyewaan kebaya tradisional. Ketersediaan fasilitas tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana tidak hanya

berfungsi sebagai pelengkap, tetapi juga membantu wisatawan memperoleh informasi, kenyamanan, dan pengalaman selama melakukan kegiatan wisata heritage.

Ketersediaan sarana dan prasarana tersebut juga didukung oleh fasilitas keamanan berupa CCTV di titik strategis dan kesiapsiagaan staf, sehingga memberikan rasa aman bagi wisatawan selama melakukan eksplorasi. Hasil triangulasi sumber dan teknik menunjukkan bahwa informasi mengenai fasilitas dan pelayanan yang disampaikan pengelola sesuai dengan kondisi yang ditemukan di lapangan serta tanggapan wisatawan. Kondisi tersebut sejalan dengan Buhalis (2000) bahwa fasilitas dan layanan destinasi perlu mendukung aktivitas wisatawan selama berada di suatu destinasi. Dengan demikian, ketersediaan sarana dan prasarana di Tjong A Fie Mansion telah mendukung aspek *amenities*, *accessibility*, dan *activities* dalam kerangka 6A, sekaligus tetap mempertahankan karakter dan keaslian bangunan bersejarah. Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas di Tjong A Fie Mansion tidak hanya diarahkan pada pemenuhan kebutuhan wisatawan, tetapi juga mendukung pengalaman wisata sejarah dan budaya tanpa menghilangkan nilai heritage yang menjadi daya tarik utama destinasi.

Pemeliharaan dan Kondisi Sarana Prasarana di Tjong A Fie Mansion

Hasil penelitian yang dilakukan, kondisi sarana dan prasarana di Tjong A Fie Mansion berada dalam keadaan terawat, bersih, dan tetap mempertahankan keaslian bangunan heritage. Pemeliharaan dilakukan secara terstruktur melalui SOP kebersihan harian sebanyak dua kali, yaitu pada pukul 08.00 WIB sebelum operasional dan pukul 17.00 WIB setelah operasional selesai. Kegiatan tersebut meliputi menyapu, mengepel ubin, serta membersihkan perabotan kayu dari debu. Selain pemeliharaan rutin, pengelola juga melakukan perawatan fisik secara berkala, seperti menangani dinding yang lapuk dan melakukan pengecatan ulang. Kondisi tersebut sesuai dengan teori Swarbrooke dalam *Sustainable Tourism Management* yang menekankan bahwa pengelolaan pariwisata berkelanjutan perlu memperhatikan keberlangsungan sumber daya wisata, termasuk menjaga aset budaya dan lingkungan agar tetap dapat dimanfaatkan dalam jangka panjang. Dalam konteks Tjong A Fie Mansion, pemeliharaan tidak hanya bertujuan menjaga kebersihan dan kelayakan fasilitas, tetapi juga mempertahankan nilai sejarah dan karakter asli bangunan sebagai daya tarik wisata heritage.

Upaya pemeliharaan juga dilakukan melalui pengawasan keamanan dengan CCTV pada titik-titik strategis dan kesiapsiagaan staf selama kegiatan wisata berlangsung. Hasil triangulasi sumber dan teknik menunjukkan bahwa keterangan pengelola mengenai pemeliharaan sesuai dengan kondisi yang ditemukan di lapangan dan tanggapan wisatawan, seperti kondisi ubin serta perabotan yang bersih dan bebas debu, keberadaan CCTV aktif, serta rasa aman selama melakukan kunjungan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana di Tjong A Fie Mansion telah dilakukan secara berkelanjutan melalui kombinasi antara perawatan rutin, perbaikan berkala, dan pengawasan keamanan. Dengan demikian, pemeliharaan sarana dan prasarana tidak hanya menjaga kondisi fisik fasilitas agar tetap berfungsi dengan baik, tetapi juga menjadi bagian dari upaya mempertahankan keberlanjutan dan nilai budaya Tjong A Fie Mansion sebagai destinasi wisata heritage.

Pemanfaatan Sarana dan Prasarana dalam Mendukung Pengembangan Wisata Heritage di Tjong A Fie Mansion

Hasil dari penelitian, sarana dan prasarana yang tersedia di Tjong A Fie Mansion tidak hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan dasar wisatawan, tetapi juga dimanfaatkan untuk mendukung pengembangan kegiatan wisata heritage. Hal ini terlihat dari pemanfaatan ruang dan fasilitas bangunan sebagai bagian dari pengalaman wisata sejarah, layanan pemandu maupun eksplorasi mandiri, serta penyediaan papan informasi tiga bahasa (Indonesia, Inggris, dan mandarin) yang membantu wisatawan memahami nilai sejarah dan budaya yang terdapat di dalam

bangunan. Kondisi tersebut sejalan dengan konsep 6A Buhalis (2000), khususnya aspek *amenities* dan *activities*, yang menjelaskan bahwa fasilitas dan layanan destinasi perlu mendukung berbagai aktivitas serta pengalaman wisatawan selama berada di destinasi. Dengan demikian, sarana dan prasarana di Tjong A Fie Mansion tidak hanya menjadi fasilitas pendukung, tetapi juga menjadi bagian dari proses wisatawan dalam memperoleh pengalaman dan pengetahuan mengenai sejarah serta budaya yang ditawarkan.

Pemanfaatan sarana dan prasarana juga terlihat dari upaya pengelola melakukan penataan interior secara berkala, pemasaran melalui Instagram Story, penyediaan kotak saran fisik, serta menampung aspirasi wisatawan mengenai kebutuhan perluasan area parkir, tempat *touch-up*, tempat duduk santai, dan QR code interaktif. Upaya tersebut menunjukkan adanya pengembangan fasilitas berdasarkan kebutuhan dan tanggapan pengunjung. Hal ini sejalan dengan pandangan Swarbrooke mengenai pengelolaan pariwisata berkelanjutan, bahwa pengembangan destinasi perlu dilakukan dengan mempertimbangkan keberlanjutan sumber daya wisata, termasuk aspek budaya dan lingkungan. Dalam konteks Tjong A Fie Mansion, pemanfaatan dan pengembangan fasilitas dilakukan dengan tetap mempertahankan karakter bangunan heritage. Oleh karena itu, pemanfaatan sarana dan prasarana tidak hanya berperan dalam meningkatkan kenyamanan dan pengalaman wisatawan, tetapi juga mendukung pengembangan wisata heritage secara berkelanjutan dengan tetap menjaga nilai sejarah dan keaslian Tjong A Fie Mansion.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di Tjong A Fie Mansion Medan tergolong baik dan mampu mendukung kegiatan wisata heritage. Fasilitas yang tersedia meliputi layanan pemandu wisata dan eksplorasi mandiri, papan informasi dalam tiga bahasa, sirkulasi udara melalui arsitektur patio, kipas angin, taman samping, penyewaan kebaya tradisional, serta fasilitas keamanan berupa CCTV dan kesiapsiagaan staf. Ketersediaan tersebut tidak hanya memberikan kenyamanan dan keamanan bagi wisatawan, tetapi juga membantu wisatawan memperoleh informasi serta pengalaman mengenai sejarah dan budaya Tjong A Fie Mansion. Kondisi ini sejalan dengan konsep 6A Buhalis, khususnya aspek *amenities*, *accessibility*, dan *activities* yang menempatkan fasilitas, akses, dan aktivitas sebagai bagian penting dalam mendukung pengalaman wisatawan di suatu destinasi.

Dari aspek kondisi dan pemeliharaan, sarana dan prasarana Tjong A Fie Mansion berada dalam kondisi terawat, bersih, dan tetap mempertahankan karakter serta keaslian bangunan heritage. Pemeliharaan dilakukan secara terstruktur melalui SOP kebersihan dua kali sehari, perawatan fisik secara berkala terhadap bagian bangunan yang mengalami kerusakan, serta pengawasan keamanan menggunakan CCTV dan staf. Hasil triangulasi menunjukkan adanya kesesuaian antara keterangan pengelola, tanggapan wisatawan, dan kondisi yang ditemukan di lapangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemeliharaan sarana dan prasarana telah dilakukan secara konsisten dan menjadi bagian dari upaya menjaga keberlanjutan aset budaya. Temuan ini sejalan dengan pandangan Swarbrooke mengenai pentingnya pengelolaan pariwisata yang memperhatikan keberlanjutan sumber daya, termasuk pelestarian aset budaya agar tetap dapat dimanfaatkan dalam jangka panjang.

Lalu dari segi pemanfaatan sarana dan prasarana turut mendukung pengembangan wisata heritage di Tjong A Fie Mansion. Fasilitas yang tersedia dimanfaatkan untuk menunjang kegiatan edukasi, memberikan kenyamanan, serta membantu wisatawan memperoleh pengalaman sejarah dan budaya. Pengembangan juga dilakukan melalui penataan interior secara berkala, pemasaran digital melalui Instagram Story, penyediaan kotak saran, serta penampungan aspirasi wisatawan

mengenai kebutuhan fasilitas tambahan seperti perluasan parkir, area *touch-up*, tempat duduk santai, dan QR code interaktif. Dengan demikian, pengelolaan sarana dan prasarana di Tjong A Fie Mansion tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan wisatawan, tetapi juga pada peningkatan pengalaman wisata dan keberlanjutan wisata heritage dengan tetap mempertahankan nilai sejarah, budaya, dan keaslian bangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buhalis, D. (2000). Marketing the Competitive Destination of the Future. *Tourism Management*, 21(1), 97-116.
- Idrus, S., Said, M., Sari, N., Rijal, S., & Syam, A. (2024). Analisis kebijakan pariwisata berkelanjutan di Indonesia: Tantangan dan peluang dalam implementasi. *Journal of Mandalika Literature*, 5(2), 145-158.
- Pratama, R., & Wibowo, S. (2024). Narasi sejarah dan heritage brand identity sebagai daya tarik wisata budaya: Studi kasus Tjong A Fie Mansion. *JUWARTA: Jurnal Perjalanan dan Wisata*, 6(1), 15-29.
- Republik Indonesia. (2010). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 130. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Siregar, R. A., Manurung, F., & Wicaksono, H. (2023). Hubungan sarana dan prasarana pariwisata terhadap tingkat kepuasan wisatawan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik (JIPSI)*, 11(1), 34-45.
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. Wallingford: CABI Publishing.
- Swarbrooke, J. (2002). *Sustainable Tourism Management*. CABI Publishing.
- Wachidyantari, A., & Setiawardani, M. (2022). Pengaruh servicescape terhadap kepuasan konsumen pada industri jasa. *Applied Business and Administration Journal*, 1(2), 128-140.
- Widyastuti, N. K., & Utama, I. G. B. (2023). Optimalisasi partisipasi pengelola dalam perawatan sarana prasarana cagar budaya berkelanjutan. *Jurnal Kajian Bali*, 13(1), 177-194.