

SKRIPSI
ANALISIS KESIAPAN FASILITAS DAN PELAYANAN
DI KAWASAN PARIWISATA BENTENG KUTO BESAK
PADA WISATAWAN LANJUT USIA



Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi
D-IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh:

Rahmat Fajar Saputra
NIM 062240612798

Dosen Pembimbing:

Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par.
NIP 199206082019032025

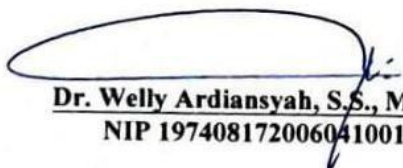
D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

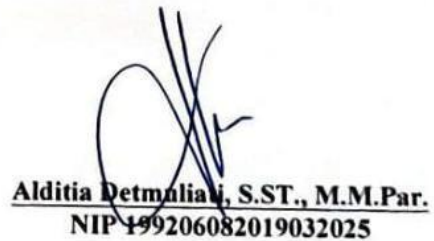
**ANALISIS KESIAPAN FASILITAS DAN PELAYANAN DI KAWASAN
PARIWISATA BENTENG KUTO BESAK PADA WISATAWAN LANJUT
USIA** disusun oleh **Rahmat Fajar Saputra (NIM 062240612798)** telah
disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam **Seminar
Skripsi**.

Pembimbing 1



Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

Pembimbing 2

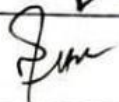


Alditia Detmalia, S.ST., M.M.Par.
NIP 199206082019032025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

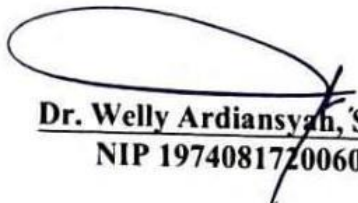
Judul Skripsi:

**ANALISIS KESIAPAN FASILITAS DAN PELAYANAN DI KAWASAN
PARIWISATA BENTENG KUTO BESAK PADA WISATAWAN LANJUT
USIA** disusun oleh **Rahmat Fajar Saputra (NIM 062240612798)** telah
dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd. NIP 197408172006041001	
Anggota Penguji 1	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si. NIP 197301312001121002	
Anggota Penguji 2	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M. NIP 196106051989032002	
Anggota Penguji 3	Rahmadila Eka Putri, S.Pd., Gr., M.App.Ling. NIP 199208172023212088	

Disetujui oleh:

**Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**


Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rahmat Fajar Saputra
NPM : 062240612798
Jurusan : Bahasa dan Pariwisata
Program Studi : DIV Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Kesiapan Fasilitas dan Pelayanan di
Kawasan Wisatawan Benteng Kuto Besak
pada Wisatawan Lanjut Usia

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 25 Juli 2026



Rahmat Fajar Saputra

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

Saya Persembahkan Kepada:

- ✓ Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dalam pembuatan laporan kerja praktik ini
- ✓ Kedua orang tua tercinta
- ✓ Para dosen yang saya hormati
- ✓ Teman seperjuangan UPW Angkatan 2022
- ✓ Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. H. Irawan Rusnadi, M.T., Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Yusri, S.Pd., M.Pd., Selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd., Selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.Par., Selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd., Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan ilmu yang diberikan, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Alditia Detmuliati, S. ST., M.M.Par., Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan ilmu yang diberikan, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Bahasa dan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Pimpinan dan seluruh pihak pengelola Benteng Kuto Besak yang telah memberikan izin, informasi, serta membantu penulis selama pelaksanaan penelitian.

9. Kepada teman-teman seperjuangan kelas BPB Angkatan 2022, terima kasih atas solidaritas, kebersamaan, dan dukungan yang telah diberikan selama ini. Bersama kalian, penulis belajar, bertumbuh, dan melewati berbagai proses serta tantangan selama masa perkuliahan. Terima kasih karena telah saling menguatkan dalam setiap keterbatasan dan menjadi bagian dari perjalanan yang penuh cerita dan perjuangan. Semoga kebersamaan yang telah terjalin menjadi kenangan yang berharga serta mengantarkan kita menuju kesuksesan dan impian masing-masing di masa depan.
10. Untuk diri sendiri Rahmat Fajar Saputra, yang mungkin tidak pandai mengungkapkan perasaan, tetapi selalu memilih untuk bertahan, terus melangkah, dan menyelesaikan setiap hal yang telah dimulai. Terima kasih karena telah berjuang sejauh ini, tetap kuat di tengah berbagai tantangan, dan tidak menyerah meskipun rasa lelah serta keraguan sering datang menghampiri. Semoga setiap langkah yang telah ditempuh hingga titik ini menjadi bukti bahwa segala usaha, perjuangan, pengorbanan, dan air mata yang telah dilalui tidak pernah sia-sia. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa penulis mampu melewati setiap proses dan tantangan, serta menjadi awal dari perjalanan untuk meraih impian yang lebih besar.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, dan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan dengan pahala, keberkahan, dan kemudahan dalam setiap urusan. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Palembang, Juli, 2026

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “**Analisis Kesiapan Fasilitas dan Pelayanan di Kawasan Benteng Kuto Besak bagi Wisatawan Lanjut Usia**” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma IV pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Bahasa dan Pariwisata, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada instansi terkait pengelola kawasan Benteng Kuto Besak yang telah memberikan izin, kesempatan, dan bantuan informasi selama proses penelitian berlangsung, kepada para pengelola objek wisata dan seluruh informan lansia yang telah meluangkan waktu serta bersedia berbagi pengalaman sebagai data berharga dalam penelitian ini. Tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, staf jurusan, serta teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama masa studi hingga tersusunnya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menambah wawasan mengenai pentingnya kesiapan fasilitas dan pelayanan ramah lansia dalam pengembangan destinasi pariwisata, serta menjadi referensi bagi pengelola kawasan Benteng Kuto Besak dan penelitian selanjutnya dalam upaya mewujudkan destinasi yang inklusif dan berkelanjutan bagi wisatawan lanjut usia.

Palembang, Juni 2026

Penulis

ABSTRAK

Perkembangan pariwisata global menempatkan wisatawan lanjut usia sebagai segmen pasar yang semakin strategis, seiring meningkatnya proporsi penduduk lansia di Sumatera Selatan yang diproyeksikan mencapai 17,63% pada tahun 2045, sehingga kawasan Benteng Kuto Besak (BKB) di Palembang yang memadukan Benteng Kuto Besak, Monpera, Museum Sultan Mahmud Badaruddin II, dan Lawang Borotan berpotensi besar sebagai destinasi heritage yang ramah lansia, namun kesiapan fasilitas dan pelayanannya belum pernah dikaji secara mendalam; oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis kesiapan fasilitas, kesiapan pelayanan, serta kendala dan harapan pengembangan kawasan BKB bagi wisatawan lanjut usia menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan kerangka *age-friendly city* melalui empat domain ruang luar dan bangunan, transportasi dan akses, komunikasi dan informasi, serta dukungan komunitas dan layanan kesehatan. Di mana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi pustaka, lalu dianalisis menggunakan model interaktif, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan fasilitas masih bersifat parsial karena kawasan umumnya kekurangan *ramp*, *handrail*, toilet ramah lansia, dan signage yang terbaca, sementara kesiapan pelayanan dinilai lebih positif karena petugas bersikap ramah dan komunikatif meskipun belum mendapat pelatihan khusus, dengan hubungan fasilitas dan pelayanan yang bersifat komplementer, di mana kendala utama mencakup keterbatasan aksesibilitas fisik dan minimnya layanan kesehatan, sedangkan harapan pengelola dan wisatawan mengarah pada pengembangan kawasan yang lebih inklusif dan berkelanjutan bagi kelompok lanjut usia

Kata Kunci: *age-friendly tourism*, fasilitas, pelayanan, Benteng Kuto Besak

ABSTRACT

The global development of tourism increasingly positions elderly tourists as a strategic market segment, in line with the growing elderly population in south Sumatra projected to reach 17.63% by 2045, making the Benteng Kuto Besak (BKB) area in Palembang integrating Benteng Kuto Besak, Monpera, Museum Sultan Mahmud Badaruddin II, and Lawang Borotan a highly promising heritage destination for elderly visitors, yet its facility and services readiness has not been thoroughly examined; therefore, this study aims to analyze facility readiness, service readiness, and the challenges and expectations for developing the BKB area for elderly tourists using a qualitative descriptive method grounded in the age friendly city framework across four domains, outdoor space and buildings, transportation and access, communication and information, and community support and health services, with data collected through direct observation, in-depth interviews, documentation, and literature review, then analyzed using the interactive model findings reveal that facility readiness remains partial as the area generally lacks ramps, handrails, elderly-friendly restrooms, and legible signage, while services readiness is assessed more positively given staff attitudes that are friendly and communicative despite the absence of specialized elderly-services training, with facilities and services functioning in a complementary relationship, where key constraints include limited physical accessibility and insufficient health support services while both managers and visitors aspire toward a more inclusive and sustainable development of the area for elderly tourists

Kata Kunci: *age-friendly tourism, facility, service, Benteng Kuto Besak*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
10.1 . Latar Belakang	1
10.2 . Rumusan Masalah	4
10.3 . Batasan Masalah	4
10.4 . Tujuan Penelitian	5
10.5 . Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Fasilitas Bagi Wisatawan Lanjut Usia	10
2.2.1 Fasilitas Menurut Teori <i>Age-friendly tourism</i>	11
2.3 Pelayanan Bagi Wisatawan Lanjut Usia di Kawasan Pariwisata.....	12
2.3.1 Pelayanan Menurut Teori <i>Age-friendly tourism</i>	13
2.4 Hubungan Fasilitas dan Pelayanan pada Wisatawan Lanjut Usia ..	14

2.5 Dimensi Kesiapan Fasilitas dan Pelayanan pada Wisata Lanjut Usia	15
2.5.1 Domain Ruang Luar dan Bangunan	17
2.5.2 Domain Transportasi dan Akses	18
2.5.3 Domain Komunikasi dan Informasi	18
2.5.4 Domain Dukungan Komunitas dan Layanan Kesehatan.....	19
2.6 Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Objek, Lokasi dan Priode Penelitian.....	22
3.1.1 Objek Penelitian	22
3.1.2 Lokasi Penelitian	22
3.1.3 Priode Penelitian.....	22
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.2.1 Data Primer.....	23
3.2.2 Data Sekunder	24
3.3 Pendekatan dan Jenis Penelitian	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4.1 Observasi	27
3.4.2 Wawancara	27
3.4.3 Dokumentasi.....	28
3.4.4 Studi Pustaka	28
3.5 Teknik Analisis Data	29
3.5.1 <i>Data Collection</i> (Pengumpulan Data)	30
3.5.2 <i>Data Condensation</i> (kondensasi Data).....	30
3.5.3 <i>Data Display</i> (Penyajian Data).....	31
3.5.4 <i>Conclusion Drawing and Verification</i> (Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan) 32	

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Umum Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Kawasan Benteng Kuto Besak.....	33
4.1.2 Sejarah Benteng Kuto Besak	34
4.1.3 Sejarah Monumen Perjuangan Rakyat (MONPERA)	35
4.1.4 Sejarah Museum Sultan Mahmud Badaruddin II	36
4.1.5 Sejarah Lawang Borotan	37
4.1.6 Karakteristik Informan	37
4.1.7 Observasi Lapangan pada Kawasan Benteng Kuto Besak	39
4.2 Hasil Penelitian.....	39
4.2.1 Tingkat Kesiapan Fasilitas pada Kawasan Benteng Kuto Besak Bagi Wisatawan Lanjut Usia	39
4.2.2 Tingkat Kesiapan Pelayanan pada Kawasan Benteng Kuto Besak Bagi Wisatawan Lanjut Usia	50
a) Dukungan Komunitas dan Layanan Kesehatan.....	50
4.2.3 Hubungan Komplementer Fasilitas dan Pelayanan	54
4.2.4 Kendala dan Harapan pada Kawasan Benteng Kuto Besak	56
4.3 Pembahasan.....	58
4.3.1 Analisis Kesiapan Fasilitas di kawasan pariwisata Benteng Kuto Besak pada wisatawan lanjut usia	58
4.3.2 Analisis Kesiapan Pelayanan di Kawasan Pariwisata Benteng Kuto Besak pada wisatawan lanjut usia	61
4.3.3 Kendala dan Harapan Pengembangan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Kesiapan Fasilitas & Pelayanan <i>Age-Friendly City WHO</i>	20
Tabel 4.1 Tabel Informan Penelitian.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Skema Model Analisis Interaktif Miles & Huberman	29
Gambar 4.1 Peta Denah Kawasan Benteng Kuto Besak	34
Gambar 4.2 Diagram Hierarchy Ruang Luar dan Bangunan	40
Gambar 4.3 Diagram Hierarchy Transportasi.....	45
Gambar 4.4 Diagram Hierarchy	47
Gambar 4.5 Diagram Hierarchy Dukungan Komunitas dan Layanan Kesehatan.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 2	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Balasan Izin Pengambilan Data
Lampiran 4	Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 5	Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 6	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 7	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 8	Lembar tabel penelitian terdahulu
Lampiran 9	Lembar Diagram Hierarchy Chart
Lampiran 10	Lembar Observasi dan Hasil Wawancara
Lampiran 11	Dokumentasi Wawancara
Lampiran 12	Lembar Hasil Turnitin

