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	Pembimbing 2
Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.	**Alditia Detmaliati, S.ST., M.M.Par.**
NIP 197408172006041001	**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 padaWisatawan 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 pengelolah 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 positons 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 Mahmmud Badaruddin II, and Lawang Borotan a highly romising heritage destination for elderly visitors, yet its facility and services readiness has not been thorughly examined; therefore, this study aimms to analyze facility readinness, service readiness, and the challenges and expectations for developing the BKB area for elderly tourists usiing a qualitative descriptive method grounded in the age friendly city framework across four domains, outdoor space adn 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 posirively 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 servicesm 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*, *servic*e, 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 *Age-friendly tourism* 11
2.3 Pelayanan Bagi Wisatawan Lanjut Usia di Kawasan Pariwisata **12**
2.3.1 Pelayanan Menurut Teori *Age-friendly tourism* 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 *Data Collection* (Pengumpulan Data) 30

3.5.2 *Data Condensation* (kondensasi Data) 30

3.5.3 *Data Display* (Penyajian Data) 31

3.5.4 *Conclusion Drawing and Verification* (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 *Age-Friendly City WHO* 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