

RENCANA PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA RAMAH DISABILITAS FISIK DI TAMAN HEWAN PEMATANG SIANTAR

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV

Program Studi Destinasi Pariwisata

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh

ZIVORA PAULIN SILALAH

2021304040

PROGRAM STUDI DESTINASI PARIWISATA

JURUSAN KEPARIWISATAAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2025

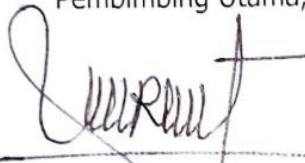
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

RENCANA PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA RAMAH DISABILITAS FISIK DI TAMAN HEWAN PEMATANG SIANTAR

NAMA : Zivora Paulin Silalahi
NIM : 2021304040
JURUSAN : Kepariwisataaan
PROGRAM STUDI : Destinasi Pariwisata

Pembimbing Utama,



Drs. Alexander Reyaan, M.M

NIP 19630915 198603 1 001

Pembimbing Pendamping,



Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par.

NIP 19640626 199103 2 001

Bandung, Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,

Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

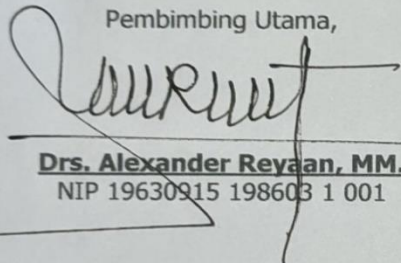
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

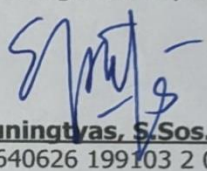
RENCANA PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA RAMAH DISABILITAS FISIK DI TAMAN HEWAN PEMATANG SIANTAR

NAMA : Zivora Paulin Silalahi
NIM : 2021304040
PROGRAM STUDI : Destinasi Pariwisata

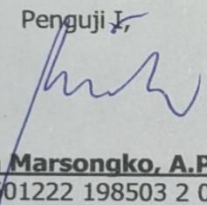
Pembimbing Utama,


Drs. Alexander Reyaan, MM.
NIP 19630915 198603 1 001

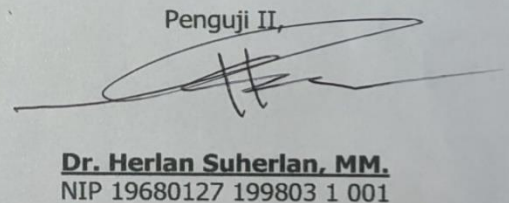
Pembimbing Pendamping,


Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par.
NIP 19640626 199103 2 001

Penguji I,


Eka Paramita Marsongko, A.Par., M.Sc.
NIP 19601222 198503 2 001

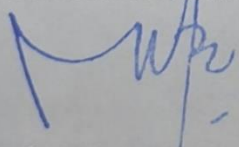
Penguji II,


Dr. Herlan Suherlan, MM.
NIP 19680127 199803 1 001

Bandung, Agustus 2025

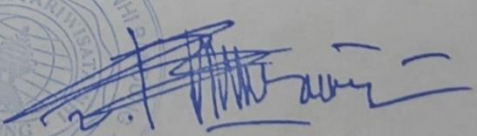
Mengetahui,

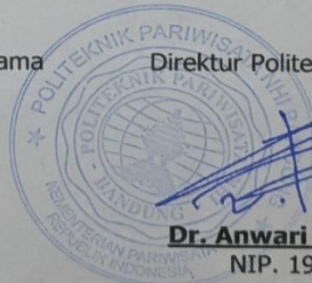
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama


Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung


Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001



HALAMAN MOTTO

TO GOD BE THE GLORY

“The Lord himself goes before you and will be with you; He will never leave you nor forsake you. Do not be afraid; do not be discouraged”

Deuteronomy 31:8

“Your word is a lamp to my feet and light to my path”

Psalms 119:105

“Segala perkara dapat kutanggung, di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.”

Filipi 4 : 13

HALAMAN PERSEMBAHAN

In the name of Jesus Christ, dengan segala kerendahan hati, penulis mempersembahkan proyek akhir ini kepada:

1. Juruslamatku Tersayang, Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanannya ini. Terima kasih karena berkemurahan memberikan harapan dan mujizat di waktu yang tepat. Terima kasih karena sudah menggendong anakmu ini saat ia tidak mampu untuk melangkah maju dan menjadi sumber kekuatan ditengah ketidakpastian. Terima kasih karena berkasih karunia dalam menuntun, menegur, menghibur, menyertai, menguatkan dan senantiasa memberikan damai sejahtera di hati penulis. Penulis ada sampai saat ini dan menyelesaikan proyek akhir ini, semua bukan karena kuat dan hebat dia, tetapi karena Tuhan Yesus yang mampukan. Penulis menyadari semuanya dari Tuhan, oleh Tuhan, dan kepada Tuhan. Terpujilah nama-Nya
2. Teristimewa Kepada Cinta Pertama Penulis, ayahanda dan ibunda yang senantiasa memberikan doa, nasihat, semangat, pelukan, cinta, kasih mesra, dan selalu memberikan kekuatan. Sosok orang tua yang selalu mengusahakan yang terbaik pada penulis, yang selalu ada saat susah dan senang, yang menjadi rumah bagi penulis. Sosok orangtua yang menjadi teladan penulis dalam setiap langkah hidupnya, dan yang senantiasa mendengarkan segala keluhan penulis tanpa mengakimi. Sosok orang tua yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Penulis sadar, bahwa setiap kata dalam laporan ini adalah buah dari kerja keras, dan doa orang tua.
3. Keluarga besar penulis, kakak dan adik terkasih. Terima kasih karena telah menjadi saudara dan sahabat penulis. Terima kasih atas segala perhatiannya, kasih sayangnya, nasihatnya, bantuannya dan semangatnya selama proses penyusunan laporan akhir ini. Penulis sangat mengasihi kalian

4. Teman Sejawat Penulis, Afifah, Naura, Dhevyani dan Devy Nurbaeti yang senantiasa ada bersama penulis sejak awal kuliah sampai pada hari kelulusan. Terima kasih karena senantiasa menerima segala kekurangan penulis, mendengarkan penulis, menguatkan, memberikan penghiburan dan kebahagiaan selama empat tahun masa perkuliahan, yang sangat banyak membantu penulis dengan tulus dan kasih, menasihati penulis dan ada baik dalam suka dan duka. Terima kasih karena telah menjadi saudara. meski tak sedarah. Penulis mengasihi kalian.
5. Sahabat seperjuangan penulis, Afifah, Naura, Dhevyani dan Devy Nurbaeti yang senantiasa ada bersama penulis sejak awal kuliah sampai pada penyelesaian proyek akhir ini, senantiasa menerima segala kekurangan penulis, mendengarkan penulis, menguatkan di kala hampir menyerah, memberikan penghiburan dan kebahagiaan selama empat tahun masa perkuliahan, mereka yang sangat banyak membantu penulis dengan penuh tulus dan kasih, memberi nasihat dan tetap ada baik dalam susah maupun senang. Terima kasih karena telah menemani proses penyelesaian proyek akhir ini dan selalu memberikan semangat. Terima kasih karena telah menjadi saudara meskipun kita tak sedarah.
6. Teman Seperjuangan Penulis, Zhahra, yang senantiasa ada selama proses penyusunan tugas akhir ini, memberikan canda tawa, kebahagiaan dan semangat. menghilangkan rasa penat selama proses penyusunan Proyek Akhir ini.f
7. Dan yang terakhir, diri saya sendiri Zivora Paulin Silalahi. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya. Terima kasih sudah bertahan diriku.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : ZIVORA PAULIN SILALAH
Tempat/Tanggal Lahir : KERASAAN/ 1 NOVEMBER 2002
NIM : 2021304040
Program Studi : KEPARIWISATAAN
Jurusan : DESTINASI PARIWISATA

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:

**“RENCANA PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA RAMAH DISABILITAS FISIK
DI TAMAN HEWAN PEMATANG SIANTAR”**

ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.

2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 4 Agustus 2025

t pernyataan,



Paulin Silalahi

NIM. 2021304040

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan merumuskan rencana pengembangan fasilitas wisata yang ramah bagi pengunjung dengan disabilitas fisik di Taman Hewan Pematang Siantar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teori fasilitas wisata yang terdiri dari fasilitas utama, pendukung, dan pelengkap digunakan sebagai dasar analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa fasilitas masih belum sepenuhnya memenuhi standar aksesibilitas, seperti ketersediaan jalur landai, *signage* yang ramah disabilitas, toilet khusus, serta ketersediaan petugas yang terlatih dalam melayani pengunjung berkebutuhan khusus. Rekomendasi pengembangan difokuskan pada penambahan dan perbaikan fasilitas fisik sesuai prinsip *universal design*, pelatihan petugas, serta penyediaan informasi yang mudah diakses. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengelola destinasi wisata dalam mewujudkan pariwisata yang inklusif dan ramah disabilitas. Dengan adanya fasilitas yang mendukung, maka hak setiap individu untuk menikmati objek wisata dapat terwujud secara adil dan setara.

Kata kunci: fasilitas wisata, disabilitas fisik, *universal design*, taman hewan pematang siantar

ABSTRACT

This research aims to examine and formulate a development plan for tourist facilities that are friendly to visitors with physical disabilities at the Pematang Siantar Animal Park. This research uses a descriptive qualitative approach with field observation, in-depth interviews, and documentation methods. The theory of tourist facilities consisting of main, supporting, and complementary facilities is used as the basis for analysis. The results showed that some facilities still do not fully meet accessibility standards, such as the availability of ramps, disability-friendly signage, special toilets, and the availability of officers trained in serving visitors with special needs. Development recommendations focus on adding and improving physical facilities according to universal design principles, training officers, and providing easily accessible information. This research is expected to be a reference for tourist destination managers in realizing inclusive and disability-friendly tourism. With the existence of supporting facilities, the right of every individual to enjoy tourism objects can be realized fairly and equally.

Keywords: *tourism facilities, physical disabilities, universal design, pematang siantar wildlife park*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan YME atas berkat perlindungan, rahmat, dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun Proyek Akhir yang berjudul **“Rencana Pengembangan Fasilitas Wisata Ramah Disabilitas Fisik di Taman Hewan Pematang Siantar, Kota Pematang Siantar”**. Proyek Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Sidang Proyek Akhir dan kelulusan dalam Program Studi Destinasi Pariwisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Terlaksananya penyusunan Proyek Akhir ini tentunya tidak lepas dari dukungan serta bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, secara pribadi penulis ingin menghaturkan ucapan terima kasih kepada:

1. Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung, Bapak Dr. Anwari Masatip, MM., Par;
2. Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung, Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE ;
3. Ketua Jurusan Kepariwisataan Politeknik Pariwisata NHI Bandung, Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par.;
4. Ketua Program Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung, Ibu Wisi Wulandari, S.ST.Par., MM.Par;
5. Pembimbing Utama, Bapak Drs. Alexander Reyaan, M.M;
6. Pembimbing Pendamping, Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par;
7. Seluruh dosen pengajar di Program Studi Destinasi Pariwisata serta Jurusan Kepariwisataan;
8. Pengelola Taman Hewan Pematang Siantar;
9. Yayasan Rehabilitasi Sungai Jordan Kasih Perdagangan;
10. Kedua Orang tua, Kakak, dan Adik penulis yang telah banyak memberikan dukungan dan doa

11. Dheviany Azzahra, Afifah Seroja, Naura Athirah, Devi Nurbaeti, Fadilla Azhahra, yang sangat banyak memberikan dukungan, semangat sekaligus menjadi teman dalam berkeluh kesah baik saat suka maupun duka.

Melalui penyusunan Proyek Akhir ini, penulis memiliki harapan yang besar agar dapat mengikuti siding akhir sehingga penulis dapat melanjutkan sampai ketahapan-tahapan selanjutnya. Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pembaca,

Bandung, 6 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN MAHASISWA	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
B. Kerangka Pemikiran	27
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	30
C. Pengumpulan Data	31
D. Analisis Data	32
E. Pengujian Keabsahan Data	34
F. Jadwal Penelitian	35
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	69
BAB V	91
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	91
A. Simpulan	91
B. Rekomendasi	92

DAFTAR PUSTAKA	102
----------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Klasifikasi Kebun Binatang oleh CZA	15
Tabel 2 Fasilitas Wisata di Kebun Binatang.....	18
Tabel 3 Fasilitas Disabilitas di Taman Hewan.....	24
Tabel 4 Jadwal Penelitian	35
Tabel 5 PENGOLAHAN DATA OPEN CODING	70
Tabel 6 TABEL PENGOLAHAN DATA AXIAL CODE DAN SELECTIVE CODE	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kondisi Tangga di Taman Hewan Pematang Siantar.....	6
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3 Hewan-Hewan di Taman Hewan Pematang Siantar	38
Gambar 4 Fasilitas Jalur Utama di Taman Hewan Pematang Siantar.....	39
Gambar 5 Jalur Menuju Kandang Hewan.....	40
Gambar 6 Museum Satwa	42
Gambar 7 Aksesibilitas di Wahana Permainan Anak	43
Gambar 8 Animal Show di Taman Hewan	45
Gambar 9 Klinik Hewan di Taman Hewan Pematang Siantar.....	46
Gambar 10 Fasilitas Kantin di Taman Hewan Pematang Siantar	48
Gambar 11 <i>Foodcourt</i> di Taman Hewan Pematang Siantar	50
Gambar 12 Fasilitas Area Istirahat di Taman Hewan	50
Gambar 13 Kondisi Fasilitas Toilet di Taman Hewan.....	52
Gambar 14 Fasilitas Waterboom di Taman Hewan	54
Gambar 15 Fasilitas Tempat Duduk di Taman Hewan	55
Gambar 16 Fasilitas Peminjaman Kursi Roda	56
Gambar 17 Sepeda Air di Taman Hewan	57
Gambar 18 ATM Center di Taman Hewan.....	58
Gambar 19 Pusat Informasi di Taman Hewan	59
Gambar 20 Mushola di Taman Hewan	60
Gambar 21 Toko Souvenir di Taman Hewan.....	61
Gambar 22 Dokumentasi Fasilitas <i>Signage</i> di Taman Hewan.....	63
Gambar 23 Fasilitas <i>Zoomart</i> di Taman Hewan	64
Gambar 24 Pos Kesehatan di Taman Hewan	64
Gambar 25 Tempat Parkir di Taman Hewan	65
Gambar 26 Kondisi Loker Tiket di Taman Hewan.....	66
Gambar 27 Wastafel di Taman Hewan	67
Gambar 28 Assembly Point di Taman Hewan	68
Gambar 29 Referensi Jalur Landai di Gazebo dan Tangga.....	94
Gambar 30 Referensi Fasilitas Toilet Aksesibel.....	96
Gambar 31 Referensi Desain Tempat Duduk	97
Gambar 32 Referensi Peminjaman Kursi Roda	98
Gambar 33 Referensi Map Aksesibel	99
Gambar 34 Referensi Petugas Terlatih Menangani Pengunjung Tuna Daksa	100

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Plagiarism Check Turnitin	104
LAMPIRAN 2 Rekap Bimbingan Proyek Akhir Siakad	105
LAMPIRAN 3 Surat Izin Penelitian	106
LAMPIRAN 4 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	107
LAMPIRAN 5 Dokumentasi Lapangan.....	108
LAMPIRAN 6 Transkrip Wawancara.....	111
LAMPIRAN 7 Checklist.....	113
LAMPIRAN 8 Survey Penilaian pengunjung disabilitas fisik di Taman Hewan Pematang Siantar ..	114
LAMPIRAN 9 Riwayat Hidup	116

DAFTAR PUSTAKA

2134-3804-1-SM (2). (n.d.).

Buku_Statistik_Sektoral_Kota_Pematangsiantar_2023. (n.d.).

Cahyaningtyas, & Dewi Pertiwi. (2023). <http://repository.poltekpar-nhi.ac.id/2342/>.
*PENGEMBANGAN FASILITAS DAN AKSESIBILITAS PENGUNJUNG DISABILITAS
 TUNADAKSA DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA. D4 Thesis, Poltekpar NHI
 Bandung.*

Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol UNITED NATIONS.
 (n.d.).

Cooper, Christopher P, Shepherd, & Rebecca. (1998).
<https://archive.org/details/tourismprinciple02edunse> .

Designing for the Disabled The New Paradigm. (n.d.).

*Disability and Development Report _____ Realizing the Sustainable Development Goals by, for
 and with persons with disabilities.* (2018).

Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (n.d.). *TOURISM PRINCIPLES AND
 PRACTICE*. www.pearson.com/uk

Guidance on the 2010 ADA Standards for Accessible Design. (2010). www.ADA.gov
<https://kemenparekraf.go.id/rumah-difabel/Destinasi-Wisata-Ramah-Difabel-di-Indonesia>
<https://www.unwto.org/world-tourism-day-2016>
<https://ptinklusif.kemdiktisaintek.go.id/s/2/ragam-disabilitas>. (n.d.).

Spillane, J.J. (1997). *Ekonomi Pariwisata: Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius
<https://www.ontario.ca/laws/statute/01o32> <https://kemenparekraf.go.id/rumah-difabel/Destinasi-Wisata-Ramah-Difabel-di-Indonesia>. (n.d.).
<https://www.unesco.org/en/articles/make-persons-disabilities-visible-promote-rights-persons-disabilities-2021> (n.d.).

Lukas, S. A. (n.d.). *Theme Park Theme Park Objekt Objekt series series*.
milesandhuberman1994. (n.d.).

Pengaruh Ketepatan Waktu, A., dan Harga Tiket, F., & Apriyadi, D. (n.d.). *ANALISIS
 PENGARUH KETEPATAN WAKTU, FASILITAS DAN HARGA TIKET TERHADAP
 KEPUASAN PENUMPANG KERETA API DI STASIUN PURWOSARI.*

Putra, R. E., Busari, A., & Kustiawan, A. (2020). *Strategi Pengembangan Sektor Pariwisata di
 Kabupaten Kutai Kartanegara. Jurnal Ilmu Ekonomi*. (n.d.).

Qualitative Inquiry And Research Design_ Choosing Among Five Approaches. (n.d.).

Sasongko, S., Damanik, J., Brahmantya, H., & Ekowisata Bahari dalam Pengembangan Produk Wisata Karampuang untuk Mencapai Pariwisata Berkelanjutan, P. (n.d.). *Jurnal Nasional Pariwisata*. 12(2), 2020.

Supanji, T. H. (2023). <https://kemenparekraf.go.id/rumah-difabel/Destinas-Wisata-Ramah-Difabel-di-Indonesia> <https://www.unwto.org/world-tourism-day-2016> <https://ptinklusif.kemdiktisaintek.go.id/s/2/ragam-disabilitas>. *Pemerintah Penuhi Hak Penyandang Disabilitas Di Indonesia*.

Suwarti, O. :, Yuliamir, H., Pengembangan, A., Tarik, D., Desa, W., Kampung, W., Sebagai, K., Wisata, A., Meningkatkan, G., Kunjungan, J., & Kabupaten, W. Di. (n.d.). 74 *Jurnal Gemawisata PENGEMBANGAN DAYA TARIK WISATA DESA WISATA KAMPUNG KEJI SEBAGAI ATRAKSI WISATA GUNA MENINGKATKAN JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN DI KABUPATEN SEMARANG*.

Universal Design Universal Design Guide for Inclusive Tourism Guide for Inclusive Tourism. (n.d.).

UU Nomor 8 Tahun 2016 (2).

A Yoeti Oka, 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*, Pradnya Paramita, Jakarta.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.