Jurnal Hospitality dan Pariwisata *Vol.12 (No. 1): 107 – 116. Th. 2026*
Versi Online : https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata *p-ISSN: 2442-522*
Doi : http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v12i2.10555 *e-ISSN: 2655-8165*

STRATEGI PENGEMBANGAN KAWASAN HERITAGE KESAWAN MENDUKUNG DAYA TARIK DAN PENGALAMAN WISATAWAN MEDAN

DEVELOPMENT STRATEGY FOR THE KESAWAN HERITAGE DISTRICT TO ENHANCE TOURIST APPEAL AND VISITOR EXPERIENCE IN MEDAN

Dewi Shinta Wulandari Lubis[1)], Danni Orlis Boy A Duha[2)]*

[1)]Program Studi Manajemen Pariwisata, STIM SUKMA MEDAN
[2)]Program Studi Manajemen Pariwisata, STIM SUKMA MEDAN

Diajukan 12 Maret 2026 / Disetujui 28 September 2026

Abstrak

Kawasan Heritage Kota Lama Kesawan merupakan kawasan bersejarah di Kota Medan yang memiliki potensi wisata melalui bangunan heritage, arsitektur kolonial, keberagaman budaya, kuliner, aktivitas ekonomi, dan ruang publik. Namun, berbagai potensi tersebut belum sepenuhnya terintegrasi sebagai produk wisata heritage yang mampu memberikan pengalaman wisatawan secara optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis kondisi komponen *Attraction, Accessibility, Amenities,* dan *Ancillary Services* (4A), mengidentifikasi pengalaman wisatawan, serta merumuskan strategi pengembangan Kawasan Heritage Kota Lama Kesawan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dipilih secara *purposive sampling* yang meliputi unsur pemerintah, pengelola kawasan, pelaku usaha, komunitas heritage/budaya, akademisi atau pakar, dan wisatawan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, kemudian dilanjutkan dengan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kota Lama Kesawan memiliki daya tarik heritage yang kuat melalui karakter bangunan bersejarah, suasana kawasan, kuliner, dan aktivitas masyarakat. Namun, pengemasan produk wisata, interpretasi sejarah, aksesibilitas internal, pedestrian, *signage*, kebersihan, amenitas, serta pelayanan pendukung masih perlu ditingkatkan. Pengalaman wisatawan secara umum positif, tetapi belum optimal karena keterbatasan informasi sejarah, fasilitas, kenyamanan, dan kebersihan. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan perlu diarahkan pada penguatan produk wisata heritage terpadu, interpretasi sejarah dan event, promosi digital, peningkatan aksesibilitas dan amenitas, pelestarian adaptif, serta kolaborasi stakeholder. Pengembangan tersebut perlu dilakukan secara terpadu dan berkelanjutan agar daya tarik dan pengalaman wisatawan meningkat tanpa menghilangkan identitas serta nilai sejarah kawasan.
Kata Kunci: Wisata Heritage; Kota Lama Kesawan; Daya Tarik Wisata; Pengalaman Wisatawan; Strategi Pengembangan; Pariwisata Berkelanjutan..

*Korespondensi Penulis:
E-mail: dewishintawulandari83@gmail.com

Abstract

Kota Lama Kesawan Heritage Area is a historic area in Medan City with tourism potential derived from heritage buildings, colonial architecture, cultural diversity, culinary attractions, economic activities, and public spaces. However, these potentials have not yet been fully integrated into a heritage tourism product capable of providing an optimal tourist experience. This study aims to analyze the conditions of the Attraction, Accessibility, Amenities, and Ancillary Services (4A) components, identify tourists' experiences, and formulate

development strategies for the Kota Lama Kesawan Heritage Area. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants were selected using purposive sampling and consisted of government representatives, heritage area managers, business actors, heritage and cultural communities, academics or experts, and tourists. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, followed by SWOT analysis. The results indicate that Kota Lama Kesawan has strong heritage tourism appeal based on its historic buildings, distinctive historical atmosphere, culinary offerings, and community activities. However, tourism product development, historical interpretation, internal accessibility, pedestrian facilities, signage, cleanliness, amenities, and supporting services still require improvement. Tourists generally reported positive experiences, but these experiences have not been optimal due to limitations in historical information, facilities, comfort, and cleanliness. The study concludes that development strategies should focus on strengthening integrated heritage tourism products, historical interpretation and events, digital promotion, improving accessibility and amenities, adaptive heritage conservation, and stakeholder collaboration. These strategies should be implemented in an integrated and sustainable manner to enhance tourist attraction and experience while preserving the identity and historical values of the area.
Keywords: *Heritage Tourism; Kota Lama Kesawan; Tourist Attraction; Tourist Experience; Development Strategy; Sustainable Tourism.*

Pendahuluan

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan sementara yang dilakukan seseorang atau kelompok untuk memperoleh pengalaman, rekreasi, maupun mempelajari keunikan suatu destinasi. Dalam perkembangannya, wisata heritage tidak hanya berorientasi pada kunjungan terhadap bangunan atau peninggalan sejarah, tetapi juga pada pengalaman autentik, edukatif, emosional, dan bermakna yang diperoleh wisatawan.

Kawasan Heritage Kota Lama Kesawan merupakan salah satu kawasan bersejarah di Kota Medan yang berkembang sejak masa kolonial dan memiliki keterkaitan dengan perkembangan perdagangan, bisnis, serta kehidupan sosial masyarakat multietnis. Kawasan ini memiliki sejumlah bangunan dan lingkungan bersejarah, seperti Rumah Tjong A Fie, Gedung London Sumatera, Gedung BNI Kesawan, Restoran Tip Top, serta deretan ruko tua di kawasan Jalan Ahmad Yani/Kesawan. Potensi tersebut menjadi dasar penting bagi pengembangan *heritage urban tourism*.

Pengembangan kawasan heritage tidak cukup dilakukan melalui pelestarian bangunan secara fisik. Kawasan perlu dikembangkan sebagai ruang wisata yang mampu mengintegrasikan nilai sejarah, budaya, aktivitas ekonomi, kuliner, masyarakat, ruang publik, dan pengalaman wisatawan. Konsep 4A yang terdiri atas *Attraction, Accessibility, Amenities,* dan *Ancillary Services* digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis kondisi destinasi secara terpadu.

Permasalahan yang ditemukan menunjukkan bahwa potensi daya tarik Kota Lama Kesawan belum sepenuhnya dikemas menjadi produk wisata yang terintegrasi. Aksesibilitas internal masih membutuhkan penguatan, khususnya pada pedestrian, *signage*, parkir, dan kenyamanan pergerakan wisatawan. Amenitas dan pelayanan pendukung juga belum merata dan belum sepenuhnya terintegrasi. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap kualitas pengalaman wisatawan.

Penelitian ini memiliki kebaruan pada pengintegrasian konsep 4A dengan *tourist experience*, teknologi digital, dan kolaborasi stakeholder dalam merumuskan strategi pengembangan kawasan heritage perkotaan. Penelitian tidak hanya melihat daya tarik bangunan bersejarah, tetapi juga hubungan antara daya tarik, aksesibilitas, fasilitas, pelayanan, pengalaman wisatawan, digitalisasi, dan tata kelola kawasan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis kondisi komponen 4A di Kawasan Heritage Kota Lama Kesawan; (2) menganalisis pengalaman wisatawan; dan (3) merumuskan strategi pengembangan kawasan melalui penguatan 4A untuk mendukung daya tarik dan pengalaman wisatawan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi Kawasan Heritage Kota Lama Kesawan, pengalaman wisatawan, serta faktor-faktor yang memengaruhi pengembangan kawasan. Lokasi penelitian adalah Kawasan Wisata Heritage Kota Lama Kesawan, Kota Medan, khususnya kawasan Jalan Ahmad Yani dan lingkungan sekitarnya yang memiliki bangunan heritage, ruang publik, aktivitas perdagangan, fasilitas wisata, serta kegiatan masyarakat.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan terdiri atas pemerintah, pengelola objek heritage, pelaku usaha, komunitas heritage/budaya, akademisi atau pakar, serta wisatawan. Dalam pelaksanaan penelitian terdapat 13 informan yang diberi kode I-01 sampai I-13 untuk menjaga kerahasiaan identitas yang mencakup unsur pemerintah, pengelola objek heritage, pelaku usaha, komunitas heritage/budaya, akademisi/pakar, dan wisatawan. Tabel jumlah informan yang digunakan dapat dilihat sebagai berikut :

Kelompok Informan	Jumlah
Pemerintah	1
Pengelola objek heritage	1
Pelaku usaha	3
Komunitas heritage/budaya	2
Akademisi/pakar	1
Wisatawan domestik	5
Total	13

Sumber: Data penelitian, 2026.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu:

1. Observasi, dengan mengamati kondisi bangunan heritage, daya tarik, aksesibilitas, amenitas, aktivitas wisatawan, kebersihan, keamanan, pelayanan pendukung, teknologi digital, serta aktivitas pengelolaan dan promosi.
2. Wawancara mendalam, menggunakan pedoman semi-terstruktur kepada informan yang telah ditentukan.
3. Dokumentasi, berupa dokumen pemerintah, data terkait kawasan, foto, peta, kegiatan, media promosi, dan dokumen relevan lainnya.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil analisis kualitatif kemudian disintesis menggunakan analisis SWOT untuk menghasilkan alternatif strategi pengembangan.

Fokus analisis meliputi tujuh aspek, yaitu: (1) *Attraction*; (2) *Accessibility*; (3) *Amenities*; (4) *Ancillary Services*; (5) *Tourist Experience*; (6) integrasi teknologi digital; dan (7) *Stakeholder Collaboration*. Strategi pengembangan kemudian dirumuskan berdasarkan sintesis faktor internal dan eksternal kawasan.

Hasil dan Pembahasan

1. Kondisi Attraction

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kota Lama Kesawan memiliki daya tarik heritage yang kuat. Daya tarik tersebut tidak hanya berasal dari bangunan bersejarah, tetapi juga terbentuk dari hubungan antara bangunan heritage, koridor jalan, aktivitas perdagangan, kuliner, masyarakat, komunitas, dan suasana historis kawasan.

Beberapa objek seperti Rumah Tjong A Fie, Gedung BNI Kesawan, Gedung London Sumatera, Restoran Tip Top, serta deretan ruko tua membentuk karakter visual dan historis kawasan. Keberadaan kuliner dan aktivitas ekonomi juga memperkuat karakter kawasan karena menunjukkan bahwa heritage Kesawan masih menjadi bagian dari kehidupan masyarakat.

Kegiatan Car Free Night (CFN) menjadi salah satu atraksi pendukung yang melibatkan komunitas, seni, budaya, UMKM, dan aktivitas kreatif. Namun, kegiatan tersebut belum sepenuhnya terintegrasi dengan interpretasi sejarah kawasan. *Storytelling* sejarah dan *Heritage Walking Tour* juga belum menjadi aktivitas yang dilakukan secara rutin dan terstruktur.

Dengan demikian, kekuatan utama attraction berada pada nilai sejarah, arsitektur, budaya, kuliner, komunitas, dan suasana kawasan. Permasalahan utamanya adalah belum optimalnya pengemasan seluruh potensi tersebut menjadi satu produk wisata heritage yang terintegrasi.

2. Kondisi Accessibility

Kota Lama Kesawan memiliki lokasi yang strategis di pusat Kota Medan dan relatif mudah dicapai melalui jaringan jalan serta berbagai moda transportasi. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor pendukung kunjungan wisatawan.

Namun, aksesibilitas internal kawasan masih memerlukan peningkatan. Aspek pedestrian, penyeberangan, *signage*, parkir, kenyamanan berjalan kaki, serta akses bagi kelompok rentan perlu diperhatikan agar wisatawan dapat menikmati kawasan secara lebih mudah dan aman.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mencapai kawasan, tetapi juga kemampuan wisatawan bergerak dan menikmati berbagai objek dalam kawasan.

3. Kondisi Amenities

Amenitas merupakan fasilitas yang mendukung kebutuhan dan kenyamanan wisatawan. Kota Lama Kesawan telah memiliki berbagai aktivitas usaha seperti restoran, kafe, dan fasilitas ekonomi lainnya. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas wisata masih membutuhkan pemerataan dan peningkatan kualitas.

Beberapa aspek yang perlu diperhatikan meliputi toilet, tempat duduk, kebersihan, pusat informasi, penerangan, ruang publik, fasilitas parkir, serta fasilitas pendukung lainnya. Pengembangan amenitas harus tetap mempertahankan karakter dan nilai historis kawasan sehingga fasilitas baru tidak mengurangi identitas heritage.

Keterbatasan amenitas berpengaruh terhadap kenyamanan wisatawan. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas perlu ditempatkan sebagai bagian dari strategi pengembangan pengalaman wisata, bukan hanya sebagai pembangunan infrastruktur fisik.

4. Kondisi Ancillary Services

Ancillary Services berkaitan dengan pelayanan pendukung, kelembagaan, informasi, promosi, keamanan, kebersihan, pemanduan, dan kerja sama antar-stakeholder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan Kota Lama Kesawan telah melibatkan berbagai pihak, seperti pemerintah, pengelola objek heritage, pelaku usaha, komunitas, masyarakat, dan akademisi. Namun, komunikasi dan kerja sama antar-stakeholder belum sepenuhnya terstruktur.

Permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan pembagian peran, pertukaran informasi, perencanaan bersama, koordinasi kegiatan, pemeliharaan kawasan, tindak lanjut permasalahan, serta monitoring dan evaluasi. Oleh sebab itu, penguatan tata kelola menjadi salah satu kebutuhan utama dalam pengembangan kawasan.

5. Tourist Experience

Pengalaman wisatawan di Kota Lama Kesawan terbentuk melalui interaksi dengan bangunan heritage, suasana historis, kuliner, aktivitas masyarakat, dan aktivitas ekonomi kawasan. Unsur tersebut memberikan pengalaman yang bersifat visual, historis, budaya, dan rekreatif.

Namun, pengalaman wisatawan belum sepenuhnya optimal. Informasi sejarah yang terbatas, fasilitas yang belum merata, kebersihan, kenyamanan pedestrian, dan kurangnya interpretasi sejarah menyebabkan pengalaman yang diperoleh belum maksimal.

Bangunan heritage perlu diposisikan tidak hanya sebagai objek yang dilihat, tetapi sebagai media untuk menyampaikan cerita dan identitas sejarah Kota Medan. Penyediaan informasi sejarah, *storytelling*, pemanduan, *heritage walking tour*, dan media digital dapat memperkuat pengalaman wisatawan.

6. Integrasi Teknologi Digital

Teknologi digital memiliki peluang besar untuk mendukung pengembangan Kota Lama Kesawan, terutama dalam penyediaan informasi, interpretasi sejarah, promosi, dan pelayanan.

Kebutuhan pengembangan digital meliputi integrasi informasi bangunan heritage, peta digital, *digital storytelling*, QR Code pada bangunan, informasi lokasi, rute wisata, kalender kegiatan, informasi kuliner dan ekonomi kreatif, reservasi apabila diperlukan, serta kanal pengaduan wisatawan.

Namun, teknologi digital perlu ditempatkan sebagai pendukung pengalaman langsung, bukan sebagai pengganti interaksi wisatawan dengan kawasan heritage.

7. Stakeholder Collaboration

Pengembangan kawasan heritage membutuhkan kolaborasi multipihak karena masing-masing stakeholder memiliki peran, kewenangan, dan sumber daya yang berbeda.

Pemerintah berperan dalam koordinasi dan fasilitasi kebijakan. Pengelola objek bertanggung jawab terhadap objek sesuai kewenangannya. Pelaku usaha mendukung kegiatan ekonomi dan pelayanan. Komunitas dapat berperan dalam kegiatan budaya dan interpretasi. Masyarakat berperan dalam menjaga lingkungan kawasan, sedangkan akademisi dapat memberikan dukungan kajian dan evaluasi.

Penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi tersebut perlu diperkuat melalui forum koordinasi, pembagian peran, agenda bersama, pertukaran data, tindak lanjut permasalahan, serta monitoring dan evaluasi.

Analisis SWOT

Hasil sintesis penelitian menunjukkan faktor internal dan eksternal berikut :

Faktor	Temuan Utama
Strengths (S)	Nilai sejarah kuat; bangunan heritage; karakter arsitektur; kuliner; aktivitas masyarakat; kegiatan budaya; lokasi strategis; media digital; keterlibatan stakeholder.
Weaknesses (W)	Informasi sejarah terbatas; storytelling belum rutin; pedestrian dan akses internal belum optimal; amenitas belum merata; digitalisasi belum terintegrasi; koordinasi stakeholder belum sepenuhnya terstruktur.
Opportunities (O)	Perkembangan teknologi digital; perhatian terhadap wisata sejarah; ekonomi kreatif; aktivitas komunitas; pengembangan event; walking tour; kolaborasi multipihak.
Threats (T)	Perubahan karakter bangunan; komersialisasi berlebihan; persaingan destinasi; peningkatan aktivitas tanpa pengelolaan memadai; kebersihan dan kenyamanan; keberlanjutan program.

Sumber: Hasil analisis penelitian, 2026.

Strategi Pengembangan Kawasan

Berdasarkan sintesis hasil penelitian dan analisis SWOT, diperoleh tujuh arah strategi pengembangan Kawasan Heritage Kota Lama Kesawan. Tabel dibawah ini menunjukkan arah strategi pengembangan kawasan sebagai berikut :

No.	Strategi	Kode SWOT
1	Penguatan produk wisata heritage terpadu melalui sejarah, arsitektur, kuliner, budaya, aktivitas masyarakat, dan ruang publik.	SO1, SO2
2	Penguatan event dan interpretasi sejarah melalui event kawasan,	SO3, WO2

	storytelling, pemanduan, dan Heritage Walking Tour.	
3	Pengembangan sistem informasi dan promosi digital kawasan secara terintegrasi melalui peta, QR Code, informasi heritage, rute, event, kuliner, fasilitas, dan kanal pengaduan.	SO4, WO1, WO5, ST5
4	Peningkatan aksesibilitas, amenitas, kebersihan, dan kenyamanan kawasan.	WO3, WT1
5	Pelestarian dan pemanfaatan adaptif bangunan heritage dengan mempertahankan karakter sejarah dan arsitektur.	ST2, ST3, WT3, WT4
6	Penguatan kolaborasi, kapasitas pelaku wisata, dan tata kelola melalui forum, pembagian peran, agenda bersama, dan monitoring-evaluasi.	ST4, WO4, WT2, WT5
7	Penguatan identitas dan pengendalian komersialisasi agar perkembangan ekonomi tetap mendukung karakter heritage.	ST1, ST3, WT4

Sumber: Hasil analisis SWOT penelitian, 2026.

Dari tabel diatas dapat dijelaskan arah strategi pengembangan kawasan sebagai berikut :

1. Penguatan produk wisata heritage terpadu

Potensi sejarah, arsitektur, kuliner, budaya, aktivitas masyarakat, dan ruang publik perlu dikemas dalam satu rangkaian pengalaman wisata. Pengembangan dapat dilakukan melalui rute wisata heritage, *walking tour*, interpretasi bangunan, wisata kuliner, dan aktivitas komunitas.

2. Penguatan event dan interpretasi sejarah

Event seperti Car Free Night dapat dikembangkan sebagai media untuk memperkenalkan sejarah dan budaya kawasan. Kegiatan tersebut perlu dilengkapi dengan *storytelling*, pemanduan, pameran, pertunjukan budaya, dan interpretasi sejarah.

3. Pengembangan sistem informasi dan promosi digital

Informasi digital perlu dikembangkan secara terpadu melalui QR Code, peta digital, *digital storytelling*, media sosial, kalender kegiatan, informasi objek wisata, dan kanal pelayanan wisatawan. Strategi digital dalam penelitian merupakan sintesis dari beberapa strategi SWOT terkait informasi, promosi, interpretasi, dan pelayanan.

4. Peningkatan aksesibilitas, amenitas, kebersihan, dan kenyamanan

Prioritas pengembangan meliputi peningkatan kualitas pedestrian, penyeberangan, *signage*, pemerataan fasilitas, kebersihan, kenyamanan, dan akses bagi kelompok rentan.

5. Pelestarian dan pemanfaatan adaptif bangunan heritage

Bangunan heritage perlu dipertahankan karakter arsitektur dan nilai sejarahnya sekaligus dapat dimanfaatkan secara adaptif untuk kegiatan usaha, kuliner, budaya, dan ekonomi kreatif tanpa menghilangkan identitas kawasan.

6. Penguatan kolaborasi dan tata kelola kawasan

Pengembangan kawasan perlu didukung forum koordinasi yang melibatkan pemerintah, pengelola, pelaku usaha, komunitas, masyarakat, dan akademisi. Pembagian peran, pertukaran informasi, agenda bersama, monitoring, serta evaluasi perlu dilakukan secara berkelanjutan.

7. Pengendalian komersialisasi dan penguatan identitas kawasan

Pengembangan ekonomi perlu berjalan seimbang dengan pelestarian heritage. Komersialisasi kawasan perlu dikendalikan agar aktivitas ekonomi tidak mengurangi karakter sejarah, kualitas lingkungan, dan pengalaman wisatawan.

Ketujuh strategi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan Kota Lama Kesawan tidak dapat dilakukan hanya melalui perbaikan satu komponen. Daya tarik, aksesibilitas, amenitas, pelayanan, pengalaman wisatawan, digitalisasi, pelestarian, dan tata kelola perlu dikembangkan secara terpadu.

Kesimpulan

1. Kesimpulan

Kawasan Heritage Kota Lama Kesawan memiliki potensi yang kuat untuk dikembangkan sebagai destinasi *heritage urban tourism*. Potensi tersebut berasal dari nilai sejarah, bangunan berarsitektur khas, budaya multietnis, kuliner, aktivitas masyarakat, komunitas, dan ruang publik.

Pada aspek 4A, Attraction memiliki potensi yang kuat tetapi membutuhkan pengemasan produk wisata dan interpretasi sejarah. Accessibility masih memerlukan peningkatan terutama pada pedestrian, *signage*, penyeberangan, parkir, dan kenyamanan pergerakan wisatawan. Amenities membutuhkan peningkatan dalam pemerataan fasilitas, kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas pendukung. Sementara itu, Ancillary Services membutuhkan penguatan koordinasi, pembagian peran, pelayanan, serta monitoring dan evaluasi.

Pengalaman wisatawan secara umum terbentuk melalui suasana historis, bangunan heritage, kuliner, dan aktivitas masyarakat. Namun, keterbatasan informasi sejarah, fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan masih menjadi faktor yang perlu diperbaiki.

Strategi pengembangan diarahkan pada tujuh aspek utama, yaitu penguatan produk wisata heritage terpadu; pengembangan event dan interpretasi sejarah; pengembangan informasi dan promosi digital; peningkatan aksesibilitas dan amenitas; pelestarian dan pemanfaatan adaptif bangunan heritage; penguatan kolaborasi dan tata kelola; serta pengendalian komersialisasi kawasan.

Dengan demikian, pengembangan Kota Lama Kesawan perlu dilakukan secara terintegrasi dengan tetap menempatkan pelestarian heritage dan kualitas pengalaman wisatawan sebagai bagian penting dalam pengelolaan kawasan.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan mengenai strategi pengembangan Kawasan Heritage Kota Lama Kesawan dalam mendukung daya tarik dan pengalaman wisatawan di Kota Medan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah Kota Medan perlu memperkuat kebijakan dan koordinasi dalam pengembangan Kawasan Heritage Kota Lama Kesawan sebagai destinasi *heritage urban tourism*. Pengembangan kawasan perlu dilakukan secara terpadu dengan mengutamakan keseimbangan

antara pelestarian nilai sejarah, peningkatan daya tarik wisata, kenyamanan wisatawan, dan kepentingan masyarakat serta pelaku usaha.

2. Pengelola kawasan perlu meningkatkan kualitas produk wisata heritage melalui penyusunan *heritage trail*, paket wisata sejarah, pusat informasi, serta kegiatan wisata yang menghubungkan bangunan bersejarah, kuliner, budaya, aktivitas masyarakat, dan ruang publik. Interpretasi sejarah juga perlu diperkuat melalui papan informasi, *signage*, QR code, *digital storytelling*, dan media informasi lainnya agar wisatawan memperoleh pengalaman yang lebih edukatif dan bermakna.

3. Aksesibilitas dan amenitas perlu menjadi prioritas pengembangan, khususnya melalui peningkatan kualitas pedestrian, penyeberangan, *signage*, area parkir, toilet, tempat sampah, penerangan, tempat istirahat, dan fasilitas bagi wisatawan berkebutuhan khusus. Pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan kawasan juga perlu dilakukan secara rutin dan terkoordinasi.

4. Pelayanan pendukung wisata (*Ancillary Services*) perlu diperkuat melalui pembagian peran yang jelas antara pemerintah, pengelola, pelaku usaha, komunitas, dan masyarakat. Koordinasi, pelayanan informasi, penanganan keluhan wisatawan, serta monitoring dan evaluasi perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan kualitas pelayanan kawasan.

5. Pelaku usaha dan masyarakat perlu dilibatkan secara aktif dalam pengembangan kawasan dengan tetap menjaga karakter dan identitas heritage. Pengembangan usaha, kuliner, ekonomi kreatif, dan kegiatan komersial hendaknya tidak mengubah karakter bangunan maupun mengurangi nilai sejarah kawasan.

6. Promosi dan pemanfaatan teknologi digital perlu ditingkatkan melalui pengembangan informasi wisata yang terintegrasi, seperti peta digital, informasi sejarah bangunan, kalender kegiatan, rute wisata, media sosial, dan kanal informasi resmi. Strategi digital tersebut dapat digunakan untuk memperluas promosi sekaligus memudahkan wisatawan memperoleh informasi sebelum dan selama berkunjung.

7. Pelestarian bangunan heritage perlu dilakukan secara konsisten melalui pemanfaatan adaptif (*adaptive reuse*) yang tetap mempertahankan karakter arsitektur dan nilai sejarah bangunan. Setiap pengembangan fisik maupun aktivitas komersial perlu memperhatikan prinsip pelestarian agar peningkatan daya tarik wisata tidak mengurangi keaslian kawasan.

8. Pengembangan event dan aktivitas budaya perlu dilakukan secara terencana dan berkelanjutan dengan melibatkan komunitas heritage, pelaku seni, masyarakat, dan pelaku usaha. Kegiatan seperti tur sejarah, festival budaya, pertunjukan seni, dan festival kuliner dapat dikembangkan sebagai atraksi yang memperkuat identitas Kota Lama Kesawan.

9. Pengendalian komersialisasi kawasan perlu dilakukan agar perkembangan usaha tidak mengurangi kualitas visual, karakter historis, dan fungsi ruang publik. Pemerintah dan pengelola perlu menetapkan ketentuan mengenai penggunaan bangunan heritage, pemasangan reklame, perubahan fasad, serta pemanfaatan ruang publik.

10. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengukur secara lebih kuantitatif tingkat kepuasan wisatawan terhadap komponen 4A dan pengalaman wisatawan, serta mengkaji dampak pengembangan kawasan terhadap aspek ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan. Penelitian lanjutan juga dapat mengevaluasi efektivitas strategi yang telah diterapkan sehingga pengembangan Kota Lama Kesawan dapat dilakukan berdasarkan indikator yang lebih terukur.

Daftar Pustaka

Byrd, E. T. (2007). Stakeholders in sustainable tourism development and their roles: Applying stakeholder theory to sustainable tourism development. Tourism Review, 62(2), 6–13. https://doi.org/10.1108/1660537078000030

Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. Tourism Management.

Cooper, C., et al. (2008). Tourism: Principles and Practice.

Domínguez-Quintero, A. M., González-Rodríguez, M. R., & Paddison, B. (2020). The mediating role of experience quality on authenticity and satisfaction in the context of cultural-heritage tourism. Current Issues in Tourism, 23(2), 248–260. https://doi.org/10.1080/13683500.2018.1502261

Freeman, R. E. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach.

Kempiak, J., Hollywood, L., Bolan, P., & McMahon-Beattie, U. (2017). The heritage tourist: An understanding of the visitor experience at heritage attractions. International Journal of Heritage Studies, 23(4), 375–392. https://doi.org/10.1080/13527258.2016.1277776

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. SAGE.

Oh, H., Fiore, A. M., & Jeoung, M. (2007). Measuring experience economy concepts: Tourism applications. Journal of Travel Research.

Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). The Experience Economy. Harvard Business School Press.

Rangkuti, F. (2019). Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. Gramedia Pustaka Utama.

Timothy, D. J., & Boyd, S. W. (2003). Heritage Tourism. Prentice Hall.