



ANALISIS KEBUTUHAN WISATAWAN PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP KETERMIMPILAN PRAMUWISATA DI LOMBOK

Oleh

Anas Pattaray¹⁾, Windra Aini²⁾, Lalu Ratmaja³⁾ & Endang Sri Wahyuni⁴⁾

^{1,2,3,4}Politeknik Pariwisata Lombok

Email: [1anas.pattaray@ppl.ac.id](mailto:anas.pattaray@ppl.ac.id)

Abstrak

Aktivitas pariwisata merupakan hak setiap orang dalam mendapatkan layanan yang setara, tidak terkecuali bagi penyandang disabilitas. Destinasi wisata tidak hanya menyediakan fasilitas untuk orang pada umumnya tetapi juga perlu menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas. Wisatawan penyandang disabilitas diberikan perhatian dengan menyediakan fasilitas infrastruktur yang memadai, transportasi yang ramah disabilitas hingga kompetensi guide yang mendampingi wisatawan disabilitas selama mengikuti tur. Fokus penelitian ini yaitu analisis kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas motorik dan sensorik terhadap layanan pramuwisata di Lombok. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang didasarkan pada upaya untuk memperoleh gambaran dan informasi terhadap data secara mendalam dengan pendekatan tematik. Hasil dari penelitian ini teridentifikasi bahwa pramuwisata di Lombok perlu menambah satu kompetensi khusus yaitu kompetensi bahasa isyarat sebagai alat interaksi dan komunikasi dengan penyandang disabilitas pada saat memberikan layanan kependamuan wisata.

Kata Kunci: Wisatawan, Disabilitas & Pramuwisata

PENDAHULUAN

Istilah penyandang disabilitas, sebelumnya dikenal dengan istilah penyandang cacat. Namun, Komnas HAM dan Kementerian Sosial memandang bahwa istilah penyandang cacat dalam perspektif bahasa Indonesia mempunyai makna yang berkonotasi negatif dan tidak sejalan dengan prinsip utama hak asasi manusia sekaligus bertentangan dengan nilai-nilai luhur bangsa yang menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia. Oleh karena itu disepakati bahwa istilah penyandang cacat diganti dengan istilah penyandang disabilitas (*Artikel-Kebijakan-Penyandang-Disabilitas @ Wwww.Kemhan.Go.Id, n.d.*).

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh. Disabilitas merupakan kondisi pembatasan aktivitas dikarenakan adanya keterbatasan fisik,

intelektual, mental atau sensorik dalam jangka waktu lama. Seorang penderita disabilitas akan mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan lingkungan sekitar berdasarkan kesamaan hak. Penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat Indonesia yang mempunyai kedudukan, hak, kewajiban, serta peran yang sama dengan masyarakat Indonesia lainnya dalam kehidupan dan penghidupannya (Halalia, 2020).

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas menyebutkan beberapa jenis disabilitas antara lain pertama, penyandang disabilitas fisik (motorik) dimana mereka terganggu fungsi gerak seperti akibat amputasi, lumpuh layu atau kaku, *paraplegia*, *celebral palsy* (CP), akibat *stroke*, akibat kusta, dan orang kecil. Kedua, penyandang disabilitas Intelektual yaitu terganggunya fungsi pikir karena tingkat kecerdasan dibawah rata-rata, antara lain terlambat belajar disabilitas grahita dan *down*



syndrom. Ketiga, penyandang disabilitas mental yaitu terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku antara lain psikososial, disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial. Keempat, penyandang disabilitas sensorik, yaitu terganggunya salah satu fungsi dari panca indera antara lain disabilitas netra, disabilitas rungu, dan atau disabilitas wicara (Musoliyah, 2019).

Peraturan Darah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas bertujuan untuk: a) Mewujudkan upaya perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas secara optimal, penuh dan setara dalam segala aspek kehidupan berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat. b) Meningkatkan taraf kehidupan, kesejahteraan, kemandirian, dan kualitas hidup penyandang disabilitas. c) Melindungi penyandang disabilitas dari penelantaran dan eksploitasi, pelecehan dan segala tindakan diskriminatif, serta pelanggaran hak asasi manusia. d) Memastikan pelaksanaan upaya perlindungan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas untuk mengembangkan diri serta mendayagunakan seluruh kemampuan sesuai bakat dan minat yang dimilikinya, dan e) Meningkatkan kemampuan, kepedulian, dan tanggung jawab Pemerintah Daerah, serta peranserta pelaku usaha, masyarakat, lembaga kesejahteraan sosial, dan/atau organisasi kemasyarakatan dalam perlindungan dan pemberdayaan penyandang disabilitas secara melembaga dan berkelanjutan.

Keterbatasan fisik bukan jadi alasan para difabel untuk menyerah dan berpangku tangan. Kaum difabel juga ingin memberikan sumbangsih untuk bangsa dan negara. Dengan keterbatasan yang dimiliki, mereka tetap semangat dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Para difabel dapat diberi kesempatan lebih untuk ikut serta pada semua aktivitas, tidak terkecuali aktivitas untuk berwisata. Stigma negatif tentang penyandang disabilitas perlu

dihapus dengan memastikan ketersediaan infra struktur dan sumber daya manusia yang memadai dan ramah bagi penyandang disabilitas. Mewujudkan hal tersebut tentu membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dalam memberikan layanan kepada penyandang disabilitas untuk tetap dapat melakukan aktivitas berwisata.

Destinasi wisata hanya dirancang untuk orang-orang yang normal saja. Pariwisata untuk orang-orang yang berkebutuhan khusus sangat minim dan bahkan jarang didapatkan. Kebutuhan pariwisata adalah hak bagi setiap orang termasuk penyandang disabilitas. Konsep pariwisata yang ramah untuk penyandang disabilitas yaitu pariwisata yang mampu menyediakan fasilitas dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Hampir semua destinasi dan objek wisata belum menyediakan fasilitas yang ramah bagi wisatawan difabel. Keterbatasan fisik yang dimiliki kemudian memungkinkan adanya kesulitan-kesulitan tertentu pada beberapa situasi dan kondisi lingkungan, misalnya menjangkau jarak yang jauh, menaiki tangga, mengambil dan memindahkan objek tertentu, khususnya jika orang-orang tersebut menggunakan kursi roda, tongkat yang memerlukan lengan untuk keseimbangan.

Aktivitas pariwisata menjadi bagian dari layanan kesetaraan yang diberikan untuk penyandang disabilitas. Tempat wisata harus menyediakan fasilitas ramah disabilitas, pengetahuan *guide* tentang layanan penyandang disabilitas, bahkan sampai kepada transportasi publik untuk menghantar berpergian dapat mereka akses. Menurut studi bertajuk “*Disabled travel: not easy, but doable*” yang dimuat di jurnal *Current Issues in Tourism* (2010), pergi berwisata bagi kelompok disabilitas memiliki beberapa manfaat seperti, mereka dapat berbaur ketika berada dalam struktur sosial dan mereka tidak merasa ditempatkan sebagai ‘orang sakit’ atau objek yang sedang dirawat. Kondisi itu akhirnya berujung pada kepercayaan diri dan



kualitas hidup yang meningkat (Musoliyah, 2019).

(Devile & Kastenholz, 2018) mengemukakan bahwa ada tiga kebutuhan penyandang disabilitas dalam berwisata yaitu tersedianya aksesibilitas, transportasi dan akomodasi. Pelayanan sektor pariwisata di Indonesia saat ini belum sepenuhnya mengakomodir kebutuhan kaum disabilitas. Kebutuhan pariwisata tidak hanya dibatasi bagi orang normal namun pelayanan publik khusus untuk kaum disabilitas juga penting di bidang pariwisata. Hal tersebut juga akan mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan di sebuah destinasi. Pelayanan pariwisata merupakan pelayan publik yang menjadi hak warga negara dimana pelayanan tersebut bisa menyentuh semua kalangan termasuk wisatawan yang masuk dalam kategori difabel (Mayarni et al., 2018). Namun pada kenyataannya masih banyak tempat wisata yang belum menyediakan fasilitas yang representatif untuk semua kalangan. Terlebih lagi destinasi wisata yang disiapkan sebagai kawasan wisata kelas dunia seperti Lombok.

Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika yang ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2014 untuk menjadi KEK Pariwisata. Dengan luas area sebesar 1.035,67 Ha diharapkan dapat mengakselerasi sektor pariwisata Provinsi Nusa Tenggara Barat. Ditetapkannya Mandalika sebagai KEK di Indonesia adalah salah satu indikator bahwa industri pariwisata di Nusa Tenggara Barat akan berkembang dan dikenal oleh masyarakat dunia. Industri pariwisata adalah industri yang menjual jasa dan layanan (Reka Karsa et al., 2014). Dengan demikian pariwisata di Lombok perlu berbenah dalam segala aspek tidak hanya pembanguan yang bersifat infra struktur fisik, tetapi juga yang bersifat non fisik terutama berkaitan dengan produk layanan jasa terhadap wisatawan dan kesiapan Sumber Daya Manusia untuk memberikan layanan kepada wisatawan disabilitas.

Jumlah penyandang disabilitas yang begitu besar tersebut, tentunya dapat menjadi

aset pangsa pasar yang cukup menggiurkan bagi Biro Perjalanan Wisata. Bagi wisatawan, membeli paket wisata yang dijual oleh biro perjalanan wisata akan lebih berharga, lebih efisien waktu, dan lebih nyaman dari membeli tiket wisata dan servis secara terpisah (Zakiyah & Husein, 2016). Adanya Biro Perjalanan Wisata akan memudahkan para calon wisatawan dalam merencanakan perjalanan wisata mereka, serta akan membuat mereka lebih merasa aman dan nyaman selama kegiatan wisata ditempat yang jauh dan asing bagi mereka (Harimisa, 2017).

Produk jasa yang ditunjang oleh kompetensi SDM akan meningkatkan kualitas layanan bagi sebuah industri yang bergerak di bidang pariwisata. (Whang et al., 2016), menyebutkan kualitas pelayanan dapat dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Hal ini juga dipertegas lagi oleh pendapat (Mayarni et al., 2018), kualitas pelayanan telah dikonseptualisasikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual dari penyedia jasa. Kualitas suatu jasa adalah perbedaan antara jasa yang disediakan dan yang diharapkan pelanggan.

Accessible tourism atau *social tourism* bagi kelompok disabilitas dapat diimplementasikan di seluruh komponen sektor pariwisata, seperti biro perjalanan, akomodasi, transportasi, destinasi, dan pusat informasi pariwisata (UNWTO et al., 2016). Suatu destinasi selayaknya menyediakan layanan-layanan yang siap mendukung wisatawan difabel. Staf-staf yang bekerja pada objek dan atraksi wisata juga harus terlatih dan siap dalam menangani berbagai hal seputar wisatawan dengan disabilitas. Dalam kata lain, para staf mampu dan siap menjadi asisten bagi wisatawan difabel untuk mendapatkan pengalaman wisata. Dalam hal fasilitas fisik, destinasi juga dapat mengakomodasi kebutuhan difabel seperti tempat parkir yang luas demi memudahkan ruang gerak, toilet serta jalur khusus yang dapat diakses baik oleh pengguna kursi roda maupun tunanetra.



Faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima). Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Mayarni et al., 2018).

LANDASAN TEORI

Fokus Masalah

Masalah pada penelitian kualitatif bertumpu pada suatu focus. Menurut (Moleong, 2004) menyatakan bahwa fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan yang baik. Penelitian ini memfokuskan pada analisis kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas terhadap layanan pemandu wisata di Lombok. Penyandang disabilitas dalam penelitian ini difokuskan pada penyandang disabilitas fisik/motorik dan penyandang disabilitas sensorik. Penyandang disabilitas motorik/fisik adalah penyandang disabilitas fisik antara lain amputasi, lumpuh layu atau kaku, paraplegi, *cerebral palsy* (CP), lumpuh akibat *stroke*, *difabel* akibat kusta, dan lainnya. Sedangkan penyandang disabilitas sensorik adalah disabilitas fungsi indera seperti disabilitas netra/buta, disabilitas rungu/tuli, dan disabilitas wicara/bisu. Alasan mengapa fokus masalah tersebut dipandang penting untuk diteliti karena data menunjukkan bahwa penyandang disabilitas sensorik dan motorik tersebut jumlahnya lebih dominan dan sangat memungkinkan untuk melakukan aktivitas

wisata. Menurut data PUSDATIN dari Kementerian Sosial, jumlah penyandang disabilitas cenderung mengalami peningkatan baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Berdasarkan data dari Pusdatin Kementerian Sosial RI tahun 2009 jumlah penyandang disabilitas di Indonesia sebanyak 1.541.942 jiwa dan mengalami peningkatan pada tahun 2011 sebanyak 2.126.785 jiwa. Penyandang Disabilitas Tubuh atau Tunadaksa menempati urutan pertama yaitu 717.312 jiwa atau sekitar 33,74% dari semua penyandang disabilitas yang ada di Indonesia (Utomo, 2019).

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja kebutuhan utama yang harus tersedia bagi wisatawan penyandang disabilitas pada saat mengikuti tur, dan bagaimana pelayanan pemandu wisata terhadap wisatawan penyandang disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kebutuhan utama yang harus tersedia bagi wisatawan disabilitas pada saat mengikuti tur dan menemukenali bagaimana sistem pelayanan dan keterampilan yang harus dikuasai oleh seorang pemandu wisata dalam melayani wisatawan penyandang disabilitas.

Kebutuhan dan Pelayanan

Analisa kebutuhan yang sering diistilahkan dengan *needs analysis* atau *needs assessment* di dalamnya menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan analisis kebutuhan, rumusan tujuan, instrument dan lain-lain. Penelitian ini membahas dan mengkaji kebutuhan penyandang disabilitas secara lebih mendalam mengenai perspektif pengembangan layanan pemandu wisata dari berbagai sisi. Fokus utama yang menjadi bahasan ini adalah bagaimana bentuk desain pedoman bagi pemandu wisata untuk wisatawan disabilitas dapat tergambar yang menyangkut *needs analysis*.

Analisis diartikan sebagai penyelidikan terhadap suatu peristiwa baik berupa karangan atau sebuah perbuatan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya dari segi sebab-



musabab maupun duduk perkaranya. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa penyandang disabilitas yang melakukan aktifitas pariwisata adalah wisatawan yang ingin mendapatkan layanan yang setara dan bersahabat dengan kondisi penyandang disabilitas. Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat dikembangkan sebagai layanan baru bagi pemandu wisata untuk penyandang disabilitas.

Pengembangan (*development*) adalah usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral sesuai dengan kebutuhan pekerjaan melalui pendidikan dan latihan. Pengembangan adalah suatu metode yang berorientasi pada peningkatan produktivitas kerja para pekerja di masa depan (Arianto et al., 2016). Pengembangan bertujuan untuk menghasilkan produk berdasarkan temuan-temuan dilapangan.

Menurut (Kotler, 2003) pelayanan (*Service*) sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut, dan *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di *front desk* yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Misalkan ialah lembaga keuangan.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1993) *Tangibles* yaitu kemampuan servis yang ditunjukkan seperti a) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang

berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. b) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan. c) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). d) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya disebutkan oleh (Lovelock & Wirtz, 2007), a) Umumnya produk layanan tidak dapat disimpan, sehingga mungkin mencari pilihan lain atau menunggu. b) Pelayanan merupakan elemen yang tidak nampak dan biasanya mendominasi penciptaan nilai. Hal ini menyebabkan tidak bisa merasakan, tidak bisa tersenyum, atau tidak bisa menyentuh elemen-elemennya dan mungkin tidak dapat melihat atau mendengarnya. Selain itu juga sulit untuk mengevaluasi dan membedakan dengan pesaing. c) Pelayanan sering kali sulit untuk digambarkan dan dipahami, sehingga memperoleh resiko dan ketidak pastian yang lebih besar. d) Orang mungkin menjadi bagian dari pengalaman pelayanan. Hal ini



dikarenakan berinteraksi dengan perlengkapan, fasilitas, dan system yang dimiliki oleh pemberi pelayanan. Selain itu, pelaksanaan tugas yang buruk juga dapat menyebabkan berkurangnya suatu produktivitas, mengganggu pengalaman pelayanan dan membatasi keuntungan. e) *Input* dan *Output* operasional cenderung berubah-ubah secara luas, sehingga sulit untuk menjaga konsistensi, keandalan dan kualitas pelayanan atau mempertahankan biaya rendah melalui produktivitas yang lebih tinggi. Selain itu juga sulit untuk melindungi dari hasil kegagalan pelayanan. f) Waktu sering dianggap sebagai faktor paling penting. Melihat waktu sebagai sumber daya yang langka sehingga harus digunakan secara bijak. Tidak suka membuang waktu dengan menunggu, dan menginginkan pelayanan tepat waktu serta nyaman. g) Tempat distribusi melalui saluran non fisik. Pelayanan berdasarkan informasi dapat disampaikan melalui saluran-saluran elektronik, seperti internet atau telekomunikasi suara, namun produk intinya melibatkan aktivitas fisik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang mendasarkan pada upaya untuk memperoleh gambaran dan informasi terhadap data secara lebih mendalam dengan pendekatan tematik. Menurut (Boyatzis, 1998) pendekatan tematik adalah metode untuk mengidentifikasi, menganalisis dan melaporkan tema-tema yang terpolakan dalam suatu fenomena. Menurut (Poerwandari, 2005) pendekatan tematik merupakan suatu proses yang digunakan dalam mengolah informasi kualitatif. Secara umum penelitian tematik bertujuan untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji dan dilaksanakan secara sistematis. Pendekatan tematik merupakan cara pandang yang mampu melihat sesuatu (yang tidak dapat dilihat dari orang lain) dari data, terkait suatu fenomena tertentu berdasarkan tema-tema yang muncul dari informasi umum (Braun & Clarke,

2014). Tema merupakan sebuah pola yang ditemukan dalam informasi kualitatif, yang memuat penjelasan dari beberapa sumber atau informan yang diyakini mampu memberikan informasi hingga interpretasi dari suatu fenomena.

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu menentukan informan kunci atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus peneliti secara sengaja. Purposive sampling adalah teknik pemilihan subjek sebagai sumber data dengan pertimbangan tertentu agar penelitian lebih berfokus kepada representasi terhadap fenomena sosial yang diteliti (Bungin, 2008). Pertimbangan subjek untuk penelitian ini yaitu orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi yang diteliti. Jumlah informan dalam penelitian ini 20 orang yaitu informan yang terlibat dalam Focus Group Discussion. Informan ini ditentukan berdasarkan latar belakang yang berbeda diantaranya penyandang disabilitas, pramuwisata, dan pengelola transportasi. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data yang kompleks tentang kebutuhan penyandang disabilitas terhadap keterampilan pemandu wisata saat mengikuti tur. Selain itu juga sumber data lainnya didapatkan dari para penyandang disabilitas yang berprofesi sebagai ojek dan pramuwisata di difa bike Yogyakarta.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis teknik pengumpulan data, yaitu FGD dan wawancara yaitu dengan Focus Group Discussion. Metode ini dilakukan dengan tujuan menemukan makna sebuah tema menurut pemahaman sebuah kelompok. FGD dimaksudkan untuk menghindari permaknaan yang salah dari seorang peneliti terhadap fokus masalah yang sedang diteliti. FGD adalah kelompok diskusi bukan wawancara. Ciri khas metode FGD yang tidak dimiliki oleh metode riset kualitatif



lainnya (wawancara mendalam atau observasi) adalah interaksi antara peneliti dengan informan dan informan dengan informan penelitian. FGD dalam penelitian ini mengundang perwakilan dari Himpunan Pramuwisata Indonesia di NTB, dan perwakilan dari LIDI Pondation (yayasan disabilitas di Lombok) bertujuan untuk mendapatkan data tentang kebutuhan wisatawan disabilitas terhadap keterampilan pramuwisata. Wawancara (*interview*) dilanjutkan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara adalah komunikasi satu arah dimana peneliti menggali informasi dengan mengajukan pertanyaan sesuai dengan pedoman wawancara secara lebih bebas dan leluasa serta tidak terikat oleh susunan pertanyaan pada pedoman wawancara untuk mendapatkan data yang diinginkan (Taylor & Bogdan, 1984). Wawancara mendalam tidak hanya sekali atau dua kali, melainkan berulang-ulang dengan intensitas yang tinggi (Bungin, 2008). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada anggota komunitas Difa Bike Yogyakarta untuk mengungkap dan memperoleh informasi yang berhubungan dengan layanan jasa yang diberikan untuk kebutuhan wisatawan disabilitas saat mengikuti tur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pariwisata dalam industri *tour and travel* perkembangannya sangat cepat, pertumbuhannya menunjukkan bahwa peningkatan dari tahun ke tahun yang sangat konsisten. Dengan jumlah wisatawan Internasional mencapai 1 miliar pada tahun 2012, sehingga negara-negara di seluruh dunia berkompetisi mengembangkan sektor pariwisata sebagai strategi pembangunan Nasional untuk penggerak ekonomi yang efektif. Pertumbuhan ekonomi dan pembangunan inklusif dapat menciptakan lapangan kerja dan kesejahteraan bagi masyarakat, dengan penyediaan layanan yang aman, nyaman dan ekonomis untuk transportasi dan infrastruktur di sektor pariwisata. Hal

tersebut merupakan faktor kunci keberhasilan pariwisata sebuah destinasi wisata (Pantelescu, 2012).

Salah satu yang perlu mendapat perhatian adalah infrastruktur yang cukup untuk melayani kebutuhan penyandang disabilitas, termasuk bayi dan orang tua sebagai target pasar pariwisata yang cukup menjanjikan. Namun karena lingkungan, sistem transportasi, dan layanan yang dirancang, penyandang disabilitas dan orang mengalami masalah terkait mobilitas atau akses untuk informasi seringkali tidak dapat menikmati hal yang sama dalam kebebasan untuk berwisata ke negara lain. Masalah aksesibilitas sangat mendominasi, dan mempengaruhi wisatawan untuk berwisata dan selain itu, dalam hal akses, informasi, transportasi lokal, akomodasi, kunjungan dan layanan partisipasi dalam kegiatan budaya atau olahraga baik sebagai penonton atau peserta.

Oleh karena itu, masalah disabilitas sebagai bagian penting dalam strategi pembangunan berkelanjutan akan memastikan kebijakan dan praktik pariwisata melibatkan penyandang disabilitas, sehingga menimbulkan kesetaraan hak dan aksesibilitas pariwisata untuk semua orang. Industri pariwisata perlu memberikan layanan yang sama kepada penyandang disabilitas dan memberikan kesempatan untuk menikmati pariwisata. Wisatawan disabilitas diberikan jaminan untuk melakukan perjalanan secara mandiri, dan ketersediaan fasilitas yang dapat diakses dengan dipandu oleh pelaku yang berkompeten. Ketersediaan layanan tersebut dapat dipromosikan sebagai pemasaran inklusif.

Kebijakan Pemerintah Daerah Untuk Penyandang Disabilitas

Kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat tentang penyandang disabilitas dituangkan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Dalam Peraturan Daerah tersebut memuat hak-hak penyandang disabilitas meliputi: hak hidup, hak bebas



daristigma, hak privasi, hak keadilan dan perlindungan hokum, hak pendidikan, hak pekerjaan, kewirausahaan, dan koperasi, hak kesehatan, hak politik, hak keagamaan, hak keolahragaan, hak kebudayaan dan pariwisata, hak kesejahteraan sosial, hak disabilitas, hak pelayanan publik, hak perlindungan dari bencana, hak habilitasi dan rehabilitasi, hak konsesi, hak pendataan, hak hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat, hak berekspresi, berkomunikasi, dan memperoleh informasi, hak kewarganegaraan, hak bebas dari tindakan diskriminasi, penelantaran, penyiksaan, dan eksploitasi.

Peraturan Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat nomor 4 tahun 2019 juga mengatur tentang kemudahan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas sebagai berikut: a) Pemerintah Daerah wajib menyebarluaskan dan menyosialisasikan Pelayanan Publik yang mudah diakses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 kepada Penyandang Disabilitas dan masyarakat. b) Gubernur melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pemberian Pelayanan Publik oleh Perangkat Daerah kepada penyandang disabilitas. c) Pemerintah Daerah wajib menjamin tersedianya aksesibilitas terhadap fasilitas umum bagi Penyandang Disabilitas. d) Aksesibilitas terhadap fasilitas umum sebagaimana dimaksud pada ayat meliputi; bangunan gedung, jalan, permukiman, pertamanan dan permakaman, akses ke, dari dan di dalam bangunan Gedung, pintu, tangga, dan/atau lift untuk bangunan gedung bertingkat, tempat parkir dan tempat naik turun penumpang, toilet, peringatan darurat, dan tanda-tanda khusus. e) Pemerintah Daerah wajib mencantumkan ketersediaan fasilitas yang mudah diakses oleh Penyandang Disabilitas sebagai salah satu syarat dalam permohonan izin mendirikan bangunan. f) Pemerintah Daerah wajib melakukan audit terhadap ketersediaan fasilitas Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas pada setiap bangunan gedung. g) Pemeriksaan kelaikan

fungsi terhadap ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas merupakan syarat dalam penerbitan dan perpanjangan sertifikat laik fungsi bangunan gedung. h) Fasilitas untuk pejalan kaki dan penyandang disabilitas harus dilengkapi dengan paling sedikit; rambu lalu lintas yang diberi tanda-tanda khusus untuk penyandang disabilitas, marka Jalan yang diberi tanda-tanda khusus untuk penyandang disabilitas, alat pemberi isyarat lalu lintas yang diberi tanda-tanda khusus untuk penyandang disabilitas.

Keterampilan Pramuwisata (*tour guide*) Bagi Wisatawan Disabilitas

Pramuwisata adalah orang yang mempunyai sertifikat tanda lulus ujian profesi dari instansi atau lembaga resmi pariwisata dan telah memiliki tanda pengenal (*bagde*), sehingga berhak untuk menjadi pembimbingan perjalanan bagi wisatawan individu atau kelompok dengan satu atau lebih bahasa untuk memberikan penjelasan tentang suatu objek baik kebudayaan, kekayaan alam dan kehidupan masyarakat bangsa (Suyitno, 2005).

Kebutuhan disabilitas terhadap aktivitas rekreasi adalah hal yang sangat lumrah dan dalam hal ini disabilitas juga memiliki kebutuhan yang sama seperti non disabilitas sehingga isabilitas juga sangat butuh bersosialisasi, aktualisasi diri, dan rekreasi. Pelayanan yang inklusi sangat dibutuhkan untuk aktifitas pariwisata dan ketersediaan aksesibilitas juga perlu dikembangkan dan juga ketersediaan SDM yang kompeten. Pramuwisata perlu mengetahui lebih awal kebutuhan penyandang disabilitas sebelum melakukan tur sehingga dalam kegiatan wisata tidak terjadi kesalahpahaman antara pemandu dan wisatawan. Kegiatan wisata harus dengan bahagia dan tidak terbebani dengan mematuhi aturan yang disepakati bersama dan komunikasi yang intens juga penting. Pramuwisata harus menginformasikan terlebih dahulu kepada wisatawan tentang daya tarik wisata yang dikunjungi, fasilitas publik yang aksesibel,



tempat makan, dan segala bentuk atraksi yang ada di tempat wisata tersebut. Pertanyaan penting yang perlu disampaikan kepada penyandang disabilitas seperti apakah anda butuh bantuan, bantuan seperti apa yang dibutuhkan, dan bagaimana cara membantunya. karena setiap disabilitas akan berbeda kebutuhannya. Ketiga pertanyaan tersebut dapat dimasukkan ke dalam standar pelayanan minimum untuk meningkatkan pelayanan pramuwisata yang optimal terhadap wisatawan disabilitas.

Keterampilan adalah perilaku yang terkait dengan tugas, yang bisa dikuasai melalui pembelajaran, dan bisa ditingkatkan melalui pelatihan dan bantuan orang lain. Keterampilan merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. Adapun perilaku adalah manifestasi kepribadian dan sikap yang ditunjukkan ketika seseorang berinteraksi dengan lingkungannya. Keterampilan bisa digunakan untuk mengendalikan perilaku (Brigitha et al., 2018). Pengetahuan yang dimiliki seseorang bisa dikategorikan dalam dua jenis, yaitu: pengetahuan yang didasari dan pengetahuan yang tidak didasari. Ketika seseorang menjalani kehidupannya dia akan mengumpulkan dan mempelajari fakta, menyaksikan peristiwa, dan mendapatkan potongan-potongan informasi lain yang kemudian ditambahkan ke dalam simpanan memori dan akan diakses ketika yang bersangkutan memproses informasi baru dan mempersiapkan reaksi terhadap suatu instansi atau orang lain.

Disabilitas sensorik dan disabilitas motorik sudah sangat familiar di masyarakat kita. Disabilitas jenis ini memerlukan standar pelayanan dalam pariwisata. Dari ke dua jenis disabilitas tersebut, ada satu penyandang disabilitas yang juga paling membutuhkan pariwisata dan perhatian khusus untuk diberikan pelayanan yaitu disabilitas psikososial (dulu menggunakan istilah orang gila). Disabilitas jenis ini adalah disabilitas yang terganggu secara kejiwaan dan mengalami ketidak stabilan secara emosional. Disabilitas

jenis ini salah satu cara untuk mengurangi penderitanya adalah dengan pariwisata atau rekreasi yang akan menjadi terapi bagi disabilitas psikososial untuk mendapatkan suasana yang nyaman, tenang, dan menemukan suasana lingkungan yang asri. Dalam hal ini, disabilitas psikososial bukan disabilitas yang kita kenal sebagai orang gila yang anarkis atau gembel, tetapi disabilitas psikososial dalam kelompok ini adalah disabilitas yang telah mengalami perawatan medis dan dalam kehidupan sehari-harinya sudah melakukan aktifitas normal seperti bekerja atau sekolah. Disabilitas jenis ini adalah disabilitas yang sewaktu-waktu dapat kambuh sehingga cara untuk mengurangi gejala disabilitasnya dengan rekreasi dan wisata.

Komunikasi yang baik antara pramuwisata dengan disabilitas akan menghasilkan interaksi yang baik karena ketika ada interaksi, akan diketahui bahwa tidak selamanya penyandang disabilitas ingin dibantu dalam segala hal. Mengidentifikasi kebutuhan penyandang disabilitas sangat penting dilakukan karena kebutuhan dari masing-masing penyandang disabilitas berbeda-beda tergantung dari fungsi dan kebutuhannya sebagai contoh dalam penggunaan kursi roda juga sangat tergantung kebutuhan. Pramuwisata juga harus mengetahui bagaimana penggunaan kursi roda dengan tepat, cara melipat, menaikkan ke mobil, dan menurunkan dengan aman dari mobil bahkan kursi roda jenis apa yang digunakan saat berada di obyek wisata dan sebagainya. Hal ini penting sebagai standar pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas untuk mengurangi resiko kecelakaan dan resiko kesalahan komunikasi.

Seluruh kebutuhan penyandang disabilitas telah tertuang dalam Perda NTB Nomor 4 tahun 2019 dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2018. Hanya saja implementasi dari landasan hukum ini belum maksimal. Sehingga dalam hal ini dibutuhkan komunikasi yang intens dari seluruh *stake holder* untuk bagaimana memaksimalkan implementasinya dan penyandang disabilitas juga mendapatkan



ruang di sektor pariwisata. Seluruh komponen dapat bekerja sama saling membantu untuk mengakomodir penyandang disabilitas untuk dapat bekerja sebagai pramuwisata atau bekerja sebagai tour operator atau melibatkan penyandang disabilitas untuk memberi masukan terhadap kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas kepada pramuwisata di NTB khususnya. Selain itu penyandang disabilitas di NTB juga mendapatkan ruang untuk hidup lebih mandiri di tengah masyarakat.

Penyandang disabilitas memiliki kemampuan untuk mandiri dan tidak semua penyandang disabilitas saat melakukan perjalanan tidak menggunakan pendamping. Ada beberapa kelompok disabilitas seperti tuna rungu dan keterbatasan fisik tidak menggunakan pendamping atau pemandu saat mengikuti tur wisata. Sebagian penyandang disabilitas ketika diwarkan alat bantu akan menolak karena dianggap tidak mampu untuk berjalan secara mandiri. Hal penting yang perlu diperhatikan oleh pramuwisata adalah mengidentifikasi *treatment* kepada penyandang disabilitas. Karena meskipun jenis disabilitas yang sama, *treatment* yang dilakukan oleh pramuwisata akan berbeda. Menghadapi disabilitas tuli dibutuhkan kemampuan pramuwisata dalam berbahasa isyarat sangat penting.

Menyiapkan layanan untuk kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas yang akan ke Lombok untuk tujuan berwisata, terlebih Lombok juga menjadi salah satu destinasi super prioritas di Indonesia yang sedang dikembangkan dengan adanya Mandalika dan event internasional MotoGP 2021. Lombok akan menjadi tujuan wisata dunia dan tidak menutup kemungkinan di dalamnya juga termasuk wisatawan penyandang disabilitas. Untuk menghadapi hal itu yang perlu dilakukan pertama adalah merubah paradigma berpikir dan acara pandang masyarakat bahwa penyandang disabilitas bukan orang yang istimewa tetapi sekelompok orang yang

memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda.

Dalam bahasa isyarat bagi disabilitas tuli dibagi menjadi 2 yaitu CB dan Bisindo. CB digunakan untuk bahasa isyarat internasional sedangkan Bisindo digunakan untuk bahasa isyarat di Indonesia. Kemudian ketersediaan suling teks atau sejenis brosur untuk mengkomunikasikan sebuah obyek wisata kepada disabilitas tuli. Disabilitas tuli dapat membaca secara visual sehingga dibutuhkan penanda berbentuk gambar di setiap tempat yang dikunjungi. Lalu kemudian ada yang disebut HOH yaitu disabilitas yang mengalami kesulitan dalam pendengaran. Disabilitas ini akan menggunakan ABD (alat bantu dengar) pada saat berinteraksi dengan orang lain. Yang sangat dibutuhkan oleh disabilitas HOH ini adalah pramuwisata mampu menjelaskan dengan jelas dengan gerakan mulut yang tidak terlalu cepat ketika menyampaikan informasi supaya penyandang disabilitas dalam kelompok ini dapat menangkap dan menerjemahkan informasi yang disampaikan oleh pramuwisata. Untuk penyandang disabilitas fisik lainnya seperti pengguna kursi roda dan tongkat, percayakan kepada mereka untuk berusaha secara mandiri dan minimalisir bantuan jika mereka tidak memintanya karena hal itu adalah apresiasi tertinggi bagi penyandang disabilitas ketika dibiarkan untuk melakukan hal yang diinginkan secara mandiri. Menawarkan apa yang dibutuhkan bukan memberikan belas kasihan.

Menangani wisatawan dengan keterbatasan secara fisik atau tamu disabilitas saat tur membutuhkan keterampilan khusus karena anggota Himpunan Pramuwisata Indonesia perlu mendapatkan pengetahuan yang lebih kompleks berkaitan dengan pelayanan yang harus diberikan oleh pramuwisata kepada wisatawan disabilitas. Mengadapi tamu dengan kebutuhan khusus dengan karakteristik yang berbeda-beda tentu perlu kehati-hatian saat memberikan pelayanan. Salah satu yang biasanya dialami oleh pramuwisata saat



menangani penyandang disabilitas adalah ketersinggungan. Hal-hal seperti itu akan dapat dikurangi jika seorang pramuwisata mengetahui cara menanganinya. Oleh sebab itu memang standar pelayanan yang dituangkan dalam SOP sangat dibutuhkan. Menangani tamu dengan kategori disabilitas biasanya pramuwisata mendapatkan dari pihak *user* atau *travel agent*.

Umumnya wisatawan disabilitas yang akan membawa alat bantu seperti kursi roda atau tongkat. Ketika berada di bis, wisatawan jenis ini akan diberikan tempat duduk di *front line* supaya memudahkan untuk diberikan pelayanan. Cara lain yang dilakukan dengan memberikan *sign* pada tempat duduknya sehingga wisatawan non disabilitas tidak akan menempati tempat yang telah diberikan tanda tersebut. Begitu pula mobil yang digunakan sebaiknya mobil dengan pintu geser sehingga memudahkan untuk dibantu saat turun naik kendaraan. Untuk kebutuhan wisatawan disabilitas sensorik buta dan tuli sebaiknya disiapkan alat bantu seperti huruf braile atau panduan lain yang dapat dipahami oleh disabilitas sensorik. Pramuwisata juga harus memiliki keterampilan berkomunikasi dengan penyandang disabilitas sensorik.

Wisatawan disabilitas merupakan hal yang biasa dan yang mutlak dibutuhkan adalah komunikasi sedangkan aksesibilitas bukan kendala bagi wisatawan karena akses masih dapat diimprovisasi. Wisatawan penyandang disabilitas yang mampu berwisata ke Negara lain adalah orang yang telah menjamin dirinya (*well train*) terhadap resiko-resiko dan kemampuannya untuk berwisata. Wisatawan penyandang disabilitas tidak sembarangan memutuskan untuk *traveling* jika mereka tidak siap. Bahkan wisatawan jenis ini sudah *well prepare* dan memastikan dan memberanikan dirinya untuk berwisata. Mereka telah diuji dan dijamin oleh negaranya untuk melakukan *traveling*. Biasanya *travel agent* dari luar akan memberikan *manifest* kepada *travel agent* dalam negeri. *Manifest* tersebut merupakan rekam jejak kondisi fisik maupun psikologis

wisatawan yang akan melakukan *traveling* tersebut dan itulah yang akan dipelajari oleh pramuwisata untuk memberikan layanan dan menyiapkan kebutuhan wisatawan yang akan didampingi. Dalam manifest biasanya memuat hal-hal yang harus ditaati oleh ke dua belah pihak. Seorang pramuwisata harus mampu mengidentifikasi wisatawananya baik secara fisik maupun psikologis. Selain servis yang baik ada hal penting harus diperhatikan adalah motivasi karena dalam berinteraksi dengan wisatawan akan terjadi *cross culture* antara pramuwisata dengan wisatawananya.

Edukasi terhadap masyarakat juga sangat penting untuk menghilangkan paradigma negatif atau mendiskreditkan penyandang disabilitas. Untuk *travel agent* mestinya harus ada website tersendiri untuk mempromosikan Lombok sehingga *traveling* penyandang disabilitas mendapat kepastian dan tidak ragu untuk datang ke Lombok dan tersedia layanan untuk wisatawan disabilitas. Pemerintah maupun Asosiasi seperti HPI maupun ASITA dalam hal ini dituntut untuk siap, jangan karena alasan aksesibilitas sehingga layanan terhadap penyandang disabilitas dapat terhambat. Layanan kepada penyandang disabilitas bukanlah hal yang perlu dispesialkan tetapi hanya penyesuaian kebutuhan. Hal lain yang perlu dilakukan oleh *stake holder* adalah memberikan edukasi pariwisata kepada penyandang disabilitas untuk menghadapi kebutuhan pariwisata yang ada di Lombok. Melibatkan penyandang disabilitas sebagai pramuwisata di Lombok, akan memberikan nilai tambah bagi promosi ke luar bahwa di Lombok tersedia pramuwisata penyandang disabilitas yang akan memberikan pelayanan kepada wisatawan penyandang disabilitas.

PENUTUP

Kesimpulan

Penyandang disabilitas pada dasarnya tidak memerlukan perlakuan yang berbeda dari orang pada umumnya, tetapi yang perlu dilakukan adalah penyesuaian kebutuhan yang dapat dijadikan sebagai standar pelayanan yang



tidak hanya mengakomodir non disabilitas tetapi juga standar pelayanan bagi penyandang disabilitas. Terjadinya interaksi dan komunikasi antara penyandang disabilitas dengan non disabilitas dalam pariwisata menunjukkan bahwa pariwisata tidak hanya dimiliki oleh non disabilitas tetapi juga penyandang disabilitas butuh pariwisata. Standar pelayanan minimum untuk pemenuhan kebutuhan wisatawan baik disabilitas maupun non disabilitas harus diatur dalam standar operasional yang dibakukan. Standar pelayanan yang lebih spesifik untuk disabilitas juga diperlukan jika tidak terakomodir di dalam standar pelayanan minimum yang berlaku untuk umum.

Pramuwisata perlu menambah satu kompetensi khusus yaitu dengan menambah kompetensi bahasa isyarat sebagai alat interaksi dengan penyandang disabilitas pada saat memberikan layanan kependudukan wisata yaitu bahasa disabilitas. Komunikasi yang baik antara pramuwisata dengan disabilitas akan menghasilkan interaksi yang baik karena ketiak ada interaksi, akan diketahui bahwa tidak selamanya penyandang disabilitas ingin dibantu dalam segala hal. Kompetensi lainnya yang perlu diperhatikan oleh pramuwisata adalah mengidentifikasi *treatment* kepada penyandang disabilitas. Karena meskipun jenis disabilitas yang sama, *treatment* yang dilakukan oleh pramuwisata akan berbeda. Menghadapi disabilitas tuli dibutuhkan kemampuan pramuwisata dalam berbahasa isyarat sangat penting. Dalam kependudukan juga perlunya ada training khusus bagi pramuwisata dalam memberi pelayanan kependudukan wisatawan disabilitas. Dalam training juga perlu pelibatan langsung penyandang disabilitas agar kebutuhan yang diperlukan oleh penyandang disabilitas menjadi keterampilan seorang pramuwisata dan terakomodir dalam sebuah SOP.

Dalam Anggaran Dasar maupun Anggaran Rumah Tangga dan Petunjuk Operasional HPI belum menyakan secara

khusus tentang keterampilan khusus yang harus dimiliki oleh seorang pramuwisata berkaitan dengan peyanaan terhadap penyandang disabilitas. HPI NTB bisa menambah satu materi khusus mengenai keterampilan pramuwisata dalam menangani wisatawan disabilitas. Kebutuhan utama pramuwisata adalah skil namun ada hal lain juga tidak kalah penting untuk disiapkan adalah ketersediaan alat transportasi yang ramah disabilitas. Fasilitas-fasilitas umum seperti bandara, pelabuhan, dan terminal sebagai akses point wisatawan belum ramah terhadap disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] (UNWTO), U. N. W. T. O., Blomberg-Nygard, A., & Anderson, C. K. (2016). United Nations world tourism organization study on online guest reviews and hotel classification systems: an integrated approach. *Service Science*, 8(2), 139–151.
- [2] Arianto, T. P., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Effect of employee training systems work and leadership style on spinning spirit of employee unit 1 (one) pt Sinar Pantja Djaja (Sritex Group) Semarang. *Journal of Management*, 2(2).
- [3] *Artikel-Kebijakan-Penyandang-Disabilitas @ Www.Kemhan.Go.Id.* (n.d.). <https://www.kemhan.go.id/pusrehab/2016/11/24/artikel-kebijakan-penyandang-disabilitas.html>
- [4] Boyatzis, R. E. (1998). *Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development.* sage.
- [5] Braun, V., & Clarke, V. (2014). What can “thematic analysis” offer health and wellbeing researchers? *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 9.
- [6] Brigitha, T. B., Lopian, S. J., & Taroreh, R. N. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Keterampilan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Bunaken (Studi



- Kasus Wisatawan Manado Tour Guide). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2).
- [7] Bungin, B. (2008). *Qualitative Research: Communication, Economics, Public Policy, and Other Social Studies*. Jakarta: Kencana.
- [8] Cahyadi, R., & Gunawijaya, J. (2009). *Pariwisata Pusaka: Masa Depan bagi Kita, Alam dan Warisan Budaya Bersama*. Jakarta: UNESCO.
- [9] Devile, E., & Kastenholz, E. (2018). Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 265–285. <https://doi.org/10.1080/19407963.2018.1470183>
- [10] Halalia, M. R. (2020). Pemenuhan Hak Politik Penyandang Disabilitas Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas oleh Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Yogyakarta. *Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 6(2).
- [11] Harimisa, D. (2017). Tindak Pidana Menghalang-Halangi atau Melarang Hak Penyandang Disabilitas Menurut Pasal 145 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas. *Lex Privatum*, 5(5).
- [12] Kotler, P. (2003). *Marketing insights from A to Z: 80 concepts every manager needs to know*. John Wiley & Sons.
- [13] Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Marketing dei servizi. Risorse umane, tecnologie, strategie*. Pearson.
- [14] Mayarni, Meilani, N. L., & Zulkarnaini. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1–68), 11–18.
- [15] Moleong, L. J. (2004). *Metode kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [16] Musoliyah, A. (2019). Pemenuhan Hak-hak Anak Berkebutuhan Khusus dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas: Studi Kasus Di Desa Sonoageng Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk. *Sakina: Journal of Family Studies*, 3(2).
- [17] Nusa, G., & Barat, T. (2018). *Lembar daerah provinsi nusa tenggara barat*.
- [18] Pantelescu, A. M. (2012). Trends in international tourism. *Cactus Tourism Journal*, 3(2), 31–35.
- [19] Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140–147.
- [20] Poerwandari, E. K. (2005). Pendekatan kualitatif untuk perilaku manusia. Jakarta: Mugi Eka Lestari.
- [21] Reka Karsa, J., Karsa -, R., Pengolahan Sirkulasi Ruang Luar Dan Fasilitas Khusus Pada Taman Rekreasi Dunia Fantasi Bagi, K., Riany, M., Supriyanto, H., & Nurdiamanty, E. (2014). “Diffable People.” *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Januari*, 1(4), 1–11.
- [22] Suyitno, I. (2005). *Proposisi Bentuk Kosong dalam Wacana Slogan: Kajian Tindak Tutur Wacana Slogan*. *Jurnal Humaniora*, 17(3), 252–260.
- [23] Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introduction to qualitative research methods: The search for meanings*. Wiley-Interscience.
- [24] Utomo, L. P. (2019). Penyesuaian Sosial Penyandang Disabilitas Tubuh Di Balai Besar Rehabilitasi Sosial Bina Daksa (Bbrsbd) Prof. Dr. Soeharso Kota Surakarta, Jawa Tengah. *Komunitas*, 10(1), 20–38. <https://doi.org/10.20414/komunitas.v10i1.1071>
- [25] Whang, H., Yong, S., & Ko, E. (2016). Pop culture, destination images, and visit intentions: Theory and research on travel motivations of Chinese and Russian tourists. *Journal of Business Research*, 69(2), 631–641.
- [26] Zakiyah, U., & Husein, R. (2016). *Pariwisata Ramah Penyandang*



Disabilitas. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(3), 482–505.
<https://doi.org/10.18196/jgpp.2016.0068>