

**PENGEMBANGAN PELAYANAN BAGI  
WISATAWAN PENYANDANG DISABILITAS FISIK  
DI THE GREAT ASIA AFRICA, KABUPATEN  
BANDUNG BARAT**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program  
Strata-1

Program Studi – Studi Destinasi Pariwisata Jurusan Kepariwisataan  
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



disusun oleh:

Bunga Cinta Evangelin

201822522

**PROGRAM STUDI - STUDI DESTINASI PARIWISATA  
JURUSAN KEPARIWISATAAN  
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

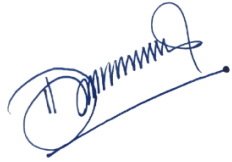
**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

PENGEMBANGAN PELAYANAN BAGI WISATAWAN PENYANDANG  
DISABILITAS FISIK DI THE GREAT ASIA AFRICA, KABUPATEN  
BANDUNG BARAT

NAMA : BUNGA CINTA EVANGELIN  
NIM : 201822522  
PROGRAM STUDI : STUDI DESTINASI PARIWISATA  
JURUSAN : KEPARIWISATAAN

Menyetujui  
Pembimbing I



**Dr. Riadi Darwis, M.Pd.**  
NIP: 196601241992031001

Menyetujui  
Pembimbing II



**Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc.**  
NIP: 197201192002122001

Bandung, 23 September 2022

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

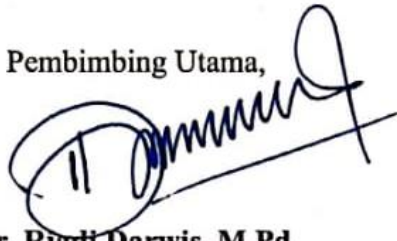
**Dr. ER. Ummi Kalsum, M.M.Par., CHM., CHRMP**  
NIP. 19730723 199503 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGEMBANGAN PELAYANAN BAGI WISATAWAN PENYANDANG  
DISABILITAS FISIK DI THE GREAT ASIA AFRICA, KABUPATEN  
BANDUNG BARAT**

NAMA : BUNGA CINTA EVANGELIN  
NIM : 201822522  
PROGRAM STUDI : STUDI DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



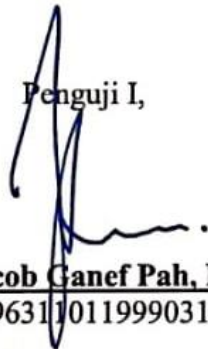
**Dr. Riadi Darwis, M.Pd.**  
NIP. 196601241992031001

Pembimbing Pendamping,



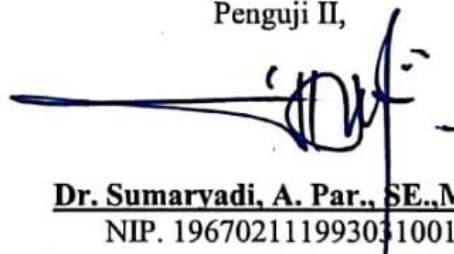
**Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc.**  
NIP. 197201192002122001

Penguji I,



**Drs. Jacob Ganef Pah, M.T.**  
NIP. 196311011999031001

Penguji II,



**Dr. Sumaryadi, A. Par., SE., MM.**  
NIP. 196702111993031001

Bandung, 7 November 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik  
Kemahasiswaan dan Kerja Sama

**Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.**  
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



**Andar Dandya L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**  
NIP. 19710506 199803 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bunga Cinta Evangelin  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 15 Januari 2000  
NIM : 201822522  
Program Studi : Studi Destinasi Pariwisata

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul: **“Pengembangan Pelayanan Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas Fisik di The Great Asia Africa, Kabupaten Bandung Barat”** ini merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil jiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau dengan cara-cara sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku di masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas 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 ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya yang saya tulis ini dan sanksi lainnya dengan norma-norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 23 September 2022

Yang menyatakan,



(Bunga Cinta Evangelin)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan YME atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul *Pengembangan Pelayanan bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas Fisik Di The Great Asia Africa, Kabupaten Bandung Barat*. Skripsi ini disusun untuk melengkapi tahap akhir pembelajaran dan juga syarat untuk meraih gelar S1 di Program Studi Studi Destinasi Pariwisata semester 8, Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu kami selama penyusunan proposal penelitian ini, antara lain:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung;
2. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par., selaku Ketua Jurusan Kepariwisata dan Ketua Program Studi Studi Destinasi Pariwisata;
3. Bapak Dr. Riadi Darwis, M.Pd. Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal;
4. Ibu Dr. Beta Budisetyorini, M. Sc. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal;
5. Pengelola dan staf The Big Price Cut dan The Great Asia Africa yang bersedia membantu penulis untuk melaksanakan penelitian di lokus tersebut;
6. Responden wisatawan penyandang disabilitas yang sedang berwisata di The Great Asia Africa; dan
7. Orang tua dan rekan-rekan penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

Penulis sangat menyadari bahwa ada banyak kekurangan dalam skripsi ini. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

Bandung, 23 September 2022

Bunga Cinta Evangelin

## ABSTRAK

Kegiatan wisata merupakan kebutuhan bagi semua orang tidak terkecuali bagi para penyandang disabilitas. Namun saat ini masih jarang ditemukan destinasi wisata yang ramah disabilitas. Salah satu destinasi favorit yang gemar dikunjungi oleh wisatawan adalah The Great Asia Africa yang terletak di Kabupaten Bandung Barat. The Great Asia Africa merupakan *theme park* yang mengusung tema keliling tujuh negara di Asia dan Afrika dengan berbagai aktivitas yang ditawarkan seperti kuliner, wisata foto, penyewaan kostum, dan souvenir khas tiap negara. Adapun penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh The Great Asia Africa kepada wisatawan penyandang disabilitas dilihat dari lima konsep dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1988) yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur, observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Sampel didapat melalui *accidental sampling* yang ditemukan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa The Great Asia Africa sudah memberikan pelayanan yang baik pada dimensi *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* namun pada dimensi *tangible* yang mencakup aksesibilitas fisik dan nonfisik masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki untuk pengembangan ke depannya. Maka dengan hasil tersebut, The Great Asia Africa dapat merancang pengembangan yang mengarah kepada fasilitas ramah disabilitas

Kata kunci : *pelayanan, wisatawan penyandang disabilitas, aksesibilitas*

## ABSTRACT

*Tourism activities are a necessity for everyone, including people with disabilities. However, nowadays it is still rare to find tourist destinations that are disability-friendly. One of the favorite destinations that tourists like to visit is The Great Asia Africa, which is located in West Bandung Regency. The Great Asia Africa is a theme park that carries the theme of traveling around seven countries in Asia and Africa with various activities offered such as culinary delights, photo tours, costume rentals, and souvenirs typical of each country. This study aims to see how the services provided by The Great Asia Africa to tourists with disabilities are seen from the five service quality dimension concepts according to Parasuraman (1988), namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. This study uses descriptive qualitative methods with data collection techniques through literature study, observation, interviews, and distributing questionnaires. Samples were obtained through accidental sampling found in the field. The results of the study indicate that The Great Asia Africa has provided good service on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy but on the tangible dimension which includes physical and non-physical accessibility, there are still many shortcomings that must be improved for future development. So with these results, The Great Asia Africa can design developments that lead to disability-friendly facilities*

*Keywords : service, tourist with disabilities, accessibility*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	6
C. Fokus Penelitian .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Keterbatasan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II</b> .....	9
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Kajian Teori .....	9
1. <i>Theme Park</i> .....	9
2. Pelayanan.....	11
3. Kualitas Pelayanan .....	13
4. Sistem Pelayanan.....	15
5. Penyandang disabilitas fisik .....	16
6. Aksesibilitas Fisik dan Nonfisik bagi Penyandang Disabilitas .....	17
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	26
<b>BAB III</b> .....	27
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	27
A. Desain Penelitian.....	27



B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	28
C. Pengumpulan Data .....	28
D. Analisis Data .....	32
E. Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	34
F. Jadwal Penelitian.....	36
<b>BAB IV</b> .....	37
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	37
A. Hasil Penelitian .....	37
1. Gambaran Umum .....	37
2. Sistem Pelayanan bagi Penyandang Disabilitas Fisik di The Great Asia Africa .....	38
3. Kualitas Pelayanan Disabilitas Fisik di The Great Asia Africa .....	39
4. Profil Responden .....	46
B. Pembahasan.....	47
1. <i>Reliability</i> .....	47
2. <i>Responsiveness</i> .....	50
3. <i>Assurance</i> .....	51
4. <i>Empathy</i> .....	54
5. <i>Tangible</i> .....	55
<b>BAB V</b> .....	80
<b>SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN</b> .....	80
A. Simpulan .....	80
B. Implikasi.....	82
C. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	88
Lampiran 1 .....	91
Lampiran 2 .....	92
Lampiran 3 .....	93
Lampiran 4 .....	95
Lampiran 5 .....	96
Lampiran 6 .....	97
Lampiran 7 .....	98
Lampiran 8 .....	99
Lampiran 9 .....	102

Lampiran 10 .....	103
Lampiran 11 .....	104
Lampiran 12 .....	109
Lampiran 13 .....	113
Lampiran 14 .....	115
Lampiran 15 .....	117

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1: Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel 2. Jadwal Penelitian.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 3: Sistem Pelayanan.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4: Profil Responden .....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1 : The Great Asia Africa .....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 2: Kerangka Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 3 : Triangulasi teknik pengumpulan data .....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 4: Komponen dalam analisis data .....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 5: The Great Asia Africa .....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 6 : Peta Atraksi .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 7: Tekstur permukaan negara Jepang .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 8: Tekstur Perukaan Negara Jepang.....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 9: Tekstur Permukaan Negara Afrika .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 10: Pintu Locket.....</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 11: Pedoman Pintu Locket Aksesibel.....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar 12: Tourism Information Center .....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 13: Toilet .....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 14: Bilik Toilet.....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 15: Pedoman Kamar Toilet .....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 16: Ramp.....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 17: Ramp.....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 18: Lift Indoor.....</b>	<b>67</b>
<b>Gambar 19: Bagian Dalam Lift Indoor .....</b>	<b>67</b>
<b>Gambar 20: Pedoman Lift.....</b>	<b>68</b>
<b>Gambar 21: Tempat Antrean Inclinator .....</b>	<b>68</b>
<b>Gambar 22: Jalur Inclinator .....</b>	<b>69</b>
<b>Gambar 23: Permukaan Kemiringan.....</b>	<b>71</b>
<b>Gambar 24: Pedoman Permukaan Kemiringan .....</b>	<b>71</b>
<b>Gambar 25: Pedoman Tempat Parkir .....</b>	<b>73</b>
<b>Gambar 26: Penunjuk Arah.....</b>	<b>74</b>
<b>Gambar 27: Penunjuk Arah.....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 28: Pedoman rambu .....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 29: Laman Instagram TGAA .....</b>	<b>77</b>
<b>Gambar 30: Toilet Khusus Disabilitas.....</b>	<b>85</b>
<b>Gambar 31: Ramp untuk disabilitas .....</b>	<b>86</b>
<b>Gambar 32: Tempat parkir khusus disabilitas .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR DIAGRAM

<b>Diagram 1: Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan .....</b>	<b>48</b>
<b>Diagram 2: Kemampuan tenaga kerja dalam mengatasi masalah wisatawan .....</b>	<b>48</b>
<b>Diagram 3: Tenaga kerja memberikan arahan atau informasi .....</b>	<b>49</b>
<b>Diagram 4: Kepekaan tenaga kerja dalam memberikan respon .....</b>	<b>50</b>
<b>Diagram 5: Kemampuan memberikan pelayanan dengan sigap .....</b>	<b>50</b>
<b>Diagram 6: Kemampuan dan keterampilan tenaga kerja dalam menangani keluhan.....</b>	<b>51</b>
<b>Diagram 7: Kesopanan dan keramahan tenaga kerja .....</b>	<b>52</b>
<b>Diagram 8: Tenaga kerja dapat dipercaya .....</b>	<b>52</b>
<b>Diagram 9: Jaminan keamanan dan kenyamanan dalam berwisata .....</b>	<b>53</b>
<b>Diagram 10: Kepedulian tenaga kerja.....</b>	<b>54</b>
<b>Diagram 11: Pengertian terhadap kebutuhan wisatawan disabilitas fisik....</b>	<b>55</b>
<b>Diagram 12: Negara yang dapat diakses dengan kursi roda .....</b>	<b>56</b>
<b>Diagram 13: Kemudahan akses menuju setiap wahana .....</b>	<b>56</b>
<b>Diagram 14: Kemudahan menggunakan fasilitas yang disediakan .....</b>	<b>57</b>
<b>Diagram 15: Kelengkapan fasilitas TIC .....</b>	<b>60</b>
<b>Diagram 16: Kemudahan Akses Toilet.....</b>	<b>63</b>
<b>Diagram 17: Kemudahan dalam menggunakan kamar toilet.....</b>	<b>64</b>
<b>Diagram 18: Keamanan dan kemudahan mengakses ramp .....</b>	<b>66</b>
<b>Diagram 19: Kenyamanan dan keamanan lift.....</b>	<b>70</b>
<b>Diagram 20: Keamanan dan kemudahan dalam mengakses permukaan kemiringan .....</b>	<b>72</b>
<b>Diagram 21: Area Parkir.....</b>	<b>72</b>
<b>Diagram 22: Luas dan jarak area parkir yang strategis .....</b>	<b>73</b>
<b>Diagram 23: Kejelasan rambu dan peringatan bahaya .....</b>	<b>76</b>
<b>Diagram 24: Kejelasan marka jalan.....</b>	<b>76</b>
<b>Diagram 25: Kemudahan mendapatkan informasi .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Checklist Aksesibilitas Fisik dan Nonfisik .....	91
Lampiran 2: Pedoman Wawancara Pengelola .....	92
Lampiran 3: Peodoman Wawancara Pengunjung.....	93
Lampiran 4: Dokumentasi Penelitian .....	95
Lampiran 5: Formulir Kesediaan Dosen Pembimbing 1 .....	96
Lampiran 6: Formulir kesediaan Dosen Pembimbing 2 .....	97
Lampiran 7: Surat Keterangan Lokus Penelitian .....	98
Lampiran 8: Rekap Bimbingan .....	101
Lampiran 9: Hasil Turnitin .....	102
Lampiran 10: Biodata Peneliti.....	103
Lampiran 11: Transkrip Wawancara Narasumber 1 .....	108
Lampiran 12: Transkrip Wawancara Narasumber 2 .....	112
Lampiran 13: Transkrip Wawancara Wisatawan 1.....	114
Lampiran 14: Transkrip Wawancara Wisatawan 2.....	116
Lampiran 15: Transkrip Wawancara Wisatawan 3.....	118

## DAFTAR PUSTAKA

- Afiati, Gina Puspitasari Rochman. (2021). “Ketersediaan aksesibilitas wisata bagi penyandang disabilitas di kota bandung dan sekitarnya”. Dalam *Jurnal Riset Perencanaan Wilayah dan Kota*, 1(1),81-88. doi:10.29313/jrpwk.v1i1.229 [31 Januari 2022]
- Audi L. (2017). *Kualitas Pelayanan Untuk Penyandang Disabilitas di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung*. Skripsi. Jurusan Perjalanan Studi Industri Perjalanan. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
- Deby R. (2018). *Pariwisata Ramah Disabilitas (Studi Deskriptif Tentang Penyediaan Layanan Bagi Penyandang Difabel di Museum Negeri Mpu Tantular, Sidoarjo*. Tugas Akhir. Fakultas Vokasi Program Studi DIII Kepariwisata/Bina Wisata. Surabaya: Universitas Airlangga
- Farnando, Willionel Dhimas, Cecep Ucup Rakhman. “Strategi Pengembangan Pariwisata Ramah Disabilitas di Teras Cukapundung”. Dalam *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*
- Simanjuntak, Carolina, Luh Gede, Ni Gusti Ayu. “Penyediaan Aksesibilitas Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas oleh Stakeholder di Kotamadya Denpasar Kecamatan Denpasar Selatan”. Dalam *Jurnal IPTA Vol.6*, No. 1 (2018)
- Zakiah, Ummi, Rahmawati Husein, Ady Muzwardi. “Pelayanan Inklusif Untuk Penyandang Disabilitas Studi Fasilitas dan Aksesibilitas Pariwisata untuk Disabilitas di Kota Yogyakarta”. Dalam *Jurnal Prosiding Konferensi Ke-4 APPPTM*, ISBN: 978-602-19568-1-6

- Afiati, Gina Puspitasari. "Ketersediaan Aksesibilitas Wisata bagi Penyandang Disabilitas di Kota Bandung dan Sekitarnya". Dalam *Jurnal Riset Perencanaan Wilayah Kota Vol. 1*, No. 1 (2021): 81-88
- Bungin, Burhan. (2010). *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Clave, Salvador Anton. (2007). *The Global Theme Park Industry*. Cambridge: CABI
- Kasim, Azilah, Burhan Bungin, dkk. (2020). *Metode Penelitian Pariwisata dan Hospitaliti*. Jakarta: Kencana
- Kementrian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. (2019). *Pengertian, Jenis, dan Hak Penyandang Disabilitas*. Tersedia: <https://spa-pabk.kemenpppa.go.id/index.php/perlindungan-khusus/anak-penyandang-disabilitas/723-penyandang-disabilitas> [Diakses pada 17 Maret 2022]
- Nicholas Ryan Aditya. (2020). *The Great Asia Africa Lembang, Keliling 7 Negara Tanpa ke Luar Negeri*. Tersedia: <https://travel.kompas.com/read/2020/07/19/145500627/the-great-asia-afrika-lembang-keliling-7-negara-tanpa-ke-luar-negeri?page=all> [Diakses pada 15 Maret 2022]
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta



Pemerintah Indonesia. (2016). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas*. Lembaran Negara RI Tahun 2016. Sekretariat Negara. Jakarta

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfa Beta

Program Studi Arsitektur SAPPK ITB. *Manual Desain Bangunan Aksesibel*. Bandung: ITB

UNWTO. (2013). *Recommendations of Accessible Tourism*. Madrid: United Nation World Tourism Organization Press