

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sektor yang memiliki dampak signifikan pada aspek sosial budaya masyarakat di suatu negara. Dampak sosial beraneka ragam seiring meningkatnya pengunjung (wisatawan) yang datang dan yang dikunjungi (tuan rumah) (Pearce, 1983:51). Perkembangan pariwisata memperkuat interaksi sosial antara wisatawan dan masyarakat. Pandangan sosial semakin terbuka dengan melihat karakteristik pengunjung (wisatawan) yang beragam. Tak terkecuali pengunjung yang memiliki kebutuhan khusus (disabilitas). Istilah *Tourism for All* yang dikemukakan oleh UNWTO merupakan acuan penting pada destinasi wisata untuk menerapkan *accessible tourism*. Beberapa negara, seperti Croatia, Republic of Korea, Spain, dan Belgium sudah mulai memperhatikan penyandang disabilitas yang berkunjung di negaranya dengan cara menyediakan fasilitas dan aksesibilitas. Partisipasi para pemangku kepentingan sangat krusial dalam upaya pengembangan atraksi, fasilitas, dan layanan pariwisata untuk dapat diakses oleh semua orang (UNWTO, 2021).

Pengembangan pelayananan pariwisata yang berupa fasilitas dan aksesibilitas tidak terbatas hanya untuk orang normal, tetapi ada hak yang harus dipenuhi bagi penyandang disabilitas. Pemerintah harus memiliki peran dalam pemenuhan hak kebudayaan dan pariwisata. Pelayanan yang memadai bagi

penyandang disabilitas tersebut sangat penting di Indonesia. Indonesia memiliki 14,2 persen penyandang disabilitas, kurang lebih setara dengan jumlah 30,38 juta jiwa, termasuk disabilitas sensorik dan motorik (Susenas, 2018). Terdapat 7 miliar jumlah penduduk dunia, sebanyak 15 persen adalah penyandang disabilitas. Dari jumlah tersebut, 80 persennya tinggal di negara berkembang (Perserikatan Bangsa-Bangsa, 2021). Jumlah tersebut merupakan kelompok yang membutuhkan perhatian pengelola destinasi pariwisata.

Penyandang disabilitas, dari sisi definisi menurut Ontarians with Disabilities Act (ODA), adalah segala bentuk keterbatasan fisik, kelemahan, kelainan struktur tubuh, atau cacat yang timbul akibat trauma fisik, kelainan bawaan, atau penyakit. Selain itu, disabilitas juga mencakup kondisi gangguan mental atau keterbatasan perkembangan, ketidakmampuan belajar, serta gangguan mental. Peluang dalam menyediakan akses memberikan eksistensi bentuk pendekatan pihak pengelola dengan memperhatikan keterbatasan. Peran serta penyandang disabilitas harus diikutsertakan dalam setiap kegiatan bersama dengan orang normal sehingga dengan keterbatasan tersebut tidak menjadi kendala beban moral yang signifikan jika dibandingkan dengan orang normal. Jenis disabilitas sendiri beraneka ragam, seperti disabilitas fisik, disabilitas sensorik, disabilitas mental, atau disabilitas intelektual. Keterbatasan fisik memungkinkan adanya beberapa kesulitan tertentu pada beberapa situasi dan kondisi lingkungan, misalnya menaiki tangga, menjangkau jarak yang jauh, atau mengambil dan memindahkan objek tertentu, khususnya jika orang-orang tersebut menggunakan kursi roda, tongkat yang memerlukan lengan untuk keseimbangan.

Penyandang disabilitas fisik adalah orang yang mengalami keterbatasan akibat gangguan pada fungsi tubuh. Cacat dapat muncul sejak lahir atau kecelakaan, penyakit, atau efek samping pengobatan medis. Keterbatasan bergerak pada anggota badan seperti kelainan fisik pada kaki, tangan, dan bentuk tubuh (Kemdikbud.go.id, 2021). Penyandang disabilitas bukan orang yang memiliki keistimewaan, melainkan orang yang memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda. Penyandang disabilitas 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 mengakomodasi orang normal, tetapi juga memperhatikan standar pelayanan bagi penyandang disabilitas. Gangguan pada fungsi tubuh, jika dilihat dengan menggunakan penglihatan pancaindra, merupakan keterbatasan yang berbeda. Inilah yang menjadi perbedaan agar mereka dapat memperoleh pelayanan fasilitas dan aksesibilitas yang memenuhi standar.

Pengunjung disabilitas tunadaksa adalah orang berkebutuhan khusus yang memiliki penyakit fisik seperti lumpuh, luka, dan penyakit akibat kecelakaan. Penyandang disabilitas fisik jumlahnya lebih dominan dan sangat memungkinkan untuk melakukan aktivitas wisata. Namun, meskipun ada peningkatan dalam sektor pariwisata untuk penyandang disabilitas, belum ada keseimbangan antara jumlah penyandang disabilitas dan ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas yang memadai bagi mereka. Hal ini menjadi perhatian serius bagi pengelola dan pengunjung untuk meningkatkan upaya dalam memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan penyandang disabilitas dalam konteks pariwisata.

Menurut informasi yang beredar saat ini, kota yang memiliki akses ramah nomor satu untuk penyandang disabilitas adalah Jakarta, rasio penyandang disabilitas di DKI Jakarta berada pada rentang usia 18-59 tahun, ini merupakan 22,1% jumlah nasional (BPS, 2020). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta wajib memenuhi hak penyandang disabilitas agar mempermudah segala aktivitas dan pergerakannya, termasuk dalam berwisata. Setelah itu, disusul Bandung, Yogyakarta, dan Malang (Kemenparekraf, 2021). Jakarta menempati posisi teratas sebagai destinasi wisata yang ramah bagi penyandang disabilitas. Untuk itu, penguatan kualitas melalui penyediaan fasilitas dan aksesibilitas di Jakarta harus didorong penuh guna memenuhi angka pengunjung disabilitas.

Jakarta terus berupaya menjadi kota ramah penyandang disabilitas. Upaya pemerintah provinsi dimulai dari pendataan penyandang disabilitas dan menetapkan aturan perlindungan penyandang disabilitas dengan Peraturan Daerah. Penyandang disabilitas memiliki keterbatasan dalam bergerak sehingga terdapat beberapa fasilitas dan aksesibilitas yang diberikan pemerintah provinsi DKI Jakarta, mulai dari kartu penyandang disabilitas Jakarta, jalan umum, trotoar ramah penyandang disabilitas, bangunan umum, transportasi umum ramah penyandang disabilitas, dan beberapa fasilitas hiburan ramah penyandang disabilitas (BPS Pemprov DKI Jakarta, 2021). Setiap tahun peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat rentan terus meningkat, masyarakat rentan ialah masyarakat penyandang disabilitas dan lansia yang memerlukan perhatian khusus dalam partisipasi sosial dan masyarakat. Penyuluhan mengenai penyandang disabilitas terus dilakukan di

Jakarta (Survei, 2023) sehingga pemahaman, wawasan, dan pengetahuan mengenai pelayanan berupa penyediaan fasilitas dan aksesibilitas untuk pengunjung disabilitas dapat terpenuhi.

Taman Margasatwa Ragunan merupakan kebun binatang sekaligus tempat wisata edukasi flora dan fauna yang dikelola oleh Dinas Pertamanan dan Hutan Kota Provinsi DKI Jakarta dengan area taman seluas 147 hektare. Taman Margasatwa Ragunan menjadi tempat wisata di Jakarta terbanyak kedua yang dikunjungi oleh 3.920.445 pengunjung pada tahun 2022 (*TribunNews*, 2023). Sebelumnya pada tahun 2021 Taman Margasatwa Ragunan menjadi tempat wisata dengan kunjungan wisata terbanyak ketiga. Peningkatan pengunjung merupakan bentuk ketertarikan masyarakat berkunjung ke salah satu wilayah konservasi yaitu kebun binatang. Selain itu, Taman Margasatwa Ragunan memiliki tarif masuk pengunjung yang terjangkau, yaitu untuk anak-anak Rp3000,00 dewasa Rp4000,00. Harga tiket yang terjangkau memberikan akses kepada pengunjung kalangan menengah ke bawah agar mendapatkan kegiatan wisata sekaligus edukasi. Kondisi fasilitas di Taman Margasatwa Ragunan juga tidak kalah penting karena kualitas destinasi wisata bergantung pada ketersediaan fasilitas dan aksesibilitasnya. Kualitas fasilitas destinasi wisata mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung sehingga dapat memberikan keterikatan dalam komponen layanan pada suatu destinasi pariwisata. Namun, yang menjadi kendala dengan luas 147 hektare adalah belum cukup rata persebaran fasilitas fisik untuk mempermudah pergerakan pengunjung disabilitas tunadaksa. Pengunjung disabilitas

tunadaksa mempunyai kendala dalam bergerak atau berpindah di beberapa area.

Penilaian kepuasan pengunjung terhadap fasilitas, aksesibilitas, dan daya tarik beserta faktor pelayanan yang lain memberikan dampak yang signifikan terhadap citra destinasi wisata (Prasojo, 2017). Kualitas pelayanan yang baik memberikan dampak lancarnya kegiatan wisata sehingga destinasi yang memiliki fasilitas dan aksesibilitas yang unggul mempunyai nilai lebih terhadap penilaian konsumen. Kepuasan pengunjung menghasilkan pola hubungan yang positif terhadap minat berkunjung di destinasi wisata (Baker and Crompton, 2000; Oh, 2000; Woodruff, 1997). Kepuasan menciptakan konsep loyalitas yang dapat diterapkan dalam dunia bisnis (Chi dan Qu, 2008). Latar belakang rasa puas seorang pengunjung dapat menghasilkan sebuah rekomendasi. Hal tersebut dapat terjadi jika satu pengunjung merasakan puas lalu memberikan rekomendasi kepada orang lain sehingga terjadi niat pengunjung lain untuk datang.

Pengelola Taman Margasatwa Ragunan terus memperhatikan kebutuhan pengunjung. Pengelola menyebut pengunjung disabilitas dan lansia merupakan kalangan rentan yang wajib diberi fasilitas fisik tambahan. Dominan pengunjung disabilitas merasakan hal yang sama, yaitu kebutuhan fasilitas khusus untuk mengakses area wisata dengan keterbatasan fisik sehingga ada beberapa fasilitas dan aksesibilitas yang perlu disediakan ataupun dilengkapi. Luas Taman Margasatwa Ragunan 147 hektare belum sepenuhnya terjangkau oleh fasilitas fisik, seperti kebutuhan perluasan tempat parkir bagi pengunjung disabilitas, jumlah toilet disabilitas, rambu atau marka, peralatan kontrol, serta

aksesibilitas, seperti T, Jalur pedestrian, jalur pemandu, *handrail*, dan ram atau bidang miring (Prasurvei, 2023). Ketujuh prinsip desain universal harus tercapai secara maksimal sehingga menghasilkan fasilitas fisik, aksesibilitas fisik, dan aksesibilitas nonfisik yang aman dan nyaman serta tidak menyebabkan risiko bahaya, kecelakaan, dan kendala pada pengunjung disabilitas tunadaksa. Pada tahun 2022 dengan jumlah 1.256 pengunjung disabilitas dan lansia masih terdapat beberapa masalah ketimpangan pada fasilitas dan aksesibilitas khusus disabilitas yang masih dirasakan sehingga pengunjung disabilitas merasakan kendala dalam mobilisasi (Unit Pengelola Taman Margasatwa Ragunan, 2023). Berdasarkan paparan di atas, topik dalam Proyek Akhir ini adalah “Pengembangan Fasilitas dan Aksesibilitas Pengunjung Disabilitas Tunadaksa di Taman Margasatwa Ragunan”.

## **B. Fokus Penelitian**

Penjelasan dari latar belakang memberikan gambaran mengenai persoalan yang terdapat di suatu destinasi pariwisata, yaitu terdapat kekurangan pada pengembangan fasilitas fisik serta aksesibilitas fisik dan nonfisik bagi pengunjung disabilitas, khususnya tunadaksa. Usaha-usaha pengembangan pariwisata sebaiknya memberikan pemenuhan kebutuhan bagi semua kalangan pengunjung, bukan hanya memperhatikan orang normal saja, melainkan juga kalangan rentan seperti penyandang disabilitas atau berkebutuhan khusus sehingga tercapai kenyamanan dan keamanan saat berkunjung di wilayah destinasi. Peran serta suatu destinasi dalam meningkatkan pengembangan dan pembangunan sama dengan mencapai kesejahteraan bagi seluruh kalangan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini

akan mengacu pada konsep Kebutuhan Penyandang Disabilitas dalam berwisata (Sen, 2007) dan menerapkan prinsip desain universal.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Formal

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan D IV di Program Studi Destinasi Pariwisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

- a. Mengidentifikasi kondisi fasilitas dan aksesibilitas pengunjung disabilitas tunadaksa di Taman Margasatwa Ragunan
- b. Memberikan rekomendasi fasilitas fisik, aksesibilitas fisik, dan aksesibilitas nonfisik bagi pengunjung disabilitas tunadaksa.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah rekomendasi bagi pengelola destinasi Taman Margasatwa Ragunan dalam pengembangan fasilitas fisik, aksesibilitas fisik, dan nonfisik di Taman Margasatwa Ragunan.