

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan pariwisata merupakan suatu pelayan publik yang bertujuan untuk memberikan kesan positif bagi wisatawan. Pada saat ini, masih banyak tempat wisata yang belum menyediakan fasilitas untuk semua kalangan. Namun pelayanan pariwisata ini bertujuan untuk memberikan kesan yang baik kepada wisatawan, termasuk mereka yang masuk kedalam kategori difabel (Darcy&Buhalis, 2011). Diketahui bahwa 64% penyandang disabilitas di Indonesia memiliki gangguan melihat, kemudian diikuti oleh orang dengan gangguan berjalan 38,3% dan gangguan konsentrasi/mengingat 29%. Jenis gangguan yang lebih sedikit di Indonesia adalah masalah emosi atau perilaku, mengurus diri sendiri dan penggunaan taengan/jari (Bappenas, 2021).

Pada penelitian ini difokuskan kepada pengunjung tunanetra dan tunarungu, karena menurut (Elfrida & Noviyanti, 2019) tunanetra dan tunarungu lebih membutuhkan fasilitas atau layanan seperti media visual sebagai media interaktif dan edukasi yang menjelaskan atraksi wisata dan memberikan replika raba dengar kepada tunanetra untuk membantu mereka mengakses dan menikmati atraksi tersebut.

Menurut (UNWTO, 2013) Aspek penting dari pariwisata yang bertanggung jawab dan berkelanjutan adalah aksesibilitas, salah satu cara untuk mewujudkan konsep *accessible tourism* adalah dengan membuatnya menjadi pariwisata yang dapat diakses oleh semua orang.

*Accessible Tourism* dapat bermanfaat bagi semua kalangan, bukan hanya untuk seseorang yang memiliki disabilitas atau kebutuhan khusus (Rifai dalam UNWTO, 2013). *Accessible Tourism* memastikan orang disabilitas melakukan perjalanan wisata dengan bebas ((Darcy & Dickson, 2009)). *Accessible Tourism* yang secara harfiah berarti pariwisata aksesibel adalah pariwisata yang mudah diakses atau bebas hambatan, khususnya oleh wisatawan yang memiliki keistimewaan atau keterbatasan, misalnya penyandang disabilitas, lanjut usia, serta orang dengan kebutuhan khusus lainnya. Dengan tujuan agar semua bisa mendapatkan hak kebebasan untuk berwisata kapanpun dan di manapun sesuai keinginan mereka (UNWTO, 2019).

Pada Aspek *accessible tourism* yaitu terdapat 3 aspek diantaranya yaitu fasilitas, produk dan layanan wisata. Hal ini merupakan bagian dari kebijakan wisata yang bertanggung jawab dan berkelanjutan, karena pariwisata yang dapat diakses untuk semua itu memiliki manfaat tidak hanya bagi disabilitas dan lanjut usia melainkan melibatkan peluang ekonomi yang besar untuk berbagai sektor.

Menurut (Marpaung, 2002) Aspek fasilitas wisata adalah sarana yang bertujuan untuk memfasilitasi kegiatan pengunjung sehingga mereka memiliki pengalaman rekreasi. Saat berwisata, para tunanetra membutuhkan beberapa fasilitas seperti jalur pemandu, informasi dengan menggunakan huruf *braille*, informasi audio dan pemandu. Selanjutnya, produk wisata dapat ditawarkan dengan menggabungkan komponen produksi, konsumen yang tertarik pada tempat wisata, kebudayaan asli, dan festival. (Goddall, n.d.). Sedangkan menurut (Harjanti sri, 2018) Pelayanan pariwisata adalah cara seseorang memenuhi kebutuhan tamunya dengan memberikan segenap kemampuan, perasaan, dan semangatnya untuk mencapai tujuan, yaitu memberikan kepuasan kepada tamunya.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam PERDA Nomor 4 Tahun 2022 sedang berupaya untuk melakukan pengembangan pariwisata ramah disabilitas bagi wisatawan penyandang disabilitas. Dalam pariwisata ramah disabilitas ini mengutamakan penyediaan fasilitas dan layanan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dengan disabilitas sehingga mereka dapat menikmati perjalanan yang sama dengan orang lain.

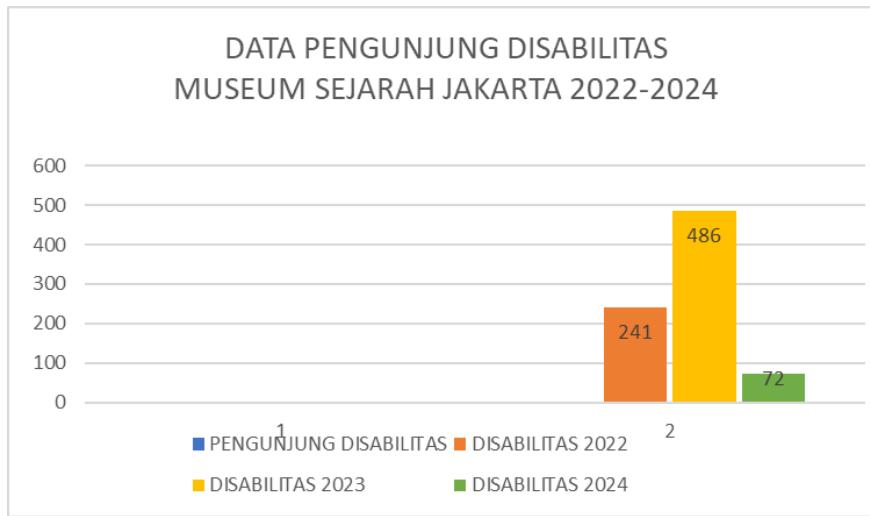
Museum Sejarah berlokasi di Kawasan Kota Tua Jakarta yang merupakan salah satu wisata unggulan ke 7 di DKI Jakarta yang banyak dikunjungi oleh wisatawan domestik dan asing (Bappenas, 2022). Museum Sejarah Jakarta merupakan sebuah museum yang terletak Jalan Taman Fatahillah No. 1, Jakarta Barat. Pada tahun 1707–1710, Gubernur Jenderal Joan van Hoorn memerintahkan pembangunan "Stadhuis van Batavia", yang dulunya merupakan Balai Kota Batavia. Bangunan ini seperti Istana Dam di Amsterdam, bangunan utama dengan dua sayap di bagian timur dan barat, dan bangunan sanding untuk kantor pengadilan, dan ruang bawah tanah untuk penjara.

Dalam Museum Sejarah ini, didalamnya terdapat alur perjalanan sejarah Jakarta. Selanjutnya, ditemukan replika zaman Tarumanegara dan Pajajaran. Kemudian terdapat mebel antik dari abad ke-17 hingga 19 ini yang memadukan gaya eropa, Republik rakyat Tiongkok, dan Indonesia.

Museum Sejarah Jakarta menyediakan fasilitas yang ramah bagi pengunjung difabel. Terdapat jalan untuk kursi roda , jalur *ramp* , toilet disabilitas dan penanda yang jelas untuk memudahkan pengunjung difabel dalam mengakses area museum.

#### GAMBAR 1

#### DATA PENGUNJUNG DISABILITAS MUSEUM SEJARAH



**GAMBAR 2**  
**DATA KESELURUHAN PENGUNJUNG**



TABEL 1

PERSENTASE KESELURUHAN PENGUNJUNG MUSEUM SEJARAH JAKARTA TAHUN  
2022 - 2024

Wisatawan	2022	Persen	2023	Persen	2024*	Persen
Wisnus	18.125.443	99,99	572.090	99,63	97.688	67,12
Wisman	1.275	0,007	1.626	0,28	47.773	32,83
Disabilitas	241	0,0013	486	0,085	72	0,05
Total	18.126.959		574.202		145.533	

\*Data tahun 2024 hanya sampai bulan April 2024

Sumber: Pengelola Museum Sejarah, 2024

Berdasarkan gambar 1 dan 2 serta tabel 1 terkait jumlah dan persentase pengunjung (wisatawan) nusantara dan mancanegara sangat banyak ke Museum Sejarah Jakarta per tahunnya. Sedangkan untuk pengunjung disabilitas yang berkunjung ke Museum Sejarah Jakarta sangat sedikit. Berfokus pada data kunjungan wisatawan penyandang disabilitas menunjukkan bahwa ada kesenjangan yang sangat besar dibandingkan dengan dua kelompok sebelumnya. Ini memberi sinyal bahwa ada sesuatu yang kurang di pihak Museum Sejarah Jakarta bagi mereka (penyandang tunanetra dan tunarungu).

Penulis menduga bahwa pengelola Museum Sejarah Jakarta belum memberikan fasilitas dan layanan yang memadai kepada pihak mereka. Salah satu di antaranya belum adanya tulisan *braille* atau tulisan huruf timbul khusus pengunjung tunanetra; fasilitas audio visual sebagai media edukasi bagi pengunjung tunanetra dalam kondisi rusak; dan tidak adanya staf yang mampu berbahasa isyarat untuk pengunjung tunarungu.

Atas dasar itulah, penulis tertarik untuk mengajinya melalui proyek akhir ini dengan judul *Pengembangan Accessible Tourism bagi Tunanetra dan Tunarungu di Museum Sejarah Provinsi DKI Jakarta*.

## **B. Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini memfokuskan pada 3 aspek *accesible tourism* yaitu :

1. Bagaimana fasilitas untuk tunanetra dan tunarungu di Museum Sejarah Jakarta?
2. Bagaimana produk wisata untuk tunarungu dan tunanetra di Museum Sejarah Jakarta?
3. Bagaimana layanan wisata untuk tunarungu dan tunanetra di Museum Sejarah Jakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Formal

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Diploma IV Program Studi Destinasi Pariwisata di Jurusan Kepariwisataan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

### 2. Tujuan Operasional

- a. Mengidentifikasi 3 aspek *accessible tourism* fasilitas wisata, produk wisata dan layanan wisata yang ada di Museum Sejarah untuk pengunjung tunanetra dan tunarungu.
- b. Menganalisis 3 aspek *accessible tourism* untuk tunanetra dan tunarungu di Museum Sejarah
- c. Memberikan rekomendasi 3 aspek *accessible tourism* di Museum Sejarah

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini menjadi dasar untuk penemuan dan inovasi baru yang dapat memperluas pemahaman kita tentang konsep pariwisata yang ramah disabilitas di setiap tempat wisata, khususnya di Museum Sejarah DKI Jakarta. Penelitian ini menghasilkan terobosan baru yang mendukung kemajuan dan inovasi teknologi yang dapat meningkatkan kualitas wisata ramah disabilitas.

### **2. Manfaat Praktis**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi kepada pengelola museum sejarah tentang tiga aspek wisata yang dapat diakses (*accessible tourism*) : fasilitas, produk dan layanan untuk pengunjung tunanetra dan tunarungu. Rekomendasi ini akan menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ramah penyandang disabilitas