

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang tidak hanya berkontribusi dalam pertumbuhan ekonomi, tetapi juga memiliki peran dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, termasuk kelompok disabilitas yang membutuhkan aksesibilitas dan fasilitas yang inklusif.. Berdasarkan publikasi UNWTO tahun 2016 tentang konsep *Tourism For All*, pariwisata harus dapat diakses oleh semua orang, termasuk orang penyandang disabilitas (UNWTO, 2016). Konsep ini mendorong penyediaan infrastruktur dan layanan yang inklusif sehingga setiap orang dapat menikmati liburan dengan maksimal. Menurut data WHO tahun 2023 bahwa sebanyak 1.3 miliar orang – sekitar 16% dari seluruh populasi manusia mengalami disabilitas secara signifikan. Konsep *Tourism For All* yang dikemukakan oleh UNWTO menjadi pedoman utama bagi destinasi wisata dalam menerapkan *Accessible Tourism*. Data terbaru tahun 2023 menunjukkan bahwa banyak negara – negara seperti Amerika Serikat, Jepang, Australia, Korea dan sejumlah negara di Eropa telah menerapkan fasilitas wisata yang ramah disabilitas secara menyeluruh. Peran *Stakeholder* dalam mengembangkan atraksi, fasilitas dan layanan pariwisata agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat (UNWTO, 2021).

Dalam Konteks Global, *Sustainable Development Goals* (SDGs) pada tujuan 10 mengenai mengurangi ketidaksetaraan, termasuk di antaranya terkait penyandang disabilitas dan non-disabilitas. Target 10.2 mendorong pemberdayaan serta inklusi sosial, ekonomi, dan politik tanpa adanya diskriminasi. Perlu ditekankan pariwisata yang inklusif dengan memastikan bahwa fasilitas dan layanan yang ada dapat diakses oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas. (*United Nations*, 2018)

Semua orang mempunyai hak yang sama untuk melakukan pariwisata tidak ada batasan dan tidak ada larangan. Pengembangan layanan pariwisata yang mencakup fasilitas dan aksesibilitas tidak hanya diperuntukkan bagi orang normal saja, melainkan juga merupakan hak yang harus dipenuhi bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas menjelaskan dengan jelas bahwa penyandang disabilitas juga berhak mendapatkan hak yang sama dari pemerintah. Seluruh Hak bagi penyandang disabilitas dijelaskan pada pasal 5 ayat 1, yaitu salah satunya merupakan hak kebudayaan dan pariwisata. Penting bagi pemerintah Indonesia menyediakan pelayanan yang memadai bagi penyandang disabilitas. Pada Tahun 2023 jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai sekitar 22,97 juta jiwa, yang merupakan sekitar 8,5% dari jumlah penduduk. Jumlah tersebut adalah kelompok yang memerlukan perhatian khusus oleh pengelola destinasi wisata (Supanji, 2023)

Menurut *Ontarians with Disabilities Act* (ODA) pada tahun 2001 penyandang disabilitas mencakup mereka yang memiliki keterbatasan fisik, kelemahan, atau kelainan struktur tubuh apa pun—baik yang timbul karena trauma, bawaan, atau akibat penyakit. Selain itu, disabilitas juga seseorang yang mengalami keterbatasan intelektual, sensorik maupun mental yang mencakup gangguan jiwa, keterbatasan perkembangan, kesulitan belajar yang mengakibatkan mereka sulit beradaptasi dalam lingkungan masyarakat. Menurut (Oliver, 1996) dalam bukunya mendefinisikan bahwa disabilitas dalam model pendekatan sosial, bukanlah hasil dari keterbatasan individu semata, melainkan dampak dari hambatan sosial, lingkungan serta struktural yang menghalangi para penyandang disabilitas dalam kehidupan bermasyarakat, dalam pendekatan tersebut ditekankan bahwa masyarakat bertanggung jawab untuk menghilangkan hambatan tersebut guna menciptakan inklusi. Berdasarkan pengertian tersebut, strategi pengelolaan harus mencakup langkah-langkah untuk memberikan peluang yang dapat diakses oleh semua orang dengan mengatasi keterbatasan ini. Penyandang

disabilitas juga perlu untuk berpartisipasi dalam semua kegiatan, sehingga mereka tidak merasa bahwa segala keterbatasan yang dialami tidak menjadi hambatan dan menambah beban moral. Disabilitas dapat terwujud dalam berbagai bentuk, termasuk disabilitas fisik, sensorik, mental, dan intelektual. Keterbatasan dalam disabilitas fisik dapat menimbulkan tantangan di lingkungan tertentu, seperti menaiki tangga, menempuh jarak jauh, atau mengangkat dan memindahkan benda—terutama bagi mereka yang bergantung pada kursi roda, dan tongkat yang membutuhkan penyangga lengan untuk keseimbangan.

Penyandang disabilitas fisik merupakan seseorang yang mengalami gangguan pada fungsi tubuh sehingga membatasi kemampuan gerak, mobilitas maupun melakukan aktivitas fisik. Disabilitas fisik bisa bersifat permanen atau temporer, bawaan lahir, akibat kecelakaan, penyakit atau karena factor lingkungan. Umumnya gangguan ini memengaruhi sistem saraf, atau organ gerak seperti tulang, sendi, atau saraf (Kemendiktisaintek.go.id, 2021). Kondisi ini menekankan perlu adanya penyesuaian pada infrakstruktur dan layanan agar tidak menimbulkan hambatan bagi penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas bukanlah individu yang memiliki keistimewaan, melainkan mereka yang memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda. Penyandang disabilitas tidak memerlukan perlakuan yang berbeda dari orang lain, tetapi yang penting ialah adanya penyesuaian kebutuhan mereka sehingga standar yang diberikan dapat mengakomodasi semua orang, tidak hanya mereka yang dianggap berkebutuhan khusus (Cahyaningtyas, 2023).

Pengunjung dengan disabilitas fisik memiliki kebutuhan khusus untuk dapat menikmati fasilitas di tempat wisata dengan optimal dan aman. Sari dan Wijaya (2020) menyatakan bahwa infrastruktur wisata yang *accessible* seperti jalur setapak datar, lift, toilet ramah disabilitas, dan area istirahat yang mudah dijangkau merupakan salah satu elemen penting yang harus dipenuhi untuk mengurangi hambatan dalam mobilitas. Selain itu Purnama dan Pratama (2022) juga menambahkan bahwa penerapan teknologi informasi seperti aplikasi navigasi dan informasi

digital interaktif dapat sangat membantu dalam meningkatkan rasa aman dan kemandirian bagi pengunjung dengan keterbatasan fisik. Namun, fakta dilapangan menunjukkan meskipun beberapa destinasi wisata telah menerapkan standar fasilitas dan aksesibilitas, masih banyak pengelola pariwisata yang belum secara konsisten menyediakan fasilitas yang memadai. Amin et al. (2021) menemukan adanya kesenjangan yang signifikan antara kebutuhan pengunjung disabilitas fisik dengan realitas penyediaan infrastruktur di lokasi wisata, sehingga menuntut adanya perbaikan berkelanjutan melalui pelatihan petugas, perbaikan kebijakan, dan investasi infrastruktur yang lebih inklusif. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas yang *accessible* tidak hanya penting untuk meningkatkan kepuasan dan keamanan pengunjung, tetapi juga merupakan langkah strategis untuk mewujudkan pariwisata yang inklusif dan berdaya saing.

Sebagai respon dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan infrastruktur yang inklusif, Pemerintah Daerah Sumatera Utara telah menerbitkan Undang – Undang Perda No. 3 Tahun 2024 tentang Penghormatan, Pelindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang disabilitas, sebab Pemerintah Provinsi Sumatera Utara wajib memenuhi hak bagi Penyandang disabilitas agar memudahkan mereka di segala aktivitas dan mobilitasnya, termasuk dalam berwisata. Berdasarkan data dari BPS Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024 total jumlah penyandang disabilitas di Provinsi Sumatera Utara adalah sebanyak 22.832 Jiwa dengan jumlah persentase sebanyak 0,15% dari total penduduk Sumatera Utara. Berdasarkan jumlah tersebut, mereka yang mengalami keterbatasan fisik juga memerlukan fasilitas khusus agar dapat menikmati layanan public, termasuk dalam sekolah, transportasi, berwisata dan fasilitas umum lainnya. (BPS, 2025)

Taman Hewan Pematang Siantar, yang lebih dikenal sebagai Siantar Zoo, adalah salah satu tujuan wisata edukatif di Sumatera Utara yang menyediakan pengalaman interaktif dengan berbagai hewan eksotis di habitat alami mereka. Taman Hewan Pematang Siantar juga merupakan salah satu taman margasatwa tertua di Indonesia yang didirikan sejak tahun 1936

oleh ahli Satwa asal Belanda. Hingga saat ini Taman Hewan Pematang Siantar dikelola oleh pihak swasta yaitu PT. Unitwin Indonesia. Taman Hewan ini memiliki luas kurang lebih 4.5 hektar. Taman Hewan Pematang Siantar menjadi tempat wisata paling banyak di kunjungi di Kota Pematang Siantar, yaitu sebanyak 833.986 jiwa di tahun 2022, dan terus mengalami peningkatan kunjungan dari tahun ke tahun (BPS, 2023). Peningkatan wisatawan menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang tertarik dengan salah satu wisata konservasi yaitu taman margasatwa. Taman Hewan ini juga merupakan satu – satunya kebun binatang terlengkap koleksi hewan – hewannya di bandingkan dengan kebun binatang lainnya di Sumatera Utara. Dilihat dari segi harga, tiket masuk ke Taman Hewan Pematang Siantar relatif terjangkau dengan harga Rp. 35.000 – Rp. 45.000. Harga tiket yang relatif murah ini memungkinkan masyarakat dari kalangan menengah ke bawah untuk menikmati wisata edukatif tanpa terbebani biaya.

Sebagai destinasi wisata yang mengedepankan edukasi dan rekreasi, penting bagi pengelola Taman hewan untuk memastikan bahwa fasilitas yang disediakan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk bagi penyandang disabilitas fisik, ibu hamil dan lansia, hal tersebut selaras dengan pernyataan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, bahwa pembangunan fasilitas difabel di tempat wisata bertujuan menciptakan kenyamanan dan keamanan pengunjung di destinasi wisata secara universal (Kemenparekraf.go.id, 2021). Pengelola Taman Hewan Pematang Siantar terus berupaya memperhatikan kebutuhan wisatawan dengan menyediakan fasilitas – fasilitas yang dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat, seperti ketersediaan fasilitas peminjaman kursi roda, *ramp* untuk mobilisasi bagi pengguna kursi roda, *handrail* dan fasilitas tempat duduk disekitar taman hewan. Akan tetapi fasilitas tersebut sebagian besar belum sepenuhnya terjangkau bagi pengunjung disabilitas, seperti tidak tersedia toilet yang dapat diakses disabilitas, fasilitas *handrail* yang kurang merata, *signage* dan bidang miring yang masih belum merata ketersediannya di Taman Hewan

Pematang Siantar. Pada beberapa titik kondisi *ramp* masih belum aman dan nyaman untuk dijangkau pengunjung dengan keterbatasan fisik, masih ditemukan beberapa masalah ketidaksetaraan pada fasilitas dan aksesibilitas khusus, sehingga pengunjung dengan disabilitas fisik masih merasa ada kendala dalam mobilisasi di Taman Hewan Pematang Siantar.

Hal tersebut diperkuat dengan kondisi lahan Taman Hewan Pematang Siantar yang memiliki kontur lahan cekung ke bagian tengah, sehingga memengaruhi pola pergerakan pengunjung. Jalur antar area satwa mengikuti topografi yang tidak rata dan sebagian besar mengharuskan pengunjung naik turun tangga. Namun, sebagian besar tangga belum dilengkapi jalur landai alternatif yang ramah bagi pengguna kursi roda atau alat bantu jalan lainnya. Berikut ini dokumentasi kondisi tangga di Taman Hewan Pematang Siantar.



Gambar 1 Kondisi Tangga di Taman Hewan Pematang Siantar

Sumber : Penulis, 2025

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat sebagian besar tangga di taman hewan belum memiliki jalur landai, kondisi ini mengakibatkan pergerakan pengunjung dengan disabilitas fisik menjadi sangat terbatas. Penggunaan tangga yang dominan tanpa alternatif jalur landai membatasi mobilisasi dan kenyamanan, bahkan bagi lansia dan anak-anak. Dengan demikian,

desain sirkulasi dan akses di Taman Hewan Pematang siantar saat ini belum sepenuhnya inklusif dan ramah disabilitas.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola, Taman Hewan Pematang Siantar menerima lebih dari 5.000 pengunjung penyandang disabilitas setiap tahunnya. Jumlah tersebut diperoleh dari data pengajuan kunjungan yang disampaikan oleh berbagai Sekolah Luar Biasa (SLB) dan yayasan penyandang disabilitas melalui surat resmi kepada pihak pengelola taman. Sebagai bentuk dukungan terhadap inklusivitas, Taman Hewan Pematang Siantar memiliki kebijakan pemberian tiket masuk gratis bagi seluruh rombongan dari SLB maupun yayasan disabilitas yang ingin berkunjung.

Namun demikian, meskipun program ini mencerminkan itikad baik untuk membuka akses wisata bagi kelompok disabilitas, implementasinya masih menghadapi tantangan serius di lapangan. Fasilitas dan layanan penunjang di dalam kawasan taman hewan belum sepenuhnya ramah bagi pengunjung dengan disabilitas fisik. Hal ini terlihat dari berbagai hambatan mobilitas yang mereka alami, seperti aksesibilitas area wisata yang terbatas, jalur landai yang tidak merata, serta minimnya sarana pendukung lainnya. Akibatnya, penyandang disabilitas tidak dapat menikmati pengalaman wisata secara optimal dan mandiri. Ketidaksesuaian antara kebijakan inklusif dan kondisi nyata di lapangan menjadikan program tersebut kurang efektif dalam mewujudkan keadilan akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

Penting bagi penulis untuk mengevaluasi dan memberikan rekomendasi dalam mengembangkan fasilitas wisata yang ramah bagi penyandang disabilitas fisik. Hal ini sejalan dengan upaya menciptakan destinasi wisata yang inklusif dan dapat dinikmati oleh semua kalangan. Kemudian, penulis akan berfokus untuk menganalisa dan mengidentifikasi bagaimana kondisi fasilitas utama, fasilitas pendukung, serta fasilitas pelengkap, sehingga perencanaan pengembangan fasilitas wisata ramah disabilitas fisik di Taman Hewan Pematang

Siantar tidak hanya dapat meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan bagi penyandang disabilitas, tetapi juga dapat memperkuat citra taman hewan sebagai destinasi wisata yang inklusif dan ramah bagi semua. Oleh karena itu, proyek akhir ini akan mengangkat judul “**RENCANA PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA RAMAH DISABILITAS FISIK DI TAMAN HEWAN PEMATANG SIANTAR**”.

B. Fokus Penelitian

Fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk merencanakan penerapan fasilitas wisata yang ramah bagi pengunjung yang menyandang disabilitas fisik di Taman Hewan Pematang Siantar, sehingga penelitian ini berfokus pada :

1. Bagaimana kondisi fasilitas wisata utama di Taman Hewan Pematang Siantar
2. Bagaimana kondisi fasilitas pendukung di Taman Hewan Pematang Siantar
3. Bagaimana kondisi fasilitas pelengkap di Taman Hewan Pematang Siantar

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan formal penelitian ini adalah untuk memenuhi kompetensi penulis sebagai mahasiswa Diploma – 4 yang berperan sebagai pemecah masalah khususnya dalam bidang kepariwisataan dengan topik pengembangan produk pariwisata. Tujuan lainnya dari penelitian ini adalah untuk memenuhi nilai semester – 8 sekaligus syarat kelulusan program studi Destinasi Pariwisata, jurusan Kepariwisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

- a. Mengetahui kondisi fasilitas utama di Taman Hewan Pematang Siantar
- b. Mengetahui kondisi fasilitas pendukung di Taman Hewan Pematang Siantar
- c. Mengetahui kondisi fasilitas pelengkap di Taman Hewan Pematang Siantar

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Taman Hewan untuk mengembangkan fasilitas – fasilitas wisata yang ramah bagi disabilitas fisik di Taman Hewan Pematang Siantar.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi pengelola Taman Hewan Pematang Siantar dengan menyediakan rekomendasi terkait perbaikan dan pengembangan fasilitas wisata yang lebih ramah bagi penyandang disabilitas untuk dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman dalam menikmati pengalaman wisata sehingga menarik lebih banyak pengunjung termasuk keluarga yang memiliki anggota dengan kebutuhan khusus.