

## **PAKET WISATA BAGI DIFABEL DI MAKASSAR** *TOUR PACKAGE FOR DIFABELS IN MAKASSAR*

**Yukiko Hiro Mantu**

*Prodi Manajemen Pariwisata STIPAR Tamalatea Makassar*  
[yukiko@stipartamalatea.ac.id](mailto:yukiko@stipartamalatea.ac.id)

### **ABSTRAK**

*Makassar adalah pintu gerbang ke Indonesia Timur, hal ini berdampak banyaknya kunjungan wisatawan dari dalam dan luar negeri. Makassar memiliki banyak objek wisata yang menarik seperti Pantai Losari, Benteng Rotterdam, Museum Kota Makassar, dan lain-lain. Para wisatawan difabel dan non difabel berasal dari dalam dan luar negeri setiap tahun berwisata di Makassar dalam jumlah yang banyak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui paket perjalanan yang tersedia wisatawan bagi difabel di kota Makassar. Penelitian ini menggunakan Konsep Free Barrier Tourism & Peraturan Perundang-undangan untuk menjelaskan fenomena ini. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan wawancara. Penulis melakukan wawancara dengan wisatawan difabel (berkebutuhan khusus), pengelola objek wisata, pramuwisata (tour guide) dan beberapa biro perjalanan wisata di Makassar, selain itu observasi juga dilakukan dengan cara mengamati objek - objek wisata yang ada di kota Makassar. Hasil penelitiannya adalah paket paket wisata yang ditawarkan selama ini oleh biro perjalanan wisata tidak dapat memenuhi kebutuhan wisatawan difabel di Makassar. Pelatihan etika difabel bagi pihak biro perjalanan, pengelola objek wisata, pengelola hotel dan rumah makan adalah hal yang penting selain itu, pendataan berkala wisatawan difabel serta sinergitas berbagai pihak adalah hal mendesak yang dapat menjadikan Makassar menjadi tujuan wisata yg ramah difabel.*

*Kata Kunci: Biro Perjalanan Wisata, Paket Tur, Difabel, Makassar*

### **ABSTRACT**

*Makassar is the gateway to Eastern Indonesia, this has an impact on the number of tourist visits from within and outside the country. Makassar has many interesting tourist objects such as Losari Beach, Fort Rotterdam, Makassar City Museum, and others. Tourists with disabilities and non-disabled come from within and outside the country every year traveling to Makassar in large numbers. The purpose of this research is to find out the travel packages available by tourists for the disabled in the city of Makassar. This research uses the concept of Free Barrier Tourism & Legislation to explain this phenomenon. This research is a qualitative descriptive study. Data obtained by interview. The author conducted interviews with tourists with disabilities (special needs tourists), tourism object managers, tour guides and several travel agents in Makassar, besides that observations were also carried out by observing tourist objects in the city of Makassar. The result of his research is that the tour packages offered by travel agents cannot meet the needs of disabled tourists in Makassar. Disability ethics training for travel agents, tourist attraction managers, hotel and restaurant managers is an important thing besides that. Regular data collection of disabled tourists and the synergy of various parties is an urgent matter that can make Makassar a disabled-friendly tourist destination.*

*Keywords: Travel Agency, Tour Package, Disabled, Makassar*

## **1. PENDAHULUAN**

Makassar ialah pintu gerbang menuju Indonesia Timur, bukan hanya di bidang

perdagangan, pendidikan, sosial kebudayaan, pariwisata dan berbagai bidang lainnya. Sampai sekarang Makassar masih menjadi

kota yang menjadi tujuan wisata terkemuka bagi wisatawan domestik dan juga luar negeri. Makassar menjadi daerah wisata terkemuka karena telah tersedianya sarana dan prasarana sebagai penunjang kepariwisataan, seperti akomodasi, restoran atau rumah makan, telekomunikasi, tempat hiburan dan lain-lain (Badan Pusat Statistik, 2015). Makassar juga dikenal dengan kelembutan masyarakatnya, setiap wisatawan yang datang ke Makassar akan dijamu dengan keramah-tamahan, dan kehangatannya. Wisatawan yang berkunjung ke Makassar tidak hanya wisatawan normal, namun juga didalamnya ada wisatawan dengan kebutuhan khusus atau difabel

Dalam aturan negara yaitu menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 orang-orang 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 dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Dinas Sosial Makassar mencatat ada 20.000 difabel yang ada di Makassar, atau sekitar 1 banding 100 jika diperbandingkan antara keseluruhan penduduk total Makassar. Menurut data

Statistik pada tahun 2010 mencatat jumlah difabel di Indonesia ada sekitar 9.046.000 atau sekitar 4,74 persen dari jumlah keseluruhan penduduk Indonesia (Kusumaningrum, 2012) dan juga terdapat sekitar satu milyar atau 15% penduduk di dunia. Keberadaan beberapa tempat wisata seperti Benteng Rotterdam, Museum Kota Makassar dan tempat wisata lainnya menyebabkan adanya peningkatan terhadap kunjungan wisatawan ke Kota Makassar. Tingkat kunjungan wisatawan tahun 2019 yang tercatat di Dinas Pariwisata Kota Makassar mencapai 1.440 wisatawan menurun dari tahun sebelumnya yang mencapai 1570.

Di Indonesia orang-orang disabilitas sampai saat ini belum mendapatkan hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan. Bahkan, dalam UU No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan telah dicantumkan kesetaraan sebagai asas dari kepariwisataan. Namun, pada kenyataannya kesetaraan bagi orang-orang difabel masih belum dapat terpenuhi secara maksimal dan merata. Jumlah orang-orang difabel yang begitu besar tersebut, tentunya dapat menjadi peluang 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 (Yong, 2016). Dengan Biro Perjalanan Wisata akan memudahkan para calon wisatawan dalam merancang perjalanan mereka, serta akan membuat mereka lebih merasa aman dan nyaman selama kegiatan berjalan jalan ditempat yang jauh dan asing bagi mereka (Cohen dalam Yong, dkk., 2016). Saat ini, jumlah Biro Perjalanan wisata di Makassar selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, Buku Statistik Kepariwisata. Makassar mencatat ada 120 Biro Perjalanan Wisata yang tersebar di Kota Makassar dengan rincian seperti pada Gambar 1.1.

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	4	5	5	6	7	8	9	1	1
3	2	1	7	9	8	5	7	1	2
								1	9

Gambar 1.1. Tabel Sebaran Biro Perjalanan Wisata di Kota Makassar (Sumber: kemenparkraf.go.id, 2020)

Dengan jumlah travel biro yang cukup banyak tetapi belum ada yang menyusun dan menjual paket wisata yang dikhususkan bagi

para difabel, bahkan penulis setelah melakukan pencarian di laman-laman Biro Perjalanan Wisata yang ada di Makassar dan tidak menemukan satu pun Biro Perjalanan Wisata yang menyediakan paket wisata khusus bagi difabel.

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi dan saran bagi pengelola Biro Perjalanan Wisata untuk lebih meningkatkan pelayanan mereka terhadap wisatawan difabel yang menggunakan jasa mereka. Pada saat Biro Perjalanan Wisata sudah benar-benar menerapkan amanah yang ada dalam peraturan yang disusun oleh pemerintah, maka pelayanan yang diberikan kepada pelanggan juga akan menjadi lebih maksimal. Bagi orang-orang disabilitas, diharapkan hak-hak akan kebutuhan mereka melakukan kegiatan wisata akan dapat terpenuhi dan merasa nyaman pada saat melakukan perjalanan wisata, sehingga mereka akan setara dengan orang-orang normal tanpa ada diskriminasi meskipun dengan kekurangan-kekurangan yang mereka miliki.

### Konsep Barrier Free Tourism

Konsep *barrier free tourism* merupakan sebuah konsep tentang pariwisata yang bisa di nikmati oleh semua orang termasuk difabel. Maka dari itu, tidak hanya orang-

orang yang memiliki keadaan fisik dan psikologi normal saja yang boleh menikmati, tetapi juga untuk yang memiliki keterbatasan fisik maupun psikologinya (Leidner, 2008). Konsep tersebut membuat difabel untuk dapat menikmati kegiatan berwisata tanpa adanya halangan dengan segala kekurangan fisik ataupun mental yang mereka miliki. Mereka pun dapat merasakan dan menerima informasi yang ingin disampaikan pengelola tempat wisata sama seperti apa yang wisatawan pada umumnya dapat terima. Atas dasar tersebut, hak berwisata bagi difabel seharusnya dapat dipenuhi oleh pihak-pihak yang berwenang atas hal tersebut.

Saat melakukan kegiatan berwisata, wisatawan difabel memiliki masalah yang membuat mereka tidak nyaman. Menurut Pagan (2012) mengutip pendapat Smith (1987) bahwa ketidaknyaman dan ketidakmampuan orang-orang difabel untuk menikmati tempat wisata antara lain disebabkan oleh: a) *intrinsic barriers* atau keterbatasan yang dimiliki oleh para orang-orang difabel; b) *environmental barriers* yaitu adanya keterbatasan fasilitas yang ada pada tempat pariwisata; dan c) *interactive barriers* termasuk di dalamnya kurangnya fasilitas untuk memudahkan komunikasi dengan para orang-orang difabel.

Ketidaknyamanan difabel dapat menghalangi mereka untuk memperoleh informasi serta pengetahuan yang ingin disampaikan pada saat berada di suatu tempat wisata. Rasa tidak nyaman tersebut juga dapat membuat wisatawan difabel enggan untuk datang lagi ke tempat wisata tersebut karena timbul perasaan tidak nyaman yang dapat berdampak pada keinginannya untuk bersedia datang ke tempat wisata itu lagi atau tidak.

### **Dukungan Pemerintah Terkait Disabilitas**

Adapun dukungan pemerintah terkait disabilitas antara lain sebagai berikut:

- a. Undang-undang no 4 tahun 1997 tentang Orang-orang Disabilitas
- b. Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik, Pasal 29
- c. Undang-undang no 28 tahun 2001 tentang Pembangunan Gedung, Pasal 27
- d. Undang-undang no 19 tahun 2011 tentang Konvensi Hak-Hak Orang-orang Disabilitas
- e. Peraturan Walikota no 5 tahun 2016 tentang upaya peningkatan aksesibilitas orang-orang disabilitas di Sulawesi Selatan

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan jenis

penelitian ini dengan terjun langsung ke lokasi penelitian dan menganalisa hasil penelitiannya. Ucapan, tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati merupakan salah satu prosedur penelitian kualitatif (Bogdan & Taylor dalam Basrowi, 2008:1)

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan selama penelitian berlangsung adalah sebagai berikut:

- a. Observasi: Observasi dilakukan guna mendapatkan gambaran kesiapan destinasi wisata dalam menerima wisatawan orang-orang disabilitas. Observasi yang dilakukan khusus pada fasilitas pendukung wisatawan orang-orang disabilitas dalam berwisata seperti keadaan toilet, paving blok, ramp, dan lain sebagainya
- b. Wawancara. Wawancara dengan difabel juga penulis lakukan guna mengetahui apa yang mereka inginkan pada saat melakukan kegiatan wisata. Hal ini dilakukan agar pihak Biro Perjalanan Wisata dapat lebih mengetahui dan memahami apa saja yang dibutuhkan oleh wisatawan disabilitas pada saat mereka melakukan perjalanan wisata. Wawancara dengan difabel dilakukan dengan santai dan dengan cara-cara khusus agar

informasi yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan valid. Selain melakukan wawancara dengan difabel, penulis juga melakukan wawancara dengan Biro Perjalanan Wisata agar mendapatkan pendapat mereka tentang paket wisata khusus bagi difabel.

- c. Dokumentasi
- d. Analisis Data. Adapun proses analisis yang digunakan dalam penelitian kualitatif deskriptif (Miles & Huberman dalam Basrowi, 2008:209) antara lain:
  - a. Reduksi Data (*Data Condensation*) Merupakan proses dalam pemilihan, pemusatan perhatian dan mengecek ulang data yang diperoleh selama penelitian
  - b. Penyajian Data (*Data Display*) Merupakan penyajian data berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan
  - c. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi Yaitu menggunakan metode *verstehen*, metode *verstehen* yaitu suatu metode untuk memahami objek penelitian melalui *insight*, *einfehlung* serta empati dalam menangkap dan memahami makna kebudayaan manusia, nilai-nilai, simbol-simbol, pemikiran-pemikiran, serta kelakuan manusia

yang memiliki sifat ganda (Kaelan, 2005: 72)

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Wisatawan dalam negeri maupun wisatawan luar negeri yang berkunjung ke Makassar setiap tahunnya terus mengalami peningkatan, jumlah wisatawan dalam negeri dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan, pada tahun 2011 jumlah wisatawan dalam negeri yang mengunjungi Makassar berjumlah 1.438.129 orang, jumlah tersebut mengalami kenaikan yang sangat tinggi pada tahun 2015 yang menyentuh angka 3.813.720 orang (Badan Pusat Statistik, 2015).

Selain wisatawan dalam negeri, wisatawan luar negeri yang berkunjung ke Makassar setiap tahunnya terus mengalami peningkatan (Badan Pusat Statistik, 2016). Pada tahun 2011 jumlah wisatawan dari luar negeri yang berkunjung berjumlah 169.565 dan jumlah tersebut hampir berlipat ganda pada tahun 2016 dengan jumlah wisatawan yang datang mencapai 208.000. Kunjungan dari berbagai Negara tersebut juga terus meningkat setiap tahunnya, peningkatan jumlah kunjungan setiap Negara berkisar antara 2 hingga 7 persen. Jumlah ini cukup besar juga menunjukkan peningkatan jumlah wisatawan yang cukup signifikan dari tahun

ke tahun. Angka tersebut sudah termasuk wisatawan orang-orang disabilitas, namun sangat disayangkan bahwa belum adanya pencatatan mengenai angka kunjungan difabel baik yang termasuk wisatawan domestik maupun luar negeri.

Pada saat melakukan perjalanan wisata, terdapat biro perjalanan wisata dapat memfasilitasi dan membuat wisatawan merasa lebih nyaman pada saat berada di daerah yang baru mereka datang. Oleh karena itu, Biro Perjalanan Wisata menyusun paket wisata atau paket tur untuk dipromosikan kepada calon wisatawan. Paket tur terdiri dari beberapa karakteristik, termasuk didalamnya jenis-jenis komponen pelayanan seperti transportasi, akomodasi, makanan, dan atraksi (Yong dkk., 2016). Pembuatan paket wisata yang ramah untuk orang-orang disabilitas, semua komponen tersebut juga harus ramah difabel. Pada tanggal 30 Maret tahun 2007 Indonesia telah berkomitmen untuk turut aktif memajukan hak-hak asasi difabel. Komitmen tersebut terlihat dari penandatanganan naskah Konvensi PBB tentang Hak-hak Asasi Orang-orang Cacat dan Protokol Opsional terhadap Konvensi. Pasal 30 konvensi tersebut telah menyepakati bahwa orang-orang cacat berhak berpartisipasi dalam kehidupan budaya,

rekreasi, waktu luang, dan olahraga. Jadi, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan komitmen yang telah dibangun tersebut tidak ada alasan bagi pemerintah Indonesia untuk tidak memberikan hak bagi wisatawan difabel agar mereka dapat melakukan kegiatan berwisata selayaknya wisatawan normal pada umumnya. Berbagai komponen paket perjalanan perancang dan perencana paket wisata juga harus mengupayakan untuk menjadikan ramah bagi orang-orang disabilitas.

Aspek wisata yang ditawarkan di Makassar mayoritas belum ramah terhadap wisatawan difabel (Rabbani, 2016), dari aspek-aspek tersebut Indonesia khususnya di Makassar perlu mencontoh dari negara lain.

Bisnis paket tur telah mendominasi pemasaran perjalanan internasional dalam satu dekade terakhir dan sekarang ini telah menjadi salah satu bisnis perjalanan terluas di dunia (Yong dkk., 2016). Melihat jumlah pasar yang besar tersebut dapat menjadi salah satu peluang bagi Biro Perjalanan Wisata yang ingin membuka jasa khusus untuk difabel. Namun, berdasarkan hasil dari data yang telah penulis temukan, sampai saat ini masih belum ada Biro Perjalanan Wisata yang merancang paket wisata khusus bagi orang-orang disabilitas.

Makassar memiliki 120 biro perjalanan wisata (Buku Statistik Pariwisata Makassar, 2015). Jumlah tersebut tentunya cukup banyak untuk sebuah provinsi seluas 46.717 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 8,82 juta jiwa (Badan Pusat Statistik Makassar, 2015). Hal tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah indikasi bahwa Makassar merupakan daerah dengan tingkat peningkatan dan kegiatan wisata yang cukup tinggi. Penulis mengambil sampel 22 biro secara acak dari 120 total biro perjalanan wisata yang ada di Makassar. Kemudian dari 22 nama biro tersebut penulis mencari paket wisata yang ditawarkan oleh setiap biro melalui laman resmi dari biro tersebut dari internet. Semua sampel Biro Perjalanan Wisata yang penulis pilih tidak ada yang menyebutkan secara spesifik adanya paket wisata yang direncanakan dan dipasarkan bagi orang-orang disabilitas.

Penulis juga melakukan wawancara dengan Limbunan, salah satu Biro Perjalanan Wisata di Makassar. Pihak Limbunan menyatakan jika pihaknya hingga saat ini belum membuat paket wisata yang khusus dibuat untuk difabel, dan memang sampai saat ini belum pernah dilakukan pembahasan mengenai hal tersebut. Pihak Limbunan menyatakan jika mereka belum pernah

mendapatkan pelanggan difabel, pihaknya hanya pernah mendapatkan pelanggan dengan kruk karena mengalami kecelakaan. Alasan Limbunan hingga sampai saat ini belum menyusun paket wisata khusus bagi difabel adalah karena menurut mereka jumlah pelanggan difabel kecil. Selain pertimbangan pasar yang kecil tersebut, pihak Limbunan juga mempertimbangkan aksesibilitas destinasi wisata, akomodasi, dan transportasi yang akan dipasarkan untuk difabel. Mereka menyatakan bahwa masih sangat sedikit destinasi yang bisa dijual untuk difabel. Pihak Limbunan juga menyayangkan pemerintah yang kurang memperhatikan fasilitas-fasilitas yang telah dibuat bagi difabel, sebagai contoh adalah *guiding block* yang ada di Sepanjang Jalan Penghibur yang kurang diperhatikan dan banyak yang tertutupi oleh warung-warung yang dibangun disana. Menurut pihak Limbunan, aksesibilitas akomodasi misalnya hotel di Makassar sudah banyak yang ramah terhadap difabel, namun transportasi yang digunakan untuk mengantarkan difabel pada saat melakukan perjalanan wisata juga masih belum ramah terhadap difabel. Karena alasan tersebut, Limbunan belum memiliki rencana untuk membuat paket wisata bagi difabel.

Biro-biro tersebut cenderung lebih menitikberatkan paket wisata berdasarkan

destinasi yang hendak dituju, sedangkan seharusnya kebutuhan difabel bukan hanya pada saat di destinasi/atraksi wisata saja, namun juga selama orang-orang difabel tersebut melakukan perjalanan wisata, dari semua aspek seperti transportasi, dan akomodasi juga harus ramah terhadap difabel. Setiap difabel membutuhkan fasilitas-fasilitas khusus untuk dapat menunjang kemandirian mereka pada saat berwisata, fasilitas yang dibutuhkan oleh difabel pada saat melakukan perjalanan wisata, dalam penelitian ini penulis mengambil contoh empat jenis difabel, yaitu: tunarungu, tunagrahita, tunanetra, dan tunadaksa. Tunarungu adalah difabel dengan kekurangan pada pendengaran, tunagrahita adalah difabel dengan kekurangan mental, tunanetra/*low vision* adalah difabel dengan kekurangan penglihatan serta tunadaksa adalah difabel dengan kekurangan/cacat tubuh. Fasilitas yang harus dipenuhi oleh Biro perjalanan wisata bagi berbagai jenis difabel tersebut antara lain:

- a. Tunarungu, fasilitas yang dibutuhkan oleh tunarungu berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan adalah teks penjelasan dan pemandu khusus. Wisatawan tunarungu membutuhkan teks penjelasan pada setiap atraksi yang

- dikunjungi, fasilitas tersebut diperlukan agar wisatawan dapat memahami dengan jelas maksud atau pesan yang ingin disampaikan pada setiap atraksi wisata. Pemandu khusus diperlukan bagi tunarungu, yaitu pemandu yang menguasai bahasa isyarat, karena jika tanpa bahasa isyarat wisatawan tunarungu akan kesulitan dalam melakukan perjalanan wisata karena mereka sulit berkomunikasi tanpa bahasa isyarat.
- b. Tunagrahita, fasilitas yang dibutuhkan oleh tunagrahita adalah atraksi yang menyenangkan dan mudah dipahami. Selain atraksi, setiap aspek yang diberikan oleh Biro Perjalanan Wisata seperti akomodasi, transportasi dan lain-lain harus mudah dipahami serta lebih sederhana. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis hal tersebut harus dilakukan karena tunagrahita memiliki keterbatasan mental sehingga mereka cukup sulit untuk memahami dan mengontrol emosi mereka, apalagi pada saat mereka sudah merasa kelelahan maka akan lebih sulit pada saat melakukan perjalanan wisata. Paket wisata yang ditawarkan akan lebih baik jika tidak memerlukan perjalanan jauh.
- c. Tunanetra, fasilitas yang dibutuhkan oleh tunanetra adalah *guiding block*, huruf braile, dan audio. *Guiding block* dibutuhkan oleh tunanetra yang menggunakan tongkat sebagai alat bantu mereka untuk menentukan arah. Huruf braile dibutuhkan oleh tunanetra pada saat membaca teks menggunakan tangan mereka, didalam paket wisata hal ini harus sangat diperhatikan agar wisatawan tunanetra dapat memahami penjelasan dari setiap atraksi dan lain-lain. Audio disini dapat berupa penjelasan pada saat di wahana/atraksi bisa juga berupa panduan alur perjalanan pada saat melakukan kegiatan wisata, karena pengunjung tunanetra akan kesulitan untuk memahami alur pada saat di tempat yang baru mereka datangi.
- d. Tunadaksa, fasilitas khusus yang dibutuhkan oleh tunadaksa pada saat melakukan perjalanan wisata, antara lain *ramp*, toilet khusus untuk tunadaksa, dan juga tangga dengan pegangan. *Ramp* adalah jalur bidang miring yang diperuntukkan oleh difabel yang menggunakan kursi roda, *ramp* sangat penting bagi tunadaksa karena tanpa *ramp* tunadaksa akan sangat kesulitan untuk menjangkau tempat yang lebih tinggi.

Toilet khusus bagi tunadaksa dibutuhkan karena jika hanya toilet biasa tanpa ada pegangan dan ukuran yang tidak cukup luas untuk dilewati kursi roda maka akan menyulitkan bagi tunadaksa. Sementara itu, pegangan yang ada di tangga adalah untuk keamanan dan kenyamanan bagi tunadaksa.

Sepatutnya Indonesia telah mengatur tentang Kegiatan Kepariwisata dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009. Undang-Undang tersebut menyebutkan bahwa negara telah menjamin hak berwisata bagi semua orang termasuk difabel sehingga difabel juga memiliki hak yang sama untuk berwisata. Hak untuk berwisata tersebut juga termasuk didalamnya adalah tentang kenyamanan dan keterjangkauan bagi wisatawan difabel. Pembuatan suatu objek wisata menjadi yang nyaman untuk difabel diperlukan adanya fasilitas-fasilitas khusus tentunya. Fasilitas-fasilitas tersebut juga telah diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan telah menjelaskan standart fasilitas minimal yang ada pada sebuah bangunan.

Tetapi penerapan dari kebijakan tersebut masih sangat minim. Contoh Fasilitas

minimal yang dimaksud tersebut meliputi: Ukuran Dasar Ruang, Jalur Pedestrian, Jalur Pemandu, Area Parkir, Pintu, *Ramp*, Tangga, *Lift*, *Lift* tangga, Toilet, Pancuran, Wastafel, Telepon, Perlengkapan dan Peralatan Kontrol, Perabot, Rambu dan Marka. Adanya fasilitas-fasilitas tersebut diharapkan difabel akan merasa nyaman dan aman pada saat di tempat-tempat umum serta tidak ada kesenjangan antara difabel dengan masyarakat pada umumnya.

### **Kesiapan Destinasi Wisata Mewujudkan Pariwisata Inklusi**

Penulis juga melakukan penelitian terhadap beberapa destinasi wisata unggulan yang ada di Makassar, dalam hal ini penulis memilih Benteng Rotterdam ( Benteng Ujung Pandang) dan Pantai Losari Makassar. Penulis memilih kedua tempat tersebut karena tempat ini menjadi salah satu tujuan utama wisata budaya Makassar, sehingga setiap tahunnya dikunjungi oleh ratusan ribu wisatawan luar negeri dan dalam negeri.

#### **A. Benteng Rotterdam (Benteng Ujung Pandang)**

Benteng ini berlokasi di Jalan Ujung Pandang nomor 1, Makassar. Benteng ini ialah peninggalan bersejarah dari Kesultanan Gowa yang pernah berjaya pada

abad ke-17. Benteng Rotterdam berdiri saat Kerajaan Gowa. Kesultanan ini sebenarnya memiliki 17 buah benteng yang mengitari Makassar, yang menjadi ibukota kesultanan. Tetapi benteng yang paling megah di antara benteng - benteng lainnya adalah benteng Rotterdam atau disebut juga dengan nama Benteng Ujung Pandang . Hingga saat ini, keaslian benteng masih terpelihara. Lokasi benteng mudah dijangkau karena terletak di dalam kota Makassar, tepatnya berada di depan pelabuhan laut kota Makassar. Jaraknya sekitar dua kilometer dari Pantai Losari. Dengan gaya arsitektur era 1600-an, benteng ini terlihat mencolok dari bangunan lainnya. Temboknya memiliki ketebalan hampir dua meter, berwarna hitam, dan terlihat kokoh menjulang setinggi hampir lima meter. Pintu utama benteng berukuran kecil. Jika dilihat dari ketinggian, bentuk benteng menyerupai penyu yang sedang menjupantai. Benteng ini dibangun pada tahun 1545, oleh Raja Gowa X, yaitu Imanrigau Daeng Bonto Karaeng Lakiung atau Karaeng Tunipalanga Ulaweng. Seperti halnya arsitektur benteng yang bergaya Portugis, benteng ini berbentuk segi empat, dan berbahan dasar campuran batu dan tanah liat yang dibakar hingga kering. Pada

masa pemerintahan Raja Gowa XIV, tembok benteng kemudian diganti menjadi batu padas berwarna hitam. Pada masa penjajahan Belanda, sebagian benteng ini pernah porak-poranda akibat pecahnya perang antara armada perang VOC yang dipimpin oleh Gubernur Jendral Admiral Cornelis Janszoon Speelman dengan Kesultanan Gowa sejak tahun 1666. Penyerangan itu sendiri bertujuan untuk menguasai jalur perdagangan rempah-rempah dan sekaligus memperluas daerah kekuasaan Belanda. Setelah menggempur Kesultanan Gowa selama setahun lebih, pasukan perang pimpinan Speelman berhasil menang dan memaksa Sultan Hasanuddin menandatangani Perjanjian Bongaya pada tanggal 18 November 1667. Bagian benteng yang hancur kembali dibangun oleh Gubernur Jenderal Speelman tapi disesuaikan dengan gaya arsitektur Belanda. Benteng yang tadinya berbentuk persegi empat dan memiliki empat bastion, ditambah lagi dengan satu bastion di sebelah barat. Bastion adalah bangunan kokoh yang ditempatkan lebih tinggi di setiap sudut benteng dan di atasnya ditempatkan kanon atau meriam. Nama benteng kemudian diubah menjadi Fort Rotterdam, sesuai dengan tempat kelahiran Speelman. Dan

saat itu, benteng Fort Rotterdam difungsikan sebagai pusat perdagangan dan gudang hasil bumi serta rempah-rempah, sekaligus menjadi pusat pemerintahan Belanda di wilayah Timur Nusantara.

Berdasarkan fakta di lapangan masih terdapat fasilitas yang belum tersedia dan beberapa fasilitas yang tersedia pun belum sesuai standart minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam peraturan perundang-undangan.

Ketidaksesuaian fasilitas tersebut mengakibatkan ketidaknyamanan saat berwisata. Wisatawan yang datang, apalagi difabel akan mengalami kendala pada saat menikmati setiap wahana yang ada disana, hal tersebut membuat pesan edukasi yang menjadi tujuan dari taman pintar tidak tersalurkan seperti yang diharapkan sehingga jumlah *repeater* wisatawan difabel menjadi tidak banyak. Berdasarkan observasi yang kami lakukan di lapangan, beberapa contoh fasilitas yang masih tidak sesuai dengan ketetapan yang telah ditentukan oleh pemerintah, antara lain:

a. *Ramp*; pada saat berkunjung ke Taman Pintar memang sudah terdapat fasilitas *ramp* yang dibuat untuk memudahkan aksesibilitas bagi orang-orang disabilitas yang menggunakan kursi roda, namun

beberapa *ramp* yang dibuat di masih ada yang terlalu curam, lantai semennya pecah-pecah, landasan yang terlalu dekat dengan tembok, dan juga *ramp* tanpa jalur landai untuk istirahat seperti *ramp* yang menghubungkan antara lantai satu dengan lantai dua.

- b. Toilet & wastafel, sampai saat ini juga belum mempunyai toilet khusus bagi pengunjung yang menggunakan kursi roda. Padahal toilet menjadi salah satu fasilitas utama yang dibutuhkan oleh wisatawan pada saat berkunjung ke sebuah objek wisata
- c. Jalur Pedestrian & Tempat parkir khusus difabel belum ada
- d. Lift belum ada

## **B. Pantai Losari Makassar**

Daya tarik Pantai Losari sangat banyak, satu diantaranya adalah pengunjung bisa menikmati matahari terbenam di sore hari dan matahari terbit di pagi harinya. Spot terbaik menikmati pesona *sunrise* dan *sunset* di Makassar memang dipegang oleh pantai ini. Banyak yang terpesona dengan nikmatinya bersama orang tercinta.

Terdapat masjid menarik dan unik di wilayah pantai ini, dikenal dengan Masjid Amirul Mukminin. Masjid tersebut mempunyai 2 kubah dan 2 menara. Uniknya

lagi, masjid dibangun terapung di atas pantai. Masjid yang bisa menampung kurang lebih 400 orang jemaah. Ada tulisan *letter* besi yang bisa dijadikan teman berfoto. Tulisan itu dipasang dalam tiga tempat yang berdekatan dengan penempatan yang simetris. Pertama bertuliskan MAKASSAR, kedua CITY OF MAKASSAR dan terakhir BUGIS. Bukan hanya itu saja, pengunjung juga bisa berfoto di tulisan PANTAI LOSARI di area lain. ini didesain di atas pantai dan dipancang dengan bahan yang kokoh. Di Pantai Losari terdapat anjungan-anjungan yang bisa difungsikan sebagai ruang publik bagi pengunjung. Anjungan tersebut dibuat sesuai dengan nama suku yang terdapat di Makassar yaitu Makassar, Bugis, Mandar dan Toraja. Di samping itu, dibangun pula monumen patung pahlawan dari Sulawesi Selatan, contohnya Sultan Hasanuddin. Meskipun tidak ada hamparan pasir, tapi area pantai ini sangat luas. Wisatawan yang membawa anak-anak akan tenang, karena anak-anak leluasa dalam bermain. Di pinggir pantai ada bebatuan yang difungsikan sebagai pemecah ombak dan pembatas antara daratan dan lautan. Pantai Losari Makassar setiap tahunnya dikunjungi oleh ratusan ribu wisatawan domestik dan luar negeri. Jumlah wisatawan yang begitu besar tersebut tetapi pada kenyataannya hak

dari wisatawan pada saat berkunjung ke Makassar belum sepenuhnya terpenuhi, salah satunya adalah hak bagi pengunjung difabel. Penulis telah melakukan observasi lapangan dan juga wawancara kepada pengelola Pantai Losari Makassar. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, banyak fasilitas bagi difabel yang belum diadakan dan dikelola dengan baik. Contohnya adalah sebagai berikut:

- a. *Ramp, ramp* yang ada di dinilai sudah tidak cukup kuat, karena pada saat penulis melakukan pengujian, ramp tersebut melengkung dan hal tersebut tentunya sangat membahayakan bagi pengunjung yang menggunakan kursi roda.
- b. Toilet & wastafel sampai saat ini juga belum mempunyai toilet khusus bagi pengunjung yang menggunakan kursi roda. Padahal toilet menjadi salah satu fasilitas utama yang dibutuhkan oleh wisatawan pada saat berkunjung ke sebuah objek wisata.
- c. Jalur Pedestrian & Tempat parkir khusus difabel belum ada
- d. Lift belum ada

Pengelola dari Pantai Losari Makassar juga menyatakan alasan bahwa mengapa

fasilitas-fasilitas khusus bagi pengunjung difabel hingga saat ini belum ada adalah karena jumlah pengunjung difabel yang berkunjung belum signifikan.

#### 4. KESIMPULAN

Difabel atau orang dengan kebutuhan khusus sering menjadi pihak yang termarginalkan dalam masyarakat. Sering kali keberadaan mereka kurang tersentuh oleh pihak-pihak yang seharusnya bertanggungjawab dan mempunyai wewenang untuk mewujudkan hak-hak mereka juga belum bekerja secara maksimal. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2015 di Makassar terdapat 25 ribu lebih orang dengan kebutuhan khusus. Seharusnya difabel mempunyai hak-hak yang harus dipenuhi oleh pemerintah tidak terkecuali hak-hak para difabel pada saat mereka melakukan perjalanan wisata. Khusus dalam pariwisata, berdasarkan UU No. 10 tahun 2009 sudah dijelaskan bahwa difabel memiliki hak-hak yang sama untuk dapat berwisata seperti masyarakat pada umumnya.

Pihak yang seharusnya dapat berperan besar, tidak terkecuali Biro Perjalanan Wisata, dalam mewujudkan pariwisata yang ramah difabel hingga saat ini belum memberikan pelayanan yang maksimal bagi

orang-orang disabilitas. Makassar memiliki total 120 Biro Perjalanan Wisata, namun dari 30 sampel yang penulis pilih secara acak dan penulis tidak menemukan Biro Perjalanan Wisata yang menjual paket wisata bagi calon wisatawan orang-orang disabilitas. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut, penulis dapat menyatakan bahwa Biro Perjalanan Wisata yang ada di Makassar belum dapat menyusun dan menjual paket wisata yang ramah bagi wisatawan difabel.

Jika ditelaah secara lebih dalam, potensi dari jumlah calon wisatawan dengan kebutuhan khusus yang berkunjung ke Makassar cukup besar. Hal tersebut seharusnya dapat dimanfaatkan secara lebih optimal oleh Biro Perjalanan Wisata di Makassar untuk mendapatkan keuntungan. Namun, sampai saat ini Biro Perjalanan Wisata yang ada di Makassar belum memberikan pelayanan yang optimal dalam menyusun paket wisata bagi orang dengan kebutuhan khusus atau difabel.

#### Saran

1. Seluruh tempat wisata diharapkan mampu untuk meningkatkan serta mempertahankan pelayanan yang baik yang telah ada terhadap wisatawan difabel. Pengadaan pelatihan khusus pada karyawan serta pemahaman mendalam

- tentang disabilitas merupakan hal utama yang sangat penting
2. Perlu adanya pendataan secara berkala tentang wisatawan difabel agar mengetahui seberapa besar perkembangan wisatawan berkebutuhan khusus yang ada.
  3. Perlu adanya sinergitas antara pihak pemerintahan, perhimpunan hotel dan restoran indonesia serta industry wisata terkait isu disabilitas yang terkait pelayanan, fasilitas serta sarana dan prasarana.
  4. Menjadikan keberadaan wisatawan difabel sebagai pasar khusus diluar pasar wisatawan umum lainnya dalam dunia pariwisata
  5. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk meneliti kualitas pelayanan bagi wisatawan difabel di tempat lain seperti hotel, rumah makan, agar mengetahui perbandingannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2016. Statistik Kepariwisata Makassar 2015. Makassar: BPS
- Chen, Yong, Schuckert, Markus, Song, Haiyan, Chon, Kaye. 2016. Why Can Package Tours Hurt Tourists? Evidence from China's Tourism Demand in Hong Kong. *Journal of Travel Research*, 1-13. DOI. 10.1177/0047287515612597

Ethical: Barrier Free Tourism. n.d. [Review] Diakses dari <https://www.tourism-review.com/travel-tourism-magazine-ethical-barrier-free-tourism-category477>

Mantu ,Yukiko. Penerapan Kualitas Pelayanan Di Hotel Berbintang Lima Bagi Wisatawan Berkebutuhan Khusus (Disabilitas). *Jurnal Pariwisata Vol 1,No 2 Desember 2020*. Diakses dari <https://ejurnal.stipartamalea.ac.id/index.php/jp/article/view/19>

Kaelan. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Paradigma.

Kusumaningrum, Haritsah. 2012. *Aksesibilitas Untuk Pengunjung Difabel Di Obyek Wisata Museum Benteng Vredeberg*. Tesis tidak dipublikasikan, S2 Magister Kajian Pariwisata, Universitas Gajah Mada.

Paga'n, Ricardo. 2012. Time Allocation in Tourism for People with Disabilities. *Annals of Tourism Research Vol 39 (3)*, 1514-1537. Diakses dari [https://ac.els-cdn.com/S0160738312000540/1-s2.0-S0160738312000540-main.pdf?\\_tid=34a7a7ea-a4111e7a90d00000aacb362&acdnat=1506581133\\_a0f09d2d1f7b67d09eb22b35eef52b55](https://ac.els-cdn.com/S0160738312000540/1-s2.0-S0160738312000540-main.pdf?_tid=34a7a7ea-a4111e7a90d00000aacb362&acdnat=1506581133_a0f09d2d1f7b67d09eb22b35eef52b55)

Profil, n.d. diakses dari [www.tamanpintar.com/http://www.tamanpintar.com/profil-taman-pintar/](http://www.tamanpintar.com/profil-taman-pintar/). Diakses pada 12 Juni 2017

Rabbani, Ikrar G. *Belum Semua Objek Wisata Ramah Difabel*. *Tribun Jogja*,

26 Desember 2016 Republik  
Indonesia. 2006.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor  
30 tahun 2006 tentang Pedoman  
Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas  
pada Bangunan Gedung dan  
Lingkungan. Jakarta: Kementerian  
Pekerjaan Umum

\_\_\_\_\_. 2009. Undang-Undang No. 10 Tahun  
2009 tentang Kepariwisataaan. Jakarta:  
Sekretariat Kabinet.

\_\_\_\_\_. 2016. Undang-Undang No. 8 Tahun  
2016 Tentang Orang orang  
Disabilitas. Jakarta: Sekretariat  
Negara

Viodeogo, Yanuarius (2015, Mei 19). Kota  
Melbourne Ramah untuk Kaum  
Difabel. Diakses dari  
[http://traveling.bisnis.com/read/2015  
0519/224/434915/kota-melbourne-  
ramah-untuk-kaum-difabel](http://traveling.bisnis.com/read/20150519/224/434915/kota-melbourne-ramah-untuk-kaum-difabel). Diakses  
pada 12 Juni 2017.