



Pengembangan Pariwisata Inklusif: Analisis Fasilitas Ramah Disabilitas pada Hotel Berbintang di Labuan Bajo

Gregorius Antariksa Berybe^{1✉}, Marianus Duman², Agus Wahyudi³, Dewi Sartika Umul⁴

(1) Pengelolaan Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus

(2) Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik eLBajo Commodus

(3) Akuntansi Perpajakan, Politeknik eLBajo Commodus

(4) Pengelolaan Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus

Email: gregberybe@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penetapan Labuan Bajo sebagai destinasi Super Prioritas membutuhkan kesiapan akomodasi yang mudah diakses, terutama bagi kelompok disabilitas. Hotel-hotel berbintang harus memenuhi standar minimal fasilitas bagi kelompok difabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fasilitas ramah disabilitas di beberapa hotel berbintang di Labuan Bajo. Indikatornya meliputi: Pusat informasi (tanda braille), kamar, toilet khusus, wastafel, kursi roda, landai dan pegangan tangan, Blok pemandu dan lorong. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sampel terpilih adalah hotel berbintang dengan teknik simple random sampling, dimana hotel yang bersedia adalah 30% dari total 10 hotel bintang 4 & 5 di Labuan Bajo. Hasil penelitian menunjukkan fasilitas yang tersedia cukup dari ketiga hotel tersebut. LB1 memiliki 67%, LB2 hotel menyumbang 75% dan LB3 hotel adalah 50%. Pada umumnya fasilitas yang belum tersedia adalah Guiding block, informasi (tanda/braille) dan toilet khusus. Kekurangan ini kemudian dapat menjadi pertimbangan bagi hotel untuk melengkapi standar minimum ini. Agar Asosiasi PHRI dan pemerintah daerah melalui Dinas Pariwisata dipertimbangkan dalam arah kebijakan pengembangan fasilitas penunjang yang ramah disabilitas. Sebagai destinasi super prioritas, ketersediaan fasilitas penunjang ramah disabilitas harus ditingkatkan karena pariwisata sendiri merupakan hak bagi semua orang

Kata Kunci: *Hotel, Fasilitas, Disabilitas*

Abstract

The determination of Labuan Bajo as a Super Priority destination requires the readiness of accessible accommodation, especially for disability groups. The star hotels must meet the minimum standards of facilities for disabled groups. This study aims to identify disability-friendly facilities in several star hotels in Labuan Bajo. The indicators include: Information center (braille sign), rooms, special toilets, sinks, wheelchairs, ramps and handrails, Guiding blocks and hallways. This study uses qualitative methods with a descriptive approach, selected sample is star hotels with simple random sampling techniques, where the willing hotels are 30% of the total 10 4- & 5-star hotels in Labuan Bajo. Results showed sufficient facilities available from the three hotels. LB1 has 67%, LB2 hotels account for 75% and LB3 hotels are 50%. In general, facilities that are not yet available are Guiding blocks, information (signs / braille) and special toilets. This deficiency can then be a consideration for hotels to complete these minimum standards. For the PHRI Association and local governments through the Tourism Office to be considered in the policy direction of developing disability-friendly supporting facilities. As a super priority destination, the availability of disability-friendly supporting facilities must be increased for tourism itself is a right for everyone

Keywords: *Hotel, Facilities, Disability*

PENDAHULUAN

Penetapan Labuan Bajo sebagai destinasi Super Prioritas oleh pemerintah Indonesia, menandakan komitmen untuk mengembangkan potensi pariwisata yang besar di wilayah tersebut. Penetapan ini diikuti dengan pembangunan infrastruktur pariwisata yang mendorong pertumbuhan industri, termasuk sektor perhotelan.

Sektor perhotelan memiliki peran penting dalam menjamin kenyamanan dan kepuasan wisatawan. Meskipun terjadi kemajuan yang signifikan dalam hal penyediaan fasilitas dan pelayanan di hotel-hotel, masih terdapat kesenjangan yang signifikan dalam hal aksesibilitas dan fasilitas bagi kelompok disabilitas. Salah satu permasalahan yang terjadi bagi penyandang disabilitas adalah terpenuhinya berbagai hak penyandang disabilitas di sektor pariwisata (Pravita et al. 2023.). Kelompok disabilitas, termasuk penyandang cacat fisik, sensorik, atau intelektual, seringkali menghadapi tantangan besar saat bepergian atau menginap di hotel. Kurangnya kesadaran dan pemahaman tentang kebutuhan dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dan bahkan diskriminasi yang serius.

Kurangnya Fasilitas yang Ramah Disabilitas atau fasilitas yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan kelompok disabilitas seperti kamar mandi, lift, dan area publik, serta fasilitas khusus seperti kursi roda, alat bantu dengar, dan petunjuk taktis untuk tunanetra akan menjadi tantangan destinasi yang menerapkan prinsip accessible tourism.

Kesempatan yang sama dalam menikmati sektor pariwisata juga diatur dalam Undang-Undang Disabilitas Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Pasal 16 tentang Hak Budaya dan Pariwisata poin c yang berbunyi: mendapatkan kemudahan untuk mengakses, perlakuan, dan Akomodasi yang Layak sesuai dengan kebutuhannya sebagai wisatawan.

Hasil penelitian Zakiyah, U dan Husein, R (2016) menemukan bahwa fasilitas dan aksesibilitas pariwisata untuk penyandang disabilitas masih sangat kurang, belum ada peraturan yang mengharuskan tempat wisata menyediakan fasilitas dan aksesibilitas yang ramah untuk penyandang disabilitas. Hal ini tentunya bertentangan pendapat (V. T and Devi 2016) menjelaskan bahwa accessible tourism merupakan bagian dari pariwisata inklusif yang selanjutnya merupakan bagian integral dari Pariwisata berkelanjutan.

Kesenjangan tersebut dapat bertentangan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Barat No. 3 tahun 2017 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas bagian ketigabelas yang mengatur Hak Atas Aksesibilitas pasal 45 sampai pasal 54 menitikberatkan pada pembangunan fasilitas umum dan private sector harus memperhatikan pemenuhan hak kelompok disabilitas.

Meskipun telah ada Upaya peningkatan pelayanan tamu, namun masih terdapat kesenjangan dalam hal aksesibilitas bagi kelompok disabilitas, terutama di hotel-hotel berbintang. Kurangnya perhatian terhadap kebutuhan dan hak-hak mereka tidak hanya merugikan secara moral, tetapi juga bertentangan dengan prinsip-prinsip kesetaraan yang dijunjung tinggi dalam undang-undang. Hotel sebagai penyedia jasa akomodasi, harus memastikan bahwa fasilitas yang disediakan mampu diakses oleh kelompok disabilitas.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di beberapa hotel berbintang di sekitaran Kota Labuan Bajo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur. Penentuan lokasi ini berdasarkan pertimbangan peneliti atas beberapa realita yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil prariset peneliti ditemukan ada indikasi kurang terpenuhinya beberapa fasilitas yang dibutuhkan wisatawan berkebutuhan khusus atau kaum disabilitas di hotel-hotel berbintang di Labuan Bajo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menginterpretasi juga menyelami kondisi sosial yang terjadi dalam masyarakat. Cara kerja penelitian kualitatif ini bermula dari pengumpulan data melalui wawancara serta data yang terkumpul tersebut langsung diolah peneliti.

Penelitian ini dilakukan beberapa tahap. Pertama pengumpulan data. Sumber data terdiri dari dua jenis yaitu primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari observasi

langsung ke beberapa hotel berbintang di Labuan Bajo. Observasi berfokus pada fasilitas untuk penyandang disabilitas yang tersedia di hotel-hotel. Data sekunder diperoleh dari beberapa sumber seperti jurnal, buku dan lainnya yang berbicara tentang fasilitas ataupun aksesibilitas bagi penyandang disabilitas secara umum. Kedua, pengelompokan data. Setelah data dikumpulkan lalu dikelompokkan berdasarkan topik pembahasan. Kemudian, data dianalisis sesuai dengan topik pembahasan dan penarikan kesimpulan.

Sample yang dipilih menggunakan Metode random sampling atau probability sampling dimana seluruh hotel berbintang berpotensi menjadi sampel terpilih. Random sampling menurut (Ibrahim, 2015: 71) dalam (Haryoko, Bahartiar, and Arwadi 2020), menekankan bahwa probability sampling memberi kesempatan kepada semua elemen populasi untuk menjadi sampel sebagaimana yang kerap dilakukan dalam penelitian kuantitatif. Hal ini disebabkan karena jumlah hotel berbintang di Labuan Bajo berjumlah 10 hotel. Teknik yang digunakan untuk penentuan jumlah sample dengan metode random sampling adalah simple random sampling dimana sample terpilih adalah pihak hotel yang menyetujui pelaksanaan penelitian ini dengan target minimal adalah 30% dari jumlah total hotel berbintang di Labuan Bajo.

Adapun analisis data dilakukan melalui teknik triangulasi data yang berjenis triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data yaitu teknik analisis data yang didapat dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Teknik triangulasi sumber data kemudian dianalisis dengan tiga aktivitas yaitu Data Reduction (Redaksi Data), Data Display (Penyajian Data), Conclusion Drawing/Verification (Sugiyono (2016:246) dengan demikian maka data yang disajikan memiliki kebenaran yang sah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fasilitas pendukung kelompok disabilitas di Hotel berbintang

Lokasi penelitian berpusat di wilayah Labuan Bajo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat yang merupakan pusat kota, lokasi hotel-hotel berbintang dibangun untuk menunjang operasional pariwisata di Labuan Bajo. Hotel berbintang yang menjadi lokasi penelitian ini selanjutnya akan digunakan kode/inisial dalam penyebutannya. Adapun list hotel tersebut sebagai berikut:

1. Hotel LB1

Hotel berbintang pertama yang menjadi objek penelitian adalah salah satu hotel yang telah lama berdiri dan cukup dikenal banyak wisatawan di Labuan Bajo. Hotel ini termasuk kelas hotel bintang lima dengan tingkat okupansi 80-100 persen tahun. Secara umum fasilitas yang tersedia cukup lengkap dan berkualitas tinggi. Berdasarkan

hasil penelitian ditemukan beberapa fasilitas seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Fasilitas hotel LB1

Sumber. Dokumentasi peneliti

Berdasarkan Gambar 1 di atas hotel LB1 telah menyiapkan fasilitas yang ramah disabilitas, seperti pegangan pada Lift, wastafel, kursi roda, ramp dan fasilitas lainnya. Namun penyediaan fasilitas ramah disabilitas belum sepenuhnya disediakan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan kekurangan dalam konteks fasilitas yang ramah kaum disabilitas yang secara detail dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1: Daftar Fasilitas Ramah Disabilitas Hotel LB1

No	Nama Fasilitas	Ada	Tdk Ada	Ket.
1	Kamar	√		1 Standar room
2	Wastafel	√		
3	Lift	√		
4	Toilet Khusus		√	Sedang diupgrade
5	Kursi roda	√		
6	Ramp	√		Sedang diupgrade
7	Pondok blok		√	
8	Parkir		√	Dalam rencana pembangunan
Jumlah %		62,5%	37,5%	

Sumber: Olah data Peneliti

Tabel 1 menunjukkan bahwa fasilitas yang sudah tersedia untuk mendukung wisatawan disabilitas di Hotel LB1 adalah 1 kamar standar, wastafel, lift, kursi roda dan Ramp. Terdapat tiga fasilitas yang belum tersedia atau dalam proses pembangunan

(upgrade) yakni toilet khusus, guiding blok dan selasar serta ramp. Berdasarkan keseluruhan fasilitas yang ada dapat dikatakan bahwa fasilitas yang ramah kaum disabilitas pada hotel LB2 belum memadai dan lengkap. Fasilitas yang ada hanya mencapai 62,5% saja. Hal ini dipengaruhi oleh design awal hotel yang belum memprioritaskan pelayanan secara penuh bagi wisatawan atau tamu yang masuk dalam kelompok kaum disabilitas. Data ini juga didukung oleh hasil wawancara dengan General Manager hotel tersebut yang mengatakan bahwa "sejak awal rancangan pembangunan hotel ini kami belum terlalu konsen akan fasilitas ramah disabilitas. Namun bukan berarti kami tidak mempedulikan hal itu. Sesungguhnya kami telah memperhatikan fasilitas ramah disabilitas meskipun belum lengkap. Belum lengkap karena kami belum menemukan konsultan yang expert dalam bidang pembangunan fasilitas yang dimaksud. Untuk mengantisipasi akan hal itu, kini kami telah memulai tindakan upgrade agar nantinya fasilitas-fasilitas yang ada masuk dalam kategori ramah disabilitas" (2023).

Kekurangan fasilitas yang dapat mengakomodir kebutuhan tamu kelompok disabilitas sebelumnya kini masuk dalam perencanaan program hotel LB1 itu sendiri, bahwa setiap tahun ada penambahan instalasi baru terkait disabilitas seperti pernyataan Executive Houskeeper hotel LB1 (2023) yang menjelaskan bahwa "saat ini sedang ada pemasangan instalasi handrails di area kamar mandi kamar suite yang diperuntukan kaum disabilitas". Selain kamar, instalasi handrails di area ramp lobby hotel juga sudah masuk rencana pengerjaan program tahun 2023. Proses pengembangan ini telah deal dengan vendor pelaksana (GM LB1,2023) "Ramp yang akan dibangun dapat mengakses seluruh area publik hotel LB1 seperti Restoran, Swimming pool maupun taman dan ke area Pantai".

Pada hotel berbintang LB1, peneliti menemukan bahwa presentasi fasilitas pendukung kelompok disabilitas mencapai poin 67%. Angka ini dinilai cukup baik karena hampir semua fasilitas pokok tersedia seperti kamar mandi, lift, fastafel, toilet, kursi roda dan ramp. Meski pun dibalik itu, masih ada yang kurang lengkap seperti guiding blok dan selasar.

2. Hotel LB2

Hotel berbintang selanjutnya adalah hotel LB2. Hotel yang baru berusia 5 tahun ini menjadi salah satu hotel dengan tingkat okupansi yang tinggi melalui penyelenggaraan kegiatan-kegiatan berskala nasional maupun internasional. Salah satu keunggulan hotel ini adalah fasilitas yang masih baru seiring usia berdiri hotel tersebut. Fasilitas yang dimiliki juga mendukung keberadaan kelompok disabilitas yang

selanjutnya disebut kelompok difabel oleh pihak hotel. Salah satu staff Front Office hotel LB2 menjelaskan bahwa “beberapa kali pengunjung adalah kelompok difabel terutama pengguna kursi roda. Dalam penanganannya, pihak hotel memberikan instruksi langsung berupa tata cara penanganan tamu tersebut”. (LB2. 2023). Hal ini dipertegas oleh Human Resource Management hotel bahwa “Hotel kami semenjak design masterplan sudah mempertimbangkan fasilitas-fasilitas terkait (difabel) walaupun belum sempurna karena masih terdapat beberapa kekurangan (HRM, 2023). Secara jelas fasilitas-fasilitas tersebut sebagai berikut:



Gambar 2. Fasilitas hotel LB2

Sumber. Dokumentasi peneliti

Gambar 2 menunjukkan bahwa terdapat usaha yang ditunjukkan melalui ketersediaan fasilitas penunjang disabilitas di Hotel LB2, seperti Kursi roda, kamar mandi dan toilet yang ramah disabilitas hingga ruang menyusui. Fasilitas ramah disabilitas kemudian dijabarkan dalam tabel berikut.

Tabel 2: Daftar Fasilitas Ramah Disabilitas Hotel LB2

N o	Nama Fasilitas	Ada	Tdk Ada	Ket.
1	nar	√		Tersedia
2	stafel	√		
3			√	tersedia handrail
4	et Khusus	√		Akan ditambahkan peralatan pendukung di toilet yang telah tersedia
5	si roda	√		
6	np	√		Sedang diupgrade penambahan handrails
7	ding blok		√	

8	asar	√		Selasar umum yang bs diakses
	Jumlah %	75 %	25%	25%

Sumber: Olah data Peneliti

Berdasarkan Tabel 2 hotel LB2 telah menyediakan fasilitas penunjang disabilitas seperti tersedia kamar ramah disabilitas, tersedia wastafel, tersedia handrail pada lift, tersedia toilet khusus yang kan dilengkapi peralatan yang ramah diabilitas, tersedia kursi roda, ramp, dan tersedia Selasar. Fasilitas yang terindikasi fasilitas ramah disabilitas pada hotel LB2 cukup memadai dimana 6 dari 8 indikator telah tersedia atau mencapai 75%. Nilai ini masuk kategori cukup karena melewati 25% dari indikator. Namun meskipun demikian bukan berarti fasilitas tersebut telah memenuhi kebutuhan mobilitas kaum disabilitas.

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel LB2 bisa di akses di area Lobby, Meeting Room, Rooftops Restaurant dan kamar. Selain fasilitas tersebut, hotel juga memiliki fasilitas tambahan lain yaitu ruang menyusui yang tentunya belum dimiliki oleh semua hotel. Area ramp Lobby tidak memiliki handrails khusus, namun memiliki levelling floor yang bisa difungsikan sebagai pegangan.

Selain fasilitas, program CSR hotel LB2 juga menyasar kelompok difabel melalui motivation program, sumbangan-sumbangan maupun melibatkan anak Sekolah Luar Biasa (SLB) Komodo dalam kegiatan untuk bermusik. "Kami pernah mengadakan kegiatan, dan mengundang salah satu Musisi dari SLB Komodo untuk perform. Selain itu ada rencana untuk meminta salah satu anak SLB Komodo yang memiliki kemampuan melukis, untuk embuat lukisan khusus untuk hotel LB2 yang nanti akan dipajang di area hotel" (HRM LB2, 2023).

Segala kegiatan Hotel LB2 tentunya didukung oleh kebijakan hotel untuk memperhatikan kelompok difabel baik dari sisi layanan maupun fasilitas. Hal ini dilakukan untuk memberikan layanan maksimal kepada seluruh tamu tanpa terkecuali.

"Hotel telah memberikan perhatian khusus pada wisatawan yang masuk dalam kaum disabilitas. Pernah ada wisatawan kaum difabel dan kami pihak hotel telah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dengan memanfaatkan fasilitas yang ada. Ketika itu, konsen kami lebih pada etika pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan beliau. Secara prosedur, hotel memang belum memiliki sehingga Langkah yang diambil management adalah melalui briefing untuk menunjukan etika dalam melayani temunya nanti" (HRM LB2, 2023).

Sebagai hotel baru, LB2 diharapkan untuk terus meningkatkan baik fasilitas

maupun layanan terhadap kelompok difabel sebagai bentuk dukungan atas hak berwisata bagi semua. Hotel berbintang LB2, menunjukkan bahwa fasilitas ramah disabilitas masuk dalam kelas cukup baik. Hal didukung oleh fasilitas yang ramah disabilitas seperti ramp, kursi roda, kamar mandi, toilet khusus, selasar dan ruang menyusui. Kelengkapan ini menjadikan hotel bintang B mencapai nilai 75%. Sedangkan sisanya 25 % adalah fasilitas yang belum ada seperti guiding blok dan lift yg belum dilengkapi handrails.

3. Hotel LB3

Hotel LB3 merupakan salah satu hotel chain di Indonesia, salah satunya berada di Labuan Bajo. Hotel ini terletak di area pesisir Pantai dengan konsep resort dimana terdapat villa dekat Pantai. Hotel ini telah berusia di atas 10 tahun. Dalam hal fasilitas pendukung pada kelompok disabilitas seperti pada gambar berikut:



Gambar 3: Fasilitas hotel LB3

Sumber. Dokumentasi peneliti

Berdasarkan gambar di atas, selanjutnya peneliti merangkumkan kedalam tabel berikut sebagai gambaran deskriptif terkait ketersediaan fasilitas tersebut.

Tabel 3: Daftar Fasilitas Ramah Disabilitas Hotel LB3

No	Nama Fasilitas	Ada	Tdk Ada	Ket.
1	nar	√		Tersedia
2	stafel	√		
3			√	tersedia handrail
4	let Khusus		√	Akan ditambahkan peralatan pendukung di toilet yang telah tersedia
5	si roda	√		
6	np	√		Sedang diupgrade penambahan handrails

7	ding blok		√	
8	asar		√	Selasar umum yang bs diakses
Jumlah %		75%	50%	50%

Sumber: Olah data Peneliti

Tabel 3 menunjukkan bahwa konsep bangunan yang adalah resort sendiri mempengaruhi keterpenuhan beberapa indikator. Salah satunya adalah lift. Resort LB3 secara umum terdiri dari 2 lantai sehingga tidak menggunakan lift. Namun untuk akses ke lantai 2, dapat menggunakan jalur ramp yang dilengkapi handrails dari Lobby area. Ramp tersebut juga terhubung ke jalur yang bisa digunakan untuk mengakses area restoran dan swimming Pool. Fasilitas seperti kamar mandi, toilet dan wastafel khusus disabilitas belum tersedia, tetapi selama ini masih menggunakan fasilitas yang ada (umum). Hal ini diungkapkan GM LB3 (2023) bahwa:

“manajemen pusat telah memiliki rencana penyesuaian status kamar tersebut sejak 2018, dimana 2 dari 4 hotel chain telah di upgrade untuk pemenuhan kamar dan fasilitas pendukung disabilitas. Untuk yang di Labuan Bajo sendiri, tertunda dikarenakan adanya pandemic covid-19, sehingga penambahan fasilitas tersebut baru direncanakan tahun ini”.

Selama ini, apabila tamu kelompok disabilitas berkunjung khususnya pengguna kursi roda, karyawan hotel sendiri yang akan mengantarkan tamu untuk mengakses seluruh wilayah hotel. Kami yang akan menemani tamu untuk mengakses area menggunakan kursi roda, (Staff LB3, 2023).

Secara keseluruhan, Hotel LB3 telah memenuhi 50% indikator fasilitas ramah disabilitas tersebut. Pemenuhan fasilitas tersebut menjadi keharusan untuk pemenuhan syarat perbintangan Standard Nasional Indonesia (SNI). “Hotel-hotel yang akan upgrade atau memperpanjang status perbintangannya harus memenuhi berbagai persyaratan salah satunya adalah kelengkapan fasilitas Disabilitas” (GM LB3, 2023).

Hotel bintang LB3 secara umum hanya memiliki fasilitas ramah disabilitas dengan presentasi 50%. Hal ini juga dipengaruhi oleh konsep hotel sendiri yang merupakan resort. Fasilitas yang tersedia ada hanya ramp, kursi roda, dan ramp entrance. Hal ini yang membuat hotel bintang C hanya mencapai nilai 37,5%. Selebihnya fasilitas ramah disabilitas belum ada sama sekali seperti wastafel, guiding blok, kamar mandi, kamar tidur, selasar dan toilet khusus.

Fasilitas hotel ramah disabilitas

Keberadaan Hotel dengan fasilitas pendukung kelompok disabilitas di Labuan Bajo tentunya akan mempengaruhi perspektif wisatawan akan Labuan Bajo sebagai sebuah destinasi super prioritas. 3 dari 10 hotel berbintang yang diteliti secara umum memiliki fasilitas yang cukup berdasarkan indikator yang terdiri atas tersedianya Kamar, Wastafel, Lift, Toilet Khusus, Kursi roda, Ramp, Guiding blok dan Selasar yang mendukung mobilitas tamu dan ramah disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian, tiga Hotel yakni Hotel LB1, Hotel LB2 dan Hotel LB3 yang dijadikan sampel penelitian telah menyadari pentingnya fasilitas yang inklusif atau memenuhi kebutuhan kaum disabilitas. Fasilitas kamar hotel yang ramah disabilitas sangat penting dalam mendukung pariwisata yang berkelanjutan (Martín-Fuentes et al., 2021). Ketika hotel-hotel menyediakan fasilitas kamar yang ramah disabilitas, mereka memastikan bahwa semua tamu dapat menikmati pengalaman menginap yang sama tanpa terkecuali. Dengan adanya fasilitas kamar hotel yang ramah disabilitas, pariwisata dapat menjadi lebih inklusif dan memberikan pengalaman yang positif bagi semua wisatawan, tanpa memandang kemampuan fisik atau kebutuhan mereka. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara masing-masing representative hotel yang dijadikan sampel penelitian, yang menyatakan bahwa setiap hotel telah dan sedang berusaha meningkatkan fasilitas yang ramah disabilitas tidak terkecuali kamar hotel. Pihak hotel, melalui general manager, khususnya Hotel LB1 mengungkapkan bahwa kamar yang didukung dengan fasilitas ramah disabilitas masih dan sangat perlu ditingkatkan kuantitasnya.

Fasilitas yang dijadikan sebagai indikator penelitian ini adalah wastafel. Wastafel merupakan kebutuhan bagi setiap tamu untuk menunjang hygiene maupun sanitasi dari tamu yang berkunjung ke Hotel. Semakin lengkap dan inklusif fasilitas sebuah hotel maka semakin baik pula kualitas yang diberikan dan dirasakan tamu. Berdasarkan hasil penelitian dua hotel yakni Hotel LB1, Hotel LB2 dan Hotel LB3 telah menyediakan wastafel yang ramah disabilitas. Keberadaan wastage yang memiliki ukuran yang sejajar dengan tamu, khususnya bagi pengguna kursi roda akan sangat membantu inklusivitas suatu fasilitas akomodasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lustiyati (dkk, 2019) yang menyatakan bahwa Wastafel harus dipasang sedemikian sehingga tinggi permukaan dan lebar depannya dapat dimanfaatkan oleh pengguna kursi roda dengan baik, Wastafel harus memiliki ruang gerak di bawahnya sehingga tidak menghalangi lutut dan kaki pengguna kursi roda, Pemasangan ketinggian cermin diperhitungkan terhadap pengguna kursi roda dan Menggunakan kran dengan sistem pengungkit. Hotel di Labuan Bajo telah menyadari pentingnya inklusivitas fasilitas untuk kenyamanan tamu.

Lift merupakan salah satu sarana yang paling sempurna serta user-friendly dalam membantu para penyandang tunadaksa untuk bermobilisasi. Berdasarkan penelitian Hotel LB1 dan Hotel LB2 telah menyediakan fasilitas lift yang ramah disabilitas dengan desain khusus. Sedangkan Hotel LB3 tidak terdapat Lift karena design hotel yang hanya terdiri atas 2 lantai. Namun, pihak hotel tetap menyediakan fasilitas ramp yang memudahkan mobilitas atau ramah disabilitas. Meskipun belum sepenuhnya menggunakan lift, hotel di Labuan Bajo khususnya yang dijadikan sampel dalam penelitian ini telah menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas. Sejalan dengan penelitian Jefri (2016) lift yang terdapat pada kedua hotel ini telah memenuhi beberapa persyaratan yakni ukuran ruang dapat memuat pengguna kursi roda, mulai dari masuk melewati pintu lift, gerakan memutar, menjangkau panel tombol dan keluar melewati pintu lift. Ukuran bersih minimal ruang lift adalah 140cm x 140cm. ii. Selain itu ruang lift harus dilengkapi dengan pegangan rambat (handrail) menerus pada ketiga sisinya. Dalam hal ini, pihak Hotel telah menyediakan hal tersebut untuk mendukung pariwisata dengan fasilitas akomodasi yang ramah disabilitas.

Salah satu kebutuhan yang sangat krusial dalam akomodasi perhotelan adalah tersedianya toilet khusus bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian, belum terdapat toilet khusus yang ramah disabilitas pada Hotel LB1, LB2 dan LB3. Pada hotel LB2 sedang dalam proses penambahan fasilitas ramah disabilitas. Toilet khusus yang belum tersedia tentu akan sangat berpengaruh terhadap kualitas hotel tersebut. Pihak hotel menyadari hambatan bagi tamu disabilitas adalah tidak tersedianya landai dan pegangan tangan serta luar area toilet yang memudahkan mobilitas tamu disabilitas. Landai dan pegangan tangan sangat penting bagi individu dengan gangguan mobilitas, seperti mereka yang menggunakan kursi roda atau pejalan kaki, untuk menavigasi pintu masuk dan interior fasilitas toilet dengan aman dan mandiri. Tanpa landai dan pegangan tangan, individu yang mengalami gangguan fisik mungkin menghadapi kesulitan dalam memasuki dan bergerak di sekitar fasilitas. Sejalan dengan penelitian Dokyi (dkk, 2020) yang menjelaskan mengenai pentingnya keberadaan toilet khusus yang ramah disabilitas. Berdasarkan wawancara, pihak hotel sedang mencoba meningkatkan fasilitas ramah disabilitas khususnya toilet. Keberadaan toilet khusus beserta wastafel khusus (memiliki ukuran tinggi yang berbeda dengan wastafel umum) untuk saat ini hanya dimiliki oleh hotel LB2 namun sudah menjadi pembahasan manajemen internal dan pusat di hotel LB1 dan LB3 bahwa akan diadakan penambahan fasilitas tersebut. Ketersediaan kamar minimal 1 bagi kelompok disabilitas juga telah terpenuhi oleh hotel LB1 dan LB2, dimana sebagai persyaratan minimal jumlah kamar khusus tersedia.

Terdapat beberapa indikator yang dimiliki oleh ketiga hotel tersebut yaitu Kursi Roda

dan Ramp. Keberadaan Ramp sendiri pun tidak sepenuhnya dilengkapi dengan pegangan tangan, tetapi secara fungsi masih bisa digunakan. Pentingnya ramp untuk kemudahan bergerak terutama bagi individu difabel yang menggunakan kursi roda atau memiliki keterbatasan mobilitas. Ramp yang ada di sebuah hotel memungkinkan individu difabel untuk mengakses area tersebut dengan lebih mudah. (Wan, 2015). Ramp-ramp tersebut tentunya membantu tamu dalam mengakses ke area-area public yang berada di hotel. Fasilitas lain seperti kursi roda telah dimiliki oleh seluruh hotel. Aksesibilitas dengan kursi roda adalah salah satu fitur yang penting bagi individu difabel (Wibawa & Kurnia, 2020). Namun ketiga hotel tersebut belum ada yang memiliki papan informasi/signage terkait yang menggunakan huruf braille. Selain pusat informasi, Guiding block khusus untuk mengakses area-area public belum sepenuhnya dimiliki. Hal ini tentunya harus dipertimbangkan dimana guiding block ini dapat digunakan sebagai tamu untuk mengakses area yang rawan atau berpotensi mengakibatkan kecelakaan seperti swimming pool (area licin).

1. Kebijakan khusus yang tertuang dalam program juga menjadi tantangan dari pihak hotel, dimana belum ada kebijakan atau instruksi khusus terkait fasilitas disabilitas. Penanganan terhadap tamu dari kelompok disabilitas masih menggunakan pendekatan langsung yang belum berbasis prosedur. Terdapat penyesuaian-penyesuaian standar layanan apabila mendapatkan tamu dari kelompok difabel, dan itu diinformasikan oleh Usia hotel lama sehingga design awal belum memiliki kelengkapan-kelengkapan tersebut, sehingga untuk pemenuhannya dilakukan melalui upgrading fasilitas tersebut yang harus masuk kedalam rencana strategis pengembangan hotel.
2. Konsep resort juga mempengaruhi design dan kepemenuhan fasilitas.
3. Aturan ataupun kebijakan daerah yang harus diperketat dalam penerapan fasilitas yang ramah disabilitas.

seluruh head of department (HOD) apabila mendapatkan tamu dari kelompok disabilitas.

SIMPULAN

Secara keseluruhan, tiga dari 10 hotel berbintang yang menjadi lokasi penelitian ini telah menunjukkan ketersediaan fasilitas pendukung terhadap kelompok disabilitas walaupun belum lengkap. Hal ini disebabkan karena beberapa hal antara lain:

Pariwisata adalah kegiatan yang boleh diakses oleh siapapun tanpa kecuali. Pariwisata yang bisa diakses oleh semua, merupakan keharusan bagi sebuah destinasi.

Berbagai pihak terlibat dalam pengembangan pariwisata di Labuan Bajo harus mampu mengakselerasi sesuai cakupan lingkup kerja dalam mendukung penyediaan fasilitas pendukung bagi wisatawan termasuk kelompok disabilitas. Hotel maupun pelaku bisnis wisata lainnya harus memperhatikan kebutuhan fasilitas para kaum disabilitas secara lengkap. Pemerintah daerah harus tegas melalui evaluasi bertahap terhadap industri pariwisata mengenai kelengkapan fasilitas ramah disabilitas dan pemerintah beserta stakeholder terkait kelompok disabilitas harus duduk bersama untuk menyusun aturan atau regulasi khusus tentang menyediakan fasilitas ramah disabilitas di lingkungan hotel berbintang di Labuan Bajo.

Keterbatasan penelitian ini dilihat dari indicator yang belum terlalu spesifik bagi hotel, serta jumlah hotel yang masih sedikit. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu meningkatkan jumlah hotel yang jadi sample dan indicator spesifik untuk fasilitas hotel diutamakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adegbola, S., and Aina Stella Oluwatoyin. 2023. "Evaluation of Hotel Accessibility to People with Disability (PWD) on Wheelchair in Ondo City, Nigeria." (May). doi: 10.5281/zenodo.7986568.
- Christian, Ahuma-Smith., Samson, Bavuno., George, Okyere, Dokyi. (2020). Access to Public Toilets Facilities Amongst Physically Challenged People. International journal of engineering research and technology, 9(7)
- Eva, Martin-Fuentes., Sara, Mostafa-Shaalan., Juan, Pedro, Mellinas. (2021). Accessibility in Inclusive Tourism? Hotels Distributed through Online Channels. doi: 10.3390/SOC11020034
- Fernando, Willionel Dhimas dkk. (2020). Strategi Pengembangan Pariwisata Ramah Disabilitas di Teras Cikapundung.
- Haryoko, Sapto, Bahartiar, and Fajar Arwadi. 2020. Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis).
- Herdiana, Dian, dkk. (2020). Aksesibilitas Objek Wisata Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas di Kota Bandung.
- International Labour Organization. (2017, October 31). Tourism and hospitality sector offers excellent work prospects for people with neurodevelopmental disabilities. Retrieved from International Labour Organization: https://www.ilo.org/dhaka/Informationresources/Publicinformation/Pressreleases/WCMS_587865/lang--en/index.htm

- J. W. Creswell, *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, Fourth. United States of America: SAGE Publications, Inc, 2013.
- Jefri, T. (2016). Aksesibilitas sarana dan prasarana bagi penyandang tunadaksa di Universitas Brawijaya. *Indonesian Journal of Disability Studies*, 3(1), 16-25.
- L. P. Aprilesti and E. Syaodih, "Persepsi penyandang disabilitas terhadap taman," *Pros. Perenc. Wil. dan Kota*, pp. 472–477, 2019.
- Latifah S., Himawanto. D. A. Aksesibilitas Bagi Difabel pada Bangunan Hotel di Kota Surakarta. *Indonesian Journal of Disability Studies (IJDS)*. 2017: Vol. 04(02): pp130-137
- Lustiyati, E. D., & Rahmuniyati, M. E. (2019). Aksesibilitas Sarana Sanitasi Bagi Difabel di Tempat Transportasi Umum. *INKLUSI: Journal of Disability Studies*, 6(1), 93-126.
- Nursyamsi, F., Arifianti, E. D., Aziz, M. F., Bilqish, P., & Marutama, A. (2015). *Kerangka Hukum Disabilitas Indonesia: Menuju Indonesia Ramah Disabilitas*. Jakarta: Pusat Studi Hukum Kebijakan Indoensia.
- Organisasi Perburuhan Internasional. (2017). *Laporan Akhir - Memetakan Penyandang Disabilitas (PD) di Pasar Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: ILO.
- Pattaray, Anas, dkk. (2021). *Analisis Kebutuhan Wisatawan Penyandang Disabilitas Terhadap Ketermpilan Pramuwisata Di Lombok*.
- Pehlivanoglu, Burcu. 2019. "Hotel Adaptation for Travelers with Disabilities (TWD): A Design Oriented Analysis." *Online Journal of Art and Design* 7(5):130–43.
- Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3754).
- Poria, Yaniv, Arie Reichel, and Yael Brandt. 2011. "Dimensions of Hotel Experience of People with Disabilities: An Exploratory Study." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 23(5):571–91. doi: 10.1108/09596111111143340.
- Pravita, Vina Dini, Andhika Djalul Sembada, Ricky Santoso Muharam, and Danang Prasetyo. n.d. "Fulfilment of Disability Rights in Tourism Policy." 204–19.
- Tourism HR Canada. (2016). *National Summary: Profile of Canada's Tourism Employees*. Ottawa: Tourism HR Canada.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- V.T, Dr. Bind., and M. kiruthik. Devi. 2016. "Accessible Tourism: Determinants and Constraints; A Demand Side Perspective." *IOSR Journal of Business and Management* 18(09):01–08. doi: 10.9790/487x-1809010108.

- Wan, Yim King Penny (2015) Equal Access to Integrated Resort Amenities for People With Disabilities, *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 16:3, 251-274, DOI: 10.1080/15256480.2015.1054755
- Williams, Russell, and Anthony Grimes. 2007. "Online_accessibility_and_information_needs_of_disa.Pdf." 8(2):157–71.
- World Tourism Organization. (2013). Recommendation on Accessible Tourism for All. Madrid: UNWTO
- Zakiyah, U., & Husein, R. (2016). Pariwisata ramah penyandang disabilitas. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(3), 482-505.