

DIFA CITY TOUR DAN PEMENUHAN KEBUTUHAN WISATA DIFABEL

TUTI ELFRIDA, UPIK DYAH EKA NOVIYANTI

Universitas Gadjah Mada, Universitas Airlangga

tutielfrida@ugm.ac.id

Abstract

Various sectors seem to ignore the existence of persons with disabilities, including the tourism industry. The majority of tourist destinations have not provided accessible facilities for them. Transportation services also do not accommodate the mobility needs of persons with disabilities. This study focused on Ojek Difa in Yogyakarta. Through observation and interviews, qualitative data was obtained to see the recreational needs of persons with disabilities and how the roles of Ojek Difa. The study found that people with disabilities have different ways of defining tourism activities. Ojek Difa offers Difa City Tour to provide services for disabled people who want to take a tour in the city or visit other tourist destinations. The existence of Difa City Tour in the Ojek Difa organization shows the importance of involving service providers from groups of persons with disabilities in the tourism sector, especially in serving disabled tourists.

Keywords: disability in tourism; accesible tourism; social tourism; tourism service for the disabled; Difa City Tour; Ojek Difa

Abstrak

Berbagai sektor tampak mengabaikan keberadaan difabel, termasuk industri pariwisata. Mayoritas destinasi wisata belum menyediakan fasilitas yang aksesibel bagi difabel. Layanan transportasi juga kurang mengakomodasi kebutuhan mobilitas difabel. Penelitian ini terfokus pada Ojek Difa di Yogyakarta yang memberikan layanan mobilitas bagi para difabel. Melalui observasi dan wawancara, data kualitatif diperoleh untuk melihat kebutuhan wisata para difabel. Penelitian menemukan bahwa para difabel memiliki cara berbeda dalam mendefinisikan kegiatan wisata. Ojek Difa menawarkan Difa City Tour untuk menyediakan layanan bagi para difabel yang ingin melakukan tur dalam kota atau mengunjungi destinasi wisata lainnya. Eksistensi Difa City Tour dalam organisasi Ojek Difa menunjukkan pentingnya melibatkan pegawai atau penyedia layanan dari kelompok difabel di sektor pariwisata terutama dalam melayani para wisatawan difabel.

Kata kunci: wisata aksesibel; wisata untuk difabel; layanan wisata penyandang disabilitas

A. Pendahuluan

Kelompok difabel tergolong salah satu kelompok yang seakan-akan keberadaannya tidak diakui dalam industri pariwisata. Mereka dianggap sebagai kelompok masyarakat yang tidak memerlukan kegiatan berwisata. Ketidak-ramahan industri pariwisata terhadap penyandang disabilitas tampak pada minimnya ketersediaan informasi, transportasi, akomodasi, atraksi, infrastruktur, dan pelayanan (Buhalis & Darcy, 2011, hlm. 969; Daruwalla & Darcy, 2005; Das & Rudra, 2015, hlm. 43). Beberapa destinasi wisata, misalnya, tidak menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan difabel. Destinasi-destinasi wisata tersebut tidak menyediakan jalur khusus bagi pengguna kursi roda atau tunanetra yang harus berjalan meraba dengan tangan atau alat bantu tertentu. Sarana transportasi juga menjadi salah satu kendala dalam mobilitas kelompok difabel. Kurangnya infrastruktur yang dapat diakses, buruknya sistem penyediaan layanan yang inklusif menjadi penyebab minimnya partisipasi penyandang disabilitas

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1,
Jan-Jun 2019*

pada lingkup pariwisata (Small & Darcy, 2010, hlm. 16). Beberapa kasus mengungkapkan bahwa moda transportasi yang bisa diakses oleh atau ramah difabel dirasa kurang dan perlu ditingkatkan (Cavinato & Cuckovich, 1992, hlm. 52). Kebanyakan kereta api (dan kereta bawah tanah atau trem di beberapa negara) tidak dapat diakses oleh pengguna kursi roda (UNWTO, 2016, hlm. 43). Mereka harus menginformasikan penyedia sarana transportasi 24 atau 48 jam sebelumnya untuk menyediakan jalan akses khusus pada platform keberangkatan dan kedatangan. Bahkan, beberapa kota tidak memiliki transportasi umum yang dapat diakses sama sekali atau sistem transportasi yang beroperasi secara paralel dengan jaringan transportasi umum. Keberadaan bis, kereta api, pesawat terbang, atau sarana transportasi umum lain kurang mengakomodasi difabel dalam mobilitas. Dalam hal sarana transportasi, hambatan-hambatan yang ada antara lain gang sempit antar-kursi, kurangnya tempat duduk prioritas, dan kurangnya perangkat pengencang yang tepat untuk keamanan dan keselamatan.

Selama ini, perhatian masyarakat dan pemerintah Indonesia belum banyak tertuju pada masyarakat difabel. Berbagai fasilitas umum yang seharusnya meleluaskan ruang gerak mereka justru diambil alih oleh masyarakat non-difabel, misalnya menggunakan trotoar untuk lahan parkir dan berjualan. Dalam kondisi ini, pengguna kursi roda dan tunanetra harus mengambil bahu jalan untuk berjalan, yang tentunya sangat membahayakan. Kendala-kendala tersebut tentunya menghambat gerak masyarakat difabel untuk mengakses objek dan destinasi wisata.

Dalam segala permasalahan mobilitas kelompok difabel khususnya pada sektor pariwisata, Ojek Difa kemudian hadir menawarkan fasilitas dan sarana transportasi alternatif dalam kegiatan wisata atau mengakses destinasi wisata. Ojek Difa atau Difa Bike menjadi moda transportasi yang memberi kemudahan mobilisasi bagi difabel, khususnya pengguna kursi roda dan tunanetra. Salah satu layanan yang diberikan oleh Ojek Difa yakni *city tour* atau yang kemudian dikenal dengan Difa City Tour. Layanan tersebut merupakan jasa mengantarkan wisatawan, baik difabel maupun non-difabel menuju destinasi wisata Yogyakarta seperti Kraton, Malioboro,

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

Pura Pakualaman, Pantai Parangtritis, dan Prambanan. Selain *city tour* dan layanan wisata, mereka juga menawarkan layanan transportasi lain seperti antar-jemput siswa, karyawan, dan masyarakat umum. Pun, mereka juga menangkap peluang jasa kargo untuk melayani pengiriman barang baik dalam kota maupun dalam provinsi.

Di tengah perkembangan moda transportasi, terlebih ojek dan taksi online, Ojek Difa mampu menjadi pilihan bagi masyarakat khususnya kelompok difabel dalam mengakses atraksi dan destinasi wisata. Tulisan ini kemudian membahas tentang eksistensi Ojek Difa khususnya layanan Difa City Tour dan perannya dalam memenuhi kebutuhan wisata kelompok difabel. Lebih lanjut, makalah ini juga mengeksplorasi langkah pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan bagi pengemudi Ojek Difa.

Upaya pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan juga berhubungan erat dengan Gagasan *Sustainable Development Goals* yang disambut baik oleh sektor pariwisata. Akomodasi, faktor aksesibilitas, dan amenitas yang berada di lingkup pariwisata tampak berbenah dan mengikuti langkah Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan (*Sustainable Tourism Development*). *Sustainable Development Goals* yang merupakan perluasan dari MDGs (*Millenium Development Goals*) yang berakhir pada tahun 2015 lalu. SDGs terdiri dari 17 tujuan yang difungsikan sebagai kerangka atau acuan terkait agenda pembangunan global untuk lima belas tahun ke depan atau sampai pada tahun 2030. Demi memberi kontribusi dalam agenda SDGs, pengembangan pariwisata berkelanjutan juga memiliki 17 tujuan, yang secara spesifik mengusung tujuan ke-8, 12, dan 14, yang masing-masing berhubungan dengan pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, konsumsi dan produksi yang berkelanjutan, serta penggunaan berkelanjutan dari lautan dan sumber daya laut (UNWTO, 2016, hlm. 6).

Lebih lanjut, tujuan-tujuan tersebut menekankan pada pengurangan angka kemiskinan, perjuangan melawan ketidaksetaraan dan ketidakadilan, perbaikan perubahan iklim global. Sementara, Langkah nyata yang kemudian ditempuh oleh industri dan perusahaan yang berada di dalam sektor pariwisata di antaranya melibatkan kelompok-kelompok

masyarakat yang seringkali mengalami marjinalisasi dalam urusan ketenagakerjaan, seperti perempuan, masyarakat miskin, suku terasing, dan penyandang disabilitas. Inklusi sosial dalam sektor pariwisata kemudian memberikan kesempatan bagi individu-individu dalam kelompok tersebut untuk turut berperan aktif dalam terselenggaranya agenda pariwisata, dengan terlibat dalam komponen-komponen pariwisata baik barang maupun jasa.

Salah satu kelompok dalam masyarakat yang mengalami marjinalisasi dari sektor pariwisata yakni penyandang disabilitas (difabel). Penyandang disabilitas merupakan seseorang dengan keterbatasan fisik atau mental yang memiliki efek jangka pendek, jangka panjang, atau permanen dan mempengaruhi kemampuannya untuk melakukan kegiatan sehari-hari (The National Archive, 1995, hlm. 1). Lebih lanjut, disabilitas juga didefinisikan sebagai keterbatasan fungsional dan/atau gangguan sebagai faktor penyebab kesulitan dalam melakukan satu atau lebih kegiatan dan peran sosial normatif yang secara umum diterima sebagai komponen esensial dasar pada kehidupan sehari-hari, seperti perawatan diri, kegiatan sosial, dan ekonomi (Irwanto & dkk, 2010).

Keterbatasan yang dimiliki baik fisik maupun mental kemudian seolah dianggap sebagai ketidakbutuhan terhadap aktivitas wisata. Mereka juga dianggap tidak mampu bahkan tidak layak dalam mendukung pengembangan pariwisata. Hampir semua destinasi dan objek wisata belum menyediakan fasilitas yang ramah bagi wisatawan difabel. Keterbatasan fisik yang dimiliki kemudian memungkinkan adanya kesulitan-kesulitan tertentu pada beberapa situasi dan kondisi lingkungan, misalnya menjangkau jarak yang jauh, menaiki tangga, mengambil dan memindahkan objek tertentu, khususnya jika orang-orang tersebut menggunakan kruk dan memerlukan lengan untuk keseimbangan.

Aksi melibatkan kelompok difabel dalam industri pariwisata dan kaitannya dengan *sustainable tourism* juga dapat disebut dengan *accessible tourism* atau *inclusive tourism*. Beberapa negara mulai menanggapi langkah tersebut dengan serius dan menyebutnya sebagai *tourism for all*. *Accessible tourism* atau pariwisata yang aksesibel didefinisikan sebagai bentuk

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

pariwisata yang melibatkan proses kolaboratif antar-*stakeholders* yang memungkinkan orang-orang berkebutuhan khusus (termasuk mobilitas, penglihatan, pendengaran, dan dimensi kognitif) untuk bertindak secara mandiri dan dengan kesetaraan dan martabat melalui penyediaan produk, layanan, dan lingkungan pariwisata yang dirancang secara universal (Buhalis & Darcy, 2011, hlm. 21). Sementara, pariwisata sosial merupakan tawaran pengalaman pariwisata kepada orang-orang yang ‘dikecualikan’ untuk mengakses pariwisata, yang biasanya terhambat oleh masalah-masalah tertentu yang mempengaruhi partisipasi, seperti faktor ekonomi dan kesehatan (Pagan, 2012, hlm. 1518). *Social tourism* berfungsi untuk memerangi ketimpangan, ketidak-setaraan, dan eksklusi kelompok-kelompok dalam masyarakat yang memiliki latar belakang yang berbeda, seperti sosial, ekonomi, dan budaya.

Accessible tourism atau *social tourism* bagi kelompok difabel dapat diimplementasikan di seluruh komponen sektor pariwisata, seperti biro perjalanan, akomodasi, transportasi, destinasi, dan pusat informasi pariwisata (World Tourism Organization, 2016, hlm. 16). Suatu destinasi selayaknya menyediakan layanan-layanan yang siap mendukung wisatawan difabel. Staf-staf yang bekerja pada objek dan atraksi wisata juga harus terlatih dan siap dalam menangani berbagai hal seputar wisatawan dengan disabilitas. Dalam kata lain, para staf mampu dan siap menjadi asisten bagi wisatawan difabel untuk mendapatkan pengalaman wisata. Dalam hal fasilitas fisik, destinasi juga dapat mengakomodasi kebutuhan difabel seperti tempat parkir yang luas demi memudahkan ruang gerak, toilet serta jalur khusus yang dapat diakses baik oleh pengguna kursi roda maupun tunanetra.

Mengingat tidak semua wisatawan difabel berasal dari kelompok ekonomi menengah ke atas, pengelola destinasi tidak selayaknya menaikkan tarif bagi difabel untuk layanan dan fasilitas tertentu, meskipun pihak pengelola telah mengeluarkan pengeluaran tambahan demi terwujudnya *accessible tourism* dan *social tourism* tersebut. Layanan antar-jemput dari dan ke destinasi melalui halte, terminal, maupun stasiun juga harusnya siap diakses oleh penumpang yang memiliki keterbatasan dalam

mobilitas, khususnya pengguna kursi roda. Fasilitas lain yang dapat ditambahkan dalam destinasi yakni petunjuk dan pengumuman yang tersedia dalam dua bentuk; audio (dengan suara) untuk pengunjung tunanetra dan informasi visual (menggunakan papan atau layar elektronik yang besar dengan tulisan yang jelas) untuk tunarungu atau mereka yang dengan pandangan terbatas (*low vision*).

Sebagian besar literatur tentang *social tourism* menempatkan difabel sebagai objek atau pengguna fasilitas dan produk pariwisata. Padahal penyandang disabilitas juga dapat diposisikan sebagai subjek atau pihak yang menyediakan fasilitas, jasa, dan produk dalam sektor pariwisata. Selama ini penyerapan penyandang disabilitas dalam lapangan kerja tampak belum maksimal, meski pemerintah telah merumuskan kebijakan tentang penerimaan penyandang disabilitas sebanyak sekurang-kurangnya 1 orang dari 100 pekerja di seluruh instansi, baik negeri maupun swasta (Badan Pembinaan Hukum Nasional, 1998, hlm. 7). Terdapat diskriminasi dan anggapan negatif (stereotip) terkait produktivitas, mobilitas, performa kerja, dan penampilan yang melekat pada penyandang disabilitas yang menggiring pada eksklusi di dunia kerja. Minimnya kesempatan kerja bagi kelompok difabel kemudian menggiring pada rendahnya pendapatan dan kesejahteraan hidup sekaligus eksklusi dari kehidupan sosial (Barnes & Mercer, 2005, hlm. 531). Melibatkan mereka dalam penyediaan fasilitas jasa dan produk tentunya merupakan upaya pemberdayaan secara ekonomi dan sosial. Lagipula, jika diberi kesempatan dan diberdayakan, kelompok difabel memiliki kemampuan dan potensi demi tercapainya pariwisata yang berkelanjutan.

Dalam melibatkan kelompok difabel dalam dunia kerja, terdapat beberapa prinsip dasar yang perlu dipahami dan dipertimbangkan, yakni terkait keselamatan dan risiko; kualitas pelayanan, efisiensi, dan kepuasan pelanggan; biaya operasional; manajemen SDM dengan disabilitas; serta keterbatasan dari faktor disabilitas (Bengisu & Balta, 2011). Menghapuskan prasangka negatif terhadap penyandang disabilitas menjadi prinsip utama saat memasukkan difabel dalam instansi, perusahaan, dan lapangan kerja lainnya. Selain itu, jenis pekerjaan yang diberikan harusnya

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

sesuai dengan kapabilitas yang dimiliki oleh mereka. Kesesuaian jenis pekerjaan bagi difabel dapat dilihat dari pengetahuan, ketrampilan, dan pengalaman yang mereka miliki. Demi penyesuaian dengan lingkungan kerja, mereka juga selayaknya difasilitasi dengan orientasi dan pelatihan-pelatihan, sehingga mampu memenuhi kebutuhan industri dan ekspektasi instansi. Jika memang dibutuhkan, terdapat ketentuan jam dan beban kerja yang diberlakukan oleh manajer bagi karyawan difabel. Setelah staff difabel ditempatkan sesuai dengan latar belakang serta akomodasi dan pelatihan yang diperlukan telah disediakan, maka peningkatan kualitas, kepuasan pelanggan, dan efisiensi akan dapat dicapai (Bengisu & Balta, 2011, hlm. 43). Sebuah kajian juga menyebutkan bahwa pekerja difabel dinilai lebih loyal, memiliki motivasi kerja yang tinggi, memiliki kreativitas, kooperatif, serta memiliki tingkat ketidakhadiran yang lebih rendah (Gröschl, 2007, hlm. 682)

Penyediaan fasilitas atau sarana prasarana bagi wisatawan difabel di segala sektor dan komponen pariwisata lazimnya disertai dengan rekrutmen sumber daya manusia dari kelompok difabel untuk turut memberi pelayanan dan jasa. Gröschl (2007, hlm. 683)) menyebutkan bahwa wisatawan difabel mungkin akan lebih tertarik untuk menikmati layanan dan fasilitas hotel yang memiliki keberagaman karyawan dan staf, dibanding dengan karyawan atau imej organisasi yang hanya melihat pada penampilan dan fisik. Selain itu, pelanggan lebih menyukai perusahaan yang mempekerjakan dan mengakomodasi staf atau karyawan dengan disabilitas (Donnelly & Joseph, 2012, hlm. 9). Karyawan difabel juga diyakini mampu menyelesaikan tugas jika memiliki kualifikasi profesional yang sesuai dan disediakan perangkat dan lingkungan yang tepat. Melibatkan kelompok difabel dalam industri juga sebaiknya disertai dengan pelatihan dasar tentang ke-disabilitas-an bagi karyawan non-difabel. Terdapat bukti empiris dalam literatur bahwa pelatihan kesadaran disabilitas bagi karyawan merupakan langkah yang berharga untuk mengubah perilaku negatif terhadap kelompok difabel (Daruwalla & Darcy, 2005).

B. Metode Penelitian

Data-data terkait Ojek Difa dan Difa City Tour dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara. Observasi dilakukan saat pengemudi memberikan layanan *city tour* atau mengantar pelanggan menuju objek dan destinasi wisata. Sementara, wawancara dilakukan kepada para pengemudi dan pihak pengelola tersebut di saat senggang, baik di kantor organisasi Ojek Difa atau di destinasi wisata. Wawancara yang dilakukan juga merupakan *personal interview* di mana penulis berhadapan langsung dan bertatap muka dengan informan. Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara semi-struktur (*semi-structured interview*), di mana penulis terkadang mengarah dan fokus pada topik bahasan dan data yang ingin digali dan terkadang membiarkan perbincangan mengalir apa adanya.

Data-data yang dikumpulkan mulai bulan Mei hingga Juli 2017 ini kemudian diklasifikasikan sesuai kategori-kategori: eksistensi ojek Difa, perannya dalam memenuhi kebutuhan wisatawan difabel, serta langkah pemberdayaan yang berlaku bagi mereka. Analisis data penelitian ini juga menggunakan analisis deskriptif yang tepat untuk memberi pemaparan tentang kelompok kerja, komposisi, dan efisiensinya (Kothari, 2004, hlm. 130).

C. Eksistensi Ojek Difa

Layanan transportasi yang aksesibel menjadi salah satu bagian dalam agenda *accessible tourism*. Layanan tersebut dapat mencakup transportasi aksesibel yang bersifat pribadi yang dibutuhkan untuk kegiatan ekskursi (ENAT, 2017, hlm. 25) Ojek Difa lahir di Yogyakarta untuk melengkapi ruang bagi layanan tersebut.

Usaha Ojek Difa diluncurkan pada 3 Desember 2015, tepat saat peringatan Hari Penyandang Disabilitas Dunia. Usaha transportasi pariwisata tersebut berawal dari kegelisahan terhadap absennya moda transportasi di Yogyakarta yang akomodatif bagi penumpang difabel. Ojek Difa memulai usaha dengan tiga unit sepeda motor yang telah dimodifikasi dengan tambahan ruang di bagian samping yang terbuat dari besi serta

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

merekrut pengemudi dari teman-teman penyandang disabilitas yang tergabung dalam kelompok aktivis penyandang disabilitas.

Paling tidak terdapat dua desain kendaraan yang dimiliki oleh Ojek Difa, sebuah kendaraan dengan ruang samping yang kosong atau tidak tersedia tempat duduk di atasnya. Hanya terdapat bagian alas, pagar yang mengelilingi, serta pintu yang terletak di bagian belakang yang juga dapat berfungsi sebagai tangga. Pengguna kursi roda kemudian dapat menaiki tempat di samping motor melalui tangga (pintu) tersebut. Sementara desain lain ojek difa yakni sebuah tempat dengan kursi di atasnya. Meski ruang kosong pada desain ini lebih sempit dari desain sebelumnya, pengguna kursi roda dapat juga menaiki ojek difa dengan desain ini dengan cara melipat kursi rodanya, dan duduk di kursi yang telah tersedia.

Desain-desain yang dibuat oleh Ojek Difa tidak lantas mendiferensiasi atau menggolong-golongkan penyandang disabilitas. Faktanya, meski sama-sama pengguna kursi roda, terkadang kondisi fisik mereka berbeda. Terdapat pengguna kursi roda yang masih mampu berjalan perlahan dengan kakinya, namun ada juga yang sangat bergantung pada kursi rodanya. Dalam memilih kendaraan mana yang akan dipakai atau demi memenuhi kebutuhan-kebutuhan tertentu, pihak pengelola biasanya bertanya terlebih dahulu kepada pelanggannya tentang kondisi fisiknya. Pengelola kemudian dapat menentukan kendaraan mana yang akan digunakan atau pengemudi mana yang akan mengantar pelanggan. Dalam upayanya memenuhi kebutuhan transportasi difabel, Ojek Difa sampai saat ini memiliki 17 armada. Ojek Difa juga menyewa satu rumah yang digunakan untuk 'kantor' yang memudahkan urusan operasional usaha. Kantor tersebut juga digunakan oleh para pengemudi untuk beristirahat atau menunggu order dari pelanggan selanjutnya.

D. Kebutuhan Wisata Difabel

Setiap manusia berhak bahagia, tak terkecuali difabel. Beberapa studi menyebutkan bahwa penyandang disabilitas memiliki keinginan dan kebutuhan yang sama untuk berpartisipasi dalam pariwisata seperti non-difabel pada umumnya. Melalui kegiatan wisata dan rekreasi, setiap

individu, termasuk difabel, memiliki upaya untuk memenuhi beberapa kebutuhan, seperti kebutuhan untuk relaksasi, kognisi, realisasi atau aktualisasi diri, peningkatan kondisi dan kesehatan fisik/mental (Popiel, 2016, hlm. 31). Namun demikian, upaya tersebut seringkali terhalang oleh faktor arsitektural, ekologi, transportasi, kebijakan, komunikasi, dan informasi (Parker, 2001; Stumbo & Pegg, 2005).

Secara Hukum pemerintah sebenarnya sudah banyak mengatur perlindungan dalam rangka pemenuhan hak pada kaum difabel ini yang tertuang dalam berbagai peraturan. Seperti dalam bidang pariwisata Pemerintah Indonesia telah mengatur kegiatan kepariwisataan dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009. Dalam 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 berwisata tersebut juga termasuk di dalamnya adalah tentang kenyamanan dan keterjangkauan bagi wisatawan difabel. Namun kesetaraan bagi penyandang difabel belum bisa terpenuhi secara merata. Destinasi wisata sebagai salah satu penyedia jasa pariwisata seharusnya menyediakan fasilitas yang layak bagi difabel, karena seorang difabel juga termasuk konsumen yang hak-haknya harus dilindungi sebagai konsumen. Namun, hingga saat ini masih cukup banyak fasilitas yang kurang aksesibel bagi difabel di destinasi wisata.

Dalam bidang pariwisata, difabel juga tentunya ingin mengunjungi destinasi-destinasi wisata demi menikmati suasana atau atraksi yang ditawarkan. Hasil studi Allan (2013, hlm. 483) terhadap 200 penyandang disabilitas di Yordania menyebutkan bahwa mereka menginginkan jenis kegiatan wisata seperti wisata sejarah dan budaya; wisata alam; wisata petualangan (*adventure tourism*); *leisure* dan kebugaran (*wellness*); wisata religi; serta wisata insentif (*incentive tourism*) dan konferensi. Motivasi para responden tersebut dalam melakukan kegiatan wisata terbagi menjadi tiga kategori, minat (*interest*) dan kesenangan (*enjoyment*); kompetensi; dan sosial. Dalam kategori minat dan kesenangan para responden mengaku kegiatan wisata yang dilakukan menyenangkan dan menstimulasi. Dalam kategori kompetensi, kegiatan wisata yang dilakukan dapat menjadi tantangan

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

tersendiri, sekaligus menjadi media untuk meningkatkan ketrampilan diri atau meraih ketrampilan baru. Sementara pada kategori sosial, kegiatan wisata menjadi media untuk menikmati waktu bersama teman dan bertemu orang baru, termasuk bertemu orang lain yang memiliki minat yang sama.

Definisi berwisata di kalangan difabel tidak bisa disamakan dengan bagaimana non-difabel mendefinisikan kegiatan wisata. Di kalangan masyarakat difabel, bentuk kegiatan wisata yang dapat dilakukan berbeda dengan yang masyarakat non-difabel lakukan. Umumnya, berjalan-jalan ke pantai pastinya sudah serangkaian dengan bermain air, mandi, atau bermain pasir. Namun bagi tunanetra, perjalanannya ke pantai dilakukan demi merasakan hembusan angin pantai dan mendengarkan deburan ombak. Pun bagi pengguna kursi roda, kemampuannya yang berbeda membuat mereka hanya mampu melihat lautan dari kejauhan. Perbedaan kemampuan tersebut yang kemudian membuat mereka memiliki cara lain dan khusus dalam menikmati sebuah atraksi yang ditawarkan oleh destinasi wisata.

Meski demikian, jika dikaji lebih dalam sebenarnya bukan karena keterbatasannya yang membuat mereka tidak mampu menikmati atraksi seperti non-difabel. Ketidak-tersedian fasilitas pendukung bagi difabellah yang kemudian membatasi aktivitas wisata mereka dan menjadikannya berbeda dengan dengan masyarakat non-difabel. Pemerintah perlu menginisiasi fasilitas atau sarana penunjang yang memudahkan para difabel untuk memiliki akses yang setara dengan masyarakat non-difabel. Perlu kiranya di pantai-pantai dibuat jalur khusus untuk difabel, yang memudahkan difabel khususnya tunanetra dan pengguna kursi roda dalam berkegiatan wisata. Jalur-jalur khusus tersebut lah yang memberikan akses kepada mereka untuk semakin mendekat ke bibir pantai dan dapat bermain air, merasakan riak-riak kecil ombak menyentuh kaki mereka.

Kalau teman-teman tuna netra *kan* yang dibutuhkan dari wisata itu *kan* hanya ceritanya, aku *nyang* parangtritis loh, ini loh buktinya, meskipun sama-sama nggak *ngelihat*, tapi mereka bisa bercerita, dan itu sebuah gengsi sosial tersendiri di kalangan mereka (Triyono, 2017)

Jadi piknik ini kan terlalu majemuk ya, kalau diringkaskan, kalau menurut versinya orang normal, yang namanya piknik ke pantai kan mandi, bermain air. Kalau teman-teman tuna netra *kan nggak*, piknik di pantai itu mendengarkan debur ombak, merasakan angin, dan bisa bercerita (Triyono, 2017).

Jika merujuk pada definisi wisata tersebut, maka setiap orang mampu melakukan kegiatan wisata, tak terkecuali difabel. Dengan kemampuannya yang berbeda dan dengan caranya sendiri, mereka mampu bersenang-senang, menikmati atraksi apapun yang disuguhkan oleh destinasi wisata. Oleh karena itu, pengelola pariwisata atau destinasi wisata seharusnya tidak lagi menjadikan mereka sebagai kelas kedua. Mereka juga merupakan ‘pasar’ yang menjanjikan, jika peluang tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik.

E. Peran Ojek Difa dalam Mengakomodasi Kebutuhan Wisata Difabel

Pada beberapa kesempatan, wisatawan difabel membutuhkan asistensi saat akan atau sedang melakukan kegiatan wisata. Indikator implementasi *accessible tourism* juga tertuang pada ketersediaan staf terlatih yang memiliki kesadaran terhadap disabilitas serta yang berorientasi pada *client-friendly service* (ENAT, 2017, hlm. 27). Sementara, tidak semua destinasi dan penyedia layanan wisata memiliki staf yang siap dan terampil dan memberikan pelayanan terhadap pelanggan difabel. Terdapat kemungkinan bahwa ketidakmampuan staf dalam berkomunikasi dan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan difabel dapat melemahkan keinginan dan motivasi mereka untuk mengakses layanan wisata tersebut di kemudian hari (Edusei, Mensah, Badu, & Opoku, 2015, hlm. 107).

Ojek Difa kemudian mampu menjadi asisten pribadi saat wisatawan difabel menikmati *city tour*. Ojek Difa bukanlah satu-satunya moda transportasi yang dapat digunakan oleh difabel. Tunanetra misalnya, dapat menggunakan jasa ojek pada umumnya, atau yang berbasis *online* seperti Go-Jek dan Grab-Bike. Mereka juga dapat mengakses jasa atau layanan yang menggunakan mobil sebagai moda transportasi, seperti taksi atau mobil sewaan. Namun beberapa difabel justru memilih jasa ojek Difa

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

untuk mengantar mereka berkeliling kota menuju tempat-tempat tujuan wisata. Alasan utama pemilihan Ojek Difa sebagai penunjang mobilitas mereka yakni adanya rasa ‘senasib-seperjuangan’. Dengan sama-sama memiliki keterbatasan, mereka merasa lebih leluasa dan senang dalam menjalani *city tour*.

Sepanjang perjalanan melakukan *city tour* atau kunjungan ke destinasi wisata, pelanggan difabel banyak bercerita dengan pengemudi ojek Difa. Cerita mereka pada umumnya berkisah tentang kehidupan yang mereka jalani, terlebih pengalaman-pengalaman sosial di masyarakat. Perasaan ‘senasib-seperjuangan’ itu lah yang membuat mereka nyaman saat bercerita dengan sang pengemudi. Pengemudi Ojek Difa tentunya berperan sebagai pendengar yang baik dan melayani pelanggannya.

Tidak hanya itu, pengemudi Ojek Difa juga dapat berperan sebagai ‘teman’ bagi pengguna jasa salah satu moda transportasi difabel ini. Terkadang, penyandang disabilitas tidak dapat berwisata karena kurangnya partner atau sumber daya ekonomi. Penyandang disabilitas dapat menggunakan perjalanan wisata sebagai sarana untuk ‘melarikan diri’ dari rutinitas sehari-hari, sehingga dapat menjadikan mereka orang-orang yang lebih mandiri, percaya diri dan "mampu" (Blichfeldt & Nicolaisen, 2011, hlm. 91).

Selain mengantar pelanggan difabel ke destinasi wisata, menjadi pendengar yang baik, pengemudi Ojek Difa juga terkadang harus menemani pelanggan hingga kegiatan wisatanya usai. Tak jarang sang pengemudi memfotokan pelanggan di spot-spot yang merepresentasikan suatu objek wisata. Tak jarang juga para pengemudi membantu tunanetra (atau pelanggan difabel lainnya) untuk berjalan mendekati atraksi utama suatu objek wisata dengan meminjamkan bahu atau tangan dan menuntun langkah si pelanggan. Peran sebagai ‘teman’ yang senasib-seperjuangan itu lah yang mungkin tidak bisa didapatkan dari penyedia layanan transportasi lainnya. Rasa senasib seperjuangan itulah yang membuat mereka merasa saling mengerti kondisi satu sama lain.

Sebagai pihak yang menemani pelanggan atau wisatawan melakukan *city tour* atau kegiatan wisata, pengemudi ojek difa seringkali juga berperan

sebagai pemandu wisata. Berbekal pengetahuan yang telah disampaikan oleh pihak pengelola, para pengemudi memberikan keterangan-keterangan seputar tempat, simbol, atau cerita-cerita lain yang berkaitan dengan lokasi yang dikunjungi. Meski demikian, pengetahuan dan informasi yang dibagikan kepada pengemudi ojek difa juga disesuaikan dengan kapasitas mereka. Jika jumlah rombongan cukup banyak, maka pihak pengelolalah yang mengambil alih tugas sebagai pemandu wisata. Pengemudi Ojek Difa hanya bertugas mengendarai ojek dan mengantarkan tamu saja.

Memang, beberapa transportasi umum, khususnya ojek atau taksi dapat dinilai akomodatif untuk mengantarkan wisatawan difabel menuju objek dan destinasi wisata. Namun tidak semua pengemudi jasa transportasi tersebut memiliki jiwa sosial dan solidaritas yang tinggi. Dengan demikian, jasa yang mereka berikan mungkin tidak lebih dari sekedar mengantarkan pelanggan ke tempat tujuan.

Minimnya sarana transportasi yang memadai bagi penyandang disabilitas menjadi penghambat bagi mereka untuk bermobilisasi, khususnya menuju tempat-tempat destinasi wisata. Jika diperhatikan, kondisi transportasi umum lokal di Indonesia, sangat tidak ramah difabel. Jika ingin bepergian, pengguna kursi roda misalnya paling tidak harus menggunakan mobil demi kenyamanan, sehingga kursi roda miliknya bisa diangkut sekaligus. Masalahnya, tidak semua difabel, seperti pengguna kursi roda, memiliki mobil untuk mobilisasi. Dengan kata lain, mereka bukan berasal dari keluarga mampu. Jika ingin bepergian, mereka harus menyewa mobil atau paling tidak menggunakan taksi. Tentunya, biaya yang perlu mereka keluarkan relatif lebih tinggi dibanding non-difabel yang bisa menggunakan moda transportasi apapun. Keberadaan Ojek Difa dengan layanan *city tour*-nya kemudian mampu mengakomodasi kebutuhan wisata para difabel, terlebih pengguna kursi roda dan tuna netra.

Dalam sistem pemesanan jasa, wisatawan difabel yang hendak menggunakan jasa Difa City Tour harus melakukan order terlebih dahulu dan menyebutkan kebutuhan-kebutuhan khusus yang dimilikinya, misalnya menggunakan kruk atau kursi roda. Pelanggan difabel biasanya menyebutkan lokasi yang ingin dituju serta biaya yang perlu dibayarkan.

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

Sebenarnya Ojek Difa memiliki aplikasi khusus yang dapat diunduh melalui *Appstore* atau *Playstore*. Pelanggan dapat memesan layanan Difa City Tour melalui aplikasi tersebut, layaknya jenis aplikasi lain seperti Go-Jek dan Grab. Namun tentunya tidak semua difabel mampu melakukan pemesanan melalui aplikasi tersebut. Tunanetra misalnya yang memiliki keterbatasan dalam penglihatan, tidak mampu melalui tahap demi tahap dalam aplikasi tersebut untuk memesan layanan Difa City Tour. Oleh karena itu, meski aplikasinya tersedia, pelanggan lebih sering melakukan pemesanan dengan cara menelepon pihak pengelola, sehingga rencana perjalanan dan segala kebutuhannya tersampaikan kepada pengelola.

Dalam penyediaan layanan dan jasa, pengelola Ojek Difa mengaku bahwa usaha yang dijalankannya tersebut berbasis 'hati'. Dalam artian, Ojek Difa melakukan pelayanan yang tulus di samping menjalankan usaha dan mendapatkan penghasilan.

trus pelayanan kita *kan* dari hati karena *kan* sama-sama. Orang normal umpamanya mengantar difabel, belum tentu dari hati. 100% murni *pengen* uang. Kita *kan* 50% bekerja *pengen* uang, 50% karena ingin melayani sesama. Jadi kalau sudah kita gadaikan yang 50% itu, *trus* kita diminta 50%, ya habis kita (Hutomo, 2017).

Sistem tersebut tentunya berbeda dibanding sistem yang berlaku pada jasa transportasi lainnya. Misalnya, tarif umum yang diterapkan sejumlah 100%. Akan tetapi jika pelanggan memiliki kebutuhan atau permintaan khusus (seperti disabilitas) maka tarif akan dinaikkan menjadi 150%. Pada kenyataannya yang mereka butuhkan adalah mencari uang, kecuali para pengemudi dari jasa transportasi yang memiliki jiwa sosial yang tinggi. Di masa depan, Ojek Difa ingin memiliki 1000 armada yang tersebar di seluruh Indonesia. meski demikian, kini pihak pengelola masih ingin menyempurnakan sistem yang berlaku di Yogyakarta sebagai suatu sistem yang sempurna terlebih dahulu, sehingga selanjutnya bisa menjadi contoh bagi beberapa kota di Indonesia.

F. Difa City Tour dan Agenda Pemberdayaan

Dalam upaya menjalankan bisnis transportasi, Ojek Difa merekrut pengemudi yang merupakan difabel. Sebenarnya tidak ada kriteria khusus

yang diminta oleh Ojek Difa. Yang pasti, seorang pengemudi Ojek Difa harus mampu mengemudikan motor, mengerti rambu-rambu lalu lintas, serta aturan-aturan dalam berkendara. Pengelola Ojek Difa berkeinginan untuk memberdayakan para difabel, terutama di bidang ekonomi. Saat para difabel memiliki modal kapital atau kemampuan secara ekonomi, maka masyarakat akan lebih menghargai keberadaan mereka secara sosial. Masyarakat akan menganggap bahwa mereka memiliki kemandirian secara ekonomi.

Terkait upah dan penghasilan, pengemudi Ojek Difa mendapatkan keuntungan yang relatif banyak dari pekerjaannya tersebut. Sistem bagi hasil diterapkan dalam menjalankan usaha ini. Pengelola hanya mengambil 10-20% pendapatan dari jasa *city tour* yang dilakukan oleh pengemudi Ojek Difa. Selebihnya, pendapatan tersebut milik pengemudi seutuhnya. Pendapatan yang diambil oleh pihak pengelola sebanyak 10-20% tersebut dipakai untuk biaya operasional usaha Ojek Difa. Dengan demikian para pengemudi Ojek Difa mendapatkan keuntungan yang dapat digunakan untuk hidup sehari-hari. Mengingat jasa transportasi yang dijalankan Ojek Difa tidak sebatas *city tour*, maka penghasilan yang mereka dapatkan juga berasal dari beberapa sumber. Pihak pengelola berusaha mencari pelanggan tetap, seperti pasien penderita penyakit tertentu yang mempunyai kesulitan mobilitas, yang harus melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin. Cara lain yang ditempuh yakni kerja sama dengan beberapa jenis usaha lain, seperti jasa ekspedisi dan *delivery service*. Untuk jasa kargo/ekspedisi dan *delivery service*, Ojek Difa bekerja sama dengan bidang usaha lain di Yogyakarta, seperti *barbershop*. Diferensiasi layanan bertujuan agar karyawan yang sudah berada di bawah naungan Ojek Difa dapat terus bekerja dan penghasilan yang mereka dapatkan juga bertambah. Dengan demikian, langkah pemberdayaan difabel ini menjadi langkah yang nyata dan berkelanjutan.

Dari berbagai jenis pekerjaan, termasuk *city tour*, paling tidak setiap pengemudi memiliki penghasilan tetap setiap bulan yang cukup untuk kebutuhan hidup. Selama ini penghasilan yang di dapat pengemudi Ojek Difa berkisar pada angka 1,500,000 rupiah. Sementara biaya operasional

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

dan makan sudah ditanggung oleh pihak pengelola. Dapat dikatakan bahwa penghasilan yang didapat oleh mereka merupakan penghasilan utuh. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, para pengemudi ojek mengaku mengalami peningkatan taraf kehidupan. Mereka mengaku juga bahwa secara sosial mereka juga mendapatkan pengakuan atau lebih diakui dan dihargai keberadaannya di tengah masyarakat. Mereka merasa beruntung mendapat pekerjaan sebagai pengemudi pada Ojek Difa karena mereka mampu berdaya secara ekonomi.

Di sisi lain, kepemilikan *softskill* dan *lifeskill* juga diberikan kepada para pengemudi. Tujuan pembekalan tersebut di antaranya agar kemampuan bersosialisasi para pengemudi difabel tersebut terasah dengan baik, sehingga dapat berinteraksi dengan masyarakat dengan penuh percaya diri. Nampaknya mereka juga ingin dicetak sebagai individu yang memiliki *power* dan *control*, sehingga tidak lagi menjadi objek.

Setiap hari memberi edukasi ke mereka, tentang *skill*, secara internalnya. *Trus* eksternalnya tentang *passion, attitude*, sikap, karakter, *kan* kita juga nanam, supaya komplit. Sekarang mereka senang-senang *aja* ke masyarakat, mungkin agak sedikit berani kontrol *kan*. Kalau dulu *kan* dia jadi korban, karena jadi objek *kan*. Sekarang *kan* dia menjadi subjek, mengontrol (Triyono, 2017).

Suasana egaliter juga berlaku dalam hubungan antara pengelola dengan para pengemudi Ojek Difa. Setiap terjadi masalah yang menghambat kinerja pegawai, baik secara teknis maupun non-teknis, pengelola cenderung melakukan pemecahan secara lebih cepat. Jika tidak, masalah lain segera muncul, tanpa masalah yang sebelumnya terselesaikan. Seringkali jika terjadi kerusakan mesin pada kendaraan ojek misalnya, pengelola berusaha memperbaikinya sendiri terlebih dahulu. Jika ia tidak mampu memperbaikinya sendiri, maka ia segera memanggil orang lain untuk menyelesaikan masalah tersebut. Ia juga tidak segan membantu jika karyawannya mengalami kesulitan-kesulitan tertentu dalam menjalani profesi sebagai pengemudi. Dalam artian, meskipun berkedudukan sebagai pengelola sekaligus pemilik usaha Ojek Difa, ia tidak serta merta merasa memiliki posisi yang lebih tinggi dibanding karyawan atau pengemudi Ojek Difa.

Saya mendesain mereka orang kaya loh, bukan orang miskin, saya *nggak* ingin mereka menjadi objek. Bahkan saya dengan anak-anak ini *nggak* ada posisi struktural apapun, jadi segala permasalahan saya tahu, mereka juga dekat, tidak ada *gap*, bahkan teknis kecil aja saya bantu, saya turun tangan, dia mau *muter* motor, *natain* apa, jok atau apa, karena panggilan hati. Ya saya memang niatnya bantu. Jadi tidak ada *gap-gap-an* (Triyono, 2017).

Kalau di Ojek difa, *yo wis kayak* keluarga, begitu ada masalah ya sudah, yang lain *ngomong*. Semua masalah *tetep* akan ada. Ya cari jalan keluar secepatnya, karena kalau *nggak* cepat, masalah di belakang keluar lagi, Numpuk masalah tanpa jalan keluar (Suyanto, 2017).

Langkah pemberdayaan difabel ini juga nampaknya tidak berhenti pada pemberian lapangan kerja atau modal saja. Pihak pengelola juga senantiasa memantau perkembangan tahap demi tahap yang dilalui oleh anggotanya. Ibarat bayi, mereka digendong dan diarahkan untuk menjadi pribadi yang mandiri dan sukses.

Saya *ngikuti* anak-anak yang sudah jadi anggota, jadi binaan saya. Mereka harus saya kontrol betul, *gimana* masa depannya, sekarang sedanga apa, saya *maintain* betul, yang sudah jadi binaan. Supaya bisa menjadi dampak positif bagi yang lainnya (Triyono, 2017).

G. Kesimpulan

Kondisi fisik penyandang disabilitas berbeda satu sama lain. Keterbatasan fisik yang dimiliki tidak lantas menjadikan mereka terpuruk atau tidak mampu sama sekali dalam melakukan pekerjaan. Jika diberi kesempatan, penyandang disabilitas mampu menangani dan menekuni suatu bidang pekerjaan tertentu yang diserahkan kepadanya. Kesempatan dan dukungan yang disediakan bagi mereka menjadi media untuk berkembang dan berkontribusi bagi kepentingan masyarakat luas. Pihak penyedia pekerjaan layakannya menyediakan fasilitas pendukung baik fisik maupun non-fisik, seperti pelatihan dan 'ruang' untuk berkembang.

Penyediaan fasilitas fisik di destinasi wisata yang ditujukan bagi wisatawan difabel (termasuk bagi wisatawan lansia) juga dapat disertai dengan agenda merekrut karyawan atau menyediakan lapangan pekerjaan di destinasi wisata bagi penyandang disabilitas. Terbukti, wisatawan difabel merasa lebih nyaman melakukan kegiatan wisata saat didampingi oleh staf

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

atau karyawan yang juga seorang difabel. Rasa senasib-seperjuangan yang dirasakan mampu mengeratkan hubungan antara *host* dan *guest* layaknya sebagai teman. Industri pariwisata dan hospitalitas layak mempertimbangkan penyandang disabilitas sebagai sumber daya manusia (*human resource*) dalam sektor atau komponen yang ada di dalamnya.

Keterlibatan penyandang disabilitas di dunia kerja dirasa mampu berkontribusi pada peningkatan ekonomi. Dari pekerjaannya di bidang transportasi, penyandang disabilitas pada Ojek Difa mendapatkan penghasilan tetap untuk mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari. Dengan penghasilan tersebut mereka mampu hidup mandiri dan berperan aktif dalam kegiatan-kegiatan sosial di masyarakat. Keberadaannya di tengah masyarakat pun semakin diakui bahkan menjadi inspirasi dalam konteks perjuangan dan ke-tidakmenyerah-an. Saat penyandang disabilitas dilibatkan dalam dunia kerja, langkah kesetaraan dan inklusi sosial semakin nyata adanya. Upaya tersebut juga diyakini mampu menghilangkan stereotip atau prasangka negatif yang selama ini melekat di masyarakat terhadap diri penyandang disabilitas.

H. Pengakuan

Abstrak dari naskah ini pernah diterima oleh panitia *The Fisrt Asia Pacific Management Research Conference (APMRC)* di Lombok, Indonesia. Namun, naskah belum dipresentasikan pada konferensi yang diselenggarakan pada 8-10 November 2017 tersebut..

REFERENSI

- Allan, M. (2013). Disability Tourism: Why do Disabled People Engaging in Tourism Activities? *European Journal of Social Sciences*, 39, 1450–2267480.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional. (1998). Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat. Diambil 21 Mei 2019, dari <http://jdihn.bphn.go.id/penelusuran/www/index.php/web/result/4634/detail>
- Barnes, C., & Mercer, G. (2005). Disability, work, and welfare: challenging the social exclusion of disabled people. *Work, Employment and Society*, 19(3), 527–545. <https://doi.org/10.1177/0950017005055669>
- Bengisu, M., & Balta, S. (2011). Employment of the workforce with disabilities in the hospitality industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 19(1), 35–57. <https://doi.org/10.1080/09669582.2010.499172>
- Blichfeldt, B. S., & Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*, 14(1), 79–102. <https://doi.org/10.1080/13683500903370159>
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. <https://doi.org/10.1080/21568316.2011.603886>
- Cavinato, J. L., & Cuckovich, M. L. (1992). Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment. *Transportation Journal*. Diambil dari <https://trid.trb.org/view/366015>
- Daruwalla, P., & Darcy, S. (2005). Personal and societal attitudes to disability. *Annals of Tourism Research*, 32, 549–570. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.10.008>
- Das, S. C., & Rudra, R. K. (2015). Tourism Accessibility for Disabled Travellers: An Optimistic Concept on Tourism Industry in Bangladesh. *International Journal of Advancements in Research & Technology*, 4(10), 37–49.
- Donnelly, K., & Joseph, J. (2012). Disability Employment in the Hospitality Industry: Human Resources Considerations. *Cornell HR Review*. Diambil dari <https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/chrr/27>
- Edusei, A. K., Mensah, S. A., Badu, E., & Opoku, M. P. (2015). Accessibility and Participation of Persons with Disabilities in Tourism: Perspective of Tourism Workers in the Ashanti region of Ghana. *Disability, CBR & Inclusive Development*, 26(3), 97–110. <https://doi.org/10.5463/dcid.v26i3.431>
- ENAT. (2017). ENAT Study Report No. 2. Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe | ENAT. Diambil 20 Mei 2019, dari <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.441>

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1
Jan-Jun 2019*

Gröschl, S. (2007). An exploration of HR policies and practices affecting the integration of persons with disabilities in the hotel industry in major Canadian tourism destinations. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 666–686. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.05.007>

INKLUSI:

*Journal of
Disability Studies,
Vol. 6, No. 1,
Jan-Jun 2019*

Hutomo. (2017, Agustus 10). *Personal Interview*.

Irwanto, & dkk. (2010). *Analisis Situasi Penyandang Disabilitas di Indonesia: Sebuah Desk-Review*. Depok: Pusat Kajian Disabilitas Fakultas Ilmu-ilmu Sosial dan Politik. Diambil dari https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---ilo-jakarta/documents/publication/wcms_160340.pdf

Kothari, C. R. (2004). *Research methodology: methods & techniques*. Diambil dari <http://public.ebib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=431524>

Pagan, R. (2012). Time allocation in tourism for people with disabilities. *Annals of Tourism Research*, 39, 1514–1537. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.04.005>

Parker, K. (2001). Changing Attitudes Towards Persons with Disabilities in Asia. *Disability Studies Quarterly*, 21(4). <https://doi.org/10.18061/dsq.v21i4.322>

Popiel, M. (2016). Tourism Market, Disability and Inequality: Problems and Solutions. *Acta academica karviniensia*, 16, 25–36. <https://doi.org/10.25142/aak.2016.022>

Small, J., & Darcy, S. (2010). Tourism, disability and mobility. *Tourism and Inequality: Problems and Prospects*, 1–20.

Stumbo, N. J., & Pegg, S. (2005). Travelers and Tourists with Disabilities: A Matter of Priorities And Loyalties [Text]. <https://doi.org/info:doi/10.3727/154427205774791537>

Suyanto. (2017, Juli 6). *Personal Interview*.

Triyono. (2017, Juli 10). *Personal Interview*.

The National Archive. (1995). Disability Discrimination Act 1995 [Text]. Diambil 20 Mei 2019, dari [legislation.gov.uk](http://www.legislation.gov.uk) website: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50>

UNWTO. (2016). Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach | World Tourism Organization UNWTO. Diambil 20 Mei 2019, dari <http://www2.unwto.org/publication/accessible-tourism-all-opportunity-within-our-reach>

World Tourism Organization. (2016). UNWTO Annual Report 2016 | Communications. Diambil 21 Mei 2019, dari <http://media.unwto.org/publication/unwto-annual-report-2016>