

PELAYANAN PENGUNJUNG DISABILITAS PADA MUSEUM GEOLOGI DAN MUSEUM KONFERENSI ASIA AFRIKA DI KOTA BANDUNG

SERVICES FOR VISITORS WITH DISABILITIES AT THE GEOLOGICAL MUSEUM AND ASIAN AFRICAN MUSEUM IN BANDUNG CITY

Aa Permana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Pariwisata Yapari, Bandung
apermana@stiepar.ac.id

ABSTRACT

This study is entitled "Disability Visitor Service at the Museum of Geology and Museum of the Asia Africa Conference in the Bandung City". This study seeks to find a discussion of museum services for persons with disabilities that substantively refer to the service quality concept revealed by Zeinhaml in 2006 consisting of (1) Tangibles, (2) Empathy, (3) Responsiveness, (4) Reliable and (5) Assurance, and performed at the Museum of Geology and the Museum of Asia Africa. This research uses a qualitative method approach. A qualitative approach is considered by researchers to be very appropriate in providing a holistic picture of the existing reality data. Data collection was performed using observation techniques, in-depth interviews, and documentation. Data analyzed was using the stages described by Miles and Huberman (1992: 16). Based on research, a conclusion can be drawn that both museums have all aspect studied for disabilities tourists. Broadly speaking, the Museum of Geology already has infrastructure and services that prepared for disabilities tourists, meanwhile the Museum of Asia Africa still has a variety of obstacles and minimal infrastructure will be aimed for disabilities tourists with some rules procedure and condition.

Keywords: Service, Disability, Museum.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pelayanan Pengunjung Disabilitas Pada Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika Di Kota Bandung". Penelitian ini berupaya menemukan bahasan pelayanan museum terhadap penyandang disabilitas yang secara substantif merujuk pada konsep kualitas pelayanan yang terdiri dari (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Responsiveness*, (4) *Reliable* dan (5) *Assurance*. dan dilakukan di Museum Geologi dan Museum Asia Afrika. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Pendekatan kualitatif dianggap oleh peneliti sangat sesuai dalam memberikan gambaran yang menyeluruh (*holistic*) mengenai realitas yang ada. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Analisis data yang dilakukan menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Berdasarkan penelitian dan pencarian data yang dilakukan dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kedua museum telah berupaya untuk memenuhi kelima aspek yang diteliti untuk wisatawan dengan disabilitas. Secara garis besar, Museum Geologi sudah memiliki sarana prasarana serta layanan yang disiapkan untuk wisatawan dengan disabilitas, sementara Museum Asia Afrika masih memiliki berbagai macam hambatan dan minim akan sarana prasarana yang ditujukan untuk wisatawan dengan disabilitas, tetapi secara prosedural memiliki aturan atau ketentuan yang diberlakukan.

Kata Kunci: Pelayanan, Disabilitas, Museum

PENDAHULUAN

Kehadiran museum-museum di Kota Bandung merupakan jendela pengetahuan tentang warisan alam dan warisan budaya Kota Bandung, Jawa Barat, dan Indonesia. Museum adalah tempat berkumpulnya benda peninggalan sejarah sebagai salah satu bukti yang semestinya dan seharusnya diketahui oleh masyarakat terutama para milenial atau generasi muda sebagai sumber pembelajaran sejarah. (Eddy Sunarto, 2012) menegaskan bahwa yang termasuk wisata sejarah salah satunya adalah museum. Kegiatan berwisata sejarah museum dikenal pula sebagai wisata edukasi atau pendidikan, yang artinya merupakan wisata yang menggabungkan unsur pendidikan dan wisata.

Museum menurut ICOM (*International Council Of Museum*) yang diadaptasi dari Majelis Umum ke-22 di Wina, Austria, pada 24 Agustus 2007. Museum merupakan lembaga permanen nirlaba yang melayani masyarakat dan perkembangannya, terbuka untuk umum, yang mengakuisisi, melestarikan, meneliti, mengomunikasikan, dan menunjukkan warisan kemanusiaan dan lingkungan yang berwujud dan tidak berwujud untuk tujuan pendidikan, belajar dan bersenang-senang. Terdapat beberapa museum yang berada di Kota Bandung baik yang dikelola oleh pemerintah kota dan provinsi atau museum yang dikelola di bawah kementerian yang bisa ditawarkan kepada wisatawan lokal maupun mancanegara dengan harapan dapat merasakan wisata sejarah dan wisata budaya dengan lebih mudah.

Tabel 1. Data Pengunjung Museum

No	Nama Museum	Jumlah Pengunjung						
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Museum Geologi	641.535	493.940	500.713	458.469	2.207	8.152	326.356
2	Museum Asia Afrika	266.747	208.824	217.755	212.653	156.657	46.231	186.828
3	Museum Sribaduga	84.907	79.738	80.598	77.873	-	-	28.631
4	Museum Kantor Pos Indonesia	77.723	83.288	84.583	82.496	-	-	39.770

Sumber: Dari Berbagai Sumber, 2024

Dari tabel diatas bisa dilihat wisatawan yang datang ke museum dari tahun ke tahun mengalami perubahan, baik penambahan atau pengurangan pengunjung. Seperti pada Museum Geologi yang mengalami penurunan pada tahun 2017 sekitar 1,5%, tetapi pada tahun 2018 pengunjung mengalami kenaikan kembali sekitar 1%. Penurunan jumlah pengunjung secara signifikan terjadi di tahun 2020-2021 karena adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan Museum tidak dibuka untuk umum. Kunjungan dilakukan secara terbatas hanya dari kalangan mahasiswa dan peneliti yang berkepentingan untuk melakukan penelitian. Disamping itu, pada saat pandemi Covid-19 Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika menyediakan layanan kunjungan virtual secara daring bagi rombongan pelajar. Tahun 2022, terjadi lonjakan pengunjung ketika Indonesia mulai memasuki masa *new normal*, dimana masyarakat sudah kembali melakukan aktivitas seperti biasanya. Menurut informan dari Museum Geologi pengunjung disabilitas sekitar 1% dari total pengunjung, sedangkan menurut informan selaku kepala seksi publikasi dan promosi nilai-nilai Museum Konferensi Asia Afrika mengatakan, untuk pengunjung museum disabilitas kurang lebih 100 orang untuk setiap tahunnya, untuk pengunjung Museum Kantor Pos Kota Bandung sekitar 25% disetiap tahunnya dan untuk Museum Negeri Sribaduga Provinsi Jawa Barat menurut informan yang menjabat sebagai koordinator edukasi mengatakan antusiasme pengunjung penyandang disabilitas masih kurang, tetapi bukan tidak ada pengunjung disabilitas. Sebetulnya banyak faktor yang dapat mempengaruhi kunjungan wisatawan disabilitas salah satunya adalah faktor aksesibilitas yang terdapat pada museum tersebut.

Merujuk pada tema *World Tourism Day 2016* yang bertema *Tourism For All, United Nations World Tourism Organization* atau disingkat UNWTO menginginkan dunia kepariwisataan bisa dinikmati oleh semua kalangan manusia tanpa ada pengecualian (Simanjuntak, 2018). Komitmen UNWTO tersebut dilatarbelakangi oleh *Global Code Ethics Of Tourism Article 7* dimana penduduk diseluruh dunia memiliki hak untuk mengakses dan menikmati sumber daya pariwisata. Pernyataan tersebut juga ditunjang dengan *Global Code Of Ethics in Tourism, Article 7 Point 4* yang tertulis bahwa keluarga, pelajar, pemuda, bahkan lansia dan orang-orang dengan disabilitas harus didukung dan difasilitasi dalam kegiatan wisata. Pada Tahun 2018, WHO mengestimasi setidaknya terdapat 15% dari populasi manusia di dunia mengalami disabilitas (WHO, 2011).

Memfasilitasi wisatawan dengan disabilitas dalam kegiatan wisata tidak hanya semata-mata untuk memenuhi hak mereka dalam berwisata, tetapi juga sebagai peluang bisnis di Industri pariwisata. Perubahan pola pikir dan perubahan regulasi penyediaan jasa bagi penyandang disabilitas serta merta akan meningkatkan kualitas dari produk pariwisata dan juga meningkatkan perilaku kompetitif antar *stakeholder* pariwisata. Dengan meningkatnya kunjungan wisatawan, peningkatan kualitas layanan juga harus mengimbangi fenomena tersebut (Simanjuntak, 2018).

Terdapat kekhawatiran yang berkembang tentang inklusi sosial penyandang disabilitas dan peluang yang sama bagi semua. Namun, pengunjung museum penyandang disabilitas masih mengalami kendala yang signifikan dalam kegiatan sehari-hari karena berbagai faktor yang kompleks seperti kurangnya informasi yang tepat dan sikap yang tidak pantas dari staf (Tafiprios, 2020). Disamping itu, mereka tidak dapat menikmati museum yang kekurangan aksesibilitas bagi individu penyandang disabilitas (Aras, 2020).

Museum memiliki makna yang penting bagi penyandang disabilitas karena merupakan tempat untuk kontemplasi dan pembelajaran (Raksapati, 2020). Nilai museum tidak hanya bergantung pada signifikansi budaya dari benda-benda yang dipamerkan, tetapi juga pada faktor-faktor lain seperti aksesibilitas dan interpretasi mereka, termasuk penyediaan informasi melalui sarana seperti tur berpemandu dan panduan audio (Dimitrova-Radojichikj, 2017). Oleh karena itu, seperti yang dinyatakan oleh Pietroni, dkk. (2021), sangat penting bahwa manajer museum untuk menemukan cara bagaimana pengunjung disabilitas dapat mengakses koleksi museum. Pendekatan inklusif perlu diterapkan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan sikap audiens yang luas dengan usia yang berbeda, minat, keterampilan, harapan, serta kemampuan kognitif dan fisik. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan bantuan prinsip desain universal, teknologi canggih, dan konten museum yang disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung disabilitas. Desain universal berarti bahwa pameran dan program dalam suatu museum harus dirancang sehingga setiap orang dapat menggunakannya. Museum harus mempertimbangkan setidaknya tujuh prinsip desain universal yang meliputi: (1) *equitable use*; (2) *flexibility in use*; (3) *simple and intuitive use*; (4) *perceptible information*; (5) *tolerance for error*; (6) *low physical effort*; (7) *size and space for approach and use* (McGinnis, 2007; Dimitrova-Radojichikj, 2017; Pietroni, 2021).

WHO mengestimasi bahwa terdapat penyandang disabilitas sebesar 16% dari populasi global atau sekitar 1,3 miliar orang (WHO, 2023). Sedangkan jumlah disabilitas di Indonesia berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 sebesar 5% atau mencapai 22,5 juta orang (Pudjiastuti et al., 2022). Disabilitas terbanyak adalah disabilitas yang mengalami lebih dari satu keterbatasan yaitu 39,97%, diikuti oleh keterbatasan melihat sekitar 29,63%, kesulitan mendengar sebanyak 7,87%, kesulitan berkomunikasi sekitar 2,74% dan kesulitan berjalan atau naik tangga sekitar 10,26%. Sedangkan untuk provinsi Jawa Barat sendiri sekitar 2,22% (Buletin Disabilitas, hlm 3-7). Jumlah tersebut akan terus bertambah karena hampir setiap orang akan mengalami gangguan sementara atau permanen pada masa tertentu dalam fase kehidupan (WHO report, 2011). Tidak menutup kemungkinan wisatawan

dari provinsi Jawa Barat atau bagian provinsi lain di Indonesia merupakan wisatawan disabilitas yang ingin mengunjungi Kota Bandung untuk berwisata.

Negara Indonesia sendiri merupakan salah satu negara yang meratifikasi Konvensi Hak Disabilitas sejak tahun 2011, namun persoalan diskriminasi berkenaan dengan pelaksanaan dan pemenuhan hak disabilitas masih terasa hingga saat ini tidak terkecuali dibidang pariwisata (Richardson, J. & Kletchka, D. C., 2022). Salah satunya terkait dengan aksesibilitas publik masih saja ada rasa diskriminasi bagi para disabilitas untuk bisa melakukan kegiatan sehari-hari. UURI atau juga dikenal sebagai Undang-undang Republik Indonesia Nomor Delapan (8) Tahun 2016 secara khusus membahas mengenai hak para Disabilitas. Hak penyandang disabilitas salah satunya adalah persoalan aksesibilitas, meliputi memperoleh hak aksesibilitas dalam memanfaatkan fasilitas publik dan mendapat akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi setiap individu. Dengan terpenuhinya hak tersebut diharapkan para disabilitas berkembang dan mampu untuk maju secara adil dan makmur sebagaimana diharapkan oleh UUD 1945. Aksesibilitas yang baik tidak harus mewah ataupun istimewa, melainkan bisa terjangkau dan mendorong para disabilitas untuk mandiri dalam melakukan kegiatan sehari-harinya.

Pemerintah Kota Bandung dalam lima tahun terakhir sudah melakukan revitalisasi terhadap sejumlah fasilitas publik, seperti Taman Inklusi, Gor Bandung, dan Puskesmas Ramah Difabel di Jalan Salam. Namun hal-hal tersebut secara signifikan tidak mengurangi diskriminasi terhadap disabilitas. Perjuangan para disabilitas sampai sekarang terus disuarakan. Perjuangan mereka diantaranya tentang isu kesejahteraan sosial (termasuk isu kesempatan kerja), isu hak politik, isu pendidikan dan isu aksesibilitas. Sehingga para penyedia jasa pariwisata harus memahami faktor-faktor yang menghambat atau mencegah partisipasi disabilitas dalam kegiatan pariwisata, karena mereka ingin mengunjungi lebih banyak destinasi wisata termasuk museum sebelum kondisi mereka memburuk (Makuyana, T., dkk., 2022). Pariwisata dan rekreasi adalah salah satu komponen penting dalam rehabilitasi penyandang disabilitas, berkontribusi terhadap minimalisasi dampak terbatasnya mobilitas fisik, dan membantu mereka dalam mengatasi keterbatasan mereka serta mengatasi kompleksitas terkait disabilitas (Kaganek, K., 2017).

Sejak 2013 salah satu museum yang ada di Kota Bandung yaitu Museum Geologi yang berada dibawah kementrian energi dan sumber daya mineral terus berinovasi menyediakan aksesibilitas yang dibutuhkan bagi pengunjung disabilitas, apalagi ditahun 2020 Museum Geologi akan meluncurkan program RATAS atau museum Ramah Disabilitas dimana program tersebut fokus pada pengunjung disabilitas netra dan juga pengunjung disabilitas rungu. Menurut keterangan informan, yang sudah menjadi koordinator guide di Museum Geologi sejak 2011 sampe sekarang, menyampaikan bahwa fasilitas bagi pengunjung disabilitas sangat penting karena hal tersebut bisa menarik wisatawan disabilitas dan juga memudahkan mereka ketika berkunjung ke Museum Geologi ataupun juga museum-museum lainnya.

Penelitian dari Bideci dan Tahir pada tahun 2018 yang berjudul "*An investigation of the domestic and foreign tourists' museum visit experiences*", hasil penelitian ini menyatakan dari 151 wisatawan domestik dan 151 wisatawan asing yang berkunjung ke Museum Sejarah dan Arkeologi Antalya menunjukkan bahwa *edutainment*, kenyamanan, pelarian dan estetika adalah dimensi yang mendasari pengalaman museum. Dimensi estetika diidentifikasi sebagai aspek terpenting dari pengalaman kunjungan museum. Selain itu, persepsi kunjungan museum terhadap wisatawan domestik dan asing dan kepuasan keseluruhan dengan kunjungan mereka ternyata berbeda satu sama lain. Penelitian selanjutnya dari Chiappa dkk pada tahun 2014 yang berjudul "*Emotions and visitors' satisfaction at a museum*", dari dua kelompok yang diteliti, kelompok dengan emosi positif yang lebih tinggi melaporkan merasakan tingkat daya tarik dan keunikan yang lebih tinggi di museum, dan lebih puas daripada kelompok lain. Selain itu, tidak

ada perbedaan signifikan yang dilaporkan antara kedua segmen berdasarkan karakteristik sosio-demografis.

Dari sudut pandang layanan terhadap penyandang disabilitas, Gede Pradiva Adiningrat berpendapat bahwa dimensi pelayanan terhadap penyandang difabel pada hotel berbintang lima di Kota Denpasar adalah Reliability, Tangibles, Assurance, Empathy dan Responsiveness (Adiningrat, 2015). Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian dari Hesty yang mengungkapkan bahwa dimensi pelayanan terhadap penyandang disabilitas terdiri dari Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible. Dari kedua penelitian tersebut, mengembangkan konsep kualitas pelayanan milik Zeinhaml dalam buku *Service Marketing* Tahun 2006.

Dari penelitian-penelitian di atas, Peneliti belum menemukan bahasan pelayanan museum terhadap penyandang disabilitas, sehingga mengacu kepada kondisi aktual yang telah dipaparkan serta research gap yang ada, dilakukanlah penelitian dengan tujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan pada Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika di Kota Bandung ditinjau dari dimensi (1) *Tangibles*, (2) *Empathy*, (3) *Responsiveness*, (4) *Reliable* dan (5) *Assurance*. Penelitian ini dapat menjadi referensi masukan dan menambah wawasan keilmuan pariwisata. Selain itu juga memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang kajian pariwisata untuk disabilitas serta memberikan sumbangan berupa temuan-temuan untuk para peneliti selanjutnya yang ingin mengadakan penelitian lanjutan terkait pengembangan aksesibilitas bagi pengunjung disabilitas dikawasan wisata tertentu.

METODOLOGI

Metode kualitatif merupakan pendekatan yang dipilih dalam melakukan penelitian ini. Metode kualitatif yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrument, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2021) kualitatif merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa yang tidak memerlukan kuantifikasi, karena gejala tidak memungkinkan untuk diukur secara tepat (Creswell & Creswell, 2018).

Partisipan Penelitian

Partisipan atau sampel penelitian dipilih secara acak atau *purposive sampling* yaitu dilakukan secara sengaja sesuai dengan kebutuhan. Partisipan atau sampel tersebut kemudian disebut sebagai informan. Penelitian kualitatif tidak mempersoalkan jumlah sampel, yang terpenting adalah informan tersebut memiliki keunikan khusus yang akan diteliti dan mampu menjabarkannya. Penelitian ini melibatkan beberapa partisipan yang diantaranya:

Tabel 2. Jumlah Partisipan

No	Partisipan	Jumlah
1	Pengelola Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika	4
2	Pengunjung Disabilitas Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika	5
3	Komunitas Disabilitas	3
4	Dinas Pariwisata	1
5	Akademisi	1

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2019

Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian kualitatif yaitu meliputi observasi (partisipan), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan studi dokumentasi. Pendekatan-pendekatan ini dilakukan dengan cara membaaur dan menjalin suatu interaksi dengan masyarakat setempat.

- a. Observasi. Peneliti mengamati lingkungan museum dengan cara *nonparticipant observation* (observasi tidak berperan serta) untuk memperoleh data mengenai aksesibilitas fisik bangunan yang ada di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika Bandung. Instrumen observasi yang dipakai adalah *checklist*, dimana indikator yang dipilih untuk digunakan berdasarkan peraturan Menteri pekerjaan umum dan perumahan rakyat no. 14 tahun 2017.
- b. Wawancara. Peneliti melakukan wawancara mendalam untuk memperoleh informasi penting lainnya yang belum terungkap dalam pengamatan yang sebelumnya dilakukan. Wawancara dengan pihak pengelola museum dilakukan untuk memperoleh mengenai kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak museum, sedangkan wawancara dengan pengunjung disabilitas dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka mengenai kualitas pelayanan yang diperoleh selama mengunjungi museum.
- c. Studi dokumentasi. Peneliti mengumpulkan laporan tahunan, dokumen kebijakan aksesibilitas, panduan operasional, dan arsip terkait Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika Bandung. Dokumen ini melengkapi data dari observasi dan wawancara, serta memberikan konteks historis tentang aksesibilitas dan pelayanan museum.

Analisis Data

Data yang telah terkumpul baik melalui wawancara, observasi, maupun studi dokumentasi kemudian disusun dengan memilah satu persatu dalam bentuk rangkuman, penyederhanaan data, disesuaikan urutan prosesnya, hingga menemukan pernyataan-pernyataan penting penelitian. Analisis data menggunakan teknik Miles dan Huberman (2018), mulai dari reduksi data, penyajian data, sampai pada penarikan kesimpulan, ketiganya merupakan suatu kegiatan yang saling berkaitan saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut “analisis”.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tangibles

Sub-bab pembahasan ini menyoroti berbagai aspek aksesibilitas fisik di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika, yang disesuaikan dengan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya. Beberapa hal yang dibahas meliputi ukuran dasar ruang, jalur pedestrian, jalur pemandu, area parkir, pintu, ramp, tangga, lift, toilet, wastafel, rambu dan marka, serta perabot.

Pertama, dalam hal ukuran dasar ruang, belum ada ketentuan yang mengatur ukuran ruang untuk penyandang disabilitas di kedua museum. Hal ini dapat menyulitkan wisatawan dengan disabilitas dalam bergerak di dalam museum. Kedua, terkait dengan jalur pedestrian, keduanya memiliki jalur khusus untuk penyandang disabilitas di luar museum, tetapi belum di dalam museum. Ketiga, mengenai jalur pemandu, kedua museum memiliki jalur pemandu di luar, tetapi tidak di dalam museum, yang dapat membingungkan pengunjung disabilitas.

Keempat, terkait dengan area parkir, belum tersedia area parkir khusus bagi pengunjung disabilitas di Museum Geologi, dan Museum Konferensi Asia Afrika bahkan belum memiliki area parkir sama sekali. Kelima, dalam hal pintu, belum ada pintu yang sesuai standar untuk penyandang disabilitas di kedua museum. Keenam, terkait dengan ramp, ramp di Museum Konferensi Asia Afrika terlalu curam, tidak sesuai dengan standar.

Ketujuh, mengenai tangga, tangga di kedua museum belum sepenuhnya ramah bagi pengunjung dengan disabilitas. Kedelapan, terkait dengan lift, Museum Geologi memiliki lift tetapi belum sesuai standar, sedangkan Museum Konferensi Asia Afrika tidak memiliki lift. Kesembilan, terkait dengan toilet, Museum Geologi memiliki toilet khusus tetapi hanya satu, sementara Museum Konferensi Asia Afrika belum memiliki toilet khusus untuk penyandang disabilitas.

Kesepuluh, mengenai wastafel, tinggi dan lebar wastafel di kedua museum belum sesuai standar untuk pengguna kursi roda. Kesebelas, terkait dengan rambu dan marka, belum ada rambu dan marka yang ditujukan secara khusus bagi wisatawan dengan disabilitas, terutama untuk tunanetra. Terakhir, terkait dengan perabot, belum ada perabot yang disediakan secara khusus bagi wisatawan dengan disabilitas di kedua museum.

Secara keseluruhan, Museum Geologi sudah hampir memenuhi aksesibilitas fisik yang dibutuhkan oleh pengunjung disabilitas, sedangkan Museum Konferensi Asia Afrika masih banyak yang harus diperbaiki dalam hal aksesibilitas fisik bagi pengunjung disabilitas.

Empathy

Pada unsur *Empathy*, aspek yang termasuk pada data terkait *empathy* dengan konsep yang dikemukakan, yaitu pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Zeithaml, dkk., 2017:91)

a. Kemampuan berkomunikasi dengan penyandang disabilitas

Dalam menjalin komunikasi dengan wisatawan penyandang disabilitas, pihak Museum Geologi maupun Museum Asia Afrika sudah berusaha untuk menjalin komunikasi dengan baik dan memahami serta mengerti akan kondisi wisatawan dengan penyandang disabilitas, namun untuk beberapa klasifikasi disabilitas seperti rungu dan wicara, untuk di Museum Geologi sudah ada *tour guide* yang memiliki kemampuan bahasa isyarat walaupun jumlahnya masih terbatas dan bahasa isyarat yang digunakan bukan bisindo. Untuk di Museum Konferensi Asia Afrika belum ada *tour guide* yang disediakan secara khusus untuk membuat komunikasi dua arah berjalan dengan lancar.

Sejalan dengan konsep (Zeithaml, dkk., 2017:90) bahwa para karyawan di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika sudah memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan, termasuk wisatawan dengan disabilitas.

b. Kemudahan penyandang disabilitas memperoleh informasi

Pihak Museum Geologi dan Museum Asia Konferensi Afrika sebisa mungkin berupaya untuk bisa memberikan informasi bagi wisatawan penyandang disabilitas. Wisatawan dengan disabilitas masih mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi terkait kegiatan di museum. Bagi wisatawan dengan klasifikasi disabilitas tunanetra hanya dapat mengandalkan sumber informasi yang dapat didengar secara langsung dari pemandu/guide. Sementara untuk sumber informasi bagi wisatawan penyandang disabilitas dengan klasifikasi yang mengharuskan untuk mendapatkan informasi dengan interpretator maka kedua museum ini belum menyediakan interpretator secara khusus.

Sejalan dengan yang dikemukakan Zeithaml, dkk. (2017:90) bahwa para karyawan yang ada di Museum Geologi dan Museum Asia Afrika sudah memberikan empati dan berupaya untuk melayani wisatawan yang berkunjung, walau masih terdapat beberapa hal dalam penyampaian informasi kepada wisatawan dengan disabilitas.

Responsiveness

Pada unsur *Responsiveness*, data temuan akan disesuaikan dengan konsep

"Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Zeithaml, dkk., 2017:90)."

- a. Kecepatan karyawan untuk menangani masalah penyandang disabilitas dalam berwisata

Para pekerja di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika sudah berupaya untuk secara cepat menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh wisatawan dengan disabilitas, dan sudah membantu dalam memudahkan wisatawan yang sedang mengalami kendala.

Para karyawan yang ada di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika telah mengikuti prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam menyikapi masalah pengunjung, hal ini sejalan bahwa yang diberikan mendapat respon positif (Zeithaml, dkk., 2017:90).

- b. Kemauan karyawan memberikan perhatian secara individu

Para pekerja di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika sudah mau dalam memberikan perhatian secara individu bagi wisatawan dengan disabilitas, walau tidak ada ketentuan atau prosedur yang berlaku terkait hal ini. Dalam hal ini, para pekerja di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika tetap menjaga sikap profesional dalam memberikan pelayanan terhadap para pengunjungnya, termasuk wisatawan dengan disabilitas.

Sejalan dengan konsep yang telah di kemukakan diatas (Zeithaml, dkk., 2017:90). Bahwa pelayanan yang dilakukan mengikuti mekanisme yang berlaku di dalam organisasi, hal ini digambarkan dari sikap profesional dalam melayani wisatawan dan wisatawan dengan disabilitas.

- c. Ketanggapan informasi yang jelas pada wisatawan penyandang disabilitas

Para pekerja di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika sudah tanggap dalam memberikan informasi yang jelas kepada setiap pengunjungnya, termasuk wisatawan dengan disabilitas. Hanya saja untuk beberapa klasifikasi disabilitas, para pekerja museum tidak dibekali dengan kemampuan bahasa tubuh, sehingga untuk memberikan informasi terhadap wisatawan dengan disabilitas tunarungu atau wicara masih belum dapat dilakukan secara efektif dan maksimal.

Pada hakikatnya, para karyawan yang ada di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika sudah berupaya secara maksimal dalam melayani wisatawan termasuk segera tanggap dalam memberikan informasi secara jelas kepada wisatawan dengan disabilitas, sehingga pelayanan mendapat respon positif (Zeithaml, dkk., 2017:90).

Reliability

Pada unsur *Reliability*, pembahasan akan meliputi komponen aspek dalam reliability dan konsep-konsep yang menunjang dalam *reliability*.

- a. Daya tanggap seluruh karyawan dalam membantu wisatawan penyandang disabilitas

Para pekerja museum sudah memiliki daya tanggap yang baik dalam membantu wisatawan dengan disabilitas selama berwisata di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika. Secara profesional para karyawan tetap bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun faktor empathy membuat mereka secara tanggap membantu wisatawan.

Dalam hal ini, pekerja di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika telah memberikan pelayanan yang handal dan profesional sehingga wisatawan dengan disabilitas merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, sehingga dalam aspek daya

tanggap dalam membantu wisatawan di Museum Geologi dan Museum Asia Afrika sudah sejalan dengan Zeithaml, dkk. (2017: 89) paparkan, dan memberikan dampak secara positif (Zeithaml, dkk., 2017: 89).

- b. Kemampuan karyawan menguasai penempatan produk, khususnya informasi mengenai koleksi museum

Para pekerja di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika sudah menguasai dengan baik terkait penempatan koleksi dan informasi terkait koleksi yang ada, sehingga mereka sudah mampu menjelaskan dengan baik koleksi- koleksi yang dipamerkan.

Sejalan dengan yang telah Zeithaml, dkk. (2017: 89) paparkan bahwa para pekerja di Museum Geologi dan Museum Asia Afrika memiliki kemampuan dalam pengetahuan dan mampu memberikan bentuk pelayanan yang memuaskan, dan memberikan dampak secara positif (Zeithaml, dkk., 2017: 89).

Assurance

Pada unsur *Assurance*, pembahasan ini meliputi aspek-aspek yang masuk ke dalam *assurance* dan disesuaikan dengan konsep-konsep yang mendukung bagian ini.

- a. Pemberian informasi yang jelas kepada wisatawan penyandang difabel.

Pihak Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika suda berusaha menjamin kepuasan wisatawan dengan disabilitas dalam memperoleh informasi. Pada beberapa klasifikasi disabilitas seperti tunarungu dan wicara, pihak museum belum bisa memberikan jaminan kepuasan terkait informasi meningat, terutama museum Konferensi Asia Afrika belum memiliki interpretator secara khusus dalam berkomunikasi pada wisatawan dengan disabilitas.

Zeithaml, dkk. (2017:90) memaparkan bahwa bentuk kepastian pelayanan ditentukan dan dipengaruhi jaminan dari pekerja atau karyawan yang memberi layanan, sehingga klien atau individu yang memperoleh pelaynan dapat merasakan puas dan yakin jika segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan sampai tuntas dan selesai sesuai dengan kemudahan, kecepatan, kelancaran dan ketepatan, serta kualitas layanan yang diberikan. Dalam hal ini, para pekerja di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika telah memberikan informasi namun tidak memberikan jaminan kepuasan informasi terhadap wisatawan dengan disabilitas, mengingat hal ini terbatas ketidak tersediannya intepretator yang mampu menggunakan bahasa tubuh. Sehingga dalam aspek ini, Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika masih belum sejalan dengan konsep atau teori terkait pelayanan dalam aspek *assurance*.

- b. Kemudahan berkomunikasi antar karyawan dengan wisatawan penyandang disabilitas.

Dalam menjalin komunikasi dengan wisatawan, para karyawan di Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika sudah berupaya sebisa mungkin untuk berkomunikasi dengan wisatawan penyandang disabilitas. Beberapa klasifikasi disabilitas seperti tuna wicara dan rungu masi memiliki kendala karena tidak bisa berkomunikasi secara langsung, dan terkadang memerlukan kemampuan komunikasi berulang kali agar komunikasi data berjalan dengan lancar.

Masih sama dengan poin sebelumnya, bahwa kemudahan berkomunikasi dengan penyandang disabilitas tidak menjadi jaminan yang dapat diberikan oleh Museum Geologi dan Museum Konferensi Asia Afrika, sehingga pada aspek ini masih belum sejalan dengan yang Zeithaml, dkk. (2017:90) telah kemukakan, bahwa kemudahan merupakan salah satu aspek dalam kepuasan pelanggan/wisatawan.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Museum Geologi menawarkan aksesibilitas yang lebih baik bagi pengunjung disabilitas dibandingkan dengan Museum Konferensi Asia Afrika dalam banyak aspek. Secara fisik, Museum Geologi memiliki fasilitas yang lebih memadai, termasuk ruang yang luas, jalur pedestrian yang lebih baik, dan fasilitas toilet yang sesuai standar. Meskipun demikian, masih ada kekurangan seperti kurangnya jalur pemandu yang efektif dan ramp yang tidak tersedia di semua area. Museum Konferensi Asia Afrika, di sisi lain, menghadapi tantangan besar dalam hal aksesibilitas fisik dengan tidak adanya lift dan fasilitas toilet yang memadai. Di sisi emosional, kedua museum menunjukkan usaha dalam berkomunikasi dengan pengunjung disabilitas, tetapi masih ada kebutuhan untuk meningkatkan ketersediaan informasi yang mudah diakses. Respons terhadap masalah yang dihadapi oleh pengunjung disabilitas relatif baik di kedua museum, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan dalam pelatihan karyawan untuk berkomunikasi dengan berbagai jenis disabilitas. Dalam hal kehandalan, karyawan di kedua museum menunjukkan respons yang baik dan mampu menjelaskan informasi dengan baik kepada pengunjung disabilitas. Museum Konferensi Asia Afrika memiliki keunggulan tambahan dalam menyediakan pengalaman audio untuk pengunjung tuna netra. Meskipun kedua museum memberikan jaminan informasi yang jelas kepada pengunjung, masih ada kendala dalam kemudahan berkomunikasi antara karyawan dan pengunjung disabilitas yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, sementara Museum Geologi telah membuat langkah yang positif menuju aksesibilitas yang lebih baik, baik Museum Geologi maupun Museum Konferensi Asia Afrika memiliki ruang untuk perbaikan lebih lanjut dalam menyediakan aksesibilitas yang inklusif bagi pengunjung disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aras, A. (2020). Accessibility Analysis Of Reused Historical Museum For Physically Disabled People: Museum Buildings In Bursa. *International Refereed Journal Of Design And Architecture*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:238078238>
- Aini, Z, n, Dwi. 2018. Analisis aksesibilitas desain bangunan pada gedung museum keris Surakarta. 7(3):151-160
- A. Parasuraman. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol 60.
- Azis, Safrudin. 2014. *Perpustakaan Ramah Difabel*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Bideci, Mujde. And Albayrak, Tahir (2018). *An investigation of the domestic and foreign tourists' museum visit experiences*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5ed)*. London: Sage Publication.
- Chiappa, G.D, Luisa, Martin. (2019). *Emotions and visitors' satisfaction at a museum*.
- Dimitrova-Radojichikj, D., 2017. Museums: Accessibility to visitors with visual impairment. *Skopje, Republic of Macedonia*.
- Gamal Suwanto. (2009). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Goodall, B, Gaye, et al. (2016). *Heritage property, tourism and the UK Disability Discrimination Act*
- Gregory, D., Johnston, R., Pratt, G., Watts, M., & Whatmore, S. (2009). *The dictionary of human geography (5th ed.)*. UK: Wiley-Blackwell.
- Goodall, B, Pottinger et all. (2016). Heritage property, tourism and the UK disability discrimination act. 22 (5): 354-357
- Hyun, H. Jungkun. Tianbao. (2018). *The role of ambiances and aesthetics on millennials' museum visiting behavior*

- Kaganek, K., Ambroży, T., Mucha, D., Jurczak, A., Bornikowska, A., Ostrowski, A., Janiszewska, R., & Mucha, T. (2017). Barriers to Participation in Tourism in the Disabled. *Polish Journal of Sport and Tourism*, 24, 121 - 129.
- Keputusan menteri perhubungan nomor KM 71 tahun 1999 tentang aksesibilitas bagi penyandang cacat dan orang sakit pada sarana dan prasarana perhubungan.
- Kementrian kesehatan RI. (2014). *Situasi poniarding disabilitas*. Jakarta
- Kurniawan, Harry, Ikaputra dkk. (2014). *Perancangan aksesibilitas untuk fasilitas publik*. Yogyakarta: Gadjahmada university press.
- Makuyana, T., du Plessis, E., & Chikuta, O. (2022). Literature profiling on tourism, impairment and disability issues: A future directional guide. *African Journal of Disability*, 11.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4ed)*. Canada: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- McGinnis, R. (2007). *Enabling education: Including people with disabilities in art museum programming*. In P. Villeneuve (Ed.), *From periphery to center: Art museum education in the 21st century (pp. 138-149)*. Reston, VA: National Art Education Association.
- Noor Any, Wiwin. (2011). Kualitas pelayanan museum geologi Bandung suatu studi mengenai persepsi wisatawan domestik. *Tourism and Hospitality Essentials Journal*, vol 1 No 1 - 46
- Pietroni, E., Pagano, A., Biocca, L., Frassinetti, G. (2021). Natural User Interfaces and Interactions in Museums: The IntARSI Project. *Heritage*. 4: 567-584. DOI: <https://doi.org/10.3390/heritage4020034>
- Pudjiastuti, T. N., Purwaningsih, S. S., Budiarti, M., Yohanitas, W. A., Wulandari, P. R., A, G. C., & Hermawati, W. (2022). *Naskah Kebijakan Pengembangan Riset Teknologi Alat Bantu bagi Penyandang Disabilitas: Rekomendasi Kebijakan Komite Nasional MOST-UNESCO Indonesia*. <https://doi.org/https://doi.org/10.55981/brin.679>
- Raksapati, A. (2020). Museum Sebagai Daya Tarik Wisata Di Indonesia. *Warta Pariwisata*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:246804156>
- Richardson, J. T. E., & Kletchka, D. C. (2022). Museum Education for Disability Justice and Liberatory Access. *Journal of Museum Education*, 47(2), 138–149. <https://doi.org/10.1080/10598650.2022.2072155>
- Simanjuntak, c, Dewi et al. (2018). Penyediaan aksesibilitas bagi wisatawan penyandang disabilitas oleh stakeholder di kota madya Denpasar kecamatan Denpasar selatan. *6(1):55-69*.
- Tafiprios, T. (2020). *Analisis Strategi Promosi Dan Tiket Masuk Museum Berdasarkan Sudut Pandang Pengelola Di Dki Jakarta*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:229602852>
- Tjiptono, Fandy, (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Undang-undang no 8 tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas UNWTO, 2011, history, diakses 7 April 2023, dari url: <http://unwto.org>
- Wang, D, Gregory et al. 2015. The physical and non physical factors that influence perceived access to urban park. 133: 53-66
- WHO report 2011
- WHO. (2023, Maret 7). *Disability*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Zeithaml, V.A., Nitner, M.J., Gremler, D.D. (2017). *Service Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm (7ed)*. USA: McGraw-Hill.