

## Analisis ketersediaan fasilitas tamu penyandang disabilitas di hotel kawasan itdc nusa dua (studi kasus inaya putri bali dan melia bali)

Rosdianti<sup>1</sup>, Fanny Maharani Suarka<sup>2</sup>, I Nyoman Tri Sutaguna<sup>3</sup>

Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Jl.Dr.R.Goris No.7 Denpasar Telp/fax : (0361) 223798

E-mail: rosdiанти\_virgo@yahoo.com

### Abstrak

Fasilitas menjadi salah satu hal penting yang harus disediakan hotel untuk dapat melayani tamu disabilitas. Penelitian ini dilakukan di hotel Inaya Putri Bali dan Melia Bali untuk mengetahui bagaimana ketersediaan dan keadaan fasilitas dan bagaimana upaya hotel untuk meningkatkan fasilitas untuk tamu penyandang disabilitas. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling (key informan)*. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif (reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan). Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas tamu penyandang disabilitas di Hotel Inaya Putri Bali dan Melia Bali terdapat beberapa indikator yang belum tersedia pada dua hotel ini, pada hotel Inaya Putri Bali belum adanya *handrail* pada *ramp*, tidak ada huruf *braille* pada tombol panel didalam *lift*, alarm lampu darurat, *audio*, papan informasi serta fasilitas bahasa isyarat bagi tuna rungu, tidak ada jalur pemandu, serta area parkir untuk penyandang disabilitas. Kemudian pada Melia Bali belum adanya *toilet* umum khusus untuk penyandang disabilitas, tidak ada *ramp* dari lantai dasar menuju *lobby*, tidak ada huruf *braille* pada tombol panel didalam *lift*, alarm lampu darurat, *audio*, papan informasi, fasilitas bahasa isyarat bagi tuna rungu, tidak ada jalur pemandu, serta tidak adanya area parkir untuk penyandang disabilitas. Belum adanya beberapa indikator di kedua hotel ini tidak memberikan kesan bahwa hotel tidak ramah terhadap para tamu disabilitasnya dan kamar khusus di kedua hotel ini belum sepenuhnya diperuntukkan kepada tamu penyandang disabilitas. Adapun upaya yang dilakukan kedua hotel ini menggunakan upaya preservatif untuk memelihara atau mempertahankan kondisi yang telah kondusif dengan cara memiliki program-program untuk memelihara atau melakukan pengawasan terhadap semua fasilitas tersebut. Saran dari hasil penelitian ini adalah Inaya Putri Bali dan Melia Bali dapat meningkatkan fasilitas yang belum tersedia dimasing-masing hotel dan dapat mempertahankan fasilitas dan pelayanan yang sudah ada agar tamu merasa aman, nyaman dan mudah melakukan semua aktifitasnya tanpa adanya hambatan.

**Kata Kunci:** fasilitas, tamu, penyandang disabilitas.

### Abstract

*Facilities become one of the important things that the should provided by the hotel serve guests disability. This research was conducted at Inaya Putri Bali and Melia Bali hotel to find out how the availability and condition of the facility and how the hotel effort to improve facilities for disabled guests. The data collection techniques are observation, interview, documentation, literature study. Technique of determining of informant using purposive sampling (key informan). Data analysis technique is descriptive qualitative (data reduction, data presentation, and draw conclusion). The result shows that guests with disabilities at Inaya Putri Bali and Melia Bali hotel have some indicators that are not yet available in these two hotels, at Inaya Putri Bali hotel there is no handrail on the ramp, no braille letter on panel buttons inside the elevator, emergency light alarm, audio, information boards and sign language facilities for deaf, there is no guiding point, as well as parking areas for persons with disabilities. Then at Melia Bali hotel there is no special public toilet for disabled people, no ramp from ground floor to lobby, no braille letter on panel buttons inside lift, emergency light alarm, audio, information board, sign language facility for deaf, no guide paths, and the absence of parking areas for persons with disabilities. The absence of some indicators in both hotels does not give the impression that the hotel is unfriendly to its disability guests and special rooms in both hotels are not fully dedicated to disabled guests. The efforts made by both hotels use preservative efforts to maintain or maintain conditions that have been conducive by having programs to maintain control over all these facilities. The recommended suggestions of this study are Inaya Putri Bali and Melia Bali should improve the facilities that haven't been available in each hotel and can maintain the facilities and services that already exist so that guests feel safe and easy to do all the activities without any obstacles.*

**Keywords :** *facility, guest, person with disabilities.*

## 1. PENDAHULUAN

Provinsi Bali adalah salah satu tujuan wisata utama di Indonesia yang sangat terkenal di Mancanegara. Bali tidak hanya memiliki wisata alam, namun juga wisata adat dan budaya. Bali yang terdiri dari 8 Kabupaten yaitu Kabupaten Badung, Kabupaten Bangli, Kabupaten Buleleng, Kabupaten Gianyar, Kabupaten Jembrana, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Klungkung dan Kabupaten Tabanan dan dengan satu Kota yaitu Kota Denpasar memiliki segala hal yang mampu menarik wisatawan untuk menghabiskan liburan di Bali.

Daerah Provinsi Bali cukup kaya dengan obyek dan daya tarik wisata, baik obyek wisata alam maupun obyek wisata budaya yang sifatnya spesifik dan memiliki perbedaan dengan obyek wisata budaya di luar daerah Bali. Karena hampir sebagian besar obyek wisata mempunyai keterkaitan erat dengan agama Hindhu dan adat istiadat masyarakat Hindhu Bali, sehingga kharisma yang dipancarkan selalu dijiwai oleh kekuatan Agama Hindhu itu sendiri.

**Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bali Tahun 2010-2017**

Tahun	Wisatawan		Jumlah	Pertumbuhan(%)
	Asing	Domestik		
2012	2.892.019	6.063.558	8.955.577	-
2013	3.278.598	6.976.536	10.255.134	14,51
2014	3.766.638	6.392.460	10.159.098	-0,94
2015	4.001.833	7.147.100	11.487.935	9,74
2016	4.927.937	8.643.680	13.572.617	21,74
2017	5.697.739	9.135.740	14.833.479	9,29
Total	24.564.766	44.359.074	68.924.840	54,35
Rata-rata	4.094.127.667	7.393.179	1.148.747.333	10,87

Sumber : Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2017

Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali tercatat kunjungan wisatawan selama rentang waktu lima tahun ini mulai dari tahun 2012 hingga 2017 mengalami peningkatan. Tercatat pada tahun 2013 ke tahun 2014 mengalami penurunan 0,94% sebanyak 96.036 wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Menurut ketua PHRI Bali Cok Ace menyatakan bahwa hal ini di karenakan kondisi ekonomi di berbagai negara di dunia yang belum pulih benar, dimana nilai tukar uang jatuh, harga kebutuhan pokok dan pengangguran meningkat, terjadi persaingan pasar wisata di beberapa negara berkembang dan produk pariwisata Bali mendapat persaingan dari Thailand, Malaysia, Singapura, Vietnam, dan Kamboja. (news.metrotvnews.com, 2015). Sehingga pada tahun berikutnya Dinas Pariwisata Provinsi Bali meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara dengan berbagai hal seperti perbaikan fasilitas dan melangsungkan berbagai *event*. Usaha tersebut menunjukkan adanya kenaikan jumlah wisatawan pada tahun 2014 ke tahun 2015 sebesar 9,74% sebesar 1.328.837, tahun 2016 21,74% sebesar 2.084.682, tahun 2017 sebesar 9,29% sebesar 1.260.862 wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Melakukan kegiatan pariwisata berhak dilakukan oleh setiap orang, tidak terkecuali oleh orang yang berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas), mereka berhak atas sebuah keadilan sesuai dengan aturan yang berlaku pada Undang-Undang di Indonesia, adil dalam hal ini terkait dengan kebebasan untuk melakukan kegiatan pariwisata dan mendapatkan fasilitas sesuai dengan yang mereka butuhkan.

Penyandang disabilitas berhak atas persamaan hak di antaranya : hak keadilan, perlindungan hukum, hak untuk melakukan kegiatan kebudayaan dan pariwisata, mendapatkan fasilitas sesuai dengan kebutuhannya, memperoleh pelayanan publik, dan bebas dari diskriminasi. Kegiatan pariwisata adalah hak dari setiap orang, karena pariwisata berfungsi untuk memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual untuk meningkatkan kualitas hidup setiap wisatawan. Melakukan perjalanan dan memanfaatkan waktu luang dalam wujud berwisata merupakan bagian dari hak asasi manusia. Jumlah penyandang disabilitas di dunia yang mencapai 1 miliar serta di Indonesia sendiri yang mencapai 11 juta orang menjadi perhatian di bidang pariwisata. Mereka berhak atas kesetaraan hidup sebagaimana orang-orang yang normal dan mendapatkan fasilitas maupun pelayanan khusus. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 bahwa Hak Kebudayaan dan Pariwisata bagi penyandang disabilitas pasal 16 menyatakan penyandang disabilitas memperoleh kesamaan kesempatan untuk melakukan kegiatan wisata, mendapatkan akomodasi yang layak sesuai dengan kebutuhannya sebagai wisatawan. *UNWTO* (2013) menyatakan bahwa dalam perjanjian internasional Konvensi PBB tentang Hak Penyandang Disabilitas (UN CRPD, 2007) telah terjadi peningkatan fokus pada kewajiban sektor pariwisata untuk memastikan bahwa orang-orang penyandang disabilitas dapat menggunakan hak mereka untuk menikmati rekreasi, olah raga dan pariwisata dalam kondisi yang sama seperti orang lain.

Menurut *The World Report On Disability* yang diselenggarakan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (*WHO*) jumlah penyandang disabilitas meningkat dari 10% menjadi 15% dari total jumlah penduduk di sebuah negara. Faktor penyebab terjadinya disabilitas adalah beragam dan memiliki keterkaitan dengan masalah-masalah kemiskinan, bencana alam karena perubahan iklim (*climate change*), kecelakaan lalu lintas maupun kecelakaan kerja, penyakit kronis, kesehatan reproduksi sampai dengan kasus malpraktek yang sering terjadi. (Penjelasan Umum Undang-Undang No. 9 Tahun 2015). Selain itu, menurut Organisasi Kesehatan Dunia (2011) ada sekitar 1 miliar orang dengan ketidakmampuan di dunia. Ini setara dengan sekitar 15% populasi dunia yang memiliki disabilitas fisik, mental atau sensorik. (*UNWTO*, 2013). *UNWTO* menyatakan bahwa beberapa penelitian yang dilakukan di Australia, Amerika Serikat dan Uni Eropa telah menunjukkan bahwa para wisatawan penyandang disabilitas menjadi bagian penting dari pasar pariwisata dan (*European Communities*, 2004) mengemukakan bahwa disabilitas mewakili sebuah pasar yang besar dan sedang berkembang di Uni Eropa untuk dua hal yaitu bisnis dan perjalanan liburan. Dalam hal ini tersedianya akomodasi telah menjadi hal utama yang dibutuhkan para wisatawan untuk dapat melakukan kegiatan pariwisata.

Perkembangan hotel saat ini semakin meningkat dikarenakan kunjungan wisatawan yang semakin bertambah dan adanya target Pemerintah atas kunjungan wisatawan di tahun 2020 sebesar 20 juta kunjungan. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi wisata yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang datang berkunjung ke suatu daerah atau obyek wisata untuk dapat tinggal sementara waktu. Hotel memberikan fasilitas dan pelayanan bagi wisatawan umum juga memberikan pelayanan khusus untuk wisatawan berkebutuhan khusus (wisatawan disabilitas). Terkait dengan hal tersebut, Bali telah banyak menyediakan penginapan untuk dapat menampung para wisatawan yang datang berkunjung.

*Indonesian Tourism Development Corporation* merupakan salah satu kawasan pariwisata Bali yang berada di Nusa Dua Kabupaten Badung merupakan salah satu pengembangan destinasi pariwisata terbaik di dunia saat ini. Selama lebih dari 40 tahun, realisasi pembangunan Nusa Dua secara konsisten mengikuti zonasi tata ruang, batas garis

pantai, konsep landscape, serta sistem keamanan. *Indonesian Tourism Development Corporation*, atau *ITDC*, adalah sebuah perusahaan milik negara Indonesia yang dikenal untuk mengembangkan dan mengoperasikan Kompleks Pariwisata Terkenal Dunia: Nusa Dua. Terletak di bagian selatan Bali, *ITDC* di bawah PT Pengembangan Pariwisata Indonesia (Persero), didirikan pada tahun 1973 setelah dilakukannya studi menyeluruh oleh Pemerintah Indonesia dan Bank Dunia yang berusaha untuk membuat sebuah model ramah lingkungan dan terintegrasi untuk tujuan wisata.

PT. Pengembangan Pariwisata Indonesia atau *Indonesian Tourism Development Corporation (ITDC)* adalah sebuah [Badan Usaha Milik Negara Indonesia](#) yang bergerak di bidang pariwisata. *ITDC* berdiri dengan nama *Bali Tourism Development Corporation (BTDC)* yang mengelola area komersial [Nusa Dua](#) menjadi destinasi wisata dunia di Indonesia. Saat ini *ITDC* mendapatkan hak untuk mengelola Kawasan Pariwisata Nusa Dua, Bali dan Mandalika, Lombok. Wilayah *ITDC (Indonesian Tourism Development Corporation)* dikenal sebagai daerah yang memiliki kemewahan dan keamanan, dengan sistem keselamatan dan keamanan yang dijalankan oleh *ITDC*. Pertama di Asia dan merupakan salah satu dari empat belas di dunia yang mendapatkan penghargaan tertinggi *Earth Check Platinum* sebagai pengakuan atas pentingnya penerapan program sosial dan lingkungan keberlanjutan. Saat ini di *ITDC* memiliki 19 hotel berbintang dengan 5.000 kamar, pusat perbelanjaan, museum, situs-situs budaya, padang golf, rumah sakit serta bisnis pariwisata lainnya. Dengan dua fasilitas MICE bertaraf internasional yang dimiliki, *ITDC* telah menjadi tuan rumah dalam berbagai acara berskala internasional termasuk Konferensi Perubahan Iklim PBB 2007, APEC 2013, Forum Demokrasi Bali, dan *Miss World* 2013. *ITDC* telah menerima berbagai penghargaan seperti Kalpataru dari Pemerintah Republik Indonesia dan sertifikasi Tri Hita Karana dari *Tri Hita Karana Bali Foundation*. Di tingkat global, pada tahun 2004, *ITDC* memperoleh Sertifikasi pertama *Green Globe 21 Asia Pasifik* di dunia untuk kategori "*Community Resort*" yang diberikan oleh *Green Globe Foundation*, sebuah lembaga global yang didukung oleh PBB. ([www.itdc.co.id](http://www.itdc.co.id) 2017).

**Tabel 1.2 Hotel Berbintang di Kawasan ITDC**

Nama Hotel	Bintang (***)	Bintang (****)
Courtyard By Marriot		√
Amanusa		√
The St. Regis Bali Resort		√
Sofitel Hotels & Resort		√
Nusa Dua Beach Hotel & Spa		√
Novotel Hotel & Residences		√
Mercure Bali Nusa Dua	√	
Kayumanis Nusa Dua Privat Villa & Spa	√	
Inaya Putri Bali		√
Grandwhiz		√
Grandhyatt Bali		√
Clubmed Bali		√
Ayodya Resort		√
Awarta Nusa Dua Luxury Villas & Spa		√
Amarterra Villas Bali Nusa Dua		√
The Westin Resort, Nusa Dua Bali		√
The Laguna		√
The Grand Bali Nusa Dua	√	
Melia Bali		√

Sumber: [www.itdc.co.id](http://www.itdc.co.id), 2017

Pada tabel 1.3 dapat di lihat bahwa Nusa Dua kawasan *ITDC (Indonesian Tourism Development Corporation)* merupakan daerah yang memiliki hotel berbintang, dimana terdapat 19 hotel berbintang, terdapat 3 hotel bintang 4 dan 16 hotel bintang 5 dengan fasilitas-fasilitas mewah yang telah disediakan untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada tamu-tamu yang berkunjung dan menginap, termasuk fasilitas untuk tamu penyandang disabilitas atau berkebutuhan

khusus.

Dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 30/PRT/M/2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan menyatakan bahwa “Hotel, penginapan dan bangunan sejenis paling sedikit 1 (satu) kamar tidur dari setiap 200 kamar tamu yang ada dan kelipatan darinya harus aksesibel. Kawasan *ITDC* sebagian besar memiliki jumlah kamar tamu lebih dari 200 kamar.

**Tabel 1.3 Hotel Yang Memiliki Kamar Khusus di Kawasan *ITDC***

Nama Hotel	Jumlah Kamar	Jumlah Kamar Khusus
Inaya Putri Bali	460 kamar	4 kamar
Melia Bali	494 kamar	2 kamar
Sofitel Hotels & Resort	415 kamar	2 kamar
Grandhyatt Bali	636 kamar	2 kamar
Nusa Dua Beach Hotel & Spa	382 kamar	2 kamar
Courtyard By Marriot	244 kamar	1 kamar
The St.Regis Bali Resort	123 kamar	1 kamar
Mercure Bali Nusa Dua	198 kamar	1 kamar
Clubmed Balu	400 kamar	1 kamar
The Westin Resort Nusa Dua Bali	442 kamar	1 kamar
The Laguna	287 kamar	1 kamar

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel 1.5 dapat dilihat dari 19 hotel di *ITDC* terdapat 12 hotel berbintang yang memiliki kamar khusus untuk tamu berkebutuhan khusus, terdapat 1 hotel yang memiliki 4 kamar khusus, 5 hotel memiliki 2 kamar khusus dan 6 hotel yang memiliki 1 kamar khusus dan 7 hotel tidak memiliki kamar khusus karena katagori Villa dan memiliki jumlah kamar yang kurang dari 200 kamar.

Fasilitas menjadi salah satu hal penting yang harus disediakan hotel untuk dapat melayani tamu disabilitas. Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 pasal 21 telah disebutkan bahwa “Wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik, anak-anak, dan lanjut usia berhak mendapatkan fasilitas khusus sesuai dengan kebutuhannya”. Terkait dengan hal tersebut hotel wajib menyediakan fasilitas khusus untuk tamu berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas yang didalamnya termasuk orang-orang dengan keterbatasan fisik, anak-anak dan lansia serta ibu hamil. *ITDC* sebagai kawasan pariwisata international yang memiliki 19 hotel berbintang harus meningkatkan fasilitas untuk tamu penyandang disabilitas yang telah menjadi bagian penting dari pasar pariwisata. Dalam hal ini keberadaan fasilitas terhadap tamu disabilitas dapat dikatakan masih perlu diperhatikan keberadaannya, maka diperlukan perhatian khusus atas fasilitas untuk tamu penyandang disabilitas agar selama berada di hotel mereka dapat melakukan kegiatan atau beraktivitas di area hotel dengan mudah dan nyaman. Dalam penelitian ini mengambil 2 hotel sebagai sample yaitu Inaya Putri Bali dan Melia Bali.

Memperoleh kesamaan kesempatan untuk melakukan kegiatan wisata, mendapatkan akomodasi yang layak sesuai dengan kebutuhannya sebagai wisatawan telah dinyatakan dalam Undang-Undang No.8 Tahun 2016 untuk penyandang disabilitas serta kewajiban sektor pariwisata untuk memastikan bahwa orang-orang penyandang disabilitas dapat menggunakan hak mereka untuk menikmati rekreasi, olah raga dan pariwisata dalam kondisi yang sama seperti orang lain *UNWTO* (2013). Menyediakan fasilitas untuk tamu normal serta penyandang disabilitas telah menjadi kewajiban setiap hotel untuk memenuhinya untuk dapat memudahkan para tamunya selama berada di hotel.

Penelitian ini melakukan identifikasi terhadap penerapan tersedianya fasilitas yang disediakan pada 2 hotel ini dan upaya yang dilakukan hotel untuk meningkatkan fasilitas khusus dan mengacu pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006 yang terdapat 13 indikator.

Bali sebagai pusat pariwisata Indonesia yang terkenal di Mancanegara dan tingkat kunjungan wisatawan mancanegara semakin meningkat serta adanya pernyataan dari *UNWTO* tentang terjadinya peningkatan fokus kewajiban sektor pariwisata untuk memberikan fasilitas terhadap tamu penyandang disabilitas maka perlunya keberadaan fasilitas-fasilitas khusus tersebut untuk dapat memudahkan atau tamu mandiri dalam melakukan aktivitasnya selama berada di hotel.

**Tujuan penelitian:**

1. Untuk mengetahui ketersediaan dan keadaan fasilitas tamu penyandang disabilitas di Hotel Inaya Putri Bali dan Melia Bali Kawasan *ITDC* Nusa Dua.
2. Untuk mengetahui eektivitas dari fasilitas tamu penyandang disabilitas di Hotel Inaya Putri Bali dan Melia Bali Kawasan *ITDC* Nusa Dua.

**2. METODE PENELITIAN**

Sebuah penelitian tentu perlu ada tempat untuk melakukan kegiatan tersebut, lokasi penelitian bisa dilakukan di satu tempat saja atau bahkan di beberapa tempat. Penelitian ini mengambil lokasi di 2 hotel kawasan *ITDC* Nusa Dua Bali sebagai sample, yaitu Inaya Putri Bali yang memiliki 4 kamar khusus dan Melia Bali yang memiliki 2 kamar khusus. Sesuai dengan judul dari penelitian ini membahas mengenai “*Analisis Ketersediaan Fasilitas Tamu Peyandang Disabilitas Di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua (Studi Kasus Inaya Putri Bali dan Melia Bali)*”.

*Definisi Operaional Variabel* digunakan untuk membatasi permasalahan yang akan di teliti untuk lebih terfokus pada permasalahan yang akan di teliti, dalam penelitian ini akan mengacu pada penerapan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia No. 30/PRT/M tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.

**Tabel 1.4** *Devinisi Operational Variabel 1 Bangunan Gedung, Tapak Bangunan Gedung dan Lingkungan di Luar Bangunan Gedung*

Variabel	Indikator
Bangunan Gedung	Kamar Khusus Penyandang Disabilitas Pintu Utama Ram Tangga Lift Toilet Umum Telepone Rambu dan Marka
Tapak Bangunan Gedung Dan Lingkungan di Luar Bangunan Gedung	Jalur Pedestrian Jalur Pemandu Ram Rambu dan Marka

Sumber: Modifikasi PERMEN PU No.30 Tahun 2006, 2018

**2.2.1 Pengertian Ketersediaan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ketersediaan adalah kesiapan suatu sarana (tenaga, barang, modal anggaran) untuk dapat digunakan atau dioperasikan dalam waktu yang telah ditentukan dan ketersediaan berarti keadaan tersedia.

Dalam hal ini ketersediaan terkait dengan fasilitas yang disediakan hotel untuk seluruh tamu-tamunya termasuk penyandang disabilitas agar selama berada di hotel kebutuhan mereka akan terpenuhi.

**2.2.2 Persyaratan Teknis dan Aksesibilitas**

Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor: 30/PRT/M/2006 Tentang

Pedoman Teknis Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung Dan Lingkungan, Persyaratan teknis aksesibilitas pada bangunan umum dan lingkungan meliputi persyaratan mengenai:

1. Ukuran dasar ruang  
Ukuran dasar ruang tiga dimensi (panjang, lebar, tinggi) mengacu kepada ukuran tubuh manusia dewasa, peralatan yang digunakan, dan ruang yang dibutuhkan untuk mewadahi pergerakan penggunanya.
2. Jalur pedestrian  
Jalur yang digunakan untuk berjalan kaki atau berkursi roda bagi penyandang cacat secara mandiri yang dirancang berdasarkan kebutuhan orang untuk bergerak aman, mudah, nyaman dan tanpa hambatan.
3. Jalur pemandu  
Jalur yang memandu penyandang cacat untuk berjalan dengan memanfaatkan tekstur ubin pengarah dan ubin peringatan.
4. Area parkir  
Area parkir adalah tempat parkir kendaraan yang dikendarai oleh penyandang cacat, sehingga diperlukan tempat yang lebih luas untuk naik turun kursi roda, daripada tempat parkir yang biasa. Sedangkan daerah untuk menaik-turunkan penumpang (*Passenger Loading Zones*) adalah tempat bagi semua penumpang, termasuk penyandang cacat, untuk naik atau turun dari kendaraan.
5. Pintu  
Pintu adalah bagian dari suatu tapak, bangunan atau ruang yang merupakan tempat untuk masuk dan keluar dan pada umumnya dilengkapi dengan penutup (daun pintu).
6. *Ram*  
Ram adalah jalur sirkulasi yang memiliki bidang dengan kemiringan tertentu, sebagai alternatif bagi orang yang tidak dapat menggunakan tangga.
7. Tangga  
Fasilitas pergerakan vertikal yang dirancang dengan mempertimbangkan ukuran dan kemiringan pijakan dan tanjakan dengan lebar yang memadai.
8. *Lift*  
Lift adalah alat mekanis elektrik untuk membantu pergerakan vertikal di dalam bangunan, baik yang digunakan khusus bagi penyandang cacat maupun yang merangkap sebagai lift barang.
9. *Lift Tangga (Stairway Lift)*  
Lift tangga adalah alat mekanis elektrik untuk membantu pergerakan vertikal dalam bangunan, yang digunakan khusus bagi penyandang cacat secara individu.
10. *Toilet*  
Fasilitas sanitasi yang aksesibel untuk semua orang, termasuk penyandang cacat dan lansia pada bangunan atau fasilitas umum lainnya.
11. Pancuran  
Merupakan fasilitas mandi dengan pancuran (*shower*) yang biasa digunakan oleh semua orang, khususnya bagi pengguna kursi roda.
12. *Wastafel*  
Fasilitas cuci tangan, cuci muka, berkumur atau gosok gigi yang bisa digunakan untuk semua orang.
13. Telepon  
Peralatan komunikasi yang disediakan untuk semua orang yang sedang mengunjungi suatu bangunan atau fasilitas umum.
14. Perlengkapan & Peralatan Kontrol  
Merupakan perlengkapan dan peralatan pada bangunan yang bisa mempermudah semua

orang (tanpa terkecuali penyandang cacat, orang tua, orang sakit, balita dan ibuibu hamil) untuk melakukan kontrol peralatan tertentu, seperti sistem alarm, tombol/stop kontak, dan pencahayaan.

#### 15. Perabot

Perletakan/penataan lay-out barang-barang perabot bangunan dan furniture harus menyisakan/memberikan ruang gerak dan sirkulasi yang cukup bagi penyandang cacat

#### 16. Rambu

Fasilitas dan elemen bangunan yang digunakan untuk memberikan informasi, arah, penanda atau petunjuk, termasuk di dalamnya perangkat multimedia informasi dan komunikasi bagi penyandang cacat.

### 2.2.3 Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang telah disediakan oleh perusahaan untuk konsumen yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan kepuasan. (Kotler 1997:146) dan menurut Sumayang (2003:124) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.

Dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan untuk memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan segala aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Fasilitas penyandang disabilitas dalam hal ini terkait dengan fasilitas yang disediakan hotel mulai dari kamar khusus, kamar mandi khusus, jalur pendestrian, beserta akses keseluruhan area hotel yang memudahkan tamu penyandang disabilitas untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya.

### 2.2.4 Pengertian Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. (UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, Pasal 1) dan menurut (Pusat Studi Layanan Disabilitas, 2014:15) penyandang disabilitas adalah orang yang mengalami hambatan dalam melakukan interaksi dengan lingkungan akibat adanya keterbatasan fisik, mental, intelektual atau indera dalam jangka waktu lama yang di dalam interaksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak. Kemudian dalam (Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas) menyatakan bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang memiliki gangguan, kelainan, kerusakan, dan/atau kehilangan fungsi organ fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu lama, yang menghalangi partisipasi penuh dan efektif dalam masyarakat berdasarkan kesetaraan dengan yang lainnya.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa penyandang disabilitas merupakan keadaan dari seseorang yang mengalami keterbatasan fisik, hambatan atau ketidakmampuan dalam melakukan sesuatu ataupun berinteraksi dengan lingkungan seperti pada umumnya.

### 2.2.5 Hak-Hak Penyandang Disabilitas

Wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik, anak-anak, dan lanjut usia berhak mendapatkan fasilitas khusus sesuai dengan kebutuhannya. (UU No. 9 Tahun 2010 Pasal 21). Hak penyandang disabilitas adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan Penyandang Disabilitas sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan Anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh Negara, Hukum, Pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia. (Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perlindungan Dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas).

### 2.2.6 Pengertian Hotel

Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. (Bagyono, 2014 : 63). Sedangkan ada pendapat lain bahwa Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman dan fasilitas lainnya. (Tarmoezi dan Manarung, 2000:1).

Jadi kesimpulan yang dapat dilihat dari tinjauan teori pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman serta fasilitas lainnya yang di kelola secara komersial.

### 2.2.7 Pengertian Upaya

Upaya merupakan usaha, ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya). (Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat 2008). Kemudian Upaya adalah tindakan yang dilakukan seseorang, untuk mencapai apa yang diinginkan atau merupakan sebuah strategi. ( Soeharto 2002; Soekamto 1984 dalam skripsi Astina 2014).

Jenis-jenis Upaya ( Soeharto 2002; Soekamto 1984 dalam skripsi Astina 2014) :

1. Upaya preventif memiliki konotasi negatif yaitu suatu masalah atau suatu hal yang berusaha untuk dicegah. Adapun sesuatu yang dimaksud itu mengandung bahaya baik bagi lingkup personal, maupun global. Tindakan preventif yaitu tindakan yang dilakukan oleh pihak berwajib sebelum penyimpangan sosial terjadi agar suatu tindak pelanggaran dapat diredam atau dicegah. Pengendalian yang bersifat preventif umumnya dilakukan dengan cara melalui bimbingan, pengarahan dan ajakan.
2. Upaya represif yaitu suatu tindakan aktif yang dilakukan pihak berwajib pada saat penyimpangan sosial terjadi agar penyimpangan yang sedang terjadi dapat dihentikan. Represif berupa tindakan upaya paksa antara lain melakukan penangkapan terhadap para pelaku kejahatan, melakukan pengeledahan, penyitaan barang bukti, penahanan dan proses penyidikan sampai pelimpahan ke JPU.
3. Upaya preservatif, yaitu memelihara atau mempertahankan kondisi yang telah kondusif atau baik, jangan sampai terjadi keadaan yang tidak baik.
4. Upaya kuratif adalah upaya yang bertujuan untuk membimbing seseorang kembali kepada jalur yang semula, dari yang mulanya bermasalah menjadi seseorang yang dapat menyelesaikan masalah dan terbebas dari masalah. Upaya ini juga berusaha untuk membangun kepercayaan diri seseorang agar dapat bersosialisasi dengan lingkungannya.
5. Upaya adaptasi adalah upaya yang berusaha untuk membantu terciptanya penyesuaian antara seseorang dan lingkungannya sehingga dapat timbul kesesuaian antara pribadi seseorang dan lingkungannya.

### 2.2.8 Pengertian Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa kata efektif mengandung arti pengaruh, akibat, efek, atau hasil. Sedangkan kata efektivitas adalah daya guna, keaktifan, serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* mendefinisikan efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92).

Kemudian menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan

program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya". (Kurniawan, 2005:109).

### 2.2.9 Aspek-Aspek Efektivitas

Aspek-aspek dari efektivitas berdasarkan pendapat dari Muasaroh (2010 : 13) efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek, sebagai berikut :

#### 1. Aspek Peraturan dan Ketentuan

Efektivitas dalam suatu kegiatan dapat dianggap tercapai dengan melihat berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam menjaga keberlangsungan proses kegiatan tersebut.

#### 2. Aspek Fungsi atau Tugas

Suatu perusahaan dapat dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik.

#### 3. Aspek Program atau Rencana

Rencana pembelajaran yang terprogram dengan baik, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan dengan baik maka akan dikatakan telah mencapai efektivitas.

#### 4. Aspek kondisi Ideal atau Tujuan

Suatu program atau kegiatan dapat dikatakan mencapai efektivitas dilihat dari sudut hasil, apabila kondisi ideal atau tujuan dari suatu program atau kegiatan dapat dicapai dengan baik.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

#### Fasilitas Tamu Penyandang Disabilitas di Hotel Inaya Putri Bali dan Melia Bali

Penerapan tersedianya fasilitas dilakukan oleh Inaya Putri Bali dan Melia Bali bagi para tamu penyandang disabilitas nya. Berikut fasilitas yang tersedia dengan acuan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006.

Dari hasil penelitian ketersediaan fasilitas untuk tamu penyandang disabilitas pada hotel Inaya Putri Bali terdapat 32 fasilitas yang tersedia dan yang tidak tersedia 16 fasilitas dari 48 sub indikator dan pada hotel Melia Bali terdapat 24 fasilitas yang tersedia dan terdapat 24 fasilitas yang belum tersedia dari 48 sub indikator.

Fasilitas yang belum tersedia pada kedua hotel ini yaitu Inaya Putri Bali belum adanya *handrail* pada ramp, tidak ada huruf braille pada tombol panel didalam *lift*, alarm lampu darurat, *audio*, papan informasi serta fasilitas bahasa isyarat bagi tuna rungu, tidak ada jalur pemandu, serta area parkir untuk penyandang disabilitas. Kemudian di hotel Melia Bali belum adanya *toilet* umum khusus, belum adanya ramp dari lantai dasar menuju *lobby*, tidak ada huruf *braille* pada tombol panel didalam *lift*, alarm lampu darurat, *audio*, papan informasi serta fasilitas bahasa isyarat bagi tuna rungu, tidak ada jalur pemandu, serta area parkir untuk penyandang disabilitas.

### 3.2 Pembahasan

#### Aspek Efektivitas Inaya Putri Bali dan Melia Bali

Efektivitas dalam suatu kegiatan dapat dianggap tercapai dengan melihat berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dan suatu perusahaan dapat dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Dalam hal ini fasilitas khusus penyandang disabilitas yang ada di Hotel Inaya Putri Bali dan Melia Bali belum dikatakan efektivitas. Inaya Putri Bali memiliki 4 kamar khusus bagi tamu penyandang disabilitas tetapi belum sepenuhnya diperuntukkan bagi tamu disabel.

*"Keempat kamar khusus tersebut khusus untuk sekarang dimana hunian hotel itu penuh sudah pasti itu akan dijual ke tamu yang lain karena tidak bisa dibiarkan kosong, karena selain berfungsi sebagai kamar dengan fasilitas khusus kamar itu juga sebenarnya mirip dengan kamar*

*normal kita” (wawancara dengan Bapak Tedy Alamsyah, FOM Inaya Putri Bali, 22 Februari 2018 pukul 12.30 WITA).*

Kamar khusus untuk tamu penyandang disabilitas juga diperuntukkan bagi tamu normal lainnya karena pihak hotel tidak bisa membiarkan kamar tersebut kosong.

Kemudian Melia Bali memiliki 2 kamar khusus bagi tamu penyandang disabilitas dan juga belum sepenuhnya diperuntukkan bagi tamu disabel.

*“Dua kamar khusus ini juga kita jual kepada tamu pada umumnya” (wawancara dengan Bapak I Ketut Mandra, Dir. Of Room Melia Bali, 14 Juni 2017 pukul 14.30 WITA)*

Dari hasil observasi yang telah dilakukan di kedua hotel ini menunjukkan bahwa kamar khusus tamu penyandang disabilitas Inaya Putri Bali dan Melia Bali belum sepenuhnya diperuntukkan bagi tamu disabel karena jika dalam keadaan high season kamar tersebut akan dijual kepada tamu normal lainnya. Akan tetapi dari keseluruhan fasilitas khusus lainnya yang telah disediakan sudah bisa dikatakan sesuai dengan fungsinya.

### **Upaya Hotel Untuk Meningkatkan Fasilitas Tamu Penyandang Disabilitas**

Hotel berbintang 5 tentunya memiliki fasilitas yang lengkap yang dibutuhkan oleh tamu, mulai dari yang dibutuhkan tamu pada umumnya hingga tamu yang berkebutuhan khusus. Setiap hotel berbintang akan terus melakukan upaya untuk memberikan pelayanan terbaik mereka, seperti halnya dengan Inaya Putri Bali dan Melia Bali akan terus melakukan upaya kedepannya agar lebih memenuhi kebutuhan tamu berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas). Adapun upaya yang dilakukan Hotel dengan upaya preservatif yaitu memelihara atau mempertahankan kondisi yang telah kondusif atau baik. Dimana upaya ini dapat mempertahankan dan meningkatkan fasilitas-fasilitas yang telah disediakan agar tetap terjaga dengan baik.

#### **Inaya Putri Bali**

Inaya Putri Bali melakukan upaya preservatif yaitu memelihara atau mempertahankan kondisi yang telah kondusif atau baik dengan cara memiliki program-program untuk memelihara atau melakukan pengawasan terhadap semua fasilitas-fasilitas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak management hotel Inaya Putri Bali dengan Bapak Tedy Alamsyah selaku *Front Office Manager* mengatakan bahwa Inaya Putri Bali memiliki tamu penyandang disabilitas dan telah menyediakan fasilitas untuk tamu penyandang disabilitas.

*“Untuk yang menginap sekarang tidak terpantau tapi pernah beberapa kali tidak masuk ke katagori sering ada tamu yang dengan keterbatasan fisik. Mengapa ada 4 kamar khusus karena kalau cuma mengikuti peraturan harusnya kurang dari 4 dan ini kita menyediakan lebih, bahasa kami untuk menyediakan fasilitas kepada para kaum disable.*

*Kebanyakan tamu penyandang disabilitas adalah penyandang cacat fisik yang mana membutuhkan tongkat untuk jalan dan juga kadang skuter dan juga kursi roda. Nanti bisa dilihat adalah untuk di toilet di lobby kita ada toilet khusus untuk penyandang cacat dimana disitu diberikan akses juga elevator yang bisa di pakai juga oleh para penyandang cacat dalam artian ini contohnya kalau seandainya si tamu tersebut memakai tongkat atau bahkan kursi roda itu akan memudahkan akses bagi mereka. Yang kedua masih berbicara di lobby, dari parkir ke lobby itu kita menyediakan fasilitas mobil golf atau mobil buggy yang kita sebut disini. Disini juga ada di lobby, nanti bisa dilihat ada dua macam akses yang diberikan yaitu akses dengan tangga dan juga akses dengan down ramp yang mana semua penyandang cacat yang memakai kursi roda bisa dengan mudah melewati atau bisa di akses oleh mereka”.* (wawancara tanggal 22 Februari 2018 pukul 12.30 WITA).

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Made Gunawan selaku Assistant Executive Housekeeper di Inaya Putri Bali menyatakan bahwa ada beberapa program yang dilakukan untuk melakukan pemeliharaan terhadap fasilitas tersebut. Adapun program-program yang dilakukan diantaranya *daily cleaning* yang dilakukan setiap hari, *project cleaning* dilakukan idealnya 3 bulan sekali dan *general cleaning* yang dilakukan secara bertahap.

“Ada istilahnya *daily cleaning*, *daily cleaning* itu pembersihan dalam keseharian, ada juga kita namaya *project cleaning*, *project cleaning* ini dia berbeda dari *daily cleaning*. *Project cleaning* ini adalah mengacu pada area-area tertentu, semisal kalau *daily cleaning* cuman sekedar pembersihan biasa, *project cleaning* itu lebih mendalam, seperti contoh wardrobe/lemari kalau cuman *daily cleaning* itu cuman di lap biasa tapi kalau *project cleaning* kita ada *chemical* khusus itu larutan untuk pemeliharaan kayu, bathroom juga *project cleaning* mungkin penghilangan *krak-krak* air karena tidak bisa diambil *daily cleaning* karena itu perlu alat mesin dan *chemical* yang benar-benar untuk itu. Jadi itulah nanti *project cleaning*nya. Kalau pemeliharaan secara general kita melibatkan *team enggeneering*, karena mungkin saja dari side kebersihan *housekeeping* sudah oke cuman ada beberapa part yang sudah rusak misalkan tembok, ini kita perlu nanti konsolidasi sama *team enggeneering*, kita akan kosongkan kamarnya 3 hari, jadi di hari pertama *enggeneering* masuk dulu entah itu pengecatan, *penservicesan* furniture dan sebagainya dalam waktu sehari setelah itu baru *housekeeping* lagi yang masuk untuk melakukan pembersihan ulang, jadi di hari ke 3 kamar itu sudah bisa lagi dijual, begitu juga seterusnya besoknya lagi pindah kamar lagi, jadi itu prosesnya dari *daily cleaning*, *project cleaning* sampai *general cleaning*.”

*Project cleaning* idealnya per 3 bulan cuman karena kondisi *occupancy* kadang kita terhambat disana, kamar penuh jadi kita tidak bisa melakukan proses disana tapi idealnya 3 bulan itu kenanya. Tapi pasti ada jugalah kamar-kamar yang *hight demand* seumpama yang *king* yang ada poolnya itu susah kita mencari kosongnya. Jadi *chalangeny* disana, cuman kita akan tetap begitu dia *check out* kita sparekan waktu untuk setengah jamlah untuk dikebut di kamar tersebut”. (wawancara tanggal 5 Maret 2018 pukul 12.15 WITA).

Memberikan fasilitas yang baik untuk para tamunya sudah pasti hotel akan terus berupaya meningkatkan fasilitas, baik itu fasilitas kepada tamu normal hingga tamu penyandang disabilitas (berkebutuhan khusus). Berdasarkan wawancara dengan Bapak Tedy Alamsyah mengatakan Inaya Putri Bali terus melakukan pengawasan dan pemeliharaan terhadap fasilitas tersebut agar tetap terjaga dengan baik.

“Pengawasan sudah pasti ada, pemeliharaan juga sudah pasti ada dimulai dari lobby. Perlu dicatat Hotel Inaya Putri Bali itu kita sudah melampaui SMPH (*Standar Manajemen Penanganan Hotel*) ini yang melakukan audit itu adalah polda bali berdasarkan standar yang dimiliki oleh kepolisian dan juga negara tentunya. Yang kedua ini peringkatnya gold, kita sudah mendapatkan sertifikasi bintang 5 resmi yang mana disitu dalam salah satu komponen pengecekan adalah bagaimana ketersediaan fasilitas *disable* itu kita juga sudah *sertified* resmi oleh negara dan juga dinas pariwisata itu sudah bintang 5. Yang ketiga kita juga sudah mendapatkan hasil Gold dari BPBD (*Badan Penanggulangan Bencana Daerah*). Jadi ini khusus untuk BPBD ini lebih bagaimana sih kesiap siagaan Hotel Inaya untuk menanggulangi berbagai macam bencana, contohnya seperti tsunami, kebakaran, gempa bumi dan salah satu unsur dari penilaian itu bagaimana kita juga menangani para tamu-tamu *disable* seandainya terjadi bencana.(wawancara tanggal 22 Februari 2018 pukul 12.30 WITA).

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Inaya Putri Bali telah menyediakan fasilitas bagi para tamunya mulai dari tamu pada umumnya hingga tamu penyandang disabilitas. Dapat terlihat dari Inaya Putri Bali telah melampaui SMPH (*Standar Manajemen Penanganan Hotel*), peringkat bintang 5 resmi, dan hasil gold dari BPBD (*Badan Penanggulangan Bencana Daerah*) yang mana didalamnya terdapat komponen pengecekan ketersediaan fasilitas untuk tamu penyandang disabilitas. Kemudian Inaya Putri Bali memiliki program rutin yang dilakukan untuk memelihara dan melakukan pengawasan terhadap fasilitas tersebut mulai dari *daily cleaning* yang dilakukan setiap harinya, *project cleaning* yang dilakukan 3 bulan sekali, hingga *general cleaning* yang dilakukan secara bertahap. Hal ini menunjukkan bahwa Inaya Putri Bali sangat memperhatikan kebutuhan akan para tamunya sehingga membuat tamu nyaman selama menginap di hotel.

### **Melia Bali**

Melia Bali melakukan upaya preservatif yaitu memelihara atau mempertahankan kondisi yang telah kondusif atau baik dengan cara memiliki program-program untuk memelihara atau melakukan pengawasan terhadap semua fasilitas-fasilitas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak management hotel Melia Bali Indonesia dengan Bapak I Ketut Mandra selaku *Director of Room* mengatakan bahwa Melia Bali akan terus melakukan upaya peningkatan fasilitas untuk tamu berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas).

*“Melia Bali International tidak diskriminatif, tidak rasial, entah mereka dari mana dalam kondisi apapun justru hotel menganggap tamu disabilitas itu loyal dan hotel memandang itu sebagai salah satu selling point dan tidak menutup kemungkinan tamu disabilitas itu menjadi repeter guest. Melia Bali banyak memiliki repeter guest tamu penyandang disabilitas. Peningkatan fasilitas-fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu penyandang disabilitas ini sebagai bahan pertimbangan untuk bisa bersaing dengan hotel lain.*

*Ada annual audit ketika ada penilaian klasifikasi bintang, Tri Hita Karana Award, security audit (dari internal Melia Bali Internatioanl dan dari nasional seperti polda) audit dilakukan setahun sekali. Ada namanya Quality Departement yang mengecek semua itu tidak hanya fasilitas disabilitas saja tetapi semua fasilitas. Ada juga misteri guest yang dikirim oleh Melia Bali International setiap tahunnya tanpa diketahui oleh pihak Melia Bali sebagai salah satu auditnya, hotel akan mengetahui adanya misteri guest setelah ada report dari pusat (Melia Bali Internastional) dan selama ini Melia Bali lulus audit dalam misteri guest dan dari PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia) melakukan sosialisasi ketika akan mengaudit mereka berbagai pengalaman semua point terutama adalah kegagalan hotel tahun lalu.*

*Melia Bali belum mempunyai publik bathroom (rest room) di seluruh area yang seharusnya ada di setiap restaurant, ramp dari lobby menuju ke lantai dasar belum ada masih menggunakan lift. Ini yang akan menjadi program kedepannya untuk meningkatkan produk untuk tamu disabilitas”.(wawancara pada tanggal 14 Juni 2017 pukul 14.30 WITA).*

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Melia Bali Indonesia memiliki upaya untuk kedepannya meningkatkan fasilitas-fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas) dengan memprogramkan fasilitas yang belum ada seperti *publik bathroom (rest room)* di seluruh area hotel dan keberadaan ramp di area *lobby* menuju lantai dasar agar terdapat dua akses menggunakan lift dan ramp. Melia Bali juga memandang tamu disabilitas sebagai tamu yang loyal serta sebagai salah satu *selling point* yang memungkinkan tamu disabilitas menjadi *repeter guest* dan Melia Bali banyak memiliki *repeter guest* dari tamu penyandang disabilitas, ini berarti Melia Bali telah memenuhi kebutuhan akan fasilitas yang dibutuhkan tamu disabilitas untuk dapat beraktivitas secara leluasa tanpa adanya hambatan. Proses audit dilakukan mulai dari internal Melia Bali yang dilakukan oleh *Melia Hotels International*, *Quality Departement*, audit dari pihak nasional yaitu polda, PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia), dan *Tri Hita Karana Awards*.

Inaya Putri Bali dan Melia Bali dapat dikatakan telah menyediakan kebutuhan dari para tamu penyandang disabilitasnya dan terus melakukan upaya untuk meningkatkan fasilitas tersebut. Adanya program audit dari berbagai pihak dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada seluruh tamu hotel. Hal ini dapat berdampak baik kepada *image* hotel tersebut yang telah menyediakan kebutuhan dari tamu.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis ketersediaan fasilitas tamu penyandang disabilitas di hotel Inaya Putri Bali dan Melia Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Inaya Putri Bali dan Melia Bali telah memenuhi aturan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.30/PRT/M/2006 yang menyatakan bahwa “Hotel, penginapan dan bangunan sejenis paling sedikit 1 (satu) kamar tidur dari setiap 200 kamar tamu yang ada dan kelipatan darinya harus aksesibel. Inaya Putri Bali memiliki 4 kamar khusus yang dilengkapi dengan *bathroom* khusus untuk tamu penyandang disabilitas, ramp dan tangga, lift dengan *handrail*, toilet umum khusus untuk tamu penyandang disabilitas, petunjuk arah, serta jalur pedestrian. Kemudian Melia Bali memiliki 2 kamar khusus yang dilengkapi dengan *bathroom* khusus, terdapat lift dengan *handrail* yang dapat digunakan oleh tamu, petunjuk arah, serta jalur pedestrian.

Ada beberapa indikator yang belum tersedia pada kedua hotel ini yaitu Inaya Putri Bali belum adanya *handrail* pada ramp, tidak ada huruf braille pada tombol panel didalam *lift*, alarm lampu darurat, *audio*, papan informasi serta fasilitas bahasa isyarat bagi tuna rungu, tidak ada jalur pemandu, serta area parkir untuk penyandang disabilitas. Kemudian di hotel Melia Bali belum adanya *toilet* umum khusus, belum adanya ramp dari lantai dasar menuju *lobby*, tidak ada huruf *braille* pada tombol panel didalam *lift*, alarm lampu darurat, *audio*, papan informasi serta fasilitas bahasa isyarat bagi tuna rungu, tidak ada jalur pemandu, serta area parkir untuk penyandang disabilitas. Walaupun terdapat beberapa fasilitas yang belum ada di kedua hotel ini tidak memberikan kesan bahwa hotel tidak ramah terhadap para tamu disabilitasnya.

2. Upaya hotel dalam memenuhi kebutuhan fasilitas bagi tamu penyandang disabilitas diperlukan adanya upaya nyata yang dilakukan. Inaya Putri Bali dan Melia Bali dapat dikatakan melakukannya dengan upaya preservatif yaitu memelihara atau mempertahankan kondisi yang telah kondusif atau baik dengan cara memiliki program-program untuk memelihara atau melakukan pengawasan terhadap semua fasilitas-fasilitas tersebut. Upaya ini terlihat dari pemeliharaan dan pengawasan yang dilakukan kedua hotel ini serta adanya audit dari berbagai pihak yang terkait dengan penyediaan fasilitas terhadap tamu penyandang disabilitas. Inaya Putri Bali telah melampaui SMPH (Standar Manajemen Penanganan Hotel), peringkat bintang 5 resmi, dan hasil *gold* dari BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) yang mana didalamnya terdapat komponen pengecekan ketersediaan fasilitas untuk tamu penyandang disabilitas serta memiliki program rutin yang dilakukan untuk memelihara dan melakukan pengawasan terhadap fasilitas tersebut mulai dari *daily cleaning* yang dilakukan setiap harinya, *project cleaning* yang dilakukan 3 bulan sekali, hingga *general cleaning* yang dilakukan secara bertahap. Kemudian Melia Bali melalui proses audit mulai dari internal Melia Bali Indonesia yang dilakukan oleh *Melia Hotels International, Quality Departement*, audit dari pihak nasional yaitu polda, PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia), dan *Tri Hita Karana Awards* serta adanya program rutin yang dilakukan seperti pemeliharaan setiap hari, hingga secara general. Program audit dari berbagai pihak ini dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada seluruh tamu hotel.

### Ucapan Terimakasih

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat dan HidayahNya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Ketersediaan Fasilitas Tamu Penyandang Disabilitas Di Hotel Kaeasan ITDC Nusa Dua (Studi Kasus Inaya Putri Bali dan Melia Bali)” tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan jurnal ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan banyak masukan. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya yang telah mendukung penulisan jurnal ini dan membantu pelaksanaan penelitian, baik orang tua dan keluarga, pihak hotel, dosen pembimbing, teman-teman, kekasih, serta staf dan dosen pembimbing Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang sudah membantu baik materi maupun materil.

### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Adiningrat, Gede Pradiva dan dkk.2015. *Kualitas Pelayanan Bagi Tamu Berkebutuhan Khusus (Disabilitas) Di Hotel Berbintang Lima (studi pada Hotel Berbintang Lima Di Kota Denpasar, Provinsi Bali)*.
- Astina, I Gede Telaga.2014. *Upaya Polisi Pariwisata Subditwisata Kuta Dalam Memberikan Rasa Aman Bagi Wisatawan Mancanegara Yang Mengunjungi Kawasan Wisata Pantai Kuta*. Fakultas Pariwisata. Iniversitas Udayana. Denpasar
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Degas Elang Paksi, 2018. *Studi Aksesibilitas Bagi Tamu Disabilitas Di Nusa Dua Beach Hotel &*

- Spa. Denpasar  
Dinas Pariwisata Kabupaten Badung. 2017. *Profil Dinas Pariwisata Kabupaten Badung*. Pusat Pemerintahan Mangupraja Mandala Kabupaten Badung.
- Donnelly, Gibson Ivancevich, 1996 *Prilaku, Struktur, Proses*.
- Fauzi, Mochammad Fadli, Sigmawan Tri Pamungkas dan Damayanti Asikin. 2013. *Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Taman Merjosari Malang*.
- Haryanti, Rina Herlina dan Candra Sari. 2017. *Aksesibilitas Pariwisata Bagi Difabel di Kota Surakarta (Studi Evaluasi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung Dan Lingkungan)*.
- Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor: 30/PRT/M/2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas Dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung Dan Lingkungan.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta. Erlangga
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2010. *Manajemen Pelayanan Inklusif*. Jakarta: Penerbit LAN
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.
- Muasaroh, 2010.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. PM53/HM.001/MPEK/2013
- Sindhudewi, 2018. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas Sebagai Karyawan Di Hotel Melia Bali. Denpasar.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumayang, Lalu. 2003. *Dasar-Dasar Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suwithi, Ni Wayan. 2010. *Pengelolaan Hotel Training*. Bandung: Alfabeta.
- Suwena, I Ketut dan I Gst Ngr Widyatmaja. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Udayana University Press.
- Tarmoezi, Trizno dan Heldin Manarung. 2000. *Professional Hotel Front Liner (Hotel Front Office)*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Undang-Undang No. 9 Tahun 2010 Tentang Kepariwisata.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.
- Utama, I Gede Bagus Rai dan Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [www.itdc.co.id](http://www.itdc.co.id) (di akses 25/10/2017).
- Zakiyah, Ummi dan Rahmawati Husein. 2016. *Pariwisata Ramah Penyandang Disabilitas Studi Ketersediaan Fasilitas Dan Aksesibilitas Pariwisata Untuk Disabilitas Di Kota Yogyakarta*”.
- <http://tulisanterkini.com/artikel/artikel-ilmiah/6678-pengertian-harga-lokasi-dan-fasilitas.html>.  
(diakses 11-11-2016).
- <http://saidibindarwan.blogspot.co.id/2014/08/teori-kebutuhan-menurut-maslow-gardner.html?m=1>.  
(diakses 1-12-2016)
- <https://kbbi.web.id/sedia-2> (di akses 25/10/17)
- <http://www.bookletku.com/2016/12/pengertian-perbandingan.html> (diakses 26/10/2017)
- <http://news.metrotvnews.com/read/2015/01/15/345460/phri-bali-cemaskan-kunjungan-wisatawan>  
(diakses 04/01/2018).