

ABSTRAK

Rachel Violetta Stepanie dan Patricia Emanuella Tawas

Skripsi

Studi Deskriptif Fasilitas Penunjang bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas di Transport Hub Kota Surabaya

Pengguna transportasi umum sangatlah beragam, juga di dalamnya termasuk penyandang disabilitas. Apapun bentuk disabilitas yang alami, setiap orang memiliki hak untuk mendapatkan fasilitas penunjang di *transport hub* agar mereka dapat menggunakan transportasi umum seperti masyarakat lainnya. Nyatanya, fasilitas penunjang yang ada di transport hub masih belum aksesibel bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini dimaksud untuk mengetahui bagaimana kesenjangan antara kepuasan wisatawan penyandang disabilitas dan tingkat kepentingan terhadap atribut aksesibilitas *transport hub* di Surabaya.

Metode penelitian dilakukan dengan kuantitatif deskriptif sedangkan metode analisis data dilakukan dengan analisis kesenjangan (*gap*) dan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang berasal dari 30 data responden yang dikumpulkan dari kuesioner yang telah diisi serta wawancara singkat dengan responden dan kemudian data diolah menggunakan program SPSS. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kepuasan wisatawan penyandang disabilitas dan tingkat kepentingan terhadap atribut aksesibilitas *transport hub* di Surabaya. Serta melalui *Importance Performance Analysis* juga didapatkan bahwa terdapat atribut aksesibilitas yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan dan diperbaiki.

Kata Kunci: persepsi wisatawan, penyandang disabilitas, fasilitas penunjang, *transport hub*

ABSTRACT

Rachel Violetta Stepanie dan Patricia Emanuella Tawas

Undergraduate Thesis

Descriptive Study of Support Facilities for Travelers with Disabilities in Transport Hub Surabaya City

Public transportation users are diverse, and include people with disabilities. Whatever the form of disability, everyone has the right to get supporting facilities at the transport hub so that they can use public transportation like other people. In fact, the supporting facilities at the transport hub are still not accessible for people with disabilities. This study is intended to determine the gap between the satisfaction of travelers with disabilities and the level of importance of the accessibility attributes of the transport hub in Surabaya.

The research method was carried out with descriptive quantitative while the data analysis method was carried out with gap analysis and Importance Performance Analysis (IPA) which came from 30 respondent data collected from questionnaires that had been filled in and brief interviews with respondents and then the data was processed using the SPSS program. From the results of this study it is found that there is still a gap between the satisfaction of tourists with disabilities

and the level of importance of the accessibility attributes of the transport hub in Surabaya. And through Importance Performance Analysis it is also found that there are accessibility attributes that need to be prioritized to be improved and improved.

Keywords: traveler perceptions, people with disabilities, supporting facilities, transport hubs

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBARAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan masalah.....	8
2. TEORI PENUNJANG.....	9
2.1 Komponen Pariwisata.....	9
2.1.1 Dimensi Aksesibilitas.....	11
2.2 Penyandang Disabilitas.....	12
2.3 Accessible Tourism.....	16
2.4 Kepuasan.....	16
2.6 Konsep Hak Asasi Manusia.....	17
2.7 Penelitian Sebelumnya.....	18
2.8 Hubungan Antar Konsep.....	20
2.9 Kerangka Pemikiran.....	21
3. METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Gambaran Populasi dan Sampel.....	22
3.2.1 Populasi.....	22
3.2.2 Sampel.....	22
3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV).....	23
3.3.1 Dimensi Pathways.....	24

3.3.2 Dimensi The Entrance.....	24
3.3.3 Dimensi Signage.....	24
3.3.4 Dimensi Doors and Windows.....	24
3.3.5 Dimensi Steps and Stairs.....	25
3.3.6 Dimensi Handrails.....	25
3.3.7 Dimensi Venues, rooms and works surfaces.....	25
3.3.8 Dimensi Toilets/restroom.....	26
3.3.9 Dimensi Parking Area.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Teknik Analisa Data.....	27
3.5.1 Analisis Gap.....	27
3.5.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	28
3.6 Validitas dan Reliabilitas.....	30
3.6.1 Uji Validitas.....	30
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	30
4. ANALISIS & PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Transport Hub.....	31
4.2 Gambaran Responden.....	34
Tabel 4.1 Profil Responden.....	34
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
4.3.1 Uji Validitas.....	35
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	38
4.4 Kesenjangan Persepsi Wisatawan Penyandang Disabilitas.....	39
4.4.1 Kesenjangan Atribut Disabilitas Tuna Netra.....	39
4.4.2 Kesenjangan Atribut Disabilitas Tuna Daksa.....	46
4.5 Importance Performance Analysis (IPA).....	53
4.5.1 Importance Performance Analysis (IPA) Tuna Netra.....	53
4.5.2 Importance Performance Analysis (IPA) Tuna Daksa.....	55
4.6 Pembahasan.....	57
5. KESIMPULAN & SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR REFERENSI.....	68
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

- 2.1 Perbandingan Dimensi Aksesibilitas
- 2.2 Ringkasan Penelitian Sebelumnya
- 4.1 Profil Responden
- 4.2 Hasil Uji Validitas Atribut Tuna Netra
- 4.3 Hasil Uji Validitas Atribut Tuna Daksa
- 4.4 Hasil Uji Reliabilitas
- 4.5 Skor Kepentingan Atribut di *Transport Hub* menurut Wisatawan Tuna Netra
- 4.6 Skor Kepuasan Atribut di *Transport Hub* menurut Wisatawan Tuna Netra
- 4.7 Gap kepentingan dan kepuasan Atribut/fasilitas yang ada di *Transport Hub* menurut Wisatawan Tuna Netra
- 4.8 Gap kepentingan dan Kepuasan Dimensi Fasilitas yang ada di *Transport Hub* menurut Wisatawan Tuna Netra
- 4.9 Skor kepentingan Atribut Fasilitas di *Transport Hub* menurut Wisatawan Tuna Daksa
- 4.10 Skor kepuasan Atribut Fasilitas di *Transport Hub* menurut Wisatawan Tuna Daksa
- 4.11 Gap Kepentingan dan Kepuasan Atribut/fasilitas di *Transport Hub* menurut Wisatawan Tuna Daksa
- 4.12 Gap Kepentingan dan Kepuasan Dimensi Fasilitas di *Transport Hub* menurut Wisatawan Tuna Daksa
- 4.13 Perbandingan Perbedaan Respon Tuna Netra dan Tuna Daksa terhadap Masing-masing Atribut
- 5.1 Tindakan yang Dapat Dilakukan oleh Pemerintah dan Pengelola dalam Mencapai *Transport Hub* yang Ramah bagi Wisatawan Tuna Netra
- 5.2 Tindakan yang Dapat Dilakukan oleh Pemerintah dan Pengelola dalam Mencapai *Transport Hub* yang Ramah bagi Wisatawan Tuna Daksa

DAFTAR GAMBAR

- 1.1 Persentase Moda Transportasi yang Digunakan Turis Lokal
- 1.2 Persentase Penyandang Disabilitas berdasarkan Jenisnya
- 1.3 Kondisi *Guiding Block* di Terminal Surabaya
- 1.4 Kondisi Terminal Purabaya yang Tidak Ramah bagi wisatawan tuna netra dan tuna daksa
- 2.1 Elemen Pariwisata
- 2.2 Klasifikasi *Capacities* dan *Illness*
- 2.3 Kerangka Pemikiran
- 3.1 Diagram Kartesius IPA
- 4.1 Gambaran Aksesibilitas Stasiun Gubeng Lama
- 4.2 Gambaran Aksesibilitas Stasiun Gubeng Baru
- 4.3 Gambaran Aksesibilitas Stasiun Pasar Turi
- 4.4 Histogram Dimensi Aksesibilitas Tuna Netra
- 4.5 Histogram Dimensi Aksesibilitas Tuna Daksa
- 4.6 Diagram Kartesius IPA Tuna Netra
- 4.7 Diagram Kartesius IPA Tuna Daksa
- 5.1 Hambatan bagi wisatawan tuna netra dan tuna daksa
- 5.2 Tanda Braille pada Papan Informasi
- 5.3 *Braille* pada *Handrail*
- 5.4 Pegangan Tangan yang Nyaman
- 5.5 *Accessible Toilet*

DAFTAR RUMUS

- 3.1 Analisis Gap
- 3.2 Importance Performance Analysis (IPA)
- 3.3 Rumus *Cronbach Alpha*

DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabel Acuan
2. Kuesioner untuk 30 Responden
3. Hasil Pengisian Kuesioner 30 Responden
4. Hasil Uji Validitas
5. Hasil Uji Reliabilitas