

PERENCANAAN AKSESIBILITAS PELAYANAN BANDUNG TOUR ON BUS GUNA MENDUKUNG PARIWISATA INKLUSIF DI KOTA BANDUNG

Engelbertin Dadha Gole¹, Enny Lisdayanti Hasanah², Wiwik Dwi Pratiwi³

Sekolah Arsitektur, Perencanaan dan Pengembangan Kebijakan, Institut

Teknologi Bandung, Kota Bandung, Indonesia

Corresponding Author: engelbertin11@gmail.com¹, ennylisdayanti13@gmail.com²

Abstrak

Bandung Tour On Bus (BANDROS) adalah salah satu opsi transportasi wisata di Kota Bandung yang menawarkan aktivitas berkeliling kota melewati kawasan bernilai historis, namun aksesibilitas pelayanan yang ditawarkan oleh pengelola hanya diperuntukkan bagi wisatawan umum saja, sehingga wisatawan berkebutuhan khusus masih memiliki akses yang terbatas terhadap pelayanan BANDROS . Adapun tujuan dari penelitian ini yakni 1) Mengidentifikasi ketersediaan aksesibilitas pada BANDROS bagi penyandang disabilitas. 2) Menganalisis aksesibilitas pelayanan pada BANDROS bagi penyandang disabilitas. Jenis penelitian ini deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif serta model interaktif Miles dan Huberman sebagai metode analisisnya. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan kajian literatur. Hasil penelitian menunjukkan aksesibilitas pelayanan BANDROS tidak memenuhi empat indikator aksesibilitas yakni kemudahan, kegunaan, keselamatan, dan kemandirian bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan observasi, armada BANDROS yang tersedia belum memiliki *seat* khusus bagi penyandang disabilitas, akses masuk armada juga masih menggunakan tangga. Selain itu, minimnya pengetahuan *stakeholder* terkait penanganan wisatawan penyandang disabilitas. Penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengelola transportasi wisata untuk turut mendukung pariwisata inklusif dengan memberikan aksesibilitas pelayanan yang ramah disabilitas melalui rekomendasi hasil penelitian.

Kata Kunci: BANDROS ; Aksesibilitas; Pelayanan; Disabilitas; Pariwisata Inklusif

Abstract

Bandung Tour On Bus (BANDROS) has become an alternative tourism option in Bandung that provides activities throughout the city in historically significant sites, nevertheless, the manager's services are only available to regular tourists, therefore tourists with special needs continue to have limited access to BANDROS . The purposes of this research are to: 1) Discover the availability of accessibility in BANDROS for individuals with disabilities. 2) Analyze the accessibility of services at BANDROS for people with disabilities. This study is descriptive by using a qualitative method and the Miles and Huberman interactive model as the analysis method. The data collection method in this study is through observation, in-depth interviews, and literature review. The results of the study show that the accessibility of BANDROS services does not meet four accessibility indicators, namely convenience, usability, safety, and independence for people with disabilities. Based on observations, the available BANDROS fleet does not have special seats for people with disabilities, access to the fleet is also still using stairs. In addition, there is a lack of stakeholder knowledge related to the handling of tourists with disabilities. This research has important implications for tourism transportation managers to support inclusive tourism by providing accessibility of disability-friendly services through the recommendations of the research results.

Keywords: BANDROS ; Accessibility; Services; Disability; Inclusive Tourism

History:

Received : 25 Desember 2024

Revised : 10 Januari 2025

Accepted: 29 Januari 2025

Published: 28 Februari 2025

Publisher: LPPM Universitas Darma Agung

Licensed: This work is licensed under

[Attribution-NonCommercial-No](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Derivatives 4.0 International \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



Pendahuluan

Pariwisata merupakan kegiatan yang berhak dilakukan oleh setiap orang, dan adanya aksesibilitas yang memadai mampu mempermudah setiap kegiatannya (Eichhorn & Buhalis, 2011). Aksesibilitas bagi semua fasilitas pariwisata, produk, dan pelayanannya harus menjadi perhatian banyak pihak yang bertanggung jawab dalam industri. Menurut United Nation Tourism (UN Tourism,2023) aksesibilitas bukan hanya mengenai hak setiap manusia, tetapi itu juga merupakan kesempatan bagi semua usaha dan destinasi untuk merangkul semua pengunjung. Sejalan dengan prinsip aksesibilitas yang dikemukakan UN Tourism, penerapan nilai – nilai tersebut menjadi semakin perlu untuk diimplementasikan pada destinasi wisata di Indonesia, tak terkecuali Kota Bandung yang merupakan salah satu daerah yang menjadi destinasi favorit kunjungan wisatawan dengan menduduki peringkat ke – 3 daerah terbanyak yang dikunjungi oleh wisatawan Indonesia dengan 7.713.937 kunjungan (Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2023). Hal ini menunjukkan banyak wisatawan lokal yang menjadikan Bandung tempat berlibur atau berwisata. Wisatawan sendiri yang dijelaskan dalam UU No. 10 Tahun 2009 adalah mereka yang melakukan kegiatan wisata, dan wisatawan merupakan orang – orang yang melakukan kegiatan wisata serta berasal dari beragam latar belakang baik dalam budaya, usia, suku bangsa, maupun kemampuan fisik. Perbedaan tersebut menuntut industri pariwisata khususnya pengelola usaha pariwisata dan Pemerintah untuk lebih memperhatikan pemenuhan pelayanan bagi para wisatawan (Rinuastuti, 2014), terlebih lagi bagi wisatawan yang memiliki disabilitas. Orang berkebutuhan khusus yang melakukan kegiatan wisata juga merupakan wisatawan dengan kewenangan mendapatkan kesempatan yang sama dalam mengikuti aktivitas rekreasi / wisata, membuka bisnis pariwisata, menjadi pekerja pariwisata, dan/atau berperan dalam proses pembangunan pariwisata (UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas). Oleh karena itu, perkembangan pariwisata di Kota Bandung juga harus mengakomodasi kebutuhan untuk para wisatawan penyandang disabilitas dengan menerapkan pariwisata inklusif yang tepat.

Pariwisata inklusif merupakan gambaran pariwisata yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap penyandang disabilitas untuk melakukan kegiatan pariwisata dengan didukung oleh fasilitas yang tepat sesuai dengan yang tertulis pada UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas pasal 16 huruf (c) yakni mereka yang berkebutuhan khusus mempunyai kebebasan untuk memperoleh kenyamanan dalam mengakses akomodasi yang pantas serta sebanding dengan kebutuhan mereka selaku wisatawan. Destinasi Pariwisata Inklusif pula didefinisikan oleh United Nation World Tourism Organization (UNWTO,2018) sebagai tujuan yang menawarkan pengalaman pariwisata berdasarkan keunikan khususnya sendiri, dan mengubah industri dengan meningkatkan kapasitas kompetitifnya, kemudian menciptakan lapangan kerja yang layak serta memberikan peluang yang sama bagi setiap orang terutama bagi kelompok rentan dan

memungkinkan untuk mengambil manfaat dari kegiatan pariwisata, berdasarkan asas pembangunan berkelanjutan. Disamping itu, berkat Konvensi PBB tentang Hak - Hak Penyandang Disabilitas tahun 2006, yang mendorong partisipasi aktif kelompok rentan sebagai bagian penting dari pembangunan berkelanjutan, dan Agenda 2030, yang mengakui pentingnya partisipasi penuh orang dengan disabilitas untuk pembangunan berkelanjutan (United Nations, 2015). Jadi, pariwisata inklusif tidak semata – mata mengenai peningkatan akses kepada pariwisata bagi masyarakat, namun juga tentang membangun suasana bagi pemerintah untuk ikut serta secara aktif dalam pariwisata. (Astawa, 2024). Fokus utama keterlibatan penyandang disabilitas dalam pariwisata adalah permintaan, seperti kepuasan pelanggan penyandang disabilitas, dan aksesibilitas (Cloquet et al., 2017; Darcy et al., 2020; Darcy & Dickson, 2009; Morgan et al., 2015; Randle & Dolnicar, 2019), atau bagaimana kegiatan pariwisata dapat meningkatkan inklusi sosial penyandang disabilitas (Halkiopoulos et al., 2020; Kastenholz et al., 2015). Banyak destinasi wisata yang belum memperhatikan kebutuhan penyandang disabilitas dalam pariwisata dikarenakan dilema dalam mengakomodasi lingkungan sekitar dengan mengamati sarana dan prasarananya (Elfrida & Noviyanti, 2019). Kota Bandung juga merupakan destinasi yang belum banyak menerapkan pariwisata inklusif dalam perkembangannya (Louxy Putri Aprilesti, et al, 2019), dapat terlihat dari berbagai destinasi yang tidak memiliki fasilitas yang aksesibel bagi mereka yang berkebutuhan khusus. Disamping itu, penduduk di Provinsi Jawa Barat sendiri terdiri dari 72.565 penyandang disabilitas (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Barat, Tahun 2022), tetapi sistem transportasi, ruang publik dan fasilitas serta bisnis tidak selalu dapat diakses oleh penyandang disabilitas (UN Disability and Development Report, 2018).

Konsep inklusivitas dan aksesibilitas telah menjadi isu besar dan diamati dalam beberapa tahun terakhir di sektor pariwisata (Dewi & Ni, 2024). Menurut Hamarneh *et al* (2023) Inklusi dan aksesibilitas merupakan aspek penting pariwisata yang berdampak pada pengunjung dan penduduk. Peningkatan pariwisata inklusif dimaksudkan sebagai gambaran yang berkembang agar memberikan kewenangan yang setara kepada semua orang dalam melakukan kegiatan wisata dengan peran sebagai tuan rumah (masyarakat lokal), maupun sebagai tamu (wisatawan) (Nuryananda *et al*, 2023). Aksesibilitas memiliki 4 indikator dalam pelaksanaannya, yaitu, 1) kemudahan yang merujuk pada siapapun bisa menggunakan semua area umum yang disediakan, 2) kegunaan, berbicara tentang pemanfaatan semua fasilitas bangunan umum yang ada dilingkungan sekitar, 3) keselamatan, setiap bangunan publik harus memiliki tingkat keamanan atau menjamin keselamatan dari semua pengguna fasilitas tersebut, dan 4) kemandirian, yakni penggunaan setiap fasilitas umum harus bisa digunakan oleh semua orang tanpa bergantung pada pertolongan dari orang lain. (Jhon Black, 2018. Vol.4) Oleh sebab itu, sebuah destinasi harus memastikan bahwa kegiatan

wisatanya dapat terakses untuk seluruh kelompok masyarakat tanpa dilihat dari kapasitas fisik maupun kebutuhan fisik wisatawan difabel, tidak semata - mata tanggung jawab sosial akan tetapi juga memberikan keuntungan ekonomi yang tinggi (Scheyvens & Biddulph, 2018). Melalui pemenuhan beragam kebutuhan wisatawan, destinasi dapat memikat lebih banyak pengunjung juga dapat mengembangkan kapasitas masyarakat untuk aktif berkontribusi (Bellato & Cheer, 2021) menciptakan pengalaman yang melekat pada memori para wisatawan.

Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Pertamanan dan Pemakaman memang telah mendirikan beberapa taman yang tujuan awalnya menjadi tempat wisata ramah disabilitas salah satunya adalah taman inklusi, tetapi seiring berjalannya waktu menurut survey berita *detiknews*(2019) setelah empat tahun dibangun, taman inklusi tidak memenuhi konsep ramah disabilitas karena jalur masuk taman tersebut terdapat empat pilar besi yang mustahil untuk dilalui oleh kursi roda, kemudian jalur pedestrian yang sudah rusak dan putus - putus menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna fasilitas. Adapun taman lain yaitu taman tematik yang dibangun dengan mengusung beberapa tema berbeda [ada setiap taman, diketahui tidak ramah bagi para penyandang disabilitas (Rahayu, 2019)]. Tidak hanya itu, kondisi pariwisata yang tidak ramah penyandang disabilitas di Kota Bandung ditunjukkan dengan kurangnya tenaga ahli dalam industri pariwisata yang memiliki pengetahuan dalam menangani wisatawan disabilitas, jalur pedestrian yang ada di daya tarik wisata kurang membantu karena yang tersedia pun telah mengalami kerusakan atau memiliki alur yang kurang jelas (Rochman et al., 2023).

Sejalan dengan upaya Pemerintah dalam menerapkan Pariwisata Inklusif di Kota Bandung, adapun BANDROS (*Bandung Tour on Bus*) fasilitas bus wisata yang menjadi alternatif berkeliling Kota Bandung, namun armadanya belum memperhatikan kebutuhan penyandang disabilitas meski mereka juga memiliki kewenangan untuk menggunakan fasilitas tersebut. Sejak beroperasi mulai tahun 2012, Bandros mengalami berbagai perkembangan baik dari segi jumlah armada, fasilitas, maupun rute perjalanan. Pada awalnya, bus Bandros hanya beroperasi dengan beberapa unit dan melayani rute-rute terbatas di kawasan pusat kota Bandung. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang tertarik untuk menjelajahi kota dengan cara yang lebih praktis, jumlah armada bus ini pun terus berkembang. Pada tahun 2015, Bandros mulai menambah jumlah armadanya dan memperluas jaringan rute wisata untuk meliputi kawasan-kawasan yang lebih jauh, seperti Lembang dan Ciumbuleuit (Dinnur, 2019). Perkembangan selanjutnya terjadi pada tahun 2017, di mana Bandros mulai memperkenalkan bus dengan fasilitas yang lebih modern dan ramah lingkungan. Bus yang lebih besar dan nyaman diperkenalkan, dengan kapasitas yang dapat menampung lebih banyak penumpang.

Meskipun wisata bus Bandros di Kota Bandung telah mengalami perkembangan dari waktu ke waktu dengan signifikan dalam hal fasilitas dan aksesibilitas, masih ada beberapa aspek yang perlu perbaikan agar bus wisata ini lebih ramah bagi penyandang disabilitas. Hal ini selaras dengan pendapat Berybe *et al.*,(2023) yang menyatakan meskipun telah ada upaya peningkatan pelayanan tamu, namun masih terdapat kesenjangan dalam hal aksesibilitas bagi kelompok disabilitas. Bandros masih belum sepenuhnya menyediakan fasilitas yang memadai untuk semua jenis kebutuhan disabilitas. Beberapa wisatawan dengan gangguan pendengaran atau penglihatan mungkin merasa kesulitan untuk mengakses informasi yang disediakan selama perjalanan((Akbar et al.,2021). Sebagian besar informasi yang disampaikan selama tur masih mengandalkan penuturan secara audio dari pemandu wisata. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada banyak ruang untuk perbaikan dalam hal penyediaan fasilitas maupun pelayanan yang lebih inklusif bagi semua penyandang disabilitas, agar mereka bisa menikmati pengalaman wisata yang setara dengan wisatawan lainnya.

Beberapa studi telah menganalisis kualitas layanan Bandros. Studi sebelumnya membahas mengenai bagaimana persepsi wisatawan domestik terhadap layanan Bandros dalam 5 dimensi dan hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa semua anggapan wisatawan pada layanan Bandros adalah baik (Satriadi et al., 2022). Di sisi lain, penelitian oleh Sutandi et al.,(2016) meneliti upaya pengembangan potensi wisata yang dimiliki Indonesia dengan meningkatkan kinerja, memperbaiki fasilitas dan penyediaan transportasi pariwisata. Pengadaan bus wisata juga menjadi bentuk upaya pemerintah yang dilakukan di beberapa tempat termasuk Kota Bandung dengan Bandros dan Solo dengan Werkudara. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui kelayakan operasional, kualitas pelayanan bus Bandros dan Werkudara, serta menganalisis faktor yang diperlukan dalam memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan maupun operasional dari kedua bus wisata tersebut. Penelitian tersebut menyimpulkan perlu adanya peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan serta operasional pada bus wisata Bandros dan Werkudara. Kendati berbagai penelitian sudah menyoroti mengenai kelayakan pelayanan dari Bandros, namun studi sebelumnya tidak secara khusus membahas mengenai aspek aksesibilitas bagi wisatawan penyandang disabilitas. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk menyoroti lebih dalam mengenai aksesibilitas pelayanan Bandros bagi para penyandang disabilitas sehingga para wisatawan dengan kebutuhan khusus dapat lebih diperhatikan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi ketersediaan aksesibilitas pada Bandros dan menganalisis aksesibilitas pelayanan pada Bandros bagi penyandang disabilitas.

Metode Penelitian

Kajian penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif untuk mengeksplorasi dan menganalisis aksesibilitas pelayanan dan menciptakan

pengalaman wisata inklusif pada *Bandung Tour on Bus*. Penelitian kualitatif cocok untuk penelitian ini karena memungkinkan pemahaman mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan sikap pemangku kepentingan utama yang terlibat. Penelitian ini berlokasi di shelter – shelter Bandros yang ada di Kota Bandung. Ada 3 shelter yang menjadi lokasi utama penelitian, yakni Alun – Alun Kota Bandung, Museum Geologi, dan Taman Balai Kota Bandung. Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2024, dengan subjek penelitian adalah para petugas Bandros, seperti guide, petugas keamanan, supir, dan petugas Dinas Perhubungan Kota Bandung. Fenomena yang dikaji adalah kualitas layanan dan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas dalam penggunaan Bandros. Adapun pengumpulan data dilakukan melalui 1) observasi dengan turun langsung lapangan untuk merasakan dan mengamati pelayanan selama berjalannya *Bandung Tour on Bus*. 2) Wawancara Dinas Perhubungan Kota Bandung dan Himpunan Pramuwisata Indonesia, melalui wawancara akan memberikan wawasan tentang perspektif mereka mengenai aksesibilitas, inklusivitas, dan tantangan spesifik yang dihadapi pada saat beroperasinya *Bandung Tour on Bus*. Wawancara akan direkam dan ditranskrip untuk dianalisis. 3) Dokumentasi yang bertujuan untuk menyimpan gambaran permasalahan selama penelitian berlangsung.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

a) Aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas.

1) Kemudahan

Dalam pengamatan yang dilakukan kemudahan yang dimaksud adalah para penyandang disabilitas dapat melihat dan melakukan perjalanan singkat keliling Kota Bandung menggunakan Bandros. Dalam hal ini, kemudahan dapat diamati melalui beberapa hal seperti kemudahan akses informasi bagi penyandang disabilitas dan komunikasi selama mereka menggunakan fasilitas publik. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa akses kemudahan bagi penyandang disabilitas kurang maksimal, dibuktikan dengan belum adanya penyajian papan informasi gambaran rute yang dapat membantu penyandang disabilitas untuk lebih cepat memahami rute perjalanan jika kebingungan melakukan komunikasi, dan belum adanya petugas yang mengetahui cara berkomunikasi dengan para penyandang disabilitas, serta berdasarkan informasi narasumber, selama masa operasional, para petugas belum pernah mengikuti pelatihan yang spesifik mengenai penanganan dan ilmu mengenai penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil yang didapat melalui indikator kemudahan, dapat dikatakan bahwa Bandros bagi penyandang disabilitas di Kota Bandung belum maksimal.

2) Kegunaan

Kegunaan dalam penelitian ini adalah semua fasilitas Bandros harus dapat digunakan oleh penyandang disabilitas dan membeikan rasa nyaman. Indikator ini dapat kita lihat melalui kemudahan untuk menunggu bus, kursi penumpang untuk penyandang disabilitas, kemudahan untuk masuk kedalam bus.

Berdasarkan hasil yang didapat di lapangan, area tunggu Bandros tidak memiliki tempat duduk khusus untuk calon penumpang, dimana penumpang akan langsung dianjurkan masuk kedalam bus selagi menunggu kapasitas bus terpenuhi (Bandros bisa melakukan perjalanan ketika kursi penumpang sudah terisi penuh), dan biasanya jika pada hari – hari sepi (senin, selasa, rabu) akan memakan waktu yang lumayan lama, untuk 1 bus dipenuhi penumpang membutuhkan waktu 40 menit. Sehingga penumpang sering merasa bosan dan lelah terlebih dahulu, maka banyak penumpang yang keluar masuk bus ketika menunggu. Hal ini tidak dapat dilakukan oleh penyandang disabilitas, sehingga mereka biasanya menunggu diluar bus, sedangkan area untuk menunggu Bandros sendiri tidak memadai sehingga akan sangat menyusahakan bagi penyandang disabilitas.

Selanjutnya, didapat pula kursi yang digunakan didalam Bandros adalah kursi besi yang didesain agar tidak dapat diatur / tetap dan dengan model yang lebih besar dari kursi pada umumnya serta diperuntukan bagis semua penumpang tanpa adanya kursi khusus bagi penyandang disabilitas. Tidak digunakannya sabuk pengaman disetiap kursi juga menjadi kendala bagi penyandang disabilitas dalam mengakses Bandros .

Selanjutnya, berdasarkan hasil penemuan, akses masuk bus masih menggunakan tangga yang lumayan tinggi, sehingga sulit untuk dilalui oleh pengguna kursi roda, atau penyandang disabilitas lainnya. Pintu masuk yang kecil sehingga sulit untuk menerima bantuan dari pihak lain.

Berdasarkan penemuan mengenai indikator kegunaan yang dijelaskan melalui tiga tanda diatas, menunjukkan bahwa penggunaan fasilitas Bandros bagi penyandang disabilitas tidak digunakan secara maksimal.

3) Keselamatan

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan keselamatan adalah penggunaan setiap fasilitas dan aktifitas dalam Bandros tidak akan membahayakan penyandang disabilitas dan selalu memperhatikan keselamatan mereka. Indikator ini dapat terlihat dari beberapa hal seperti, ketersediaan petugas, tanda keselamatan bagi penyandang disabilitas, dan fasilitas tambahan untuk keamanan penyandang disabilitas.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, petugas yang sigap membantu kebutuhan penyandang disabilitas sudah memadai dalam hal membantu akses masuk jika kesusahan, membantu menggendong ketempat duduk, dan berjaga didalam bus itu sendiri. Namun, para petugas belum bisa menangani jika terjadi *emergency* secara mendadak.

Selanjutnya, menurut penemuan dilapangan diketahui belum adanya tanda – tanda / rambu - rambu peringatan maupun keselamatan yang dapat dimengerti oleh penumpang disabilitas tertentu dalam lingkungan tunggu maupun didalam bus, rambu – rambu tersebut dapat menjadi alat informasi / komunikasi penting bagi para penyandang disabilitas jika lingkungan yang didatangi tidak dapat berkomunikasi dengan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan tanda – tanda peringatan dan keselamatan untuk bus belum memadai.

Kemudian, menurut hasil penemuan keamanan bagi penyandang disabilitas belum memadai, ditandai dengan belum adanya pegangan kursi yang bisa menopang penyandang disabilitas ketika duduk.

Melalui hasil penelitian yang didapat, indikator keselamatan bagi penyandang disabilitas yang telah dijelaskan melalui tiga tanda diatas menunjukkan keamanan penggunaan Bandros bagi penyandang disabilitas belum optimal.

4) Kemandirian

Indikator kemandirian dalam penelitian ini berarti para penyandang disabilitas dapat mencapai dan menggunakan fasilitas Bandros tanpa memerlukan bantuan dari orang lain. Indikator ini dapat dilihat dengan fasilitas bus mudah diakses.

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan fasilitas pendukung bus belum ramah / memadai bagi penyandang disabilitas, ditunjukkan dengan susahny penyandang disabilitas untuk masuk kedalam bus, dikarenakan akses pintu masuk yang masih menggunakan tangga, sehingga perlu bantuan dari para petugas, kemudian belum adanya gambaran mengenai rute dan perjalanan bus yang berbentuk gambar atau huruf braille sehingga membuat para penyandang disabilitas harus didampingi agar mereka dapat menikmati perjalanan mereka. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih sulit bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan fasilitas bus secara mandiri.

Pembahasan.

Bandros yang merupakan fasilitas layanan publik perlu dirancang untuk dapat digunakan semua orang, sehingga penerapan prinsip inklusivitas dalam pelayanan penting mengikuti konsep *Universal Design* yang menekankan adanya kemudahan, kegunaan, keselamatan, dan kemandirian pada semua penggunanya serta penerapan standar *accessible tourism for all* dengan rekomendasi bagi para pelaku utama dalam sektor transportasi (UN Tourism, 2024). Kendati demikian, dalam penelitian ini menunjukkan penyandang disabilitas masih mengalami kesulitan dalam mengakses Bandros, dilihat dari ke 4 indikator aksesibilitas, (1) penyandang disabilitas kesulitan dalam mengakses informasi rute dan berkomunikasi dengan para petugas, karena tidak ada pelatihan khusus untuk petugas, (2)kegunaan, kemudahan, belum adanya fasilitas area tunggu yang memadai, kursi penumpang khusus, dan akses masuk yang sulit dilalui karena desain yang tidak ramah disabilitas, (3)keselamatan, tidak adanya rambu-rambu bahaya yang sesuai untuk semua jenis disabilitas, serta belum adanya penopang

pada kursi penumpang, sehingga penyandang disabilitas sulit untuk menjaga keseimbangan, (4) kemandirian, masih bergantungnya para penyandang disabilitas dengan para petugas pula membuat gerakan mereka terbatas, serta tidak adanya peta / rute visual / menggunakan Braille menjadikan para petugas menjadi pusat informasi yang menjadi tempat tanya mereka.

Tidak terpenuhinya indikator aksesibilitas menunjukkan belum terpenuhinya prinsip inklusivitas dalam penerapan pelayanan Bandros . Kurangnya kesadaran dari lingkungan sekitar Bandros, dapat menjadi alasan tidak terpenuhinya prinsip - prinsip tersebut serta belum adanya pelatihan secara khusus bagi para petugas untuk memahami lebih dalam serta belajar berinteraksi dengan para penyandang disabilitas menjadi tantangan yang perlu diatasi. Kesadaran dari pihak pemerintah juga perlu ditingkatkan karena pengadaan fasilitas Bandros yang belum ramah dengan penyandang disabilitas merupakan hasil dari keputusan pihak Pemerintah. Penemuan dari penelitian ini tidak dapat diperuntukan bagi semua transportasi mengingat terdapat perbedaan pada kebijakan, manajemen serta fasilitas di berbagai daerah, sehingga penemuan ini terbatas pada pelayanan Bandros di Kota Bandung. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa ketersediaan aksesibilitas pada Bandros masih kurang memadai, sehingga memerlukan perbaikan desain fasilitas fisik, kemudian pelayanan Bandros perlu ditingkatkan dengan melakukan pelatihan bagi para petugas secara berkala. Disisi lain, penemuan dari penelitian ini dapat menjadi tinjauan pustaka yang baik untuk penelitian di masa depan dan memperkuat pandangan pentingnya penerapan prinsip aksesibilitas dalam pelayanan guna meningkatkan mobilitas semua pengguna. Di masa mendatang, studi mengenai fenomena ini akan terus dilakukan, dan diharapkan dapat lebih mengeksplorasi desain transportasi yang ramah disabilitas dengan lebih mendalam, serta memperhatikan dan membuat konsep pelatihan bagi para petugas yang bekerja dilingkungan operasional Bandros . Penelitian selanjutnya juga dapat memkomparasikan transportasi sejenis diberbagai daerah sehingga memperluas lingkup wawasan penelitian.

Dengan mempertimbangkan temuan dari penelitian ini serta upaya meningkatkan dampak positif, beberapa saran dapat dikemukakan dan besar harapan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Saran dapat dipertimbangkan melalui 4 aspek indikator aksesibilitas, yakni untuk kemudahan dapat dimulai dengan membuat papan informasi rute yang memakai gambar dan huruf braille, agar mudah dipahami untuk para penyandang disabilitas yang membutuhkan, kemudian perlu adanya pelatihan komunikasi bagi petugas seperti pelatihan bahasa isyarat sehingga dapat berkomunikasi dengan para teman tuna rungu maupun tuna wicara. Pada aspek kegunaan. pengadaan tempat duduk prioritas yang memiliki desain yang berbeda dan lebih nyaman untuk diduduki dalam waktu yang lama (menggunakan sponge atau busa) perlu diperhatikan, serta pengadaan besi penyangga atau penopang disemua sisi Bandros agar dapat dijadikan pegangan

yang memadai. Aspek keselamatan sudah sedikit diperhatikan dalam operasional Bandros dilihat dari kesiapan petugas dalam melayani atau membantu penumpang disabilitas, terlepas dari kurangnya pelatihan, namun rambu – rambu peringatan sederhana perlu diadakan dalam lokasi operasional Bandros (tanda dilarang berdiri ketika bus sedang berjalan) agar membantu para penyandang disabilitas untuk memahami aturan penggunaan Bandros, kemudian aspek yang terakhir adalah kemandirian, perlu adanya pembuatan jalur masuk untuk pengguna kursi roda atau penyandang disabilitas yang membutuhkan serta pelebaran jalan masuk sehingga beberapa penyandang disabilitas yang mampu menggunakan jalur masuk tersebut dapat menggunakannya tanpa perlu meminta bantuan dari pihak lain.

Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan untuk melihat apakah Bandros merupakan transportasi alternatif pariwisata yang ramah akan penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil penelitian yang dikumpulkan, dapat disimpulkan bahwa pemenuhan indikator aksesibilitas pada Bandung Tour On Bus (BANDROS) tidak memenuhi kriteria 4 indikator pelaksanaan yakni Bandros tidak mudah untuk digunakan dan dicapai oleh penyandang disabilitas, kemudian fasilitas yang tidak dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh penyandang disabilitas, selanjutnya penyandang disabilitas tidak sepenuhnya aman ketika menaiki Bandros karena kurangnya fasilitas tambahan, serta beberapa penyandang disabilitas tertentu akan sulit untuk menaiki Bandros tanpa bantuan orang lain, karena akses masuk yang sulit untuk dilalui. Penemuan dari penelitian ini sukses mengobservasi keterbatasan aksesibilitas pelayanan Bandros bagi penyandang disabilitas serta mampu memberikan gambaran detail mengenai aspek apa saja yang memerlukan perbaikan. Adanya batasan dari hasil penemuan penelitian ini, diperlukan penelitian lanjutan yang dapat mengobservasi lebih luas dengan melakukan komparasi aksesibilitas transportasi sejenis di beberapa tempat dan menganalisis berbagai preferensi model transportasi yang membantu mobilitas penyandang disabilitas. Penelitian dimasa mendatang juga perlu membuat desain / purwarupa dari bus Bandros yang menerapkan semua prinsip aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dengan mempertimbangkan masukan dari penggunaannya langsung. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas batasan dengan mengeksplorasi aksesibilitas pelayanan Bandros melalui analisis kuantitatif sehingga mendapatkan data yang lebih terfokus pada data statistik dan membantu memberikan data yang lebih pasti sebagai pengembangan fasilitas serta aksesibilitas dari Bandung Tour On Bus (BANDROS).

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, R. K., Rusli, B., & Buchori, A. (2021). Implementasi Kebijakan Pengoperasian Bus Wisata Bandung Tour On Bus/Bandros (Studi Di Bus Wisata Bandung Tour On Bus Koridor Kuning). *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 7-11.

- Aprilesti, L. P., & Syaodih, E. (2019). Persepsi Penyandang Disabilitas terhadap Taman (Studi Kasus Taman Inklusi dan Taman Lalu Lintas Kota Bandung). *Prosiding Perencanaan Wilayah dan Kota*, 472-476.
- Astawa, I. P. M., Wardana, I. M., Sukaatmadj, I. P. G., Sukawati, T. G. R., & Suparna, G. (2024). *PARIWISATA INKLUSIF DALAM PARIWISATA BERKELANJUTAN*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Bellato, L., & Cheer, J. M. (2021). Inclusive and regenerative urban tourism: Capacity development perspectives. *International Journal of Tourism Cities*, 7(4), 943-961.
- Berybe, Gregorius Antariksa., Marianus Duman., Agus Wahyudi., Dewi Sartika Umul., (2023). Pengembangan Pariwisata Inklusif Analisis Fasilitas Ramah Disabilitas pada Hotel Berbintang di Labuan Bajo. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 11402-11417.
- Black, J. (2018). *Urban transport planning: Theory and practice*. Routledge.
- Boari, Yoseb., Yovita., Andry Mochamad Ramdan., Adnan., Bambang Sucipto. (2024). Analisis Strategi Promosi dan Pelayanan Pariwisata dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Wisata di Indonesia. *Edunomika*, 8(2), 1-15.
- Dewi, I Gusti Ayu Melistyari dan Ni Putu Isha Aprinica. (2024). Pariwisata Inklusi: Potensi Pasar Kreneng Denpasar sebagai Destinasi Wisata yang Aksesibel dan Inklusif. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 3(1), 34-42.
- Convention of the Rights of persons with Disabilities(2006).United Nations.
- Cloquet, I., Palomino, M., Shaw, G., Stephen, G., & Taylor, T. (2017). Disability, social inclusion and the marketing of tourist attractions. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(2), 221–237. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1339710>
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44. <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: a perspective article. In *Tourism Review* (Vol. 75, Issue 1, pp. 140–144). Emerald Group Holdings Ltd. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0323>
- Dinnur, M. R. (2019). *Perancangan Informasi Rute Bus Bandros Melalui Infotainment Map* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Disability and Development Report _____ Realizing the Sustainable Development Goals by, for and with persons with disabilities. (2018).
- Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). Accessibility: A key objective for the tourism industry. *Accessible tourism: Concepts and issues*, 45, 46-61.
- Ghassani, N., Djoko Winarno, G., Dewi, B. S., Harianto, S. P., Kehutanan, M. J., Pertanian, F., Lampung, U., & Kehutanan, D. J. (2023). Pengembangan Fasilitas Dan Pelayanan Destinasi Wisata Alam Air Terjun Way Kalam Lampung Selatan Berdasarkan Persepsi Pengunjung Development of Facilities and Services of the Way Kalam Waterfall Natural Tourism Destination South Lampung Based on Visitor Pe. *JOFPE Journal*, 3(2), 40–50.

- Global Report on Inclusive Tourism Destination, Model and Succes Stories.(2018). Globaldit & idt .UNWTO.
https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/51310/global_report_inclusive_tourism_destinations_en_web_0.pdf
- Halkiopoulos, C., Georgiadi, M., Gkintoni, E., & Plexousakis, S. (2020). E-Accessibility policy for social inclusion of persons with disabilities in tourism marketing. Case study from regional hotel units in Greece. *Technium Soc. Sci. J.*, 8, 651.
- Hamarnéh, Iveta., Petra Chaloupková Košílková., Monika Klímová., Eva Henzlerová., Olga Soboleva., (2023). Enhancing Inclusive Tourism Mapping Accesibility and Recommending. *Entrepreneurship and Sustainability Center*, 11 (4), 219-241.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). *The qualitative researcher's companion*. sage.
- Jumlah Penduduk Disabilitas Jawa Barat menurut Kabupaten/Kota (Jiwa) 2021-2022.(2024).Badan Pusat Statistik Jawa Barat. <https://jabar.bps.go.id/id/statistics-table/2/ODk4IzI=/jumlah-penduduk-disabilitas-jawa-barat-menurut-kabupaten-kota.html>
- Jumlah Wisatawan Menurut Jenis (Jiwa) 2023.(2024).Badan Pusat Statistik Kota Bandung. <https://bandungkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjUxIzI=/jumlah-wisatawan-menurut-jenis.html>
- Kastenholz, E., Eusébio, C., & Figueiredo, E. (2015). Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability. *Disability & Society*, 30(8), 1259-1281.
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/convtexte.htm#convtext>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). Drawing valid meaning from qualitative data: Toward a shared craft. *Educational researcher*, 13(5), 20-30.
- Miles, M. B. D. A. (1992). Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode–metode Baru*, 2829-0747.
- Morgan, P. L., Farkas, G., Hillemeier, M. M., Mattison, R., Maczuga, S., Li, H., & Cook, M. (2015). Minorities are disproportionately underrepresented in special education: Longitudinal evidence across five disability conditions. *Educational Researcher*, 44(5), 278-292.
- Mujimin, D. (2007). *PENYEDIAAN FASILITAS PUBLIK YANG MANUSIAWI*.
- Nuryananda, Praja Firdaus., Herlina Suksmawati., Leily Suci Rahmatin. (2023). Kesadaran Komunitas Lokal Untuk Pengembangan Pariwisata Inklusif di Desa Tegaren, Trenggalek. *KARYA UNGGUL : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 7-18.
- Rahayu, C. P. (2019). Evaluasi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Taman Tematik Kota Bandung berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 97 Tahun 2015 tentang Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

- Satriadi, Y., Syamsiah, N., & Yuliani, W. (2022). Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Layanan Bandung Tour on Bus (BANDROS). *Tourism Scientific Journal*, 7(2), 252-269.
- Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2017). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589–609. <https://doi.org/10.1080/14616688.2017.1381985>
- Shafitri, R.A. (2019). Melihat Taman Inklusi Bandung yang Kini Tak Ramah Disabilitas. <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-4737926/melihat-taman-inklusi-bandung-yang-kini-tak-ramah-disabilitas>
- Sudjana, N. (1989). Penelitian & Penilaian Pendidikan. Bandung: Sinar Dunia.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*.
- Sutandi, A. C., Hendra, Y. N. R., & Balida, D. (2016). Kelayakan Bis Wisata Kota di Indonesia Studi Kasus Bandung Tour On Bis (BANDROS) dan Bis Wisata Werkudara (Surakarta).
- Litman, T. (n.d.). *Evaluating transportation equity*. <https://www.researchgate.net/publication/284050013>
- Randle, M., & Dolnicar, S. (2019). Enabling people with impairments to use Airbnb. *Annals of Tourism Research*, 76, 278–289. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.04.015>
- Rinuastuti, B. (2014). *Konsekuensi Perbedaan Budaya terhadap Perilaku Wisatawan: Studi pada Wisatawan Australia dan Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Pulau Lombok, Nusa Tenggara Barat* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Rochman, G. P., Afiati, A., Aji, R. R., & Syaodih, E. (2023). Pariwisata Ramah Disabilitas: Praktik di Kota Bandung dan Sekitarnya. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 19(1), 64-76.
- Undang - Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas
- Undang – Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
- UN Tourism. Accesible Tourism. United Nation Tourism (2023). <https://www.unwto.org/accessibility#:~:text=The%20UNWTO%20Recommendations%20on%20Accessible%20Tourism%20for%20All%20are%20meant,wide%20range%20of%20public%20facilities>
- World Tourism Organization; Fundación ONCE and Normalización Española (2024), *How to apply ISO Standard 21902: Accessible tourism for all – Recommendations for key players in the transportation sector*, UN Tourism/Fundación ONCE/UNE, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284426102>