

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyandang disabilitas adalah suatu ketidaknormalan baik secara psikologis, fisiologis ataupun kelainan struktur dan fungsi anatomis, Dağlı (2018) menyebutkan bahwa penyandang disabilitas merupakan seseorang yang memiliki kelainan fisik atau mental yang menjadikan hal tersebut sebagai suatu rintangan atau hambatan dalam menjalani aktivitas sehari-hari. (WHO, 2011) menyatakan bahwa sekitar 15% di dunia adalah penyandang disabilitas, 2-4% diantaranya mengalami kesulitan yang signifikan dalam menggunakan anggota tubuhnya. Saat ini sekitar 650.000.000 orang tercatat sebagai penyandang disabilitas (WOD, 2019). Dalam data yang dirilis oleh *Disable World* dengan judul *Disability Statistics: Information, Charts, Graphs, and Tabels* menyebutkan bahwa 80% penyandang disabilitas tinggal di negara berkembang. Indonesia memiliki proporsi disabilitas untuk usia 18-24 tahun adalah 21,1%, sedangkan untuk usia 25-34 tahun sebesar 20,6% (KEMENKES, 2019). Hal ini membuat penyandang disabilitas menjadi suatu perhatian di bidang pariwisata karena penyandang disabilitas dapat menjadi pasar khusus bagi *stake holder* pariwisata (Thohari, 2017). Pariwisata dapat dinikmati oleh semua masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Kode etik global yang diterbitkan oleh UNWTO menggaris bawahi bahwa semua orang dapat menggunakan hak mereka untuk menikmati pariwisata tanpa rintangan apapun (Agovino, Casaccia, Garofalo, & Marchesano, 2017). Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa berwisata memberikan efek yang positif terhadap kualitas hidup, dan hal ini dirasakan oleh penyandang disabilitas dengan tingkat disabilitas yang berbeda-beda (Ferrer, Sanz, Ferrandis, McCabe, & García, 2016). Penyandang disabilitas dalam melakukan kegiatan wisata menghadapi banyak rintangan, salah satunya adalah diskriminasi (Gillovic & McIntosh, 2015), lingkungan yang terkadang tidak mendukung dari segi pelayanan (Eichhorn, Miller, Michopoulou, & Buhalis, 2008), dan mereka juga mempunyai rintangan yang berbeda-beda sesuai dengan disabilitas yang mereka miliki (Hunter-Jones, 2004).

Dalam pariwisata, kendala utama yang dihadapi penyandang disabilitas adalah kesediaan informasi (Eichhorn et al., 2008), mereka tidak hanya membutuhkan informasi-informasi dasar seperti jumlah hotel, jenis layanan, dan harga makanan di lokasi wisata, tetapi mereka juga butuh informasi tambahan seperti informasi yang meyakinkan penyandang

disabilitas bahwa mereka akan mendapatkan semua layanan yang mereka butuhkan (Agovino et al., 2017). Beberapa penelitian mengenai pariwisata dan disabilitas berfokus pada rintangan dan hambatan yang dialami penyandang disabilitas selama berwisata, sedangkan dalam penelitian ini akan berfokus pada persepsi risiko dan juga emosi yang timbul pada penyandang disabilitas apabila berwisata ke daerah-daerah tertentu.

Indonesia adalah negara yang rawan bencana, sedangkan pariwisata adalah suatu kebutuhan manusia. Berwisata saat ini sudah menjadi sebuah kebutuhan bagi sebagian besar masyarakat di Indonesia, hal ini diambil dari kesimpulan survey yang dilakukan oleh Litbang Kompas terhadap 1200 responden di 33 provinsi di Indonesia dan menunjukkan bahwa mayoritas responden pernah berwisata. Survey menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat dari beragam latar belakang ekonomi yang berbeda mengaku pergi berwisata setidaknya sekali dalam satu tahun. Bahkan satu dari lima responden menyatakan bahwa mereka rutin pergi berwisata hingga dua atau tiga kali dalam satu tahun. Kecendrungan meningkatnya kebutuhan berwisata masyarakat Indonesia tercermin dari peningkatan tren wisatawan Nusantara dalam satu dekade terakhir ini. Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan yang memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap pendapatan nasional di Indonesia. Menparekraf mengatakan bahwa dalam beberapa tahun terakhir ini, kontribusi pariwisata terhadap perekonomian di Indonesia semakin besar. Hal ini terlihat saat perekonomian nasional mengalami krisis global pada tahun 2014, ketika penerimaan ekspor Indonesia turun dengan pesat. Di sisi pariwisata mengalami peningkatan kontribusinya menjadi 17% dimana sebelum itu hanya 10% dari total ekspor barang dan jasa Indonesia dan juga posisinya sebagai penyumbang devisa meningkat dari peringkat 5 menjadi peringkat 4 dengan penghasilan devisa sebesar 10 Miliar USD (Kemenparekraf, 2014). Hal ini mendorong berkembangnya sektor pariwisata yang potensial meskipun Indonesia merupakan negara yang rawan akan bencana alam.

Pada dasarnya negara Indonesia adalah salah satu negara di dunia yang sering terjadi bencana alam (Wulandari & Nurhantoro, 2019). Hal ini disebabkan karena letak geografis Indonesia sendiri berada di antara dua benua. Indonesia yang dikenal sebagai salah satu negara yang rawan bencana juga dijuluki "*Ring Of Fire*" (Pambudi, 2018), berdasarkan data yang didapat dari *Indonesia National Disaster Management Agency*, tercatat bahwa 148 Juta jiwa tinggal di daerah rawan gempa bumi, 5 juta jiwa tinggal di daerah rawan terhadap tsunami, 1,2 Juta jiwa tinggal di daerah rawan letusan gunung api, 63,7 juta jiwa tinggal di daerah rawan bencana banjir, dan 40,9 juta jiwa tinggal di daerah rawan tanah longsor. *United Nations Office*

for Disaster Risk Reduction (2016) mengungkapkan bahwa Asia merupakan salah satu benua yang paling rawan terhadap bencana alam diantara semua wilayah yang ada di dunia. Di Asia, Indonesia merupakan salah satu kawasan tektonik yang paling aktif di dunia dan mencakup lebih dari 18.000 km dari batas lempeng tektonik yang utama (Williamson, Newman, & Cummins, 2017). Indonesia telah mencatat beberapa bencana alam yang terjadi di wilayah wisata, seperti Bali, Lombok, dan Sumatera Barat. Contohnya adalah gempa bumi dan tsunami di Palu menyebabkan 2045 orang meninggal dunia, 843 orang hilang and 82.775 orang harus mengungsi (BBC, 2018). Tsunami akibat erupsi gunung berapi di Tanjung Lesung Banten tahun 2018 juga menyebabkan 426 orang diinfokan meninggal dan hilang. Setelah itu ada banjir bandang di Jakarta tahun 2020 menyebabkan 60 orang meninggal, dan 92.000 orang harus mengungsi (BBC, 2020). Lokasi yang rawan bencana menjadi pilihan destinasi wisata bagi para wisatawan (Fanggidae, Pello, & Nyoko, 2019). Bencana alam adalah bahaya alami yang dapat mempengaruhi orang-orang dan juga properti (Ritchie & Jiang, 2019). Para wisatawan menyebutkan bahwa destinasi wisata yang dikategorikan sebagai tujuan yang rawan bencana lebih menjanjikan wisata dan pemandangan yang indah (Becken, Mahon, Rennie, & Shakeela, 2014), sehingga hal tersebut yang mendorong wisatawan untuk tetap mengunjungi tempat wisata tersebut meskipun dikategorikan sebagai tempat rawan bencana. Industri pariwisata diakui rentan terhadap krisis atau bencana alam (Cró & Martins, 2017), hal ini karena disebabkan oleh banyak faktor eksternal, termasuk ketidakstabilan politik, kondisi ekonomi, lingkungan dan juga cuaca (Seneviratne et al., 2017). Faktor bencana alam merupakan salah satu faktor yang menentukan keputusan berkunjung dari konsumen, namun diluar itu, konsumen memiliki persepsi masing-masing mengenai keputusan berkunjung ke suatu destinasi wisata.

Salah satu persepsi yang menjadi faktor penentu konsumen dalam melakukan suatu transaksi adalah persepsi risiko. Persepsi risiko adalah suatu ketidakpastian yang dihadapi oleh konsumen ketika mereka tidak dapat melihat suatu kemungkinan yang dapat terjadi ketika mengambil keputusan pembelian (Kull, Oke, & Dooley, 2014). Risiko berhubungan dengan dua hal yaitu ketidakpastian dan konsekuensi (Gollier, 2018). Risiko adalah hal yang sangat melekat dengan kehidupan sehari-hari, dalam konteks rumah dan juga pekerjaan, dan risiko juga hadir dalam konteks perjalanan atau pariwisata (Slovic, 1987). Risiko dapat dilihat dari persepsi wisatawan maupun pelaku bisnis di lokasi wisata (Ritchie & Jiang, 2019). Seiring dengan meningkatkan jumlah wisatawan, beberapa peneliti mulai melakukan penelitian terkait persepsi risiko pada wisatawan (Yang & Nair, 2014). Persepsi risiko yang subjektif sering

menjadi fokus penelitian di bidang pariwisata, karena persepsi risiko merupakan salah satu faktor penting penentu keputusan wisatawan, dalam konteks pariwisata, persepsi risiko dapat mempengaruhi pilihan tujuan destinasi dan juga mempengaruhi perilaku wisatawan selama perjalanan (Garg, 2015).

Industri pariwisata diakui rentan terhadap bencana alam (Cró & Martins, 2017), salah satu persepsi risiko yang dirasakan wisatawan adalah ketika pergi berwisata ke daerah yang rawan terhadap bencana alam ataupun daerah yang pernah terjadi bencana alam. Dengan berwisata ke daerah yang rawan bencana, wisatawan harus menerima risiko bahwa bencana dapat terjadi kapan saja (Tsai, Wu, Wall, & Linliu, 2016). Persepsi risiko yang dirasakan wisatawan dapat mempengaruhi tingkat emosi wisatawan (Brodien Hapairai, Walters, & Li, 2018).

Emosi memiliki peranan yang penting dalam kualitas dan pengalaman hidup seseorang, pariwisata memiliki dampak yang signifikan terhadap emosi seseorang (Jordan, Spencer, & Prayag, 2019). Fredrickson (2005) mengungkapkan bahwa umumnya emosi telah di konseptualisasikan sebagai emosi positif, negatif, dan emosi netral. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa emosi dipengaruhi oleh waktu dan keadaan sekitar (Penner, Fritzsche, Craiger, & Freifeld, 1995), Nawijn, Mitas, Lin, and Kerstetter (2013) menyatakan bahwa fenomena ini dapat terjadi ketika sedang berwisata, dan temperatur, stress, suhu udara, dan pelayanan yang didapat selama perjalanan dapat mempengaruhi emosi seseorang. Emosi juga dapat mempengaruhi perilaku seseorang, White (2005) menemukan bahwa emosi 45% dalam menentukan pilihan destinasi wisatawan.

Persepsi risiko dan emosi yang dirasakan wisatawan tentunya akan mengarah pada *Protection Behavior* atau perilaku perlindungan yang dilakukan oleh wisatawan untuk mencegah hal-hal tidak terduga yang mungkin akan terjadi. *Protection behavior* dapat dilihat dengan *coping strategy*, *coping strategy* adalah suatu upaya untuk menangani hal-hal negatif yang datang ke kehidupan (Endler & Parker, 1990). *Protection behavior* akan tumbuh dari persepsi risiko yang dirasakan oleh wisatawan ketika mengunjungi daerah-daerah yang rawan akan bencana alam.

Penelitian mengenai penyandang disabilitas saat ini tengah menjadi fokus yang banyak dilakukan oleh para peneliti khususnya bidang pariwisata, beberapa penelitian terakhir mengenai penyandang disabilitas membahas mengenai bagaimana tantangan yang mereka hadapi dalam berwisata. Pada tahun 2014, Oladokun O.J, Ololajulo J, dan Oladele O.I

melakukan penelitian yaitu *Analysis of Faktors Enhancing Special Needs People Participation in Recreation and Cultural Tourism Activities in Osogbo Metropolis, Osun State, Nigeria* yang menganalisis faktor yang meningkatkan partisipasi para penyandang disabilitas dalam rekreasi dan pariwisata di Metropolis Osogbo, negara Osun. Setelah itu, Shalini Shanmargaraja dan Seow Ta Wee (2015) dalam penelitiannya yang berjudul *Challenges Faced by the Disabled People while Travelling in the Malaysian National Parks* juga menganalisis mengenai hambatan yang dirasakan penyandang disabilitas dalam berwisata khususnya di Malaysia. Tidak jauh berbeda dengan Shalini, Krzysztof Kaganek, Tadeusz Ambroży, Dariusz Mucha, Dan Adam Jurczak (2017) dalam penelitiannya yang berjudul *Barriers To Participation In Tourism In The Disabled* melakukan riset untuk menganalisis bagaimana hambatan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam berwisata. Sementara itu Marcin Popiel (2016), melakukan penelitian untuk meneliti bagaimana situasi dari para penyandang disabilitas yang sering mendapat perlakuan kurang menyenangkan dan juga diskriminasi dengan judul penelitian *Tourism Market, Disability And Inequality: Problems And Solutions*. Berdasarkan rangkuman dari beberapa penelitian sebelumnya, riset mengenai persepsi risiko, emosi dan juga *protection behavior* lebih banyak dilakukan pada wisatawan normal, peneliti sebelumnya belum ada yang membahas mengenai persepsi resiko dan juga emosi yang dirasakan oleh penyandang disabilitas dalam berwisata khususnya ke daerah yang rawan akan bencana alam. Pariwisata adalah salah satu kegiatan utama dalam bidang ekonomi, sehingga penting untuk menelusuri bagaimana persepsi para wisatawan yang membuat mereka menentukan pilihan wisatanya. Pariwisata tidak hanya dinikmati oleh wisatawan normal, namun juga berlaku untuk penyandang disabilitas. Powers (2002) mengungkapkan bahwa penyandang disabilitas memiliki suatu kendala yang tidak dirasakan oleh orang lain ketika melakukan sesuatu, termasuk dalam berwisata. Sehingga penyandang disabilitas memiliki persepsi risiko dan emosi yang berbeda dengan masyarakat pada umumnya. Dengan itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana persepsi risiko, emosi dan juga *protection behavior* yang dilakukan penyandang disabilitas ketika berwisata.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka untuk mengaji dan membuktikan dugaan tersebut, maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian terkait hal ini dengan mengangkat judul “***Protection Behavior* pada Wisatawan Berkebutuhan Khusus**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi risiko yang dirasakan penyandang disabilitas ketika mengunjungi daerah rawan bencana?
2. Bagaimana emosi yang dirasakan penyandang disabilitas ketika mengunjungi daerah rawan bencana?
3. Bagaimana *protection behavior* yang dilakukan penyandang disabilitas ketika mengunjungi daerah rawan bencana?

1.3 Tujuan Penelitian

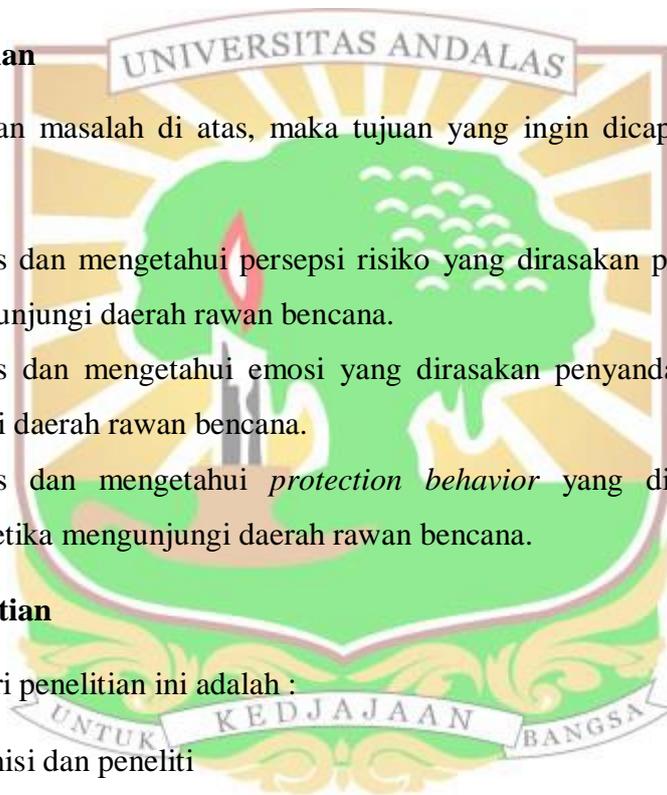
Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan mengetahui persepsi risiko yang dirasakan penyandang disabilitas ketika mengunjungi daerah rawan bencana.
2. Menganalisis dan mengetahui emosi yang dirasakan penyandang disabilitas ketika mengunjungi daerah rawan bencana.
3. Menganalisis dan mengetahui *protection behavior* yang dilakukan penyandang disabilitas ketika mengunjungi daerah rawan bencana.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi akademisi dan peneliti
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan, pembanding ataupun referensi bagi peneliti dalam meneliti bagaimana pengaruh persepsi risiko dan emosi terhadap *protection behavior* ketika berwisata ke daerah rawan bencana pada penyandang disabilitas.
2. Bagi stakeholder pariwisata
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran yang bermanfaat untuk mengembangkan pariwisata yang ramah terhadap penyandang disabilitas.
3. Bagi pemerintah



Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan Pariwisata Sumatera Barat sebagai pariwisata yang ramah terhadap disabilitas.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Konseptual

Dalam melakukan penelitian, penulis membatasi ruang lingkup penelitian, dimana penulis hanya mencakup dalam ruang lingkup yang diteliti yaitu mengenai persepsi risiko, emosi dan *protection behavior* ketika berwisata ke daerah rawan bencana pada penyandang disabilitas.

2. Ruang Lingkup Kontekstual

Wawancara dilakukan pada penyandang disabilitas yang berusia 18-60 tahun yang berdomisili di Kota Padang, Sumatera Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian yang penulis laksanakan terdiri bab-bab yang tergabung dalam sebuah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Yaitu bab yang berisikan latar belakang masalah pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Dalam bab ini dibahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Teori yang digunakan meliputi teori persepsi dan juga teori mengenai emosi. Pada bab ini juga akan dibahas beberapa penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan model kerangka konseptual yang menjadi pedoman dalam tahap pengolahan data.

BAB III METODE PENELITIAN



Pada bab ini dibahas tentang populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis data yang digunakan untuk melakukan pembuktian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dibahas tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, deskripsi responden, dan juga analisis data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan juga saran.

