

## BAB V

### PENUTUP

Bab ini akan memberikan kesimpulan dari temuan dan diskusi dari penelitian yang telah ditunjukkan dalam bab sebelumnya yang diikuti oleh batas dalam penelitian ini dan juga implikasi dari penelitian ini untuk penelitian di masa depan.

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, dilakukan dengan wawancara bersama responden yang telah dipilih, dan analisis hasil untuk penelitian ini dilakukan dengan analisis tematik. Survey dilakukan di Kota Padang, Sumatera Barat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali lebih dalam mengenai persepsi risiko dan emosi serta *protection behavior* yang dirasakan para penyandang disabilitas dalam berwisata ke tempat yang rawan bencana. Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara semi terstruktur dengan para responden.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif untuk mendapatkan informasi tentang persepsi risiko dan emosi yang dirasakan oleh para penyandang disabilitas, dan dimensi-dimensi apa yang mungkin akan muncul selama penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dikumpulkan dengan wawancara bersama penyandang disabilitas yang pernah berwisata. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

##### 5.1.1 Persepsi Risiko

Konsep mengenai persepsi risiko dalam berwisata telah diteliti dalam banyak studi (Hales and Shams, 1991). Dalam konteks pariwisata, risiko didefinisikan sebagai suatu hal yang dirasakan dan dialami oleh para wisatawan selama melakukan perjalanan wisata (Tsaur, Tzeng, and Wang 1997). Persepsi risiko dalam berwisata tergantung pada karakteristik wisatawan yang berbeda-beda (Reisinger, 2005). Penelitian ini mengeksplorasi persepsi risiko dari sisi wisatawan yang merupakan penyandang disabilitas.

Kesimpulan dari konsep persepsi risiko bagi penyandang disabilitas di daerah yang rawan bencana menghasilkan bahwa terdapat 27 persepsi risiko yang dirasakan dan dialami wisatawan selama menikmati perjalanan wisata. Persepsi tersebut dikelompokkan menjadi 7 tema besar berdasarkan *keyword* yang disebutkan oleh para responden. Sonmez dan Graefe

(1998) dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa risiko *terrorism* dan keamanan menjadi faktor utama yang menentukan keputusan berwisata seseorang, namun dalam studi ini ditemukan bahwa bagi para penyandang disabilitas, risiko aksesibilitas merupakan faktor utama yang menjadi penentu keputusan berwisata mereka. Aksesibilitas disebutkan oleh 10 (50%) responden, dimana mereka menyatakan bahwa ketakutan akan tersedianya akses bagi mereka lebih besar dari pada ketakutan akan terjadi bencana alam.

Berdasarkan pada tabel 4.1, selain aksesibilitas, risiko yang paling banyak dirasakan dan dialami wisatawan dengan kebutuhan khusus adalah yang melibatkan fisik. Dengan keterbatasan yang mereka miliki, membuat mereka lebih banyak merasakan risiko fisik dari pada wisatawan normal.

Salah satu ketakutan risiko yang dialami wisatawan disabilitas yang tidak dirasakan oleh wisatawan normal adalah *ignorance* atau ketidakpedulian. Ketidakpedulian dari sekitar merupakan salah satu risiko yang ditakutkan akan dialami dan dirasakan oleh penyandang disabilitas, karena sampai saat ini masyarakat masih menganggap rendah kaum disabilitas.

Dalam persepsi risiko, wisatawan dengan alat bantu mobilitas memiliki risiko takut tidak dapat memakai alat bantu mereka ketika terjadi bencana, salah satunya kaki palsu, kursi roda ataupun tongkat. Ketersediaan informasi mengenai jalur evakuasi merupakan salah satu risiko yang juga dialami dan dirasakan oleh penyandang disabilitas, karena informasi mengenai jalur evakuasi dapat membantu mereka untuk dapat melakukan evakuasi mandiri. Dapat disimpulkan dalam hal ini yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang memiliki kebutuhan khusus adalah aksesibilitas yang merangkul semua hal, seperti tersedia jalur untuk disabilitas, tersedia akses untuk pengguna kursi roda, hingga tersedianya informasi yang lengkap mengenai jalur evakuasi. Selain itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko yang dirasakan oleh wisatawan berkaitan dengan pengalaman bencana yang pernah mereka alami di masa lalu.

### 5.1.2 Emosi

Gao (2018) mengungkapkan bahwa ada tiga perspektif utama dalam emosi, yaitu perspektif naturalistic, perspektif konstrusionis sosial, dan perspektif penilaian kognitif. Emosi merupakan suatu bawaan yang terjadi sebelum seseorang berinteraksi (Boiger and Mesquita, 2012). Studi ini menggunakan *Circumplex model of affect* yang dirancang oleh Russel (1980) untuk melakukan analisis.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat dua jenis emosi yang dirasakan oleh wisatawan berkebutuhan khusus yaitu emosi positif dan emosi negatif. Dalam konteks emosi negatif, ditemukan 14 dimensi emosi negatif yang disebutkan oleh para responden, 14 dimensi tersebut dikelompokkan menjadi 7 kelompok besar. Sedangkan dalam emosi positif ditemukan 17 dimensi emosi positif yang dikelompokkan menjadi 6 kelompok besar berdasarkan *keyword-keyword* yang disebutkan oleh responden.

#### **5.1.2.1 Emosi Negatif**

Seperti terlihat dari tabel 4-2, emosi negatif yang dirasakan oleh penyandang disabilitas banyak berkaitan dengan fisik dan aksesibilitas. Perasaan tertekan menjadi emosi negatif yang paling banyak dirasakan oleh responden, yaitu disebutkan oleh 5 (25%) responden penelitian. Dimensi dalam perasaan tertekan banyak berkaitan dengan fisik seperti tidak dapat menjangkau tempat yang tinggi karena keterbatasan. Keterbatasan fisik yang dimiliki oleh para penyandang disabilitas memicu emosi negatif yang mereka rasakan, hal ini adalah perbedaan emosi negatif yang dirasakan oleh penyandang disabilitas dengan wisatawan normal. Frustrasi menjadi salah satu emosi negatif yang dirasakan oleh penyandang disabilitas, yaitu dikutip dari 2 (10%) responden, penyebab perasaan frustrasi yang dirasakan penyandang disabilitas adalah karena pandangan dari orang-orang sekitar.

Berdasarkan analisis, emosi negatif yang dirasakan wisatawan berkebutuhan khusus lebih banyak dipicu karena keterbatasan yang dimiliki mereka.

#### **5.1.2.2 Emosi Positif**

Seperti terlihat pada tabel, emosi positif yang dirasakan oleh wisatawan berkebutuhan khusus paling banyak berkaitan dengan keindahan alam. Keindahan alam dan menikmati waktu bersama teman dan keluarga memicu emosi positif yang dirasakan wisatawan berkebutuhan khusus.

Hal yang dirasakan oleh wisatawan berkebutuhan khusus yang mungkin tidak dirasakan oleh wisatawan normal adalah perasaan puas apabila telah berhasil menjangkau suatu tempat dengan akses yang sulit, karena itu merupakan suatu tantangan tersendiri bagi mereka.

Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan jika emosi positif yang dirasakan wisatawan berkebutuhan khusus dipicu oleh keindahan alam yang mereka lihat ataupun mereka rasakan.

#### **5.1.3 Protection Behavior**

*Protection behavior* dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan *coping strategy*. *Coping* adalah suatu upaya untuk menangani hal-hal negatif dalam kehidupan (Endler & Parker, 1990). *Coping strategy* akan berbeda-beda pada setiap manusia, karena *coping strategy* tergantung pada bagaimana karakteristik situasi yang dihadapi dan bagaimana karakteristik seseorang (Kirby, 2011). Analisis *coping strategy* dalam penelitian ini mengacu pada aspek *coping strategy* yang dikemukakan oleh Folkman dan Lazarus (1984).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah *protection behavior* yang dilakukan penyandang disabilitas tidak mencakup semua sub aspek yang disebutkan oleh Folkman (1984). *Protection behavior* yang dihasilkan dalam penelitian ini terdiri dari 4 tema umum dan 16 tema khusus. *Protection behavior* yang dilakukan penyandang disabilitas paling banyak adalah *planful problem solving*, yaitu menganalisa masalah yang mungkin terjadi dan langsung mencari solusi di lokasi wisata. Tema khusus yang paling banyak disebutkan responden ada pada tema umum *planful problem solving*, yaitu melihat arah evakuasi di lokasi wisata, karena petunjuk arah evakuasi menjadi salah satu cara untuk melakukan evakuasi mandiri bagi penyandang disabilitas. Selain melihat arah evakuasi, pada *planful problem solving* responden juga menyebutkan bahwa mereka melihat benda-benda yang dapat dijadikan alat evakuasi dan juga melihat dimana letak titik kumpul sebagai salah satu perlindungan diri yang mereka lakukan.

Selain *planful problem solving*, berdasarkan hasil yang didapatkan, responden juga menyebutkan hal-hal yang berkaitan dengan *confrontive coping*, *seeking social support* dan *distancing*. Penyandang disabilitas menyebutkan sebelum berwisata, mereka sering mencari informasi mengenai prediksi cuaca dan destinasi wisata terlebih dahulu serta mencari informasi mengenai aksesibilitas lokasi yang akan dituju. Karena aksesibilitas adalah salah satu faktor penyandang disabilitas dapat menikmati wisata atau tidak. Responden juga menyebutkan bahwa bepergian bersama keluarga merupakan salah satu perlindungan karena keluarga merupakan orang yang paling mengerti mereka. Selain itu responden menyebutkan bahwa mereka akan mencari informasi mengenai keamanan, transportasi, rute dan juga jumlah tangga di lokasi wisata sebelum melakukan perjalanan wisata, karena hal itu dapat menjadi hambatan bagi mereka di lokasi wisata.

Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan bahwa *protection behavior* yang dilakukan penyandang disabilitas paling banyak adalah melihat arah evakuasi di lokasi wisata dan juga melihat perkiraan cuaca ketika akan berwisata.

## 5.2 Implikasi

Kontribusi dari hasil penelitian ini adalah menjelaskan bagaimana persepsi risiko, emosi dan *protection behavior* yang dirasakan oleh wisatawan berkebutuhan khusus yang menjadi faktor penentu keputusan berwisata mereka dalam teori perilaku wisatawan dalam ilmu pemasaran pariwisata, selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah untuk mengembangkan pariwisata yang ramah terhadap disabilitas, yang memenuhi akses yang dibutuhkan oleh penyandang disabilitas seperti ram atau jalur miring, aksesibilitas kursi roda, serta petugas yang akan membantu tersedianya informasi bagi penyandang disabilitas. Dengan itu diharapkan pariwisata di Indonesia dapat menjadi wisata yang inklusi bagi penyandang disabilitas sebagaimana negara-negara maju lainnya yang memperhatikan aksesibilitas penyandang disabilitas.

1. Hasil penelitian ini berkontribusi pada disiplin ilmu pemasaran pariwisata, terutama pada segmentasi konsumen yang spesifik yaitu penyandang disabilitas atau wisatawan berkebutuhan khusus.
2. Hasil penelitian ini mempertajam temuan dalam konteks persepsi risiko dalam berwisata dan juga emosi dalam berwisata.
3. Hasil penelitian ini berkontribusi pada pemerintah pusat, dan pemerintah provinsi di Indonesia yang berkaitan dengan pembangunan pariwisata yang inklusi untuk memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas.
4. Hasil studi ini memiliki dampak positif pada stakeholder pariwisata yang ingin menangkap potensi pasar pada penyandang disabilitas, karena terdapat risiko yang mereka khawatirkan dan juga kebutuhan yang harus dipenuhi.

## 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan penelitian, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna serta memiliki banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan lagi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Peneliti hanya menganalisis pengaruh langsung dari 3 variabel antara persepsi risiko, emosi dan juga *protection behavior*.

2. Penelitian ini hanya dilakukan pada penyandang disabilitas yang ada di Kota Padang.

#### 5.4 Saran

Adapun saran dari penulis berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disarankan untuk penelitian berikutnya tidak hanya melakukan penelitian di Padang saja, tetapi di beberapa daerah untuk mendapatkan perspektif berbeda dari penyandang disabilitas.

2. Disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti dampak bencana alam yang dapat mempengaruhi persepsi risiko dan juga emosi yang tidak diteliti pada penelitian ini.

3. Disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat memanfaatkan waktu dan tenaga dengan lebih baik agar dapat mencapai hasil yang lebih baik juga dari penelitian ini.

