

Penguatan Pariwisata Inklusif: Dampak Pelatihan *Public Speaking* untuk Tour Guiding bagi Komunitas Difabel di Difabike

Desideria Cempaka Wijaya Murti¹, Tegar Satya Putra², Gilang Ahmad Fauzi³
Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Jalan Babarsari Yogyakarta^{1,2}
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, Jl. Laksda Adisucipto No. Km 6, Yogyakarta³
Email: desideria.murti@uajy.ac.id

Received 21 September 2024; Revised - ; Accepted for Publication 2 October 2024; Published 30 November 2024

I. PENDAHULUAN

Abstract — Amid the growing trend of the tourism industry, full inclusion for people with disabilities remains a significant challenge. This study aims to explore the communication accessibility gap and public speaking skills training for individuals with disabilities within the tourism sector. A quantitative approach was employed using survey and participatory observation techniques. Data were collected from the social enterprise community Difabike, which seeks to empower disabled individuals through public speaking skills training and providing job opportunities as specialized drivers for disability-friendly vehicles. The results indicate that, despite efforts to improve physical accessibility, the greatest challenge lies in communication accessibility and training tailored to the needs of disabled individuals. Difabike has proven effective in identifying these barriers and offering solutions through a structured and inclusive training program. In conclusion, public speaking training for individuals with disabilities not only improves accessibility in the tourism industry but also encourages their active participation. This program has the potential to create a more inclusive and sustainable tourism industry where people with disabilities can actively contribute to various aspects of the sector.

Keywords: disabilities, tourism industry, public speaking, accessibility, inclusion.

Abstrak—Di tengah tren pertumbuhan industri pariwisata, inklusivitas bagi penyandang disabilitas masih menjadi tantangan yang signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kesenjangan aksesibilitas komunikasi dan pelatihan keterampilan *public speaking* bagi individu difabel dalam industri pariwisata. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survey dan observasi partisipatif. Data dikumpulkan dari komunitas usaha sosial Difabike, yang bertujuan untuk memberdayakan individu difabel melalui pelatihan keterampilan *public speaking* dan penyediaan peluang kerja sebagai pengemudi kendaraan khusus difabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya untuk meningkatkan aksesibilitas fisik, tantangan terbesar masih berada pada aksesibilitas komunikasi dan pelatihan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan difabel. Difabike terbukti efektif dalam mengidentifikasi hambatan-hambatan ini dan menawarkan solusi melalui program pelatihan yang terstruktur dan inklusif. Kesimpulannya, pelatihan *public speaking* bagi penyandang disabilitas mampu mendorong partisipasi aktif mereka. Program ini memiliki potensi untuk menciptakan industri pariwisata yang lebih inklusif dan berkelanjutan, di mana difabel dapat berperan aktif dalam berbagai aspek industri tersebut.

Kata kunci: difabel, industri pariwisata, *public speaking*, aksesibilitas, inklusi.

Pariwisata inklusif adalah konsep yang bertujuan untuk memberikan kesempatan yang sama bagi setiap orang, termasuk penyandang disabilitas, dalam menikmati kegiatan wisata [1], [2], [3]. Di Indonesia, komitmen untuk mewujudkan hak berwisata bagi penyandang disabilitas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Salah satu target dari Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) nomor 11 adalah menciptakan kota dan permukiman yang aman, inklusif, dan berkelanjutan, di mana pariwisata inklusif menjadi bagian penting dari pencapaian tujuan tersebut [4].

Namun, meskipun telah ada regulasi yang mendukung, tantangan dalam mewujudkan pariwisata inklusif masih dirasakan, khususnya di kota Yogyakarta yang dikenal sebagai salah satu destinasi wisata terkemuka di Indonesia. Beberapa destinasi di Yogyakarta, seperti Kawasan Keraton Yogyakarta dan Jl. Malioboro, telah berupaya menyediakan fasilitas ramah difabel, namun aksesibilitas komunikasi dan kesempatan kerja untuk penyandang disabilitas dalam industri pariwisata masih terbatas [5]. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa meski aksesibilitas fisik mulai diperhatikan, masih ada aspek lain yang belum sepenuhnya terjangkau.

Berdasarkan realitas tersebut, pengabdian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengatasi kesenjangan dalam aksesibilitas, terutama terkait pelatihan keterampilan *public speaking* bagi penyandang disabilitas di sektor pariwisata. Keterampilan ini krusial tidak hanya dalam kegiatan panduan wisata, tetapi juga dalam kegiatan promosi dan pemasaran pariwisata [6]. Program pendampingan ini berfokus pada komunitas Difabike, yang bertujuan memberdayakan difabel melalui pelatihan keterampilan berbicara di depan umum dan menciptakan kesempatan kerja sebagai pengemudi kendaraan ramah disabilitas. Dengan demikian, diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif difabel dalam industri pariwisata, sekaligus mengatasi stigma dan diskriminasi yang sering dihadapi [7].

Permasalahan utama yang menjadi fokus pengabdian ini meliputi terbatasnya pelatihan keterampilan *public speaking* yang disesuaikan dengan kebutuhan difabel, kurangnya

fasilitas pendukung, serta stigma terhadap karyawan difabel. Oleh karena itu, tujuan pengabdian ini adalah memberikan pelatihan yang inklusif dan tepat sasaran, guna memperbaiki aksesibilitas komunikasi [8] dan meningkatkan partisipasi aktif penyandang disabilitas di sektor pariwisata.

Kebaruan dari pengabdian ini adalah pendekatan yang digunakan melalui komunitas Difabike yang menyediakan pelatihan *public speaking* yang dirancang khusus untuk penyandang disabilitas. Pendekatan ini tidak hanya menargetkan pengembangan keterampilan teknis, tetapi juga menciptakan lingkungan yang inklusif dan suportif bagi penyandang disabilitas, sehingga mereka dapat berperan aktif dalam industri pariwisata secara berkelanjutan.

II. METODE PENGABDIAN

Metode pengabdian dalam program ini mencakup berbagai tahapan yang sistematis dan terstruktur untuk memastikan tujuan pemberdayaan komunitas difabel melalui pelatihan *public speaking* tercapai. Metode ini terdiri dari beberapa subbagian yang menjelaskan secara rinci tahapan kerja, bahan, alat, desain pengabdian, serta cara pengukuran dan analisis data.

A. Bahan dan Alat

Pengabdian ini menggunakan bahan pelatihan berupa modul *public speaking* yang telah disesuaikan dengan kebutuhan komunitas difabel. Alat yang digunakan dalam pelatihan termasuk media presentasi, perangkat audio-visual, serta aplikasi daring untuk pelatihan jarak jauh. Kendaraan ramah disabilitas yang dimiliki oleh Difabike juga digunakan sebagai alat untuk mendukung mobilitas selama program pengabdian.

B. Sampel dan Desain Pengabdian

Sampel dari program pengabdian ini adalah anggota komunitas difabel di Yogyakarta yang terlibat dalam Difabike. Desain pengabdian ini menggunakan pendekatan inklusif dan partisipatif, di mana peserta aktif berkontribusi dalam setiap tahap pelatihan. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan rasa kepemilikan dan partisipasi aktif komunitas difabel dalam program.

C. Tahapan Kerja

Tahapan kerja dalam program pengabdian ini dibagi menjadi beberapa langkah sebagai berikut:

1. Identifikasi Kebutuhan

Survei dan wawancara dilakukan dengan komunitas difabel di Yogyakarta untuk memahami tantangan dan kebutuhan

dalam mengembangkan keterampilan public speaking dan aksesibilitas pariwisata.

2. Pengembangan Materi Pelatihan

Pengembangan materi pelatihan dilakukan dengan menyesuaikan konten sesuai kebutuhan peserta difabel. Materi mencakup keterampilan public speaking dasar, teknik berkomunikasi yang efektif, dan pelayanan inklusif di industri pariwisata.

3. Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan diselenggarakan secara berkala melalui platform Difabike, melibatkan pengajar yang memahami tantangan difabel. Pelatihan meliputi sesi praktik langsung dan simulasi pemanduan wisata.

4. Evaluasi Dampak Pelatihan

Setelah pelatihan, dilakukan evaluasi melalui post-test dan wawancara untuk mengukur peningkatan keterampilan public speaking dan dampak pelatihan terhadap partisipasi aktif komunitas difabel.

D. Parameter Pengabdian dan Cara Pengukuran

Parameter utama pengabdian ini adalah peningkatan keterampilan *public speaking* peserta serta partisipasi aktif difabel dalam industri pariwisata. Pengukuran dilakukan melalui evaluasi kualitatif dan kuantitatif, termasuk pengamatan langsung selama pelatihan, post-test dampak pelatihan, dan wawancara evaluatif. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara deskriptif untuk memahami perubahan yang terjadi sebelum dan sesudah pelatihan.

E. Cara Analisis Data

Data yang diperoleh selama pelatihan dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif dilakukan melalui analisis tematik untuk mengidentifikasi hambatan dan peluang yang dihadapi peserta [9]. Sementara itu, analisis kuantitatif menggunakan hasil post-test untuk mengukur peningkatan keterampilan *public speaking* dan persepsi peserta terhadap pelatihan yang diberikan [10].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peserta yang hadir dalam Pelatihan dengan topik *Public Speaking* sejumlah 18 orang terdiri atas 13 Peserta dari Yakkum dan 5 Peserta dari Yayasan Sayap Ibu (YSI). Peserta secara acak dibagi menjadi dua kelas berisikan 8-10 Peserta per kelas dengan tujuan untuk memberikan suasana intens dan fokus di dalam kelas. Peserta mendapatkan penjelasan teori serta praktek secara langsung didampingi oleh Trainer dan Fasilitator yang membantu. Adapun selama kegiatan,

peserta mengisi Pre-Test sebelum dilaksanakannya sesi pelatihan. Kemudian diakhiri dengan mengisi Post-Test setelah berakhirnya sesi pelatihan.

A. Hasil Pre-test dan Post-Test

Peserta yang hadir dalam Pelatihan dengan topik Simple Videography sejumlah 12 orang Peserta dari Difa Bike. Peserta mendapatkan penjelasan teori serta praktek secara langsung didampingi oleh Trainer dan Fasilitator yang membantu. Adapun selama kegiatan, peserta mengisi Pre Test sebelum dilaksanakannya sesi pelatihan. Kemudian diakhiri dengan mengisi Post-Test setelah berakhirnya sesi pelatihan.



Gambar 1. Hasil Pre-test tentang definisi

Sebelum mengikuti training peserta yang menjawab benar terkait pengertian public speaking sebagai konsep dasar hanya sebesar 60%.



Gambar. 2 Hasil Post-Test tentang definisi

Setelah mengikuti training peserta yang menjawab benar terkait pengertian *public speaking* meningkat hingga sebesar 75%.



Gambar 3. Tentang elemen public speaking pre-test

Sebelum training diberikan pengetahuan peserta mengenai elemen dan kata kunci dari materi *public speaking* hanya sebesar 60%.



Gambar 4. Tentang elemen public speaking post-test

Setelah training diberikan pengetahuan peserta mengenai elemen dan kata kunci dari materi *public speaking* meningkat hingga sebesar 83,3%. Telah terjadi peningkatan dari sisi

pemahaman materi, maka selanjutnya dilakukan pelatihan dan mentoring.



Gambar 5. Proses pelatihan dan Diskusi kesulitan dalam Public Speaking bagi Difable

B. Tantangan Komunitas Difabel dalam *Public Speaking*

Proses pelatihan *public speaking* bagi difabel dimulai dengan pemahaman terhadap kebutuhan unik dari masing-masing peserta. Pelatihan ini biasanya mencakup teknik dasar komunikasi, seperti cara berbicara dengan percaya diri, intonasi, artikulasi, dan mengelola bahasa tubuh. Pendekatan yang dipakai sering kali melibatkan metode interaktif, seperti simulasi dan *role-play*, untuk membantu peserta berlatih dalam suasana yang mendukung. Selain itu, pelatihan juga menekankan pentingnya mindset positif dan keberanian untuk berbicara di depan umum meskipun menghadapi keterbatasan fisik atau mental. Para pelatih biasanya memberikan umpan balik konstruktif dan dorongan yang membangun, sehingga peserta dapat terus mengasah kemampuan mereka.

Namun, komunitas difabel mengungkapkan bahwa mereka sering menghadapi beberapa tantangan khusus dalam *public speaking* [5]. Salah satunya adalah ketidakpercayaan diri yang kerap muncul karena pandangan orang lain terhadap mereka, meskipun mereka sudah terbiasa berbicara di depan umum. Ada juga tantangan teknis seperti tersendat-sendat saat berbicara, atau keinginan untuk menyampaikan sesuatu dengan semangat, tetapi merasa kesulitan karena harus berpikir terlebih dahulu [6]. Beberapa di antara mereka juga merasa kurang profesional atau meragukan kemampuan diri sendiri, meskipun telah melalui pelatihan. Pandangan dari masyarakat tentang disabilitas sering kali memperkuat perasaan tidak percaya diri ini, sehingga diperlukan dukungan psikologis yang lebih besar untuk mengatasinya [7].

Ini menunjukkan bahwa tantangan *public speaking* hampir sama antara komunitas difabel tetapi ditambah dengan tekanan masyarakat terhadap kemampuan mereka karena kekurangan fisik yang mereka miliki.

C. Penilaian Performa *Tour Guide*

Terkait dengan keterbatasan dan kemampuan difabel fisik, misalnya individu yang tidak memiliki tangan atau kaki, evaluasi kriteria yang dijelaskan dalam teks bisa dilakukan

dengan pendekatan inklusif, di mana kemampuan setiap pemandu wisata dapat diukur sesuai dengan kapasitas dan adaptasi mereka. Riset ini juga mengamati dan mencari solusi dari penilaian performa Tur Guide menurut aspek dan kategori yg diadaptasi dari [4].

1. Kinerja Tugas Pemandu Wisata

Empat sub-kategori yang menonjol, yaitu pengetahuan profesional, kepemimpinan, komunikasi interpersonal, dan manajemen, dapat dicapai oleh pemandu wisata dengan disabilitas fisik melalui berbagai alat bantu atau teknologi adaptif [4]. Contohnya, seseorang yang tidak memiliki tangan mungkin bisa menggunakan perangkat digital untuk membantu dalam presentasi atau memimpin tur, sementara kepemimpinan dan komunikasi interpersonal dapat dioptimalkan melalui keterampilan verbal yang kuat. Di era teknologi ini, ada banyak sarana yang dapat membantu dalam penyampaian informasi secara efektif.

2. Kinerja Kewarganegaraan Pemandu Wisata

Aspek seperti membantu, pengembangan diri, inisiatif, kepatuhan, dan adaptabilitas juga bisa dilaksanakan oleh difabel fisik [4]. Kinerja dalam kategori ini menekankan pada perilaku proaktif dan konstruktif yang fleksibel, yang artinya seseorang dengan disabilitas fisik tetap dapat menonjolkan keunikan kontribusi mereka melalui cara-cara yang berbeda, seperti memberikan dukungan verbal, mengarahkan tur secara virtual, atau menggunakan pengetahuan spesifik untuk membantu pengunjung dalam pengalaman wisata mereka.

3. Kinerja Kontraproduktif Pemandu Wisata:

Dalam kategori ini, perilaku negatif seperti penyimpangan yang diarahkan pada destinasi atau kelompok tur, tidak terkait dengan keterbatasan fisik [4]. Pelanggaran di tempat kerja ini lebih pada sikap atau tindakan yang diambil, bukan kemampuan fisik seseorang, sehingga keterbatasan fisik tidak relevan dalam evaluasi aspek ini. Dalam hal ini, kemampuan fisik tidak memengaruhi perilaku kontraproduktif.

Secara keseluruhan, kriteria ini dapat dipenuhi oleh difabel fisik dengan adanya:

- pelatihan,
- penyesuaian, dan
- penggunaan alat bantu yang sesuai,

Melalui semua proses itu, diharapkan sehingga pemandu wisata dengan keterbatasan fisik tetap dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

D. Tantangan Tour Guide Difabel Fisik di lapangan

Menjadi seorang tour guide difabel di lapangan atau di destinasi wisata menghadirkan tantangan yang unik, baik secara internal maupun eksternal. Tantangan internal yang sering dialami oleh *tour guide* difabel meliputi keterbatasan fisik dalam menjalankan tugas yang mungkin membutuhkan mobilitas tinggi, seperti mengarahkan wisatawan di area yang sulit diakses atau menunjukkan atraksi yang membutuhkan interaksi langsung [8]. Selain itu, kepercayaan diri dan adaptasi psikologis bisa menjadi tantangan tersendiri,

terutama di tengah persepsi bahwa masyarakat mungkin meragukan kemampuan pemandu difabel dalam memberikan pengalaman wisata yang optimal.

Di sisi eksternal, tantangan yang dihadapi oleh pemandu wisata difabel sering kali berasal dari kurangnya fasilitas yang ramah difabel di destinasi wisata. Infrastruktur yang tidak memadai, seperti kurangnya jalur akses, papan informasi yang tidak ramah difabel, atau minimnya fasilitas khusus untuk orang dengan keterbatasan fisik, dapat menghambat pekerjaan mereka. Selain itu, sikap dan stereotip dari wisatawan maupun pihak pengelola destinasi sering kali menimbulkan diskriminasi, yang membuat mereka harus bekerja lebih keras untuk membuktikan bahwa mereka mampu melaksanakan tugas secara profesional.



Gambar 6. Uji Coba Tour Guiding oleh Difabel di Candi

Untuk menghadapi tantangan-tantangan ini, solusi yang dapat diterapkan meliputi peningkatan aksesibilitas di destinasi wisata, baik melalui infrastruktur yang ramah difabel maupun pemanfaatan teknologi seperti alat bantu suara atau aplikasi digital untuk membantu interaksi dengan pengunjung. Selain itu, pelatihan khusus untuk *tour guide* difabel dalam hal pengembangan keterampilan komunikasi, teknologi adaptif, dan manajemen tur dapat membantu mereka lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya. Rekomendasi lainnya adalah peningkatan kesadaran publik dan pihak pengelola tentang pentingnya inklusi, serta memberikan kesempatan yang sama kepada *tour guide* difabel untuk berkarya di lapangan tanpa diskriminasi.

E. Pariwisata Inklusif dari sisi Difabel sebagai Penyedia Jasa Pariwisata

Pariwisata inklusif adalah konsep yang menekankan pada pemberian kesempatan yang setara bagi semua individu, termasuk penyandang disabilitas, untuk berpartisipasi penuh dalam kegiatan wisata. Salah satu aspek kunci dari pariwisata inklusif adalah memastikan aksesibilitas dalam semua aspek kegiatan wisata, termasuk infrastruktur yang ramah difabel seperti jalur akses yang mudah dilalui oleh kursi roda, tanda-tanda visual dan auditori yang jelas, serta penyediaan fasilitas khusus seperti toilet yang dapat diakses oleh semua orang. [9] Selain itu, pariwisata inklusif juga menekankan pentingnya pelatihan dan kesadaran bagi para pelaku industri pariwisata tentang cara melayani tamu dengan berbagai kebutuhan, sehingga pengalaman wisata yang inklusif dapat tercipta tanpa diskriminasi atau hambatan.

Dalam konteks Indonesia, komitmen terhadap pariwisata inklusif diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang mendorong penyediaan fasilitas dan layanan yang ramah difabel di sektor pariwisata. Salah satu target dari Sustainable Development Goals (SDGs) nomor 11 adalah menciptakan kota yang inklusif dan berkelanjutan, yang sejalan dengan pariwisata inklusif. Tidak hanya difokuskan pada akses wisatawan difabel, pengembangan pariwisata inklusif juga harus memperhatikan penyediaan peluang ekonomi bagi penyandang disabilitas sebagai pelaku usaha di industri ini. Dengan melibatkan penyandang disabilitas sebagai pemandu wisata, pengelola usaha pariwisata, atau pekerja di sektor pariwisata, potensi ekonomi mereka dapat meningkat, sekaligus memperkaya pengalaman wisatawan dengan perspektif yang berbeda. [10]

Pengembangan inklusivitas dari sisi penyedia jasa difabel melibatkan pemberdayaan mereka melalui pelatihan keterampilan, dukungan modal, serta regulasi yang mendukung akses mereka ke pasar pariwisata. Keterlibatan penyandang disabilitas sebagai pelaku usaha tidak hanya memberikan manfaat ekonomi bagi mereka, tetapi juga meningkatkan citra destinasi wisata sebagai tempat yang benar-benar inklusif. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, pelaku industri, dan organisasi penyandang disabilitas menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan pariwisata yang mendukung akses penuh bagi difabel, baik sebagai konsumen maupun penyedia jasa, dalam rangka mencapai tujuan SDGs dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi penyandang disabilitas.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa pelatihan *public speaking* bagi komunitas difabel di Difabike memiliki dampak signifikan dalam memperkuat pariwisata inklusif, meskipun masih terdapat berbagai tantangan. [8] Di lapangan, penyandang disabilitas menghadapi hambatan fisik dan psikologis yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam berkomunikasi dengan wisatawan, terutama terkait keterbatasan fasilitas aksesibilitas yang memadai. Selain itu, meski pelatihan mampu meningkatkan kepercayaan diri, terdapat tantangan terkait penerimaan masyarakat dan wisatawan terhadap difabel sebagai pemandu wisata, mengingat stigma yang masih ada. [9]

Tantangan lain terletak pada perwujudan pariwisata inklusif yang saat ini masih bersifat normatif dan lebih berfokus pada difabel sebagai pengguna layanan, bukan sebagai penyedia. [10] Banyak destinasi wisata yang hanya memenuhi standar inklusif pada aspek pengunjung, tanpa memberikan kesempatan yang memadai bagi difabel untuk berperan aktif sebagai pelaku dalam industri tersebut. [9] Ini menunjukkan perlunya pergeseran orientasi dalam konsep pariwisata inklusif, di mana difabel tidak hanya diposisikan sebagai

penerima manfaat, tetapi juga sebagai penyedia layanan, seperti pemandu wisata atau pengelola usaha pariwisata.

Sebagai saran, perlu adanya kebijakan yang lebih konkret dan komprehensif yang mendukung pemberdayaan penyandang disabilitas sebagai penyedia jasa dalam sektor pariwisata. Selain itu, infrastruktur yang ramah difabel di destinasi wisata harus ditingkatkan untuk mendukung mobilitas dan aksesibilitas yang lebih baik, baik bagi wisatawan maupun pemandu wisata difabel. Program pelatihan yang berkelanjutan dan dukungan dari pemerintah serta sektor swasta akan menjadi kunci dalam mewujudkan pariwisata inklusif yang benar-benar melibatkan penyandang disabilitas secara holistik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Difabike atas kesempatan yang diberikan untuk melatih dan mengambil data.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Buhalis, dan S. Darcy, "Accessible Tourism: Concepts and Issues", pp. 969, November 2011, doi:10.1080/21568316.2011.603886
- [2] P. Daruwalla, dan S. Darcy, "Personal and societal attitudes to disability. *Annals of Tourism Research*", vol. 32, pp. 549-570, Juli 2005, doi: https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.10.008
- [3] S. C. Das, dan R. K. Rudra, "Tourism Accessibility for Disabled Travellers: An Optimistic Concept on Tourism Industry in Bangladesh. *International Journal of Advancements in Research & Technology*", vol. 4, no.10, pp. 37-49, 2015
- [4] N. Al-Okaily, "A Model for Tour Guide Performance," *Int. j. Hosp. Tour. Adm.*, vol. 23, no. 6, pp. 1077-1101, 2022, doi: 10.1080/15256480.2021.1905584
- [5] Badan Pembinaan Hukum Nasional, "Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat", [Online], Tersedia: <http://jdihn.bphn.go.id/penelusuran/www/index.php/web/result/4634/detail> [Diakses: 21 Mei 2019]
- [6] M. Allan, "Disability Tourism: Why do Disabled People Engaging in Tourism Activities?," *Eur. J. Soc. Sci.*, vol. 39, no. 3, pp. 480-486, 2013
- [7] C. Barnes, dan G. Mercer, "Disability, work, and welfare: challenging the social exclusion of disabled people. *Work, Employment and Society*", vol. 19, no. 3, pp. 527-545, 2005, doi: https://doi.org/10.1177/0950017005055669
- [8] M. Bengisu, dan S. Balta, "Employment of the workforce with disabilities in the hospitality industry. *Journal of Sustainable Tourism*", vol. 19, no. 1, pp. 35-57, 2011, doi: https://doi.org/10.1080/09669582.2010.499172
- [9] B. S. Blichfeldt, dan J. Nicolaisen, "Disabled travel: not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*", vol. 14, no. 1, pp. 79-102, 2011, doi: https://doi.org/10.1080/13683500903370159

- [10] J. L. Cavinato, dan M. L. & Cuckovich, “*Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment. Transportation Journal*”, pp. 46-53, 1992, doi: <https://trid.trb.org/view/366015>
- [11] K. Donnelly, dan J. Joseph, “*Disability Employment in the Hospitality Industry: Human Resources Considerations. Cornell HR Review*”, 2012 [Online]. Tersedia: <https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/chrr/27>
- [12] A. K. Edusei, et al, “*Accessibility and Participation of Persons with Disabilities in Tourism: Perspective of Tourism Workers in the Ashanti region of Ghana. Disability, CBR & Inclusive Development*”, vol. 26, no. 3. pp. 97–110, 2015, doi: 10.5463/dcid.v26i3.431

PENULIS



Desideria Cempaka Wijaya Murti, prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.



Tegar Satya Putra, prodi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.



Gilang Ahmad Fauzi, prodi Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, Yogyakarta