

**PENGARUH LAYANAN HOSPITALITY RAMAH DISABILITAS
TERHADAP PERSEPSI WISATAWAN DI BANDAR UDARA RAJA
SISINGAMANGARAJA XII**

Tessalonika Hutapea

tessahutapea29@gmail.com

Mery Silalahi

mersil1510@gmail.com

Elvri Simbolon

elvriteresiasimbolon@gmail.com

Masniar Hernawaty Sitorus

masniarsitorus76@gmail.com

Ade Putera Arif Panjaitan

adeputeraarifpanjaitan@gmail.com

Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial, Humaniora dan Keagamaan Kristen
Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Tarutung

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan hospitality ramah disabilitas dan persepsi wisatawan serta mengetahui pengaruh layanan hospitality ramah disabilitas terhadap persepsi wisatawan di Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan inferensial. Sampel penelitian berjumlah 30 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner dengan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Nilai rata-rata layanan hospitality ramah disabilitas sebesar 4,17 dan persepsi wisatawan sebesar 4,14, yang berada pada kategori baik. Pada variabel layanan hospitality ramah disabilitas, indikator bantuan petugas memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,21, sedangkan informasi dan komunikasi memperoleh nilai terendah sebesar 4,08. Hasil analisis regresi dalam skripsi menunjukkan bahwa layanan hospitality ramah disabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi wisatawan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang tercantum dalam hasil penelitian sebesar 0,914 atau 91,4%. Temuan ini menunjukkan pentingnya pelayanan yang ramah, responsif, mudah diakses, dan komunikatif dalam membentuk pengalaman serta persepsi positif wisatawan terhadap pelayanan bandar udara.

Kata kunci: hospitality ramah disabilitas, persepsi wisatawan, bandar udara

Abstract

This study aims to analyze disability-friendly hospitality services and tourists' perceptions and to determine the influence of disability-friendly hospitality services on tourists' perceptions at Raja Sisingamangaraja XII Airport. The study employed a quantitative approach using descriptive and inferential methods. The sample consisted of 30 respondents selected through purposive sampling. Data were collected through observation, documentation, and a Likert-scale questionnaire, and were analyzed using validity testing, reliability testing, descriptive analysis, normality testing, and simple linear regression. The results show that all research instruments were valid and reliable. The mean score for disability-friendly hospitality services was 4.17, while the mean score for tourists' perceptions was 4.14, both categorized as good. For the disability-friendly hospitality services variable, the officer assistance indicator obtained the highest mean score of 4.21, while information and communication obtained the lowest score of 4.08. The regression analysis reported in the thesis shows that disability-friendly hospitality services have a positive and significant effect on tourists' perceptions, with a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination reported in the research results was 0.914 or 91.4%. These findings indicate the importance of friendly, responsive, accessible, and communicative services in shaping tourists' experiences and positive perceptions of airport services.

Keywords: disability-friendly hospitality, tourists' perceptions, airport

PENDAHULUAN

Pariwisata tidak hanya berkaitan dengan daya tarik destinasi, tetapi juga dengan kualitas pelayanan yang diterima wisatawan selama melakukan perjalanan. Bandar udara menjadi salah satu bagian penting dalam perjalanan wisata karena menjadi titik awal dan akhir bagi sebagian wisatawan ketika mengunjungi suatu daerah. Dalam konteks kawasan Tapanuli Utara dan Danau Toba, Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII memiliki posisi penting sebagai salah satu pintu masuk wisatawan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di bandara dapat turut membentuk pengalaman dan persepsi wisatawan terhadap pelayanan pariwisata di daerah tujuan.

Pelayanan yang inklusif menjadi bagian penting dalam memberikan pengalaman perjalanan yang nyaman bagi seluruh pengguna jasa, termasuk penyandang disabilitas. Layanan hospitality ramah disabilitas tidak hanya berkaitan dengan keramahan petugas, tetapi juga mencakup aksesibilitas fasilitas, bantuan petugas, serta informasi dan komunikasi yang mudah dipahami. Skripsi ini menempatkan empat indikator dalam layanan hospitality ramah disabilitas, yaitu hospitality atau keramahan, fasilitas bandara, bantuan petugas, serta informasi dan komunikasi.

Dalam pelayanan kepada penyandang disabilitas, ketersediaan fasilitas dan sikap petugas perlu berjalan secara bersamaan. Fasilitas yang tersedia akan lebih bermanfaat apabila

pengguna memperoleh bantuan yang tepat ketika membutuhkannya. Demikian pula, informasi yang jelas dan komunikasi yang baik dapat membantu pengguna jasa memahami pelayanan yang tersedia. Hal tersebut berkaitan dengan pembentukan persepsi karena wisatawan menilai pelayanan berdasarkan pengalaman dan rangsangan yang diterima selama menggunakan fasilitas dan berinteraksi dengan petugas.

Permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah bagaimana layanan hospitality ramah disabilitas diterapkan dan bagaimana layanan tersebut berkaitan dengan persepsi wisatawan. Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui tingkat layanan hospitality ramah disabilitas, mengetahui persepsi wisatawan, serta menganalisis pengaruh layanan hospitality ramah disabilitas terhadap persepsi wisatawan di Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII.

Penelitian ini penting dilakukan karena pembahasan mengenai pelayanan ramah disabilitas di bandar udara tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna jasa, tetapi juga dengan pengalaman wisatawan dalam perjalanan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pengelola bandara dalam meningkatkan pelayanan yang lebih inklusif dan mendukung pengalaman wisatawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan inferensial. Penelitian dilaksanakan di Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII, Kecamatan Siborong-borong, Kabupaten Tapanuli Utara, Sumatera Utara, pada Mei sampai Juni 2026.

Populasi penelitian adalah pengguna jasa yang berkaitan dengan layanan bandar udara. Sampel berjumlah 30 responden dan dipilih menggunakan purposive sampling. Kriteria responden dalam penelitian meliputi pengguna layanan bandara, berusia minimal 17 tahun, bersedia menjadi responden, serta pernah melihat, mengalami, atau mengetahui pelayanan kepada penyandang disabilitas.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Variabel X adalah Layanan Hospitality Ramah Disabilitas dengan indikator hospitality/keramahan, fasilitas bandara, bantuan petugas, serta informasi dan komunikasi. Variabel Y adalah Persepsi Wisatawan yang diukur melalui penilaian terhadap kepuasan pelayanan, persepsi inklusivitas bandara, kesesuaian pelayanan

dengan harapan, kenyamanan menggunakan fasilitas, dan kesediaan merekomendasikan bandara.

Data dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, dan regresi linear sederhana. Uji validitas dalam skripsi menggunakan 30 responden dan menunjukkan seluruh butir pertanyaan valid dengan r tabel 0,361. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov dan dalam hasil penelitian dicatat nilai signifikansi 0,447, sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Hospitality Ramah Disabilitas

Hasil penelitian terhadap 30 responden menunjukkan bahwa layanan hospitality ramah disabilitas memperoleh nilai rata-rata 4,17 dan berada pada kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang berkaitan dengan keramahan petugas, fasilitas, bantuan petugas, serta informasi dan komunikasi.

Indikator	Nilai Rata-rata
Hospitality/Keramahan	4,19
Fasilitas Bandara	4,18
Bantuan Petugas	4,21
Informasi dan Komunikasi	4,08
Layanan Hospitality Ramah Disabilitas	4,17

Indikator hospitality memperoleh nilai rata-rata 4,19. Hasil ini menunjukkan bahwa sikap ramah, sopan, empati, dan kepedulian petugas menjadi bagian yang dinilai baik oleh responden. Sikap petugas merupakan unsur penting dalam pelayanan karena interaksi langsung dapat memengaruhi pengalaman pengguna jasa.

Indikator fasilitas bandara memperoleh nilai rata-rata 4,18. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang berkaitan dengan kebutuhan penyandang disabilitas dinilai cukup mendukung kenyamanan pengguna jasa. Ketersediaan fasilitas aksesibel menjadi bagian penting karena memberikan kemudahan dalam menggunakan lingkungan bandar udara.

Bantuan petugas memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 4,21. Hasil ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap kesiapan dan pendampingan

petugas. Bantuan berupa arahan, pendampingan, dan respons terhadap kebutuhan pengguna menjadi salah satu aspek yang paling menonjol dalam layanan hospitality ramah disabilitas.

Sementara itu, informasi dan komunikasi memperoleh nilai rata-rata 4,08 dan menjadi indikator dengan nilai terendah. Meskipun masih berada pada kategori baik, hasil tersebut menunjukkan adanya ruang untuk meningkatkan kemudahan memperoleh informasi, kejelasan petunjuk, serta komunikasi yang lebih mudah dipahami oleh penyandang disabilitas. Dengan demikian, peningkatan kualitas informasi dapat menjadi salah satu perhatian dalam pengembangan pelayanan inklusif.

Persepsi Wisatawan

Variabel persepsi wisatawan memperoleh nilai rata-rata 4,14 dan termasuk kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan yang diterima di Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII. Persepsi tersebut berkaitan dengan kepuasan terhadap pelayanan, kenyamanan menggunakan fasilitas, penilaian terhadap inklusivitas bandara, kesesuaian pelayanan dengan harapan, serta kesediaan menggunakan kembali dan merekomendasikan bandara.

Nilai persepsi yang baik menunjukkan bahwa pengalaman wisatawan selama menggunakan pelayanan bandara dapat membentuk penilaian positif. Pelayanan yang ramah dan bantuan petugas yang responsif memberikan pengalaman yang mendukung kenyamanan. Namun, hasil pada indikator informasi dan komunikasi yang relatif lebih rendah menunjukkan bahwa aspek penyampaian informasi tetap perlu diperhatikan agar pengalaman pelayanan dapat dirasakan secara lebih merata oleh pengguna jasa.

Pengaruh Layanan Hospitality Ramah Disabilitas terhadap Persepsi Wisatawan

Hasil uji regresi linear sederhana dalam skripsi menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara layanan hospitality ramah disabilitas dan persepsi wisatawan. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05, sehingga hipotesis penelitian mengenai adanya pengaruh layanan hospitality ramah disabilitas terhadap persepsi wisatawan diterima.

Persamaan regresi yang tercantum dalam hasil penelitian adalah $Y = -1,617 + 0,298X$. Koefisien regresi sebesar 0,298 menunjukkan arah hubungan positif, yaitu peningkatan pada layanan hospitality ramah disabilitas diikuti oleh peningkatan persepsi wisatawan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang lebih ramah, mudah diakses, responsif, dan komunikatif dapat berkaitan dengan terbentuknya persepsi yang lebih positif terhadap pelayanan bandar udara.

Koefisien determinasi yang tercantum dalam hasil penelitian sebesar $R^2 = 0,914$ atau 91,4%. Artinya, berdasarkan hasil analisis yang dilaporkan dalam skripsi, variabel layanan hospitality ramah disabilitas menjelaskan 91,4% variasi persepsi wisatawan, sedangkan 8,6% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar variabel penelitian. Faktor lain yang disebutkan dalam skripsi antara lain motivasi, harapan atau ekspektasi penumpang, dan pengalaman hospitality.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan di bandar udara tidak hanya dinilai berdasarkan keberadaan fasilitas, tetapi juga berdasarkan interaksi dan bantuan yang diterima pengguna jasa. Hal ini sejalan dengan pembahasan teoritis dalam skripsi bahwa hospitality dalam pelayanan mencakup keramahan, responsivitas, empati, aksesibilitas, keandalan, dan jaminan. Dalam konteks penyandang disabilitas, penerapan unsur-unsur tersebut dapat membantu menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman.

Hasil penelitian juga memperkuat pembahasan mengenai persepsi wisatawan, yaitu bahwa persepsi terbentuk melalui proses menerima dan menilai rangsangan dari lingkungan. Ketika wisatawan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan, pengalaman tersebut dapat menjadi dasar terbentuknya penilaian terhadap kualitas pelayanan bandara. Oleh sebab itu, peningkatan pelayanan ramah disabilitas menjadi bagian yang relevan dalam mendukung kualitas pengalaman wisatawan.

KESIMPULAN

Layanan hospitality ramah disabilitas di Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII memperoleh nilai rata-rata 4,17 dan berada pada kategori baik. Indikator bantuan petugas memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,21, sedangkan informasi dan komunikasi memperoleh nilai terendah sebesar 4,08. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas dan bantuan kepada pengguna jasa telah dinilai positif, sementara aspek informasi dan komunikasi masih dapat ditingkatkan.

Persepsi wisatawan memperoleh nilai rata-rata 4,14 dan termasuk kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan, kenyamanan, inklusivitas, kesesuaian pelayanan dengan harapan, serta pengalaman menggunakan fasilitas bandar udara.

Berdasarkan hasil analisis dalam skripsi, layanan hospitality ramah disabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi wisatawan dengan nilai signifikansi

0,000 < 0,05. Koefisien determinasi yang tercantum dalam hasil penelitian adalah 91,4%. Dengan demikian, peningkatan pelayanan yang ramah, responsif, aksesibel, dan komunikatif menjadi bagian penting dalam mendukung terbentuknya persepsi positif wisatawan terhadap pelayanan Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII.

Saran

Pengelola Bandar Udara Raja Sisingamangaraja XII disarankan mempertahankan kualitas keramahan dan responsivitas petugas serta terus meningkatkan fasilitas yang mendukung kebutuhan penyandang disabilitas. Perhatian lebih lanjut dapat diberikan pada informasi dan komunikasi, terutama kejelasan papan petunjuk, kemudahan memperoleh informasi, dan penyampaian informasi yang dapat diakses oleh berbagai kelompok pengguna.

Penelitian selanjutnya dapat melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi berkaitan dengan persepsi wisatawan, seperti kepuasan, ekspektasi, pengalaman pelayanan, atau kualitas fasilitas. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman penyandang disabilitas secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2018. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri.
- Pratiwi, Yana. 2022. Penelitian mengenai pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi. 4(1): 163–168.
- Republik Indonesia. 2016. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- UNWTO. 2020. International Tourism Highlights, 2020 Edition.
- Wulansari, Novita, Eni Mahawati, dan Eko Hartini. 2013. Sumber kajian mengenai persepsi dalam pelayanan dan lingkungan bandar udara.
- Yuliantoharinugroho. 2021. Analisis Penanganan Penumpang Disabilitas pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi, 8(2), 112–123. doi:10.54131/jbma.v8i2.122.