

Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia untuk Pariwisata Inklusif

Halid Hasan^{*1}, Farika Nikmah², Nugraheni Warih Utami³, NZR Amelia Putri⁴

^{1,2,4}Program Studi Pengelolaan Arsip dan Rekaman Informasi, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Malang

³Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Malang

*e-mail: halid.hasan@polinema.ac.id¹, farika.nikmah@polinema.ac.id², nugraheni.warih.fip@um.ac.id³,
admin.pari@polinema.ac.id³

Received:
09.10.2025

Revised:
21.10.2025

Accepted:
04.11.2025

Available online:
18.11.2025

Abstract: *This community service activity was conducted with the aim of identifying the increasing need for inclusive tourism, which has an impact on increasing business opportunities for travel and the demand for competent human resources in the field of inclusive tourism. The activity partner is the travel business Call Me Travel, which has an office in Malang City, East Java. The results of the community service indicate that travel business actors are required to have a strategy in designing innovative tour packages to meet the needs of people with disabilities, considering this market has potential for development. Furthermore, in managing the inclusive tourism market, it is necessary to improve the skills of human resources in the tourism sector in mastering sign language. Finally, travel business actors can take advantage of new market opportunities while supporting government programs in fulfilling the rights of equality for people with disabilities, especially those with hearing and speech impairments.*

Keywords: *inclusive tourism; travel agent; disability; inclusive tourism packet*

Abstrak: Kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi peningkatan kebutuhan pariwisata inklusif yang berdampak pada meningkatnya peluang usaha perjalanan wisata dan tuntutan kompetensi bagi sumber daya manusia yang kompeten pada bidang pariwisata inklusif. Mitra kegiatan adalah usaha perjalanan wisata Call Me Travel yang berkantor di Kota Malang, Jawa Timur. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa pelaku usaha perjalanan wisata dituntut untuk memiliki strategi dalam merancang paket wisata yang inovatif untuk memenuhi kebutuhan disabilitas, mengingat pasar ini memiliki potensi untuk dikembangkan. Selain itu, dalam mengelola pasar pariwisata inklusif perlu untuk meningkatkan keterampilan sumber daya manusia bidang pariwisata dalam penguasaan bahasa isyarat. Akhirnya, pelaku usaha perjalanan wisata dapat memanfaatkan peluang pasar baru sekaligus mendukung program pemerintah dalam pemenuhan hak kesetaraan bagi penyandang disabilitas khususnya tuna rungu dan tuna wicara.

Kata kunci: pariwisata inklusif; usaha perjalanan wisata; disabilitas; paket wisata inklusif

1. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang sangat tergantung kepada berbagai bidang industri dan industri pariwisata masih menjadi andalan perekonomian di Indonesia. Banyak daerah berusaha mengoptimalkan potensi wilayahnya sebagai bagian dari kegiatan wisata, tetapi belum semua orang dapat menikmatinya. Berdasarkan data World Health Organization (WHO) dan International Labour Organization (ILO), penyandang disabilitas merupakan kelompok minoritas terbesar di dunia atau lebih dari satu miliar orang dari jumlah penduduk dunia dan sekitar 10 persen dari penduduk Indonesia. Penyandang disabilitas kerap kali menghadapi keterbatasan akses bukan hanya akses kesehatan, pendidikan, dan pekerjaan yang layak, tapi juga pariwisata.

Masyarakat saat ini bukan hanya fokus dalam pemenuhan kebutuhan sandang pangan dan papan, melainkan berkembang pada kebutuhan lainnya khususnya kebutuhan rekreatif. Rekreasi menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat saat ini (Pomohaci & Ioan-Sabin, 2018). Ironisnya, Selama ini konsep pariwisata hanya dirancang untuk orang-orang yang normal saja dan belum dirancang bagi orang-orang yang berkebutuhan khusus. Sejatinya, pariwisata adalah hak bagi setiap orang termasuk penyandang disabilitas. Kondisi ini mendorong pelaku pariwisata untuk mengembangkan jenis-jenis pariwisata meliputi pariwisata halal (Pranandari, Amaliah, & Prihatiningtyas, 2023), pariwisata hijau (Hastuti, Anggraini, & Budiman, 2023), pariwisata berkelanjutan (Saputra, 2024); (Satriawati, Irawati, & Prasetyo, 2024), dan inovasi yang saat ini marak digaungkan yaitu pariwisata inklusi.

Pariwisata inklusi adalah konsep yang bertujuan untuk memberikan kesempatan yang sama bagi setiap orang, termasuk penyandang disabilitas dalam menikmati kegiatan wisata (Murti, Putra, & Fauzi, 2024). Penyandang disabilitas memiliki kesempatan yang sama untuk mengembangkan diri sebagaimana manusia pada umumnya (Hasan et al., 2025). 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, dimana pariwisata inklusi menjadi bagian penting dari pencapaian tujuan tersebut.

Fenomena ini perlu menjadi perhatian bagi pelaku usaha perjalanan wisata, yang pertama berupaya untuk menambah dan mengembangkan berbagai jenis pariwisata untuk memperluas jangkauan pasar dan yang kedua adanya memenuhi kebutuhan khusus yaitu kelompok masyarakat disabilitas khususnya penderita tuna wicara dan tuna rungu agar mereka dapat memenuhi haknya untuk dapat menikmati layanan perjalanan wisata sesuai dengan kebutuhan khususnya. Selanjutnya, kegiatan ini sebagai bentuk dukungan pada program pemerintah yaitu pemberdayaan disabilitas.

Kegiatan pengabdian ini, dengan mitra Call Me Travel, sebuah usaha perjalanan wisata yang berlokasi di Kota Malang. Pengabdian ini dengan tujuan untuk mengembangkan pasar Call Me Travel sampai dengan mampu menangkap potensi pasar wisata inklusi, khususnya menyediakan paket wisata untuk penyandang disabilitas tuna rungu dan tuna wicara. Upaya yang dilakukan pada kegiatan pengabdian ini yaitu dengan memberikan pelatihan kepada staf Call Me Travel untuk dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa isyarat dasar, khususnya belajar beberapa kata dan kalimat yang terkait dengan jasa perjalanan wisata. Sehingga, dengan kompetensi yang dimiliki oleh staf Call Me Travel, dapat menjadi modal Call Me Travel untuk meluaskan pasarnya, dengan menerima pesanan perjalanan wisata dari penyandang disabilitas.

Tidak banyak usaha perjalanan wisata yang menasar konsumen penyandang disabilitas, sehingga menjadi peluang bagi Call Me Travel untuk mengelola pasar ini. Potensinya sangat besar, karena sesuai data kependudukan bahwa jumlah penyandang disabilitas di Indonesia per 2020, adalah 1,43% dari total penduduk nasional (www.bps.go), dan mereka relatif tidak menutup diri, seiring dengan bergulirnya beberapa aturan tentang hak pendidikan, hak bekerja untuk penyandang disabilitas. Sehingga kesempatan untuk meraih pasar ini terbuka lebar, karena mereka memiliki kebutuhan yang sama dengan masyarakat umumnya, termasuk kebutuhan rekreasi. Hanya saja, selama ini belum banyak usaha perjalanan wisata yang menangkap peluang ini, sehingga kemungkinan masyarakat penyandang disabilitas memilih berwisata secara mandiri dengan keluarga, teman dekat atau kelompok komunitas dimana mereka menjadi anggotanya.

Fenomena bahwa pemasaran pariwisata yang dijalankan oleh sebagian besar usaha perjalanan wisata, termasuk Call Me Travel yang belum mengarah ke inklusi, menjadi tantangan tersendiri. Padahal, potensi pariwisata inklusi dengan konsumen disabilitas sangat besar, namun belum disertai dengan kemampuan atau kompetensi sumber daya manusia yang mampu mengelola, misalnya menguasai komunikasi menggunakan bahasa isyarat serta belum tersedianya paket-paket perjalanan wisata yang ramah disabilitas, perlu menjadi program prioritas pada setiap usaha perjalanan wisata.

Sehingga pada kegiatan pengabdian ini, membantu meningkatkan keberdayaan Call Me Travel untuk meluaskan pasarnya, menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan sesama penyedia jasa perjalanan wisata. Berinovasi dengan masuk di pasar yang khusus, dengan strategi khusus serta peningkatan kompetensi yang khusus pula. Call Me Travel akan dikenalkan ke pasar komunitas pemberdaya penyandang disabilitas, sekolah-sekolah khusus untuk penyandang disabilitas serta lembaga-lembaga lain yang fokus pada pemberdayaan disabilitas.

2. METODE

Guna tercapainya target pelaksanaan kegiatan pengabdian ini, maka dilakukan dengan beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- 1) Diskusi, diberikan penjelasan oleh tim pelaksana pengabdian kepada mitra, tentang potensi pasar perjalanan wisata dengan konsumen penyandang disabilitas. Pasar yang jarang dikelola oleh usaha perjalanan wisata yang lain, karena berpandangan bahwa penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang terpinggirkan. Menjelaskan tentang potensi/pekerjaan dan strategi untuk sukses mengelola pasar ini.
- 2) Pendampingan, bersama-sama dengan mitra memformulasikan konsep perjalanan wisata inklusi, mulai dari tujuan, alasan pemilihan tujuan, budget perjalanan. Mengingat penyandang disabilitas memiliki kondisi psikologis yang rentan, seringkali minder, maka perlu mempertimbangkan beberapa hal, seperti tujuan wisata untuk penyandang disabilitas bukan tempat yang sedang viral dan selalu ramai, aman untuk keterbatasan gerak mereka, menyediakan fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas, dan pertimbangan lainnya.
- 3) Uji coba pemasaran di pasar spesifik, dilakukan dengan bekerjasama dengan salah satu organisasi pemberdaya kelompok disabilitas, dengan Call Me Travel menawarkan paket perjalanan wisata inklusi.

Pada kegiatan ini, mitra adalah usaha perjalanan wisata Call Me Travel yang berbasis di Malang. Peserta pelatihan berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat adalah pemilik dan delapan staf Call Me Travel, bagian pemandu wisata/*guide*. Pelatihan dilakukan secara intensif selama dua bulan, selama tiga hari setiap minggunya, dengan waktu menyesuaikan dari waktu kerja staf Call Me Travel. Pelatihan diberikan oleh salah satu tim PkM, dengan latar belakang Pendidikan Luar Biasa. Kegiatan kedua yaitu pendampingan kepada pemilik Call Me Travel dengan memberikan materi tentang potensi pasar pariwisata inklusi dan strategi-strategi pemasaran yang sesuai untuk masuk pada pasar ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian ini, fokus pada kesamaan hak penyandang disabilitas untuk memenuhi haknya akan rekreasi. Sudah banyak tempat rekreasi, baik yang buatan maupun alam, dikonsep ramah untuk penyandang disabilitas. Namun, tidak banyak usaha perjalanan wisata yang menangkap peluang ini, bahwa mengelola konsumen disabilitas adalah potensi/pekerjaan model pemasaran baru, dengan konsumen yang spesifik/berkebutuhan khusus. Pertama yang menjadi point of view, bahwa mengelola konsumen ini susah, tidak mampu, membutuhkan biaya banyak, sementara sebagian besar penyandang disabilitas tidak mandiri secara ekonomi, sehingga bukan konsumen sasaran.

Sehingga pada kegiatan pengabdian ini, mencoba mengurai paradigma para pelaku usaha perjalanan wisata terhadap keberadaan konsumen disabilitas. Permasalahan utama adalah adanya kesenjangan komunikasi, bahwa penyandang disabilitas khususnya tuna rungu dan tuna wicara, membutuhkan komunikasi yang khusus dan staf usaha perjalanan wisata tidak memiliki kompetensi bahasa isyarat untuk dapat berkomunikasi dengan penyandang tuna rungu dan tuna wicara. Tahap pelaksanaan pengabdian sebagai berikut:

1) Diskusi

Diskusi dilaksanakan dengan mitra serta dengan komunitas pemberdaya disabilitas, Lingkaran Sosial. Diskusi dengan mitra membahas topik-topik trend perjalanan wisata saat ini, genre yang paling diminati, tujuan wisata di daerah Malang Raya dan posisi bersaing Call Me Travel, baik di wilayah Malang Raya maupun nasional. Diskusi dengan Lingkaran Sosial membahas kebutuhan penyandang disabilitas, terutama kebutuhan akan rekreasi. Kondisi ekonomi dan psikologis penyandang disabilitas, sehingga Call Me Travel dapat menetapkan paket perjalanan wisata yang sesuai dan mampu menjawab kebutuhan penyandang disabilitas. Tahap diskusi juga membahas tugas dan tanggung jawab tim pelaksana, mitra dan mahasiswa. Tim pelaksana pengabdian, tiga orang, dimana ketua pelaksana memiliki kepakaran manajemen sumber daya manusia, sehingga bertugas menganalisis perilaku dan kebutuhan rekreasi penyandang disabilitas sebagai konsumen berkebutuhan khusus, anggota pertama memiliki kepakaran manajemen pemasaran, sehingga bersama mitra merancang dan mengonsep paket perjalanan wisata inklusi, dan anggota kedua memiliki kepakaran mengelola disabilitas khususnya dalam mengajarkan komunikasi menggunakan

bahasa isyarat dasar, sehingga tugasnya memberikan pelatihan bahasa isyarat untuk staf Call Me Travel. Mahasiswa bertugas sebagai notulis ketika rapat, mempersiapkan kegiatan dan dokumentasi.

2) Pendampingan

Pariwisata inklusif memperhatikan wisatawan berkebutuhan khusus melalui pemenuhan dasar-dasar pariwisata yang mencakup ketersediaan, aksesibilitas, dan atraktif. Desain dasar yang perlu ditempatkan dalam setiap objek wisata harus bersifat universal. Beberapa contoh fasilitas yang universal antara lain pintu masuk kursi roda dan pegangan tangan untuk tipe disabilitas fisik (Iqbal, Pasqa, & Nuraini, 2025), lantai taktil atau jalur khusus difabel beserta peta dan petunjuk untuk tipe disabilitas indera/sensor, serta petunjuk dan pos kesehatan mental yang bisa diakses siapapun dan kapanpun untuk tipe disabilitas mental (Marwandianto, 2018).



Gambar 1. Sesi Pendampingan oleh Tim PkM

Telah banyak diskursus internasional mengenai konsep pariwisata yang mengedepankan kesetaraan atau keadilan bagi penyandang disabilitas, diantaranya konsep pariwisata ramah atau *friendly-tourism* (Zakiyah & Husein, 2017), *accessible tourism* (Gandin, 2022), dan pariwisata berkelanjutan yang mempromosikan inklusivitas. Intinya, konsep-konsep tersebut menekankan perlunya akses ke tempat wisata melalui serangkaian layanan dan fasilitas yang memungkinkan orang dengan berkebutuhan khusus (penyandang disabilitas) untuk menikmati liburan dan waktu luang mereka tanpa hambatan (Lovelock & Wirtz, 2011).

Pariwisata ramah disabilitas merupakan perjalanan yang dilakukan para disabilitas untuk bersenang-senang dan belajar selain dari tempat asalnya dengan didukung oleh aksesibilitas yang sesuai dengan kriterianya (Herdiana & Mursalim, 2022). Selain itu, pengaturan desain objek wisata yang memperhatikan wisatawan berkebutuhan khusus merupakan hal dasar yang harus dipenuhi oleh objek wisata agar menjadi inklusif. Selain hal-hal khusus seperti di atas, objek wisata juga harus memperhatikan amenities yang ada agar wisatawan berkebutuhan khusus bisa menggunakan amenities tersebut. Amenitas universal bisa dimulai dari penyediaan pintu masuk kursi roda, toilet difabel, hingga tempat parkir khusus difabel.

Para disabilitas memiliki kebutuhan bersenang-senang yang sama dengan masyarakat lainnya, tapi seringkali menghadapi keterbatasan dalam aksesibilitasnya. Pariwisata ramah disabilitas memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan dapat mengerti kebutuhan difabel serta kebutuhan fasilitas dan aksesibilitas yang ramah bagi difabel. Selanjutnya, wisata ramah disabilitas juga memperhatikan ketersediaan informasi terkait atraksi wisata agar difabel dapat menentukan atraksi wisata dan dapat mengerti informasi yang disampaikan. Banyak destinasi wisata belum memperhatikan aksesibilitas yang ramah bagi disabilitas karena masih adanya kesulitan dalam mengakses situasi lingkungan seperti jangkauan jarak jauh, naik tangga, mengambil atau memindahkan objek tertentu (Elfrida & Noviyanti, 2019).

Permasalahan yang dihadapi dalam penyediaan pariwisata inklusi yaitu: 1) Usaha perjalanan wisata belum memiliki strategi yang fleksibel berbasis kebutuhan konsumen (*customers centric*), untuk memenuhi sarana dan kebutuhan konsumen berkebutuhan khusus khususnya disabilitas. 2)

Usaha Perjalanan Wisata belum memiliki sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk melakukan komunikasi dengan konsumen penyandang disabilitas khususnya penyandang tuli dan bisu. Sehingga pada pendampingan ini disampaikan model wisata ramah disabilitas, yang memenuhi beberapa unsur, yaitu:

a) Atraksi

Wisata ramah berdasarkan persepsi penyandang disabilitas dilihat dari bagaimana suatu lokasi wisata dapat memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas dalam melakukan perjalanan wisata. Suatu tempat atau tujuan wisata dapat menarik wisatawan untuk datang dan memuaskan beberapa permintaan wisatawan misalnya keindahan alam, iklim, budaya, sejarah, dan lain sebagainya. Harusnya, penyandang disabilitas dapat menikmati atraksi wisata yang disediakan. Penyandang tuna netra, meskipun memiliki keterbatasan visual, mereka menikmati atraksi wisata yang sifatnya dapat mereka dengar atau sentuh. Atraksi yang dihadirkan, seperti mendengar suara air, hewan, menyentuh air, dan sebagainya. Namun, atraksi tersebut dapat dinikmati mereka ketika lokasi wisata tersebut tidak ramai pengunjung atau tidak bising, serta mendapatkan panduan pelayanan dari pihak pengelola wisata mengenai penggunaan fasilitas-fasilitas yang tersedia sehingga mereka bisa mengakses/menikmati atraksi/wahana yang disediakan. Berbeda dengan penyandang tuna netra, penyandang tuna rungu dapat mengakses beragam jenis atraksi wisata (Yusuf & Faizah, 2022). Mereka dapat menikmati atraksi visual (pemandangan) dan atraksi yang menuntut mobilitas dan kekuatan fisik secara mandiri (seperti menaiki wahana tertentu). Secara singkat dapat disimpulkan bahwa beragam jenis atraksi wisata baik visual maupun non-visual, lebih dapat dinikmati penyandang tuna rungu secara mandiri, dibandingkan tuna netra. Tetapi, tuna netra juga berpeluang untuk menikmati atraksi tersebut dengan beberapa ketentuan, diantaranya tidak ramai pengunjung sehingga suasana atau kondisinya lebih sunyi, adanya pendamping atau staf yang memandu, serta fasilitas pendukung yang memadai dan dikhususkan bagi penyandang disabilitas.

b) Aksesibilitas

Aksesibilitas tuna rungu merupakan akses tertinggi karena sebagian besar destinasi wisata sudah menyediakan teks maupun rambu berupa informasi mengenai atraksi maupun fasilitas yang disediakan di lokasi wisata, meskipun juga terbatas. Aksesibilitas fisik pada umumnya dapat diakses oleh penyandang disabilitas tuna rungu hanya saja perlu pendamping atau tanda khusus. Berdasarkan hasil wawancara dengan tuna netra, seluruh lokasi wisata yang dikunjungi belum ada fasilitas klasifikasi raba dengar dan jalur pemandu khusus berwarna kuning bagi disabilitas hanya saja ada jalur pedestrian universal yang dapat juga digunakan oleh tuna netra akan tetapi membutuhkan pendamping untuk mengarahkan jalannya.

Sementara itu, tuna netra membutuhkan replika raba dengar untuk dapat mengakses dan menikmati atraksi wisata. Meskipun sudah dijelaskan suasana baik itu dari kerabat, karyawan atau keluarga, mereka dapat berimajinasi jika meraba apa yang mereka ingin tahu. Maka dari itu, atraksi wisata yang disediakan lebih dapat dinikmati jika ada replika dan dapat dipegang tanpa harus merusak atraksi ataupun menyakiti hewan. Replika ini dilengkapi fasilitas modifikasi untuk membuat ukuran objek menjadi besar dan sebaliknya. Hal ini bertujuan agar penyandang tuna netra dapat meraba dan membayangkan bentuk asli dari objek tersebut. Dalam mengakses atraksi wisata, penyandang disabilitas tuna netra juga membutuhkan pemandu untuk mengarahkan jalan dan menginformasikan keadaan sekitar yang dalam waktu bersamaan kebutuhan wisatanya akan terpenuhi. Dengan demikian, bagi tuna netra, aksesibilitas terhadap atraksi wisata dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas klarifikasi raba dengar dan jalur pemandu yang disediakan di lokasi wisata.

Aksesibilitas tuna rungu dalam menikmati atraksi wisata dipengaruhi oleh ketersediaan rambu atau marka yang dapat menjelaskan setiap petunjuk arah yang ada di lokasi wisata tersebut. Fasilitas tersebut memudahkan tuna rungu menjangkau dan menikmati atraksi wisata tanpa kendala. Rambu atau marka tersebut dilengkapi teks atau gambar yang membantunya untuk mengetahui syarat atau cara mengakses atraksi wisata. Selain itu, tuna rungu

membutuhkan alat komunikasi, seperti papan tulis ataupun layer/media visual lainnya sehingga memudahkan tuna rungu untuk berkomunikasi di lokasi wisata.

Dengan demikian, berbeda dengan tuna netra, tuna rungu memiliki aksesibilitas yang lebih baik. Tanpa pendamping, tuna rungu dapat mengakses atraksi wisata secara mandiri. Aksesibilitas tuna rungu dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas, diantaranya papan tulis, layar visual sebagai alat komunikasi, rambu atau tanda penunjuk arah, dan tanda darurat. Selain sebagai media informasi dan alat komunikasi, fasilitas berbentuk media visual dibutuhkan sebagai media edukasi dan interaktif yang menjelaskan mengenai atraksi wisata.

c) Fasilitas Pendukung

Fasilitas pendukung membantu penyandang disabilitas berwisata lebih nyaman melalui ketersediaan fasilitas, seperti toilet, kantin, penginapan, dan sebagainya (Gabriella & Prawiro, 2024). Selanjutnya, fasilitas inklusif yang penting tersedia bagi penyandang disabilitas adalah pemandu wisata (Elfrida & Noviyanti, 2019). Penyandang tuna netra mendapatkan informasi dari keluarga atau teman yang mengajaknya melakukan perjalanan wisata. Namun, informasi yang didapatkan juga terbatas. Selain memang keluarga atau teman tersebut juga memiliki keterbatasan informasi, mereka juga sama-sama sedang menikmati atraksi wisata. Dengan demikian, peran dari pemandu khusus yang kompeten dari lokasi wisata penting sebagai sarana komunikasi dan informasi interaktif. Pemandu wisata juga diperlukan untuk melakukan komunikasi simbol/kode/gerakan. Sarana komunikasi dan informasi interaktif melalui ketersediaan pendamping dan pemandu khusus yang kompeten bagi penyandang disabilitas tuna netra sangat penting, terutama khusus bagi penyandang tuna netra. Kompetensi yang dimaksud yaitu kemampuan menuntun dan mengilustrasikan objek/atraksi yang bisa dinikmati, baik ilustrasi visual dan suara. Misalnya menjelaskan kondisi dan objek mulai dari warna bunga, jenis hewan, suara hewan, suara danau, bentuk perahu, serta menuntun cara menaiki tangga, saat melewati jembatan bambu dan lain sebagainya. Sementara itu, media informasi fisik di lokasi wisata menjadi sarana utama bagi disabilitas tuna rungu melakukan aktivitas wisata, diantaranya rambu, petunjuk arah, maupun media informasi visual yang disediakan oleh pengelola wisata. Tuna rungu mendapatkan informasi dan edukasi mengenai atraksi wisata dan fasilitas yang tersedia dengan melihat tanda, petunjuk arah yang sudah tersedia di lokasi wisata. Selain itu, informasi mengenai cara penggunaan fasilitas, seperti toilet yang dilengkapi dengan teknologi tertentu, dibutuhkan oleh tuna rungu.

d) Pelayanan Tambahan

Pelayanan pada destinasi wisata menjelaskan daya tanggap dan kemampuan khusus karyawan dalam melihat kebutuhan dan kondisi wisatawan penyandang disabilitas (Herdiana & Mursalin, 2022). Pemandu atau pendamping wisata yang disediakan oleh pengelola dibutuhkan bagi penyandang disabilitas, terutama bagi tuna netra total. Bagi tuna netra yang tergabung dalam sebuah komunitas tuna netra, mereka biasanya berwisata bersama dengan tuna netra dengan low vision (sedikit bisa melihat) yang dapat mendampingi tuna netra total saat berwisata. Daya tanggap karyawan maupun pekerja kegiatan pendukung (seperti restoran, pedagang) di dalam lokasi wisata memang sangat dibutuhkan, terutama bagi tuna rungu yang berwisata tanpa ditemani dengan pendamping baik itu keluarga atau kerabat. Tanggap yang dimaksud adalah merespon kebutuhan/permintaan tuna rungu melalui berkomunikasi atau berbicara pelan atau lebih baik memiliki kemampuan berbahasa isyarat. Kebutuhan ini berhubungan dengan pelayanan seperti memesan tiket, memesan makan, dan komunikasi lainnya. Selanjutnya, pelayanan bagi penyandang disabilitas tuna rungu membutuhkan kesabaran. Secara umum, pelayanan mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan penyandang disabilitas dalam berwisata. Pelayanan tersebut meliputi daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan dan keinginan penyandang disabilitas, pengetahuan pegawai, dan keterampilan komunikasi pegawai khususnya keterampilan menggunakan bahasa isyarat.

3) Pelatihan Uji Coba Pemasaran Pariwisata Inklusif

Pada tahap ini, Call Me Travel dihadapkan pada pasar riil, yaitu bertemu dengan konsumen disabilitas. Konsumen disabilitas yang menjadi pasarnya adalah penyandang tuna wicara dan tuna rungu yang bergabung pada komunitas pemberdaya disabilitas Lingkaran Sosial. Staf Call Me Travel mempraktekkan kemampuan bahasa isyarat hasil dari pendampingan, untuk berkomunikasi dasar terkait dengan promosi jasa perjalanan wisata yang inklusif. Pada sesi ini, paket yang ditawarkan oleh Call Me Travel adalah berkunjung ke pusat kerajinan batik. Tujuan ini dipilih sesuai dengan permintaan konsumen disabilitas, yang ingin belajar membatik. Jadi, untuk melayani pasar dengan konsumen disabilitas, dapat didesain berdasarkan permintaan (*made by order*). Sehingga Call Me Travel, harus bergerak dinamis, setiap saat dapat memenuhi kebutuhan pasar dengan konsumen penyandang disabilitas.

Uji coba ini memberikan pemahaman kepada Call Me Travel sekaligus pengalaman praktik dalam mengelola konsumen disabilitas. Tujuan dari uji coba ini sebagai langkah tindak lanjut di waktu yang akan datang, Call Me Travel dapat secara mandiri menangkap potensi pasar pariwisata inklusi dengan konsumen disabilitas yang lebih beragam, tidak hanya penyandang tuna rungu dan tuna wicara saja.



Gambar 2. Hasil Dokumentasi Kunjungan ke Industri Batik

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa penyandang disabilitas meningkat dan peningkatan jumlah ini menyebabkan meningkatnya permintaan terhadap layanan pariwisata inklusi. Kondisi ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi pelaku usaha perjalanan wisata untuk melakukan formulasi strategi dalam merancang paket-paket wisata dan sarana pendukungnya yang ramah disabilitas. Hal ini meliputi jenis inovasi atraksi, kemudahan akses, fasilitas pendukung, dan pelayanan tambahan. Tidak kalah penting peran sumber daya manusia/pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensinya dalam mendampingi wisatawan disabilitas khususnya tuna rungu dan tuna wicara, khususnya keterampilan menggunakan bahasa isyarat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Disampaikan terima kasih kepada Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi, atas penyelenggaraan Program Hibah Penelitian dan Pengabdian BIMA 2025, serta disampaikan terima kasih kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) Politeknik Negeri Malang yang telah menaungi program ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Elfrida, T., & Noviyanti, U. D. (2019). Difa City Tour dan Pemenuhan Kebutuhan Wisata Difabel. *Inklusi*, 6(1), 25.
- Gabriella, A., & Prawiro, J. W. (2024). Analisis Efektivitas Fasilitas Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas di Monumen Nasional. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 2(1), 1-15.

- Gandin, S. (2022). Tourism Promotion and Disability: Still a (Linguistic) Taboo? A Preliminary Study. In *In book: Research Anthology on Physical and Intellectual Disabilities in an Inclusive Society*.
- Hasan, H., Nikmah, F., Wahyu, E. E., & Himma, M. (2025). Inclusive Museum Management Strategies: An Exploratory Study of Visitor Experiences for People with Disabilities. *International Journal of Economics, Business and Innovation Research*, 04(04), 1456-1467.
- Hastuti, I. S., Anggraini, M., & Budiman, I. (2023). onsep Pariwisata Hijau Bagi Pemulihan Model Pariwisata Indonesia Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(6), 175-188.
- Herdiana, D., & Mursalim, S. W. (2022). Aksesibilitas Objek Wisata Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas di Kota Bandung. *TOBA (Journal of Tourism, Hospitality and Destination)*, 1(3), 122-134.
- Iqbal, A. M., Pasqa, M., & Nuraini. (2025). Menuju Kampus Ramah Disabilitas Di Perguruan Tinggi Keagamaan: Kajian dan Pengembangan Model Kebijakan Disabilitas di UIN Bandung. *Jurnal Altifani Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 5(4), 594-609.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service marketing, people, technology, strategy (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Marwandianto. (2018). Pelayanan Transportasi Publik yang Mudah Diakses oleh Penyandang Disabilitas dalam Perspektif HAM. *Jurnal HAM*, 9(2), 175-191.
- Murti, D. C., Putra, T. S., & Fauzi, G. A. (2024). Penguatan Pariwisata Inklusif. *Jurnal Atma Inovasia*, 4(6), 255-261.
- Pomohaci, M., & Ioan-Sabin, S. (2018). Leisure Sport Activities and Their Importance in Living a Healthy Physical and Psycho-Social Lifestyle. *Scientific Bulletin*, 23(1), 36-42.
- Pranandari, R. P., Amaliah, A., & Prihatiningtyas, D. (2023). Perkembangan Pariwisata Halal di Indonesia. *Muamalah* 9, 9(1), 1-14.
- Saputra, I. P. (2024). Pentingnya Pariwisata Berkelanjutan dalam Menjaga Keseimbangan Lingkungan. *Al-Mikraj, Jurnal Studi Islam dan Humaniora*, 4(02), 207-217.
- Satriawati, Z., Irawati, N., & Prasetyo, H. (2024). Inovasi Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan Berbasis Zero Waste. *Pringgitan*, 5(1), 1-13.
- Yusuf, M., & Faizah. (2022). Pendampingan Wisata Edukasi bagi Penyandang Disabilitas Tunarungu di Kota Jambi. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 6(2), 311-316.
- Zakiyah, U., & Husein, R. (2017). Pariwisata Ramah Penyandang Disabilitas. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(3), 482-505.