



PENINGKATAN KAPASITAS PENYANDANG DISABILITAS NETRA: KETERAMPILAN INTERPERSONAL UNTUK PARIWISATA INKLUSIF

Komang Shanty Muni Parwati^{1*}, Ni Nyoman Deni Ariyaningsih², Firlie Lanovia Amir³,
Putu Suweca Nata Udayana⁴

¹*Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, email: komang.shanty@ipb-intl.ac.id

²Universitas Mahasaraswati, email: deni@unmas.ac.id

³Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, email: firlie@ipb-intl.ac.id

⁴Sekolah Tinggi Bisnis Runata, email: suw3ca.nata@gmail.com

*Koresponden penulis

Info Artikel

Riwayat Artikel

Diajukan: 2026-05-19

Diterima: 2026-06-19

Diterbitkan: 2026-06-29

Keyword:

inclusive tourism; people with visual disabilities; interpersonal skills; hospitality; community service.

Kata Kunci:

pariwisata inklusif; penyandang disabilitas netra; keterampilan interpersonal; pengabdian kepada masyarakat.



Lisensi: cc-by

Copyright © 2026 Komang Shanty Muni Parwati, Ni Nyoman Deni Ariyaningsih, Firlie Lanovia Amir, Putu Suweca Nata Udayana

ABSTRACT

The development of sustainable inclusive tourism requires the involvement of all members of society, including people with visual disabilities, as active participants in the tourism industry. However, visually impaired spa therapists in Tabanan Regency, Bali, still face several challenges in delivering services to guests, including low self-confidence, difficulties in establishing effective communication with customers, and the suboptimal application of hospitality attitudes during service interactions. This community service program aimed to improve the interpersonal skills and understanding of visually impaired spa therapists as an effort to support the development of sustainable inclusive tourism. The program was conducted through face-to-face activities on 30 June 2025 in Tabanan Regency, Bali, involving 15 visually impaired spa therapists. An educative participatory approach was employed through several stages, including an initial survey and pre-test, interactive socialization using lectures, storytelling, discussions, role-play simulations, followed by post-test and evaluation sessions. The results indicated an improvement in participants' understanding of interpersonal communication and hospitality attitudes, as well as increased self-confidence in providing services that are friendly, communicative, and responsive to guests' needs. This program demonstrates that interpersonal skills training can serve as an effective empowerment strategy to enhance the capacities of people with visual disabilities while supporting the realization of sustainable and inclusive tourism in Bali.

ABSTRAK

Pengembangan pariwisata inklusif berkelanjutan memerlukan keterlibatan seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas netra, sebagai pelaku dalam industri pariwisata. Namun, terapis spa penyandang disabilitas netra di Kabupaten Tabanan, Bali, masih menghadapi berbagai permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, antara lain rendahnya rasa percaya diri, kesulitan membangun komunikasi dengan pelanggan, serta belum optimalnya penerapan sikap hospitalitas dalam interaksi pelayanan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan interpersonal terapis spa penyandang disabilitas netra sebagai upaya mendukung pengembangan pariwisata inklusif berkelanjutan. Kegiatan dilaksanakan secara tatap muka pada tanggal 30 Juni 2025 di Kabupaten Tabanan, Bali, dengan melibatkan 15 terapis spa penyandang disabilitas netra. Metode yang digunakan adalah pendekatan edukatif partisipatif melalui tahapan survei awal dan pre-test, sosialisasi interaktif menggunakan metode ceramah, storytelling, diskusi, simulasi (role play), serta post-test dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai komunikasi interpersonal dan sikap hospitalitas, serta meningkatnya kepercayaan diri peserta dalam memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan tamu. Kegiatan ini menunjukkan



bahwa pelatihan keterampilan interpersonal dapat menjadi strategi pemberdayaan yang efektif untuk meningkatkan kapasitas penyandang disabilitas netra sekaligus mendukung terwujudnya pariwisata inklusif dan berkelanjutan di Bali.

PENDAHULUAN

Pengembangan pariwisata mengalami pergeseran dari sekadar peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dan pertumbuhan ekonomi menuju penekanan pada aspek inklusivitas dan keberlanjutan. Industri *leisure* saat ini tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, tetapi juga pada terciptanya pengalaman wisata yang dapat diakses dan dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Paradigma ini menempatkan keberlanjutan sosial sebagai bagian penting dalam pembangunan destinasi modern melalui pelibatan kelompok masyarakat yang selama ini kurang terakomodasi, termasuk penyandang disabilitas (Achmad et al., 2023). Pariwisata inklusif bertujuan menciptakan ruang wisata yang ramah, mudah diakses, dan dapat dinikmati oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas (Obigbesan et al., 2024; Huang & Lau, 2020). Namun, berbagai destinasi wisata masih menghadapi tantangan dalam mewujudkan aksesibilitas dan partisipasi yang setara bagi kelompok disabilitas sehingga diperlukan upaya penguatan kapasitas sumber daya manusia yang lebih inklusif (Dangi & Petrick, 2021). Sejalan dengan hal tersebut, konsep pembangunan pariwisata berkelanjutan menekankan pentingnya keseimbangan antara aspek ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan dalam pengembangan destinasi wisata (Sinaga et al., 2025; Amir et al., 2024).

Dalam konteks pembangunan pariwisata modern, keterlibatan masyarakat lokal menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas sekaligus mendukung keberlanjutan destinasi. Implementasi *community-based tourism* dinilai mampu memperkuat partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan pariwisata berkelanjutan (Anarini et al., 2024). Selain itu, potensi lokal berbasis budaya dan lingkungan dapat menjadi kekuatan utama dalam pengembangan destinasi wisata berkelanjutan (Amir et al., 2024). Salah satu bentuk partisipasi masyarakat yang perlu mendapat perhatian adalah keterlibatan penyandang disabilitas netra dalam industri pariwisata, termasuk sebagai terapis spa pada usaha spa yang berkembang di Kabupaten Tabanan, Bali. Penelitian mengenai pariwisata aksesibel menunjukkan bahwa penyandang disabilitas netra memiliki pengalaman, kebutuhan, dan perspektif yang khas dalam berinteraksi dengan layanan pariwisata. Keterlibatan mereka sebagai penyedia layanan wisata juga dapat memperkaya pengalaman wisata yang lebih empatik dan humanis apabila didukung oleh lingkungan kerja yang inklusif serta pengembangan kapasitas yang memadai (Devile & Kastenholz, 2020).

Berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan mitra, ditemukan bahwa beberapa usaha spa di Kabupaten Tabanan mempekerjakan penyandang disabilitas netra sebagai terapis. Meskipun memiliki keterampilan teknis pijat yang baik, para terapis masih menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Permasalahan yang sering muncul antara lain rendahnya rasa percaya diri saat berinteraksi dengan pelanggan, kesulitan memulai dan mempertahankan percakapan, keterbatasan dalam menunjukkan sikap hospitalitas, serta kurangnya kemampuan memahami dan merespons kebutuhan tamu secara interpersonal. Kondisi tersebut menyebabkan interaksi pelayanan belum berlangsung secara optimal dan berpotensi memengaruhi kualitas pengalaman wisatawan yang menerima layanan.

Keterampilan interpersonal menjadi aspek penting dalam pelayanan pariwisata. Keterampilan ini mencakup kemampuan berkomunikasi, mendengarkan secara aktif, membangun relasi, menunjukkan sikap ramah, memahami kebutuhan tamu, serta beradaptasi dalam berbagai situasi sosial. Bagi terapis spa penyandang disabilitas netra, keterampilan interpersonal sangat penting karena kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis, tetapi juga oleh cara mereka berinteraksi dengan tamu. Program pemberdayaan bagi individu dengan hambatan penglihatan menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan diri, partisipasi sosial, dan efektivitas interaksi dalam lingkungan kerja maupun masyarakat (Rouse et al., 2024). Kualitas pelayanan yang baik juga terbukti mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam industri pariwisata dan *hospitality* (Santi et al., 2024; Pratiwi et al., 2025).

Penyandang disabilitas netra memiliki hak yang sama untuk berpartisipasi tidak hanya sebagai wisatawan, tetapi juga sebagai bagian dari penggerak pariwisata berkelanjutan yang mampu menghadirkan perspektif unik mengenai nilai kemanusiaan, kesetaraan, dan pelayanan berbasis empati yang menjadi inti dari pariwisata inklusif modern (Gomes & Eusébio, 2024). Namun demikian, tantangan dalam mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan untuk menunjang profesionalisme kerja masih cukup besar. Penyandang disabilitas netra membutuhkan metode pelatihan yang tepat, aplikatif, dan sesuai dengan karakteristik belajar mereka agar dapat mengembangkan kompetensi yang dibutuhkan dalam dunia kerja (Wieland et al., 2022).

Keterampilan interpersonal yang baik juga dapat meningkatkan rasa percaya diri dan keterlibatan sosial penyandang disabilitas netra sehingga membantu mereka mengatasi stigma sosial serta memperoleh akses terhadap berbagai peluang dalam sektor pariwisata (Rielander, 2025). Banyak penyandang disabilitas netra memiliki potensi di bidang pelayanan berbasis pengalaman, seni, budaya, musik, maupun *storytelling*, namun potensi tersebut belum dimanfaatkan secara optimal akibat terbatasnya pendampingan, pelatihan, dan pengembangan keterampilan. Berbagai inovasi pelatihan terbukti mampu meningkatkan kapasitas dan kesejahteraan masyarakat yang bergerak di sektor pariwisata (Sinaga et al., 2024).

Dengan keterampilan interpersonal yang kuat, penyandang disabilitas netra dapat berperan sebagai komunikator sosial yang memperkenalkan nilai-nilai inklusivitas kepada wisatawan sekaligus memperkuat citra destinasi wisata yang ramah disabilitas. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan keterampilan interpersonal bagi terapis spa penyandang disabilitas netra di Kabupaten Tabanan sebagai upaya mendukung pengembangan pariwisata inklusif berkelanjutan. Kegiatan ini merupakan bentuk kolaborasi dosen dari Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Universitas Mahasaraswati, dan Kampus Runata. Melalui kegiatan ini diharapkan kapasitas sosial dan kepercayaan diri peserta meningkat sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan berpartisipasi secara lebih aktif dalam sektor pariwisata.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan secara tatap muka pada tanggal 30 Juni 2025 di Kabupaten Tabanan, Bali. Peserta kegiatan berjumlah 15 terapis spa penyandang disabilitas netra yang berasal dari beberapa usaha spa mandiri di Kabupaten Tabanan. Pemilihan lokasi didasarkan pada hasil survei prapelaksanaan yang menunjukkan bahwa di wilayah tersebut terdapat usaha pijat dan spa yang dikelola atau mempekerjakan terapis penyandang disabilitas netra. Selain itu, keberadaan Panti Sosial

Bina Netra Mahatmiya sebagai lembaga yang membina dan menghasilkan lulusan yang berwirausaha di bidang spa menjadi pertimbangan dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan edukatif partisipatif yang bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan interpersonal peserta dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Pendekatan ini dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu survei awal dan pre-test, sosialisasi interaktif, serta post-test dan evaluasi.

1. Survei Awal & Pre-Test

Pada tahap awal, tim pelaksana melakukan observasi dan wawancara singkat dengan peserta serta pihak pendamping untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi terapis spa penyandang disabilitas netra dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, diketahui bahwa sebagian peserta masih mengalami kendala berupa kurangnya rasa percaya diri saat berinteraksi dengan tamu, kesulitan memulai percakapan, serta belum optimal dalam menunjukkan sikap hospitalitas selama proses pelayanan.

Selanjutnya, peserta diberikan pre-test untuk mengetahui tingkat pemahaman awal sebelum pelatihan dilaksanakan. Mengingat karakteristik peserta sebagai penyandang disabilitas netra, pre-test dilakukan secara lisan melalui wawancara terstruktur yang dipandu oleh tim pelaksana. Instrumen pre-test terdiri atas enam pertanyaan yang mencakup dua indikator utama, yaitu: (1) pemahaman mengenai keterampilan interpersonal dan (2) pemahaman mengenai sikap hospitalitas dalam pelayanan spa. Setiap indikator terdiri atas tiga pertanyaan sederhana yang berkaitan dengan kemampuan menyapa tamu, membangun komunikasi, mendengarkan kebutuhan pelanggan, menunjukkan keramahan, serta memberikan respons yang sesuai terhadap situasi pelayanan. Jawaban peserta dinilai menggunakan skala tiga poin, yaitu skor 1 (belum memahami), skor 2 (cukup memahami), dan skor 3 (memahami).

2. Sosialisasi Interaktif

Tahap inti kegiatan berupa sosialisasi interaktif yang disampaikan menggunakan metode ceramah partisipatif, *storytelling*, diskusi, studi kasus, simulasi sederhana, dan sesi tanya jawab. Materi yang diberikan meliputi: (a) konsep dasar keterampilan interpersonal dalam industri pariwisata dan spa; (b) pentingnya komunikasi verbal yang efektif bagi terapis penyandang disabilitas netra; (c) teknik mendengarkan aktif (*active listening*); (d) cara membangun hubungan yang positif dengan tamu; (e) penerapan sikap hospitalitas, seperti menyapa, menunjukkan empati, menggunakan intonasi suara yang ramah, serta merespons kebutuhan tamu secara profesional; dan (f) strategi meningkatkan rasa percaya diri saat memberikan pelayanan.

Untuk memudahkan pemahaman peserta, pemateri menyampaikan contoh-contoh situasi yang sering dihadapi terapis spa dalam praktik sehari-hari, seperti menyambut tamu baru, menanggapi keluhan pelanggan, menawarkan bantuan, dan mengakhiri pelayanan dengan sopan. Peserta juga diajak melakukan simulasi singkat melalui permainan peran (*role play*) sehingga dapat mempraktikkan materi yang telah diberikan.

3. Post-Test & Evaluasi

Setelah kegiatan sosialisasi selesai, peserta mengikuti post-test dengan menggunakan indikator dan bentuk pertanyaan yang sama seperti pada pre-test. Post-test dilakukan secara lisan melalui wawancara terstruktur untuk mengetahui perubahan tingkat pemahaman peserta setelah memperoleh materi pelatihan. Jawaban peserta kembali dinilai menggunakan skala tiga poin, yaitu skor 1 (belum memahami), skor 2 (cukup memahami), dan skor 3 (memahami). Hasil pre-test dan post-test kemudian dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan skor sebelum dan sesudah

intervensi untuk melihat efektivitas kegiatan yang dilaksanakan.

Selain evaluasi kuantitatif, tim pelaksana juga melakukan wawancara informal dengan supervisor dan pelatih spa guna memperoleh tanggapan terkait perubahan sikap dan kemampuan peserta selama kegiatan berlangsung. Data kualitatif tersebut digunakan sebagai bentuk triangulasi untuk memperkuat hasil evaluasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan keterampilan interpersonal dilaksanakan dalam bentuk seminar interaktif dan praktik langsung. Materi disampaikan oleh narasumber yang memiliki kompetensi dalam bidang komunikasi, hospitalitas, dan pariwisata. Peserta mengikuti kegiatan secara aktif melalui diskusi, tanya jawab, dan simulasi pelayanan.

Pelatihan ini menekankan pentingnya keterampilan interpersonal dalam pelayanan spa. Bagi terapis penyandang disabilitas netra, komunikasi menjadi unsur penting karena interaksi dengan tamu berlangsung secara langsung dan personal. Peserta perlu mampu menyapa tamu dengan sopan, menjelaskan layanan secara jelas, memahami kebutuhan tamu, serta menjaga kenyamanan selama pelayanan berlangsung.

Berikut tabel yang digunakan untuk memberikan penilaian pada dua (2) indikator Pemahaman keterampilan interpersonal dan Sikap Hospitalitas dalam pelayanan SPA

Tabel 1. Indikator Penilaian

Indikator	Kriteria	Deskripsi Penilaian
Pemahaman keterampilan interpersonal	Sudah Memahami	Peserta menunjukkan kemampuan memahami komunikasi, kerja sama, adaptasi sosial, dan membangun hubungan sosial secara efektif dalam interaksi.
	Cukup Memahami	Peserta memahami sebagian konsep komunikasi dan interaksi sosial, namun masih membutuhkan bimbingan dalam penerapannya.
	Kurang Memahami	Peserta masih kesulitan memahami prinsip dasar komunikasi dan interaksi sosial serta memerlukan arahan intensif.
	Sangat Baik	Peserta selalu menunjukkan sikap ramah, sopan, empatik, dan profesional secara konsisten saat melayani tamu.
Sikap hospitalitas dalam pelayanan spa	Baik	Peserta menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional, namun masih ada sedikit ketidakkonsistenan.
	Cukup	Peserta menunjukkan sikap sopan, namun kurang konsisten dalam membangun rasa nyaman dan profesionalisme terhadap tamu.

(Sumber : Olah Data Penulis, 2026)

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa peserta memiliki keterampilan teknis dalam bidang terapi spa. Namun, sebagian peserta masih membutuhkan penguatan dalam aspek komunikasi, rasa percaya diri, dan sikap hospitalitas. Beberapa peserta cenderung pasif ketika diminta berbicara di depan kelompok. Sebagian lainnya masih ragu dalam menyampaikan informasi kepada tamu. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelatihan interpersonal menjadi kebutuhan nyata bagi terapis spa penyandang disabilitas netra.

Evaluasi dilakukan melalui *pre-test* dan *post-test* untuk melihat perubahan pemahaman peserta sebelum dan sesudah kegiatan. Instrumen evaluasi disusun berdasar kan dua indikator utama, yaitu kemampuan komunikasi efektif dalam pelayanan wisata dan penguasaan bahasa Inggris dasar untuk interaksi dengan wisatawan asing. Adapun hasil evaluasi program dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Evaluasi

Indikator	Deskripsi	Jumlah Peserta	Pre-Test (1-3)	Post-Test (1-3)	Interpretasi
Pemahaman keterampilan interpersonal	Kemampuan memahami komunikasi, kerja sama, adaptasi sosial, membangun hubungan sosial	15 orang	2,9	4,2	Sudah memahami
Sikap hospitalitas dalam pelayanan spa	Menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional saat melayani tamu	15 orang	2,7	4,1	Baik

(Sumber : Olah Data Penulis, 2026)

Berdasarkan Tabel 2, terdapat hasil evaluasi yang menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman keterampilan interpersonal dan sikap hospitalitas peserta terapis spa. Nilai rata-rata pre-test untuk keterampilan interpersonal sebesar 2,9 meningkat menjadi 4,2 pada post-test, menunjukkan bahwa peserta kini “sudah memahami” konsep komunikasi, kerja sama, adaptasi sosial, dan kemampuan membangun hubungan sosial. Sementara itu, sikap hospitalitas peserta meningkat dari skor 2,7 menjadi 4,1, yang dikategorikan “baik”, menunjukkan bahwa peserta semakin mampu menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional saat melayani tamu. Hal ini menandakan bahwa pelatihan interpersonal dan hospitalitas berjalan efektif.

1. Penguatan Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal menjadi fokus utama dalam kegiatan ini. Bagi penyandang disabilitas netra, suara merupakan media utama dalam membangun hubungan sosial. Oleh karena itu, peserta dilatih untuk menggunakan artikulasi yang jelas, intonasi yang ramah, tempo bicara yang tepat, dan pilihan kata yang sopan.

Materi komunikasi verbal mencakup cara menyapa tamu, memperkenalkan diri, menjelaskan prosedur layanan spa, meminta persetujuan sebelum tindakan pelayanan, dan menutup interaksi dengan ucapan terima kasih. Peserta juga dilatih untuk mendengarkan secara aktif. Keterampilan mendengarkan penting agar terapis dapat memahami kebutuhan, keluhan, dan preferensi tamu.

Melalui simulasi, peserta mulai menunjukkan peningkatan keberanian dalam berbicara. Mereka juga mulai memahami bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan kenyamanan tamu. Dalam layanan spa, kenyamanan tidak hanya ditentukan oleh keterampilan pijat atau terapi, tetapi juga oleh cara terapis membangun interaksi yang aman, sopan, dan profesional.

2. Penguatan Komunikasi Nonverbal yang Adaptif

Komunikasi nonverbal juga menjadi bagian penting dalam pelayanan. Pada peserta penyandang disabilitas netra, komunikasi nonverbal perlu dipahami secara adaptif. Bentuk komunikasi nonverbal yang relevan meliputi orientasi tubuh, arah hadap, ekspresi suara, nada bicara, gestur sederhana, dan sentuhan profesional yang sesuai dengan etika pelayanan.

Peserta diberikan pemahaman bahwa keterbatasan visual tidak menghilangkan kemampuan untuk membangun kesan profesional. Sikap tubuh yang tegap, arah hadap yang sesuai, suara yang tenang, dan respons yang sopan dapat membantu menciptakan kepercayaan tamu. Dalam konteks layanan spa, sentuhan juga harus dilakukan secara profesional, komunikatif, dan berdasarkan persetujuan tamu.

Pelatihan ini membantu peserta memahami pentingnya kesadaran tubuh dalam interaksi pelayanan. Peserta juga diarahkan untuk mengenali emosi tamu melalui suara, tempo bicara, dan respons verbal. Kemampuan ini penting karena terapis netra dapat

menggunakan kepekaan pendengaran dan empati sebagai kekuatan dalam memberikan layanan

3. Penguatan Sikap Hospitalitas

Sikap hospitalitas menjadi aspek utama dalam pariwisata inklusif. Hospitalitas mencakup sikap ramah, sopan, peduli, sabar, tanggap, dan menghargai tamu. Dalam kegiatan ini, peserta diberi pemahaman bahwa pelayanan spa tidak hanya berkaitan dengan tindakan teknis. Pelayanan juga mencerminkan kemampuan membangun rasa aman dan nyaman bagi tamu.

Peserta dilatih untuk memahami prinsip dasar hospitalitas, seperti menyambut tamu dengan ramah, menggunakan bahasa yang sopan, menjaga privasi tamu, merespons keluhan dengan tenang, dan menunjukkan empati. Materi ini relevan dengan kebutuhan terapis spa penyandang disabilitas netra karena mereka berhadapan langsung dengan tamu dalam ruang layanan yang membutuhkan kepercayaan tinggi.

Hasil diskusi menunjukkan bahwa sebagian peserta sebelumnya belum memahami hospitalitas sebagai bagian dari kompetensi profesional. Setelah mengikuti kegiatan, peserta mulai menyadari bahwa sikap ramah, percaya diri, dan komunikatif dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Supervisor juga memberikan tanggapan bahwa pelatihan ini membantu peserta memahami standar interaksi yang lebih sesuai dengan kebutuhan industri pariwisata.

4. Dampak Kegiatan terhadap Kapasitas Peserta

Kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas peserta. Dampak tersebut terlihat pada meningkatnya pemahaman peserta mengenai pentingnya keterampilan interpersonal, meningkatnya keberanian dalam berkomunikasi, serta munculnya kesadaran mengenai pentingnya hospitalitas dalam layanan spa.

Secara kualitatif, peserta menunjukkan perubahan dalam cara merespons pertanyaan, menyampaikan pendapat, dan mengikuti simulasi pelayanan. Peserta juga mulai mampu mengidentifikasi bentuk komunikasi yang perlu digunakan ketika melayani tamu. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan edukatif partisipatif sesuai untuk pengembangan kapasitas penyandang disabilitas netra.

Namun, kegiatan ini juga memiliki beberapa tantangan. Pertama, tingkat kepercayaan diri peserta berbeda-beda. Kedua, sebagian peserta membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami konsep komunikasi nonverbal. Ketiga, durasi kegiatan yang hanya satu hari membatasi kedalaman praktik dan pendampingan. Oleh karena itu, kegiatan lanjutan diperlukan agar keterampilan yang telah diperoleh dapat terus diperkuat.

5. Kendala yang Dihadapi

Dalam pelaksanaan kegiatan ini menghadapi beberapa kendala. Pertama, terdapat variasi tingkat pengalaman kerja dan kemampuan komunikasi antarpeserta sehingga pemateri perlu menyesuaikan tempo penyampaian materi. Kedua, keterbatasan waktu pelaksanaan yang hanya berlangsung selama satu hari menyebabkan praktik simulasi belum dapat dilakukan secara mendalam pada setiap peserta. Ketiga, proses pengumpulan data melalui pre-test dan post-test lisan memerlukan pendampingan yang lebih intensif agar setiap peserta memahami pertanyaan dengan baik dan dapat menyampaikan jawaban secara optimal.

Meskipun demikian, pendekatan edukatif partisipatif yang diterapkan memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara pemateri dan peserta, sehingga peserta tidak hanya memperoleh peningkatan pemahaman secara kognitif, tetapi juga memperoleh pengalaman praktis dalam menerapkan keterampilan interpersonal dan

sikap hospitalitas yang dibutuhkan dalam pelayanan spa. Pendekatan ini juga membantu tim pelaksana dalam menilai dampak kegiatan secara lebih objektif dan menyeluruh.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan keterampilan interpersonal memiliki peran yang sangat penting bagi penyandang disabilitas netra dalam mendukung partisipasi aktif pada pengembangan pariwisata inklusif berkelanjutan. Keterampilan interpersonal seperti komunikasi, kerja sama, adaptasi sosial, rasa percaya diri, dan kemampuan membangun hubungan sosial mampu meningkatkan keterlibatan penyandang disabilitas netra sebagai pelaku usaha, pemandu wisata, tenaga pelayanan, maupun bagian dari komunitas pariwisata. Pengembangan keterampilan tersebut membantu penyandang disabilitas netra menghadapi dinamika sosial dalam sektor pariwisata sekaligus menciptakan interaksi yang lebih inklusif antara wisatawan, masyarakat, dan kelompok disabilitas. Melalui pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan, penyandang disabilitas netra dapat menunjukkan potensi produktif yang selama ini sering terhambat oleh stigma sosial dan keterbatasan akses.

Selain memberikan manfaat sosial, pengembangan keterampilan interpersonal juga berkontribusi dalam meningkatkan peluang ekonomi serta mendukung keberlanjutan sektor pariwisata yang berorientasi pada kesetaraan. Pariwisata inklusif yang melibatkan penyandang disabilitas netra mampu menciptakan citra destinasi wisata yang lebih ramah, humanis, dan kompetitif baik di tingkat nasional maupun global. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, lembaga pendidikan, dan pelaku industri pariwisata menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pemberdayaan penyandang disabilitas netra secara berkelanjutan.

Pengembangan keterampilan interpersonal perlu dipandang sebagai bagian utama dalam strategi pembangunan pariwisata inklusif, yang tidak hanya berfokus pada aksesibilitas fisik, tetapi juga pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dan partisipasi sosial masyarakat secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Z. A., et al. (2023). Sustainable and inclusive tourism development in modern destinations. *Journal of Sustainable Tourism Development*, 15(2), 145–158.
- Amir, F. L., Hendrajana, I., & Parwati, K. S. M. (2024). Strategi pengembangan pariwisata minat khusus di Nusa Penida: Pendekatan berbasis potensi lokal dan kelestarian lingkungan. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(7), 5115–5122.
- Anarini, D. T. P., Parwati, K. S. M., Hendrajana, I. G. M. R., & Amir, F. L. (2024). Implementasi community based-tourism dalam mendukung pariwisata berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(6), 872–881.
- Caron, J., et al. (2023). Nonverbal communication and social orientation among visually impaired individuals. *International Journal of Disability and Human Development*, 22(1), 66–79.
- Dangi, T. B., & Petrick, J. F. (2021). Inclusive tourism and accessibility challenges in tourism destinations. *Tourism Management Perspectives*, 37, 100782.
- Devile, E., & Kastenholz, E. (2020). Accessible tourism experiences: The voice of people with visual disabilities. In *Social Tourism at the Crossroads*. Routledge.
- Faculty of Economics and Business, Udayana University, Bali, Indonesia, et al. (2024). Multi-stakeholder collaboration in sustainable inclusive tourism development. *Journal of Tourism and Sustainability Studies*, 6(1), 25–39.

Commented [LSD1]: Tidak ditemukan di artikel

- Gomes, A., & Eusébio, C. (2024). Empowering people with visual disabilities through rural tourism: The benefits of nature activities and how the various travel constraints can be overcome. In *Critical Inclusive Tourism*. Routledge.
- Hendrajana, G. M. R., Wahyundaru, S. D., Kharisma, L. M., & Parwati, K. S. M. (2024). The influence of digital marketing on tourism destination promotion. *International Journal of Society Reviews (INJOSEK)*, 2(10), 2906–2919.
- Huang, L., & Lau, N. (2020). Enhancing the Smart Tourism Experience for People with Visual Impairments by Gamified Application Approach through Needs Analysis in Hong Kong. *Sustainability*, 12(15), 6213. <https://doi.org/10.3390/su12156213>
- Obigbesan, E., Chapman, A., & Light, D. (2024). Positive experiences of visually impaired tourists. *Current Issues in Tourism*, 27(12), 1870–1883. <https://doi.org/10.1080/13683500.2023.2214722>
- Pratiwi, N. K. B. D., Amir, F. L., & Juniarta, P. P. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan pramusaji dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Inka Restaurant Petitenget. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 4(8), 2575–2583.
- Putra, A. S., Hendrajana, G. M. R., Parwati, K. S. M., Juliastari, K. T., & Amir, F. L. (2025). Cultural tourism: A strategy to improve the tourism industry and preserve Indonesian culture. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 4(3), 2254–2259.
- Rielander, C. L. (2025). Accessible and Inclusive Tourism for Persons with Hidden Disabilities: A Systematic Literature Review. *Journal of Tourism, Sustainability and Well-Being*, 13(3), 189–205. <https://doi.org/10.34623/fcam-mw21>
- Rouse, A., et al. (2024). Interpersonal communication skills for visually impaired individuals in social empowerment programs. *Journal of Social Inclusion Studies*, 10(1), 55–70.
- Santi, N. M. R. U., Semara, I. M. T., & Parwati, K. S. M. (2024). Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(9), 1620–1634.
- Sinaga, F., Amir, F. L., Hendrajana, I. G. M. R., Suadnyana, I. W., & Parwati, K. S. M. (2024). Inovasi produk, pelatihan digital marketing dan produksi jumlah besar meningkatkan kesejahteraan masyarakat UMKM Ambhu Petani Nira/Aren di Karangasem. *Dinamika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 116–120.
- Sinaga, F., Koerniawaty, F. T., & Amir, F. L. (2023). Pengabdian kemitraan masyarakat dalam pengembangan attraction, accessibility, amenities, and ancillary (4A) wisata di Desa Pemogan Bali untuk mewujudkan desa wisata berkelanjutan. *Jurnal Pengabdian Mandiri*, 2(11), 2313–2320.
- Sinaga, F., Parwati, K. S. M., Juliastari, K. T., & Amir, F. L. (2025). Green tourism: A strategy for realizing an environmentally-based Wonderful Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 4(3), 2152–2156.
- Suadnyana, I. W., Juliastari, K. T., Parwati, K. S. M., & Amir, F. L. (2025). Digital-based local tourism creativity development training to increase tourist attraction: Pengabdian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(2), 14292–14296.
- Wieland, J., et al. (2022). Communication barriers and social stigma experienced by visually impaired individuals. *Journal of Disability Studies*, 18(3), 201–214.