



## **Sosialisasi Kebijakan Pariwisata: Hak dan Kewajiban Wisatawan Malaysia dan Indonesia**

### ***Tourism Policy Socialisation: Rights and Responsibilities of Malaysian and Indonesian Travellers***

**Rusliadi<sup>1\*</sup>, Nur Wahid<sup>1</sup>, Syukri<sup>2</sup>, Muh. Arief Muhsin<sup>3</sup>, Widia Astuti<sup>1</sup>, Azwin Aksan<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

<sup>2</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

<sup>3</sup>Jurusan Bahasa Inggris, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

<sup>4</sup> Faculty of Hotel & Tourism Management, MARA University of Technology, Malaysia

\*Korespondensi : [rusliadi@unismuh.ac.id](mailto:rusliadi@unismuh.ac.id)

#### **ABSTRAK**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa dan masyarakat umum mengenai kebijakan pariwisata serta hak dan kewajiban wisatawan di Malaysia dan Indonesia. Kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk webinar internasional yang melibatkan kolaborasi antara Universitas Muhammadiyah Makassar dan Universiti Teknologi MARA (UiTM) Malaysia. Materi utama yang disampaikan meliputi gambaran umum kebijakan pariwisata Malaysia, mekanisme pengaduan wisatawan yang difasilitasi oleh pemerintah dan swasta, tantangan dan hambatan dalam pelayanan pariwisata, serta penerapan smart tourism dalam sistem pengaduan digital. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta, serta tumbuhnya minat mahasiswa untuk melakukan kunjungan wisata ke negara mitra. Kegiatan ini juga mendorong kolaborasi akademik lintas negara dan memperluas wawasan lintas budaya antar generasi muda. Dengan pendekatan partisipatif dan pemanfaatan teknologi digital, pengabdian ini tidak hanya memberikan edukasi, tetapi juga membangun jejaring dan semangat saling menghargai antarbangsa melalui sektor pariwisata. Kegiatan ini diharapkan menjadi model pengabdian internasional yang berkelanjutan dan relevan dengan kebutuhan global saat ini.

**Kata Kunci:** Pariwisata, Hak Wisatawan, Smart Tourism, Kolaborasi Internasional

#### **ABSTRACT**

*This community service activity aims to improve the understanding of students and the general public regarding tourism policies as well as the rights and obligations of tourists in Malaysia and Indonesia. This activity was carried out in the form of an international webinar involving collaboration between Universitas Muhammadiyah Makassar and Universiti Teknologi MARA (UiTM) Malaysia. The main material presented includes an overview of Malaysia's tourism policy, tourist complaint mechanisms facilitated by the government and private sector, challenges and obstacles in tourism services, and the application of smart tourism in the digital complaint system. The results of the activity showed an increase in understanding of the participants, as well as the growing interest of students to make tourist visits to partner countries. This activity also encourages cross-country academic collaboration and broadens cross-cultural insights between young generations. With a participatory approach and the use of digital technology, this service not only provides education, but also builds networks and a spirit of mutual respect between nations through the tourism sector. This activity is expected to become a sustainable international service model and relevant to current global needs.*

**Keywords:** Tourism, Traveller Rights, Smart Tourism, International Collaboration.

#### **PENDAHULUAN**

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi (Hermanto et al., 2021),

memperkuat diplomasi budaya (Škrabić Perić et al., 2021), serta memperluas kerja sama antarbangsa (Annamalah et al., 2023). Indonesia dan Malaysia, sebagai dua negara

serumpun di kawasan Asia Tenggara, memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata. Keduanya kaya akan keindahan alam, warisan budaya, serta keragaman atraksi wisata yang mampu menarik jutaan wisatawan lokal dan mancanegara setiap tahunnya. Di tengah pertumbuhan industri pariwisata yang dinamis, muncul kebutuhan mendesak untuk memberikan edukasi kepada wisatawan terkait hak dan kewajiban mereka selama melakukan perjalanan, baik di dalam negeri maupun lintas negara.

Hak dan kewajiban wisatawan merupakan fondasi penting bagi praktik pariwisata yang berkelanjutan dan beretika (Jamal & Higham 2021). Hak tersebut dapat tercapai ketika wisatawan diposisikan sebagai subjek yang memiliki hak atas keamanan, kenyamanan, dan informasi yang layak (Parewestri et al., 2022; Coles & Hall, 2011). Hak-hak ini saling berkaitan dengan tanggung jawab destinasi untuk menyediakan layanan yang transparan dan berkualitas (Shen & Yahya, 2021). Namun, pemenuhan hak tersebut harus diimbangi dengan kewajiban wisatawan untuk menghormati hukum, norma sosial, serta budaya lokal (Douglas, 2009; Amelia & Prasetyo, 2022). Artinya, hubungan antara hak dan kewajiban bersifat timbal balik: perlindungan dan kenyamanan wisatawan memerlukan perilaku yang bertanggung jawab, termasuk menjaga kelestarian lingkungan dan aset pariwisata (Sondakh et al., 2025). Ketidakseimbangan antara keduanya sering menjadi sumber konflik dan kesalahpahaman

lintas budaya, terutama dalam konteks interaksi wisatawan Indonesia dan Malaysia. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran terhadap hak dan kewajiban bukan hanya isu regulatif, tetapi juga mekanisme untuk menjaga kualitas pengalaman wisata sekaligus citra destinasi.

Sosialisasi kebijakan pariwisata yang memuat hak dan kewajiban wisatawan menjadi sangat penting dalam upaya memperkuat kesadaran public. Meskipun sosialisasi kebijakan pariwisata dianggap penting untuk meningkatkan kesadaran publik mengenai hak dan kewajiban wisatawan, belum banyak penelitian yang menelaah bagaimana proses sosialisasi tersebut benar-benar dipahami, diinternalisasi, dan diterjemahkan dalam perilaku wisatawan lintas negara, khususnya antara Indonesia dan Malaysia. Sebagian besar studi hanya membahas isi kebijakan atau perilaku wisatawan secara terpisah, tanpa menghubungkan efektivitas sosialisasi kebijakan dengan tingkat kepatuhan dan potensi konflik budaya saat berwisata. Khususnya bagi masyarakat yang sering bepergian antarnegara di kawasan Asia Tenggara. Hubungan yang erat antara Indonesia dan Malaysia, baik secara geografis maupun historis, menjadikan mobilitas wisatawan kedua negara sangat tinggi (Dedeas, 2016). Data dari Badan Pusat statistik pada tahun 2024

menunjukkan bahwa Malaysia adalah negara penyumbang wisatawan asing terbanyak ke Indonesia dengan jumlah 2.278.281 Wisatawan, dan kedua adalah Singapura dengan jumlah 1.408.015 Wisatawan (Badan Pusat Statistik, 2025). Sebaliknya, Indonesia juga menjadi negara kedua sumber utama kunjungan wisatawan asing ke Malaysia dengan jumlah 1.466.923 wisatawan, sedangkan Singapura menduduki urutan pertama dengan total 6.526.262 Wisatawan (Malaysia Tourism Promotion Board (MTPB), 2025). Tingginya arus wisatawan ini tentu harus diimbangi dengan pemahaman yang cukup mengenai regulasi dan norma yang berlaku di negara tujuan, agar proses pertukaran budaya dan pengalaman wisata dapat berlangsung harmonis dan saling menghargai.

Namun, dalam praktiknya, belum semua wisatawan bisa memahami atau bahkan mengetahui secara memadai tentang hak dan kewajiban mereka saat berkunjung ke luar negeri (Laheri, 2015; Subari, 2025). Minimnya literasi pariwisata (Riansyah & Ismail, 2024), keterbatasan informasi yang disediakan dalam bahasa yang mudah dipahami (Devicha, 2022). Serta kurangnya inisiatif bersama antara pemerintah, pelaku industri pariwisata, dan lembaga pendidikan dalam memberikan edukasi kepada wisatawan menjadi faktor penghambat utama (Wondirad et al., 2020). Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang sistematis dan partisipatif untuk mensosialisasikan kebijakan pariwisata tersebut kepada masyarakat luas,

khususnya kepada komunitas wisatawan, pelaku industri, dan kelompok rentan yang sering kali luput dari program penyuluhan resmi.

Pengabdian kepada masyarakat ini hadir sebagai bagian dari upaya konkret untuk menjawab tantangan tersebut. Melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat, diharapkan akan tercipta peningkatan pengetahuan dan kesadaran wisatawan mengenai hak dan kewajibannya selama melakukan perjalanan wisata, baik di dalam negeri maupun di negara tetangga seperti Malaysia dan Indonesia. Kegiatan ini dirancang dengan pendekatan dialogis dan interaktif, sehingga memungkinkan terjadinya pertukaran pengalaman, pendapat, serta penguatan komitmen kolektif dalam mewujudkan pariwisata yang inklusif, aman, dan berkelanjutan.

Lebih lanjut, kegiatan pengabdian ini juga memiliki dimensi strategis dalam membangun kesalingpahaman budaya antara masyarakat Indonesia dan Malaysia. Pemahaman terhadap aturan pariwisata bukan hanya soal aspek legal-formal, tetapi juga menyangkut etika sosial dan nilai-nilai budaya yang melekat pada setiap destinasi. Dengan menyebarluaskan informasi mengenai hak dan kewajiban wisatawan, kegiatan ini sekaligus berkontribusi pada penguatan diplomasi masyarakat (*people-*

to-people diplomacy), di mana interaksi langsung antara warga kedua negara dapat mendorong rasa saling menghargai, toleransi, dan solidaritas di tengah perbedaan budaya.

Pariwisata berkelanjutan tidak akan terwujud tanpa keterlibatan aktif dan tanggung jawab dari semua pihak, termasuk wisatawan sebagai pelaku utama. Oleh karena itu, edukasi mengenai hak dan kewajiban wisatawan merupakan investasi jangka panjang dalam pembangunan sektor pariwisata yang inklusif dan berkeadilan.

Melalui kegiatan ini, kami berharap dapat membangun kesadaran kolektif yang lebih luas di kalangan masyarakat tentang pentingnya peran aktif wisatawan dalam menjaga harmoni dan keberlanjutan industri pariwisata. Kegiatan pengabdian ini bukan hanya memberikan manfaat praktis dalam jangka pendek, tetapi juga mendorong pembentukan budaya wisata yang lebih bertanggung jawab dan beretika di kawasan Asia Tenggara. Ke depan, model sosialisasi ini dapat direplikasi di berbagai daerah dan diperluas cakupannya ke negara-negara ASEAN lainnya sebagai bagian dari integrasi dan harmonisasi kebijakan kepariwisataan regional.

## **METODE PENELITIAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada hari Kamis, 12 Juni 2025, Pukul 13.30 WITA-15.30 WITA. Lokasi Kegiatan ini dilakukan di Kota Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia dan Kota Melaka, Malaysia secara online. Kegiatan ini dilakukan

melalui metode webinar sebagai media utama penyampaian materi dan diskusi. Webinar dipilih karena fleksibilitasnya dalam menjangkau peserta lintas wilayah secara daring, efisien dalam waktu dan biaya, serta sesuai dengan adaptasi kebiasaan baru pascapandemi yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam berbagai aktivitas edukatif. Peserta kegiatan berasal dari kalangan mahasiswa dari Indonesia dan Malaysia, dengan total 170 peserta aktif melalui Zoom Meeting. Metode pelaksanaan dalam kegiatan ini memiliki 3 tahapan yaitu tahapan pendahuluan, tahapan materi dan tahapan akhir.

Dalam pelaksanaan webinar, kegiatan diawali dengan penyampaian materi pertama terkait lonjakan wisatawan Malaysia di kawasan Asia Tenggara. Selain itu dalam materi tersebut juga disampaikan terkait destinasi apa saja yang menjadi pusat kedatangan wisatawan mancanegara ke Malaysia. Terakhir, dalam penyampaian materi juga disampaikan terkait potensi kuliner yang dapat menjadi daya tarik wisatawan datang ke Malaysia. Kemudian materi kedua mengenai kebijakan pariwisata Indonesia dan Malaysia yang mencakup hak dan kewajiban wisatawan, disampaikan oleh narasumber akademisi dan praktisi pariwisata dari kedua negara.

Pendekatan pelaksanaan kegiatan ini menggunakan landasan teori partisipatif (Participatory Learning and Action/PLA) dan teori komunikasi persuasif. Teori partisipatif menekankan pentingnya keterlibatan aktif peserta dalam proses pembelajaran, bukan sekadar sebagai penerima informasi, tetapi sebagai aktor yang turut membentuk pemahaman dan sikap melalui dialog dan refleksi kritis. Pendekatan pelaksanaan kegiatan ini tidak hanya berlandaskan definisi teoritis, tetapi dioperasionalkan secara konkret dalam pelaksanaan webinar yang diterapkan melalui mekanisme interaktif seperti sesi tanya jawab terbuka dan diskusi reflektif di mana peserta diajak mengemukakan pengalaman, kebutuhan, serta kendala yang mereka hadapi. Sementara itu, teori komunikasi persuasif dioperasionalkan melalui penyusunan pesan webinar yang dirancang dengan struktur yang jelas, penggunaan contoh kontekstual mulai dari fenomena yang terjadi dan kebijakannya, serta penyampaian manfaat langsung bagi peserta.

Pelaksanaan webinar juga didukung oleh perangkat teknologi digital, termasuk platform Zoom Meeting dan media sosial untuk promosi dan diseminasi informasi. Sebelum webinar, dilakukan penyebaran undangan dan e-flyer kepada target audiens melalui jejaring mitra kampus, komunitas wisata, serta dinas pariwisata setempat. Selama webinar, kegiatan dimoderatori secara profesional untuk menjaga alur diskusi,

keterlibatan peserta, serta memastikan pencapaian tujuan edukatif.

Untuk menilai keberhasilan kegiatan, digunakan instrumen evaluasi berupa pre tes dan post-test yang mengukur tingkat pengetahuan peserta terkait hak dan kewajiban wisatawan sebelum dan sesudah webinar. Dengan pendekatan metode pelaksanaan seperti ini, kegiatan pengabdian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan literasi pariwisata lintas negara, serta mendorong pembentukan perilaku wisatawan yang bertanggung jawab dan sadar akan hak serta kewajibannya, baik di Indonesia maupun di Malaysia.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Tahap Pendahuluan**

Tahap pendahuluan merupakan langkah awal yang penting dalam merancang kegiatan pengabdian masyarakat bertajuk “Sosialisasi Kebijakan Pariwisata: Hak dan Kewajiban Wisatawan Malaysia dan Indonesia.” Kegiatan ini diawali dengan kunjungan langsung ke Malaysia, tepatnya ke Universiti Teknologi MARA (UiTM) kampus Melaka pada bulan Februari 2025. Kunjungan ini bertujuan untuk membangun komunikasi awal dengan mitra akademik dan membuka ruang diskusi terkait potensi kerja sama lintas negara dalam bidang pendidikan, khususnya pengabdian masyarakat yang

relevan dengan isu pariwisata ASEAN. Adapun temuannya ialah ternyata ada beberapa mahasiswa dari Indonesia yang melaksanakan pendidikan di kampus UITM Malaysia. Begitupun sebaliknya, namun untuk di Kota Makassar sendiri, ketersebaran mahasiswa dari Malaysia itu ada kurang lebih 5 orang yang melanjutkan studi di Universitas Hasanuddin.



Gambar 1. Kunjungan ke UITM Malaysia.

(Sumber: Penulis, 2025)

Diskusi tatap muka yang dilakukan selama kunjungan tersebut difokuskan pada pertukaran informasi mengenai kebijakan pariwisata yang berlaku di Malaysia dan Indonesia. Selain itu, tim membahas isu-isu yang sering muncul dalam praktik wisata lintas negara, seperti perlindungan konsumen, mekanisme pengaduan wisatawan, serta peran teknologi dalam layanan pariwisata. Dialog berjalan dengan intens dan menghasilkan sejumlah kesepakatan awal terkait tema kegiatan, pembagian peran narasumber, serta pentingnya pendekatan kolaboratif antar lembaga.



Gambar 2. Diskusi.

(Sumber: Penulis, 2025)

Memasuki bulan Maret 2025, komunikasi dilanjutkan dalam bentuk pertemuan daring melalui Zoom Meeting. Dalam pertemuan ini, tim dari kedua negara menyusun kerangka kegiatan secara lebih terstruktur, termasuk merumuskan tujuan, sasaran peserta, dan metode penyampaian materi. Pemilihan model webinar sebagai media pelaksanaan diputuskan untuk menjangkau peserta lebih luas dan mengakomodasi keterbatasan geografis. Pertemuan ini juga membahas secara rinci topik-topik utama yang akan disampaikan dalam kegiatan, seperti kebijakan pariwisata, sistem pengaduan, serta tantangan dan solusi dalam penyelenggaraan layanan wisata yang ramah digital.

Kemudian pada bulan April 2025, dilaksanakan diskusi final yang berfokus pada agenda teknis pelaksanaan webinar. Pembahasan mencakup penjadwalan acara, distribusi undangan, pendaftaran peserta, hingga penyusunan format evaluasi

kegiatan. Selain itu, tim juga menyepakati mekanisme dokumentasi kegiatan dan output yang akan dihasilkan, seperti laporan pengabdian, publikasi media, dan artikel ilmiah. Kesepakatan dalam tahap ini menjadi landasan operasional yang penting untuk menjamin kelancaran webinar.



Gambar 3. Diskusi Final.

(Sumber: Penulis, 2025)

Seluruh proses yang dilaksanakan secara bertahap ini menunjukkan adanya komitmen bersama dalam membangun kegiatan pengabdian yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga kolaboratif dan berorientasi pada keberlanjutan. Kunjungan langsung dan diskusi daring telah memperkuat hubungan antar institusi serta memperkaya perspektif tim terhadap kebijakan pariwisata di kedua negara. Pendekatan partisipatif yang diterapkan sejak tahap awal menjadi kunci dalam menciptakan kegiatan yang relevan dan berdampak luas bagi masyarakat.

#### b. Tahap Pemateri

Webinar internasional bertajuk "Tourism Policy: Rights and Responsibilities of Malaysian and Indonesian Travellers" telah sukses

diselenggarakan pada Kamis, 12 Juni 2025, pukul 13.30 WITA hingga selesai, melalui platform Zoom Meeting. Kegiatan ini merupakan hasil kolaborasi antara Universitas Muhammadiyah Makassar dan Universiti Teknologi MARA (UiTM) Malaysia, dengan dukungan dari FISIP UM Makassar dan DG-PEC. Webinar menghadirkan dua narasumber utama yaitu Azwin Aksan dari UiTM Malaysia dan Rusliadi, S.Sos., M.A.P dari Universitas Muhammadiyah Makassar. Diskusi dipandu oleh Widia Astuti sebagai moderator.



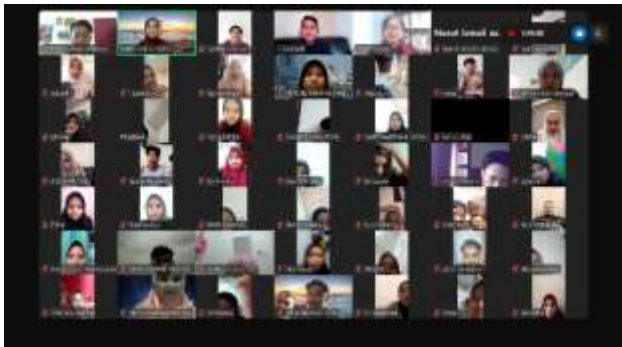
Gambar 4. Flyer.

(Sumber: Penulis, 2025)

Penyampaian materi dalam kegiatan webinar ini disusun secara sistematis dan tematik agar peserta dapat memahami kebijakan pariwisata secara menyeluruh. Materi pertama membahas Gambaran



Umum Kebijakan Pariwisata Malaysia, yang disampaikan oleh akademisi dari Universiti Teknologi MARA (UiTM). Paparan ini menjelaskan bagaimana struktur kebijakan pariwisata di Malaysia diatur, termasuk peran Kementerian Pariwisata, kerangka hukum, dan strategi pengembangan destinasi unggulan. Peserta diperkenalkan pada pendekatan Malaysia dalam memadukan pelestarian budaya dan peningkatan kualitas layanan wisata.



Gambar 5. Dokumentasi.

(Sumber: Penulis, 2025)

Materi kedua mengangkat tema Mekanisme Pengaduan Wisatawan yang Difasilitasi oleh Pemerintah dan Swasta. Dalam sesi ini, narasumber menjelaskan prosedur pengaduan wisatawan baik secara konvensional maupun berbasis digital, seperti melalui saluran layanan publik, aplikasi seluler, hingga portal resmi kementerian. Peserta diberi pemahaman bahwa perlindungan wisatawan merupakan tanggung jawab lintas sektor dan penting untuk menjamin kenyamanan serta kepercayaan publik terhadap sektor pariwisata.

Materi ketiga membahas secara mendalam Tantangan dan Hambatan dalam Pelayanan Publik Sektor Pariwisata di Malaysia. Narasumber menguraikan berbagai kendala yang dihadapi, mulai dari keterbatasan koordinasi antarlembaga, perbedaan persepsi terhadap standar layanan, hingga kesenjangan digital di beberapa daerah wisata. Diskusi berkembang dengan menarik ketika peserta membandingkan tantangan serupa yang juga terjadi di Indonesia, sehingga muncul pertukaran ide dan solusi bersama.

Materi keempat fokus pada isu terkini, yaitu Smart Tourism dan Pemanfaatan Teknologi dalam Pelacakan Keluhan dan Pengaduan. Dalam sesi ini, dijelaskan bagaimana Malaysia mengintegrasikan teknologi informasi seperti big data, artificial intelligence, dan aplikasi mobile dalam mendukung pariwisata pintar (smart tourism). Contohnya adalah sistem pelaporan wisatawan secara real-time, dashboard pengaduan, serta penggunaan QR code untuk akses cepat ke layanan aduan.

Setiap sesi materi disusun agar saling terhubung dan membentuk pemahaman yang komprehensif. Selain pemaparan oleh narasumber, peserta juga diberikan kesempatan untuk berdiskusi, mengajukan pertanyaan, serta menyampaikan pendapat berdasarkan



pengalaman mereka. Pendekatan partisipatif ini tidak hanya memperkaya proses pembelajaran, tetapi juga membuka ruang dialog antarnegara dalam membangun pariwisata yang lebih bertanggung jawab, transparan, dan berorientasi pada kenyamanan wisatawan.

### **c. Tahap Akhir**

Tahap akhir kegiatan difokuskan pada proses evaluasi, dokumentasi, dan penyusunan luaran dari pelaksanaan webinar. Evaluasi dilakukan dengan mengedarkan formulir umpan balik (feedback form) kepada seluruh peserta untuk menilai efektivitas materi, performansi narasumber, teknis pelaksanaan, serta manfaat yang dirasakan. Selain itu, pre-test dan post-test digunakan untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta mengenai kebijakan pariwisata dan perlindungan hak-hak wisatawan di kedua negara.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mengapresiasi materi yang disampaikan, terutama terkait inovasi teknologi dalam sistem pengaduan wisatawan. Banyak peserta juga menyampaikan bahwa kolaborasi antarnegara seperti ini penting untuk memperkuat pemahaman lintas budaya dalam konteks pariwisata ASEAN. Apakah Anda pernah berkunjung ke Malaysia atau Indonesia? Dalam rangka apa Anda berkunjung?”, “Apakah Anda mengetahui kebijakan terkait pariwisata di negara tujuan?”, dan “Apakah Anda pernah mengalami kendala atau pengalaman kurang menyenangkan selama berwisata?”. Pertanyaan-pertanyaan ini

dirancang untuk menggali pengalaman nyata sekaligus mengukur tingkat pengetahuan awal dan akhir peserta terhadap hak dan kewajiban wisatawan. Hasilnya menunjukkan adanya peningkatan pemahaman, dengan skor rata-rata naik dari 56% pada pre-test menjadi 84% pada post-test, serta berkurangnya jawaban “tidak tahu” terkait regulasi pariwisata dari 62% menjadi 18%. Analisis ini mengindikasikan bahwa kegiatan webinar tidak hanya meningkatkan pengetahuan peserta, tetapi juga memperkuat kesadaran kritis mereka terhadap praktik berwisata yang aman, etis, dan sesuai regulasi.

Temuan ini menjadi dasar yang kuat bahwa kegiatan serupa layak untuk dilanjutkan dan dikembangkan ke dalam bentuk pelatihan atau workshop mendalam di masa mendatang.

Selain evaluasi, tim pelaksana juga mendokumentasikan seluruh rangkaian kegiatan dalam bentuk foto, tangkapan layar Zoom Meeting, serta rekaman video. Dokumentasi ini digunakan untuk keperluan laporan pengabdian, publikasi di media sosial institusi, dan penyusunan artikel ilmiah. Hal ini bertujuan agar capaian kegiatan tidak hanya bersifat internal, tetapi juga dapat diketahui oleh masyarakat luas sebagai bagian dari kontribusi perguruan tinggi terhadap isu pariwisata internasional.

Keluaran (luaran) dari kegiatan ini mencakup laporan pengabdian yang disusun secara sistematis, publikasi berita online melalui kanal kampus, serta artikel ilmiah populer yang direncanakan untuk diterbitkan di media digital. Selain itu, sertifikat elektronik diberikan kepada peserta sebagai bentuk apresiasi atas partisipasi aktif mereka dalam mengikuti kegiatan. Kegiatan ini juga memperkuat jejaring kerja sama internasional antara Universitas Muhammadiyah Makassar dan UiTM Malaysia, khususnya dalam bidang tridharma perguruan tinggi.

Dengan demikian, tahap akhir tidak hanya menandai selesainya kegiatan, tetapi juga menjadi pijakan untuk kesinambungan program serupa di masa depan. Penguatan komunikasi lintas negara, pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pengabdian, serta semangat kolaboratif menjadi pelajaran penting yang dihasilkan dari seluruh rangkaian kegiatan ini. Diharapkan, dampak kegiatan ini dapat meluas, baik dalam konteks akademik maupun kontribusi langsung terhadap pemahaman wisatawan di kawasan Asia Tenggara.

## **SIMPULAN**

Kegiatan sosialisasi kebijakan pariwisata ini berhasil menjadi wadah edukatif dan kolaboratif dalam meningkatkan pemahaman lintas negara terkait hak dan kewajiban wisatawan, khususnya antara Malaysia dan Indonesia. Melalui pemaparan empat pokok materi yang mencakup kebijakan umum, mekanisme pengaduan, tantangan pelayanan

publik, dan implementasi smart tourism, peserta dibekali pengetahuan yang komprehensif dan aplikatif.

Keterlibatan aktif peserta dalam diskusi serta hasil evaluasi menunjukkan bahwa webinar ini memiliki dampak positif dalam menumbuhkan kesadaran wisatawan terhadap tanggung jawab dan hak mereka, serta pentingnya peran pemerintah dan sektor swasta dalam menciptakan iklim pariwisata yang aman, nyaman, dan berkeadilan. Kolaborasi antara Universitas Muhammadiyah Makassar dan UiTM Malaysia juga membuktikan efektivitas kerja sama akademik lintas negara dalam mendukung tridharma perguruan tinggi.

Salah satu manfaat penting dari kegiatan ini adalah munculnya antusiasme dan dorongan bagi mahasiswa untuk saling mengunjungi antarnegara sebagai wisatawan. Kegiatan ini membuka wawasan baru dan memperkenalkan keunggulan destinasi wisata masing-masing negara, yang pada akhirnya dapat menumbuhkan rasa ingin tahu serta memperkuat hubungan antar generasi muda ASEAN melalui pariwisata. Mahasiswa tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga mulai melihat peluang kunjungan wisata sebagai sarana pembelajaran lintas budaya dan pengalaman internasional.

Diharapkan kegiatan ini dapat menjadi model praktik baik (best practice) dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat berbasis internasional, dan menjadi dasar pengembangan program lanjutan dalam bentuk pelatihan, riset kolaboratif, serta integrasi ke dalam kurikulum pendidikan tinggi di bidang administrasi publik dan pariwisata. Sinergi antara pendidikan, pariwisata, dan diplomasi kultural diharapkan terus diperkuat melalui kegiatan serupa di masa mendatang.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak Universiti Teknologi MARA (UiTM) Malaysia, khususnya Faculty of Hotel & Tourism Management, atas kerja sama dan partisipasinya dalam kegiatan ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Makassar, khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), yang telah mendukung penuh proses perencanaan hingga pelaksanaan kegiatan ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Program Hibah Pengabdian Internasional Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan pendanaan sehingga kegiatan ini dapat terselenggara dengan baik dan memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa, dosen, serta mitra internasional.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar, H. 2008. Teori Vygotsky Amelia, V., & Prasetyo, D. (2022). Sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, & Environment) terhadap Objek Wisata sebagai Wujud Pemenuhan Hak Wisatawan. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(2), 92–99.
- Annamalah, S., Paraman, P., Ahmed, S., Dass, R., Sentosa, I., Pertheban, T. R., Shamsudin, F., Kadir, B., Aravindan, K. L., & Raman, M. (2023). The role of open innovation and a normalizing mechanism of social capital in the tourism industry. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(2), 100056.
- Badan Pusat Statistik. (2025). Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Menurut Kebangsaan (Kunjungan), 2024. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTgyMSMy/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-ke-indonesia-menurut-kebangsaan-kunjungan.html>
- Coles, T., & Hall, C. M. (2011). Rights and regulation of travel and tourism mobility. *Journal of Policy Research*

- in Tourism, Leisure and Events, 3(3), 209–223.
- Dedees, A. R. (2016). Melayu di Atas Tiga Bendera: Konstruksi Identitas Nasionalisme Masyarakat Perbatasan di Kepulauan Batam. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 19(2), 141–153.
- Devicha, Y. (2022). Strategi Pengembangan Produk Wisata Untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Douglas, A. (2009). A survey of corporate travellers in South Africa: towards a model for travel policy compliance. University of Pretoria.
- Hermanto, B., Suryanto, S., & Tahir, R. (2021). Sosialisasi Layanan Financial Technology Bagi Pelaku Industri Pariwisata Kabupaten Pangandaran. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 471. <https://doi.org/10.24198/kumawula.v4i3.35700>
- Higgins, N., Ferri, D., & Donnellan, K. (2023). Enhancing access to digital culture for vulnerable groups: the role of public authorities in breaking down barriers. *International Journal for the Semiotics of Law-Revue Internationale de Sémiotique Juridique*, 36(5), 2087–2114.
- Jamal, T., & Higham, J. (2021). Justice and ethics: Towards a new platform for tourism and sustainability. In *Justice and Tourism* (pp. 1–15). Routledge.
- Laheri, P. E. (2015). Tanggung Jawab Negara Terhadap Kerugian Wisatawan Berkaitan Dengan Pelanggaran Hak Berwisata Sebagai Bagian Dari Hak Asasi Manusia. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 4(1). <https://doi.org/10.24843/JMHU.2015.v04.i01.p10>
- Malaysia Tourism Promotion Board (MTPB). (2025). Visitor Performance to Malaysia. <https://data.tourism.gov.my/>
- Pawestri, A., Wahyuliana, I., Nugroho, L. D., & Rusdina, E. (2022). Optimizing the Role of Local Governments in Improving the Fulfilment of Tourist Rights. *SHS Web of Conferences*, 149, 3023.
- Riansyah, A., & Ismail, N. (2024). Pengaruh Tingkat Literasi Wisata Halal, dan Perilaku Wisatawan Terhadap Minat Berwisata Halal di Provinsi Riau. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 9(1), 110–126.
- Shen, C., & Yahya, Y. (2021). The impact of service quality and price on passengers' loyalty towards low-cost airlines: The Southeast Asia

perspective. *Journal of Air Transport Management*, 91, 101966.

Škrabić Perić, B., Šimundić, B., Muštra, V., & Vugdelija, M. (2021). The role of unesco cultural heritage and cultural sector in tourism development: The case of EU countries. *Sustainability*, 13(10), 5473.

Sondakh, M. R., Kalalo, M. E., & Tinangon, E. N. (2025). Hak Dan Kewajiban Pengusaha Pariwisata Terhadap Kelestarian Lingkungan Di Destinasi Wisata Bukit Kasih Kanonang. *Lex Administratum*, 13(2).

Subari, W. A. (2025). Warga Negara: Hak dan Kewajiban dalam Masyarakat. *Media Indonesia*.

<https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/758902/warga-negara-hak-dan-kewajiban-dalam-masyarakat>

Wondirad, A., Tolkach, D., & King, B. (2020). Stakeholder collaboration as a major factor for sustainable ecotourism development in developing countries. *Tourism Management*, 78, 104024.