

## Penguatan Kompetensi *Cross Cultural Communication* dan *English for Tourism* bagi Pokdarwis Perwira di Bandungan, Kabupaten Semarang

Riana Permatasari\*, Destary Praptawati, Afina Murtiningrum

Sastra Inggris, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, Indonesia

\*Corresponding Author

Jl. Raya Kaligawe Km. 4, Semarang

E-mail: [permatasari@unissula.ac.id](mailto:permatasari@unissula.ac.id)

Received:  
18 January 2023

Revised:  
10 May 2023

Accepted:  
1 October 2023

Published:  
30 November 2023

### Abstrak

Program pengabdian masyarakat ini berfokus pada peningkatan kompetensi pengetahuan lintas budaya dan Bahasa Inggris untuk pariwisata untuk Pokdarwis PERWIRA. Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dalam tiga tahapan yaitu survey awal obyek, pemberian pelatihan, dan monev. Pada tahap survey awal, Tim Pengabdian melakukan diskusi dengan anggota pokdarwis guna mencari masalah atau tantangan yang dihadapi oleh pokdarwis tersebut. Setelah melakukan diskusi tersebut, Tim Pengabdian menyusun rencana pelatihan untuk menyelesaikan masalah pokdarwis tersebut. Pada tahap pelaksanaan, pelatihan dibagi menjadi 4 (empat) kegiatan yang meliputi sharing antar budaya, pelatihan cross cultural understanding, pelatihan cross cultural communication, dan pelatihan English for Tourism. Pelatihan dilaksanakan dengan melibatkan tim pengabdian masyarakat dan 24 peserta pelatihan. Tahap terakhir yaitu monitoring and evaluation (monev) yang bertujuan melihat hasil kinerja pelatihan yang dilaksanakan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa warga antusias mengikuti sesi yang dilaksanakan tersebut dan warga menyatakan kegiatan tersebut bermanfaat dalam hal menambah pengetahuan lintas budaya mereka. Peserta pelatihan juga menyatakan bahwa mereka menjadi lebih percaya diri dalam menggunakan Bahasa Inggris. Namun, perlu adanya pelatihan lebih lanjut mengenai English for tourism sehingga semua anggota pokdarwis lebih mampu dan percaya diri dalam menggunakan Bahasa Inggris dalam berbagai situasi yang berkaitan dengan pariwisata.

**Kata kunci:** komunikasi lintas budaya; English for Tourism; pokdarwis

### Abstract

*This community service program focused on improving cross cultural understanding and English for tourism for the members of the Tourism Awareness Group (Pokdarwis) named PERWIRA. This community service program was conducted in three stages. The first stage was preliminary survey conducted on the site in order to find any challenges or problems faced by Pokdarwis PERWIRA. After discussing with the members of Pokdarwis PERWIRA, the team of this community service program discussed and planned the training activities to cope with the challenges faced by Pokdarwis PERWIRA. The second stage was the implementation of the trainings. There were four trainings including the cross-cultural sharing, the cross-cultural understanding training, the cross-cultural communication training, and the English tourism training. These trainings involved the team of the community service program and twenty-four (24) participants. The last stage was monitoring and evaluation (monev) to look for the results of the trainings. Based on the results, it was indicated that the participants were enthusiastic in joining the trainings; they*

*also stated that the trainings were beneficial for them in terms of increasing their confidence in using English. However, it was needed to conduct the continuous trainings of English for tourism to make the Pokdarwis members more confident and able to use English in various contexts related to tourism.*

**Keywords:** *Cross-cultural communication; English for tourism; pokdarwis*

## **PENDAHULUAN**

Dusun Karanglo yang terletak di Desa Kenteng, Kecamatan Bandungan, merupakan sebuah desa yang berada di pegunungan Ungaran yang memiliki potensi di bidang pariwisata, pertanian, perkebunan, maupun industri kecil dan menengah. Beberapa di antaranya adalah potensi sentra bunga potong, kuliner lesehan, sentra tahu teraso, susu kedelai, dan industri torakur. Potensi yang dimiliki oleh Dusun Karanglo menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan karena menurut Aulia et al. (2017), pariwisata adalah salah satu sektor yang dapat membawa dampak pada pengembangan sumber daya baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia. Dengan demikian, apabila sektor pariwisata ditingkatkan, maka akan membawa dampak baik bagi masyarakat di daerah tersebut.

Potensi yang dimiliki Dusun Karanglo tersebut menggerakkan sekelompok masyarakat di sana untuk membentuk Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) PERWIRA pada tanggal 12 Maret 2022. Dilansir dari *website* resmi Pokdarwis PERWIRA, nama PERWIRA sendiri merupakan singkatan dari Perumus Wisata Karanglo. Pokdarwis PERWIRA berkomitmen untuk: (1) melakukan pendataan potensi wisata dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang berada pada Dusun Karanglo, (2) mempromosikan potensi wisata dan UMKM di Dusun Karanglo baik secara fisik dan digital, dan (3) meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Dusun Karanglo melalui keanggotaan Pokdarwis PERWIRA. Salah satu UMKM yang telah dibentuk oleh Pokdarwis PERWIRA yaitu UMKM Wiji Sekar yang mengangkat produk industri lokal. Pokdarwis jika dilihat dalam perspektif sosial juga akan menjadi ujung tombak dalam menangani dan melayani wisatawan yang berkunjung ke desa tersebut (Putrawan & Ardana, 2019). Dengan demikian, pembentukan pokdarwis tidak hanya memiliki fungsi spesifik yang melatarbelakangi terbentuknya, namun juga memiliki fungsi dalam perspektif sosial terkait dengan pariwisata.

Namun, karena masih tergolong baru, Pokdarwis ini masih memerlukan dukungan dalam peningkatan sumber daya manusia anggota Pokdarwis tersebut. Sementara itu, sumber daya manusia merupakan salah satu sektor yang sangat berperan dalam mendukung pembangunan pariwisata. Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh Aulia et al. (2017), dimana mereka menyebutkan bahwa sumber daya manusia merupakan aspek utama yang sangat penting untuk diperhatikan dalam pariwisata dan orang-orang yang bersinggungan dengan bidang pariwisata tersebut harus menguasai berbagai hal yang terkait dengan pariwisata. Guna memetakan kebutuhan dari Pokdarwis PERWIRA terkait dengan peningkatan sumber daya manusia, maka Tim Pengabdian telah melakukan diskusi awal dengan anggota Pokdarwis PERWIRA.

Dari diskusi tersebut disimpulkan bahwa ada dua tantangan yang dihadapi oleh Pokdarwis PERWIRA. Pertama terkait dengan terbatasnya pengetahuan komunikasi lintas budaya padahal banyak wisatawan mancanegara yang berkunjung ke daerah wisata di Dusun Karanglo tersebut. Pengetahuan lintas budaya atau yang biasa disebut dengan *cross cultural understanding* diartikan sebagai kemampuan memahami perbedaan nilai, tradisi, dan produk budaya lainnya dari berbagai budaya (Kameo, 2007). Kemampuan memahami ini kemudian dapat membantu seseorang menerapkan ketrampilan komunikasi antar budaya. Komunikasi antar budaya dibedakan kedalam dua hal yaitu komunikasi verbal dan non-verbal (Kameo,

2007). Ketidakmampuan memahami dan berkomunikasi lintas budaya akan menimbulkan kebingungan saat berinteraksi dengan wisatawan luar negeri.

Kedua terkait dengan belum adanya *tour guide* yang menguasai bahasa Inggris aktif untuk memberikan pelayanan pariwisata yang mumpuni bagi wisatawan mancanegara yang datang. Setiap individu harus memiliki kemampuan berbahasa Inggris yang baik untuk mendukung kegiatan pariwisata di daerah tersebut (Tolkes, 2018, dikutip pada Oktavian et al., 2019). Kemampuan berbahasa Inggris kemudian menjadi hal yang sangat penting dikarenakan bahasa Inggris dianggap sebagai bahasa yang harus dikuasai jika masyarakat tersebut ingin memiliki daya saing internasional (Oktavian et al., 2019). Dengan demikian, pelatihan *English for Tourism* menjadi hal yang sangat dibutuhkan Pokdarwis PERWIRA. *English for Tourism* memerankan peran penting pada *hospitality industry* dan karenanya sangat penting untuk menguasai tuntutan keterampilan Bahasa tersebut (Wigati, 2020). Terlebih, Mahayanti dan Utami (2017) berpendapat bahwa pelatihan Bahasa Inggris akan meningkatkan pemahaman budaya asing. Pengetahuan dan komunikasi lintas budaya merupakan bagian tidak terpisahkan dari *English for Tourism*. Hal ini dikarenakan bahasa dan budaya merupakan dua unsur yang tidak dapat dipisahkan (Pujiyanti & Zulaini, 2014).

Kedua tantangan di atas merupakan hal yang harus ditanggapi oleh Pokdarwis PERWIRA dengan dukungan dari akademisi dalam sebuah program pengabdian masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Riduwan (2016) bahwa program pengabdian masyarakat dari institusi perguruan tinggi haruslah dirancang untuk membantu peningkatan sumber daya dan sebagai upaya untuk menanggapi tuntutan yang dinamis dan ada pada saat ini. Dengan sinergi tersebut, diharapkan Pokdarwis PERWIRA memiliki *tour guide* yang mumpuni dan anggotanya memiliki pengetahuan dan ketrampilan komunikasi lintas budaya yang baik. Dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia tersebut, visi Pokdarwis PERWIRA dalam memajukan sektor pariwisata dapat tercapai. Oleh karena latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka perlu dilaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat dengan judul ***Penguatan Kompetensi Cross Cultural Communication dan English for Tourism bagi Pokdarwis PERWIRA di Kecamatan Bandungan, Kabupaten Semarang.***

## **METODE PELAKSANAAN**

Pada pelatihan peningkatan pengetahuan dan komunikasi lintas budaya serta *English for Tourism* bagi Pokdarwis PERWIRA di Dusun Karanglo, Tim Pengabdian menggunakan berbagai metode dengan menggunakan pendekatan tematik berbasis kearifan lokal. Pendekatan tematik memiliki arti penting dalam membangun kompetensi karena: (1) menekankan keterlibatan peserta dalam proses pembelajaran, (2) menekankan pada konsep belajar sambil melakukan sesuatu (Hajar, 2013).

Berikut merupakan tabel yang menggambarkan metode pelaksanaan pengabdian masyarakat ini.

**Tabel 1.** Metode Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

No.	Kegiatan	Tujuan
1.	Survey awal pada obyek	Mengetahui kebutuhan mitra dan merumuskan solusi atas permasalahan yang dialami oleh mitra
2.	<p><i>Pemberian pelatihan yang terdiri dari beberapa kegiatan</i></p> <p><i>International community outreach: cultural sharing</i></p> <p>Pemaparan dari mahasiswa internasional Tim pengabdian berperan menjadi <i>interpreter</i></p> <p>Pemaparan materi tentang <i>Cross Cultural Understanding: CCU Principles, Culture, values, and attitudes</i></p> <p>Pelatihan komunikasi lintas budaya baik verbal dan non-verbal</p> <p>Pelatihan <i>English for Tourism: Introducing Yourself, welcoming guests, Explaining Products and cultures from the locals, Tour Guides Roles and Ethics, etc.</i></p>	<p>Memberikan gambaran berbagai budaya dari negara lain kepada peserta pelatihan dan menumbuhkan keberanian kepada peserta pelatihan untuk berinteraksi dengan mahasiswa asing yang memiliki latar budaya yang berbeda dengan para peserta pelatihan</p> <p>Memberikan pemahaman mengenai prinsip-prinsip pemahaman lintas budaya, kebudayaan, nilai dalam sebuah budaya dan <i>attitudes</i> terhadap budaya lain</p> <p>Memberikan pelatihan komunikasi lintas budaya baik secara verbal maupun non-verbal</p> <p>Memberikan pelatihan mengenai Bahasa Inggris untuk pariwisata yang meliputi cara memperkenalkan diri dan kebudayaan yang ada di daerah tersebut, <i>welcoming guests</i> dan etika sebagai <i>tour guide</i></p>
3.	<i>Monitoring and evaluation</i> (Monev)	Mengetahui kinerja pelatihan yang diberikan oleh Tim Pengabdian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan dijelaskan mengenai pelaksanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengabdian yang dibagi kedalam tiga tahapan yaitu *survey* awal pada obyek, pemberian pelatihan, dan *monev*.

### Survey Awal pada Obyek

Pada tahap ini, Tim Pengabdian bertemu dengan beberapa narasumber yang berasal dari Pokdarwis PERWIRA untuk melihat permasalahan atau tantangan yang dihadapi oleh pokdarwis tersebut. Dalam pertemuan dan diskusi tersebut disimpulkan ada dua tantangan yang menjadi fokus pada program pengabdian masyarakat yang dilaksanakan. Tantangan pertama adalah terkait dengan kurangnya pengetahuan lintas budaya anggota pokdarwis. Tantangan kedua adalah belum adanya *tour guide* ataupun minimnya kemampuan Bahasa Inggris yang spesifik terkait dengan bidang pariwisata atau *English for Tourism*.

Setelah mendapatkan dua hal yang mejadi fokus pengabdian masyarakat, maka Tim Pengabdian merumuskan solusi yang bisa ditawarkan untuk kedua masalah tersebut. Tim Pengabdian melaksanakan 4 (empat) kegiatan yaitu (1) mengadakan *sharing* budaya yang disebut dengan *International Community Outreach* program yang melibatkan beberapa mahasiswa asing untuk memberikan pemaparan budaya kepada para anggota pokdarwis, (2) pemberian pelatihan *Cross Cultural Understanding*, (3) pemberian pelatihan *Cross Cultural Communication* dan (4) pelatihan *English for Tourism*. Bagian berikutnya merupakan pembahasan dari masing-masing kegiatan tersebut dalam tahap pelaksanaan atau pemberian pelatihan.

### Pelaksanaan/Pemberian Pelatihan

1. International community outreach program yang melibatkan beberapa mahasiswa asing untuk memberikan pemaparan budaya mereka kepada para peserta pelatihan.
2. Pada kegiatan ini ada 4 (empat) mahasiswa asing yang terlibat yang berasal dari Syria, Thailand, Pakistan, dan Sudan Selatan. Pada agenda ini Tim Pengabdian berperan sebagai *interpreter* sehingga peserta dapat memahami penjelasan mahasiswa asing tersebut. Peserta pelatihan juga didorong untuk dapat bertanya kepada para mahasiswa asing dengan menggunakan Bahasa Inggris maupun Bahasa Indonesia dengan dibantu tim pengabdian sebagai penerjemah. Mahasiswa asing terlibat dalam sebuah diskusi mengenai kebudayaan negara asal mahasiswa asing. Setelah diskusi, peserta juga diminta untuk mengisi sebuah kuesioner mengenai manfaat kegiatan tersebut dan saran untuk perbaikan agenda serupa.
3. Pemberian pelatihan *cross cultural understanding* oleh Tim Pengabdian, untuk memberikan pemahaman pengetahuan lintas budaya sebagai dasar untuk komunikasi lintas budaya.
4. Pemberian pelatihan *cross cultural communication* yang diberikan oleh oleh Tim Pengabdian, yang menitik beratkan pada komunikasi verbal maupun non verbal dalam komunikasi lintas budaya.
5. Pemberian pelatihan *English for tourism* yang diberikan oleh oleh Tim Pengabdian, yang meliputi pengenalan diri, desa dan produk hasil desa, *welcoming guests, explaining local cultures* (festival bunga, ronda, etc.)

Total ada 24 peserta yang mengikuti pelatihan ini. Secara keseluruhan, peserta pelatihan menunjukkan antusiasme yang sangat tinggi selama rangkaian proses pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Pelatihan ini juga mendorong peserta untuk percaya diri dan berani dalam berkomunikasi dengan warga negara asing. Dengan demikian, anggota Pokdarwis ini akan memiliki anggota yang mampu berkomunikasi dengan warga negara asing yang berkunjung ke daerah mereka dengan menerapkan prinsip komunikasi lintas budaya verbal maupun non-verbal.



**Gambar 1.** Mahasiswa asing sedang memaparkan budaya dari negara masing-masing



**Gambar 2.** Pelatihan kemampuan komunikasi lintas budaya.

### **Monitoring and Evaluation (Monev)**

Dalam tahap monev, Tim Pengabdian mengadakan evaluasi terhadap kinerja program pengabdian masyarakat yang dilaksanakan yang meliputi beberapa aspek yaitu kendala yang dihadapi selama pelatihan, *response* peserta pelatihan dan dampak dari pelatihan yang diberikan. Dari hasil wawancara dengan para peserta pelatihan, maka didapatkan data bahwa peserta merasakan dampak positif dari pelatihan tersebut dalam beberapa hal yaitu (1) mendapatkan pengetahuan tentang berbagai budaya dan bagaimana menghadapi wisatawan dari berbagai negara tersebut, (2) beberapa peserta menyatakan lebih percaya diri dalam menggunakan Bahasa Inggris. Namun, untuk kemampuan Bahasa Inggris para anggota Pokdarwis masih harus terus diasah karena kemampuan Bahasa merupakan kemampuan yang terus-menerus harus diasah agar semakin baik. Maka dari itu, perlu ada pelatihan lanjutan dari pengabdian masyarakat ini.

Dalam pelaksanaan sebuah kegiatan, tidak lepas dengan adanya kendala dan masalah yang menghambat. Dalam pelaksanaan kegiatan ini ada beberapa kendala yang dihadapi oleh tim pengabdian yaitu (1) karena masih dalam masa pandemic COVID 19, maka peserta pelatihan dalam jumlah terbatas, dan (2) sempat tertundanya agenda pelatihan ini guna mendapatkan waktu yang tepat dan disetujui kedua belah pihak.

### **KESIMPULAN**

Dari kegiatan pengabdian masyarakat ini, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat mengenai peningkatan pengetahuan dan penguatakn kompetensi komunikasi lintas budaya bagi Pokdarwis PERWIRA berjalan dengan lancar. Tak hanya itu, kegiatan pengabdian ini mendapatkan respons yang sangat baik dari peserta pelatihan yang dapat dilihat dari hasil wawancara yang diperoleh. Hasil evaluasi yang dilakukan setelah dilaksanakan program pengabdian masyarakat ini adalah peningkatan pengetahuan dan kemampuan lintas budaya pada peserta pelatihan.

Mengingat besarnya manfaat dari kegiatan ini, maka selanjutnya perlu adanya program lanjutan yang berkesinambungan dengan program pengabdian masyarakat ini sehingga kompetensi dan keterampilan para peserta dapat terus ditingkatkan. Selain itu, kegiatan pengabdian serupa dapat dilakukan secara rutin baik di lokasi yang sama maupun di lokasi yang berbeda dengan sasaran masyarakat yang benar-benar membutuhkan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Universitas Islam Sultan Agung yang membantu pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dengan memberikan dana hibah internal pengabdian masyarakat. Selanjutnya, tim pengabdian juga berterima kasih kepada segenap jajaran Pokdarwis Perwira dan perangkat Desa Kenteng yang telah bersedia menjadi mitra dan membantu terlaksananya pengabdian masyarakat ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, V., Maulida, H., Kuzairi, K., & Saputra, I. H. (2017). Pelatihan penggunaan bahasa Inggris untuk pariwisata (English for tourism) bagi siswa SMKN 4 Banjarmasin. *J-ABDIPAMAS (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(1), 40-49. <http://dx.doi.org/10.30734/j-abdipamas.v1i1.78>
- Hajar, I. (2013). *Panduan Lengkap Kurikulum Tematik*. Diva Press.
- Kameo, R. (2007). *Cross Cultural Understanding: Required Readings and Exercises*. Satya Wacana Christian University.
- Mahayanti, N. W. S., & Utami, I. M. I. (2017). Pelatihan dan pendampingan penelitian tindakan kelas bagi guru bahasa Inggris SMP di kecamatan Sukasada. *Widya Laksana*, 6(2), 145-155. <https://doi.org/10.23887/jwl.v6i2.11619>
- Oktavian, Y., Husda, N. E., & Suhardianto, S. (2019). Kecakapan Berkomunikasi Berbasis English For Tourism Bermuatan Kearifan Lokal Masyarakat Kawling Seroja Kota Batam. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 25(4), 185-194.
- Putrawan, P. E., & Ardana, D. M. J. (2019). Peran Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dalam pengembangan pariwisata di desa munduk kecamatan Banjar kabupaten Buleleng. *Locus*, 11(2), 40-54. <https://doi.org/10.37637/locus.v11i2.279>
- Riduwan, A. (2016). Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh perguruan tinggi. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 3(2), 95.
- Pujiyanto, U. & Zuliani, F. R. (2014). *Cross Cultural Understanding: A Handbook to Understanding Others' Cultures*. CV. Hidayah.
- Website Pokdarwis PERWIRA <https://perwirapokdarwis.wordpress.com/>
- Wigati, E. (2020). *English for Tourism and Hospitality Industry*. CV. Pena Persada.