



PELATIHAN PERSIAPAN MENGHADAPI WISATAWAN LOKAL DAN MANCANEGERA MELALUI NEGOSIASI KOMUNIKASI DAN ADAPTASI BUDAYA

Muhamammad Rio Fariza, Indria
Angga Dianita, Abdul Fadli
Kalaloi, Rizchika Sakinah Octafia,
Maya Angelina Lantau

Universitas Telkom

Abstrak

Perkembangan desa wisata di Indonesia mendorong meningkatnya interaksi antara masyarakat lokal dan wisatawan yang berasal dari berbagai latar belakang budaya. Kondisi ini menuntut kesiapan sumber daya manusia desa wisata dalam menghadapi dinamika komunikasi lintas budaya yang terjadi dalam aktivitas pariwisata. Desa Wisata Alamendah di Kecamatan Rancabali, Kabupaten Bandung merupakan salah satu desa wisata yang memiliki potensi wisata alam, religi, dan agrowisata serta telah memperoleh pengakuan melalui Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI). Seiring meningkatnya kunjungan wisatawan, masyarakat desa wisata dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang adaptif untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan lokal maupun mancanegara. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan kapasitas pengurus desa wisata, perangkat desa, dan masyarakat yang terlibat dalam kegiatan pariwisata melalui pelatihan negosiasi komunikasi dan adaptasi budaya. Metode yang digunakan meliputi analisis kebutuhan mitra, pelaksanaan pelatihan komunikasi lintas budaya, simulasi interaksi pelayanan wisata, pendampingan praktik komunikasi, dan evaluasi kegiatan. Materi pelatihan mencakup komunikasi lintas budaya, negosiasi komunikasi dalam pelayanan wisata, adaptasi budaya, serta praktik hospitality dalam menghadapi wisatawan. Melalui kegiatan ini diharapkan peserta memiliki pemahaman mengenai pentingnya komunikasi lintas budaya serta mampu meningkatkan kesiapan dalam menghadapi wisatawan dari berbagai latar belakang budaya.

Kata Kunci: desa wisata, komunikasi lintas budaya, negosiasi komunikasi, adaptasi budaya, pelayanan wisata.

Abstract

The development of tourism villages in Indonesia has encouraged increasing interactions between local communities and tourists from diverse cultural backgrounds. This condition requires the readiness of tourism village human resources to respond to the dynamics of intercultural communication that occur in tourism activities. Alamendah Tourism Village in Rancabali District, Bandung Regency, is one of the tourism villages with natural, religious, and agrotourism potential and has received recognition through the *Anugerah Desa Wisata Indonesia* (ADWI) (Indonesian Tourism Village Award). As the number of tourist visits increases, the tourism village community is required to possess adaptive communication skills to provide quality services to both domestic and international tourists. This activity aims to enhance the capacity of tourism village administrators, village officials, and community members involved in tourism activities through communication negotiation and cultural adaptation training. The methods employed include partner needs analysis, implementation of intercultural communication training, tourism service interaction simulations, communication practice mentoring, and activity evaluation. The training materials cover intercultural communication, communication negotiation in tourism services, cultural adaptation, and hospitality practices in serving tourists. Through this activity, participants are expected to gain an understanding of the importance of intercultural communication and improve their readiness to interact with tourists from diverse cultural backgrounds.

Keywords: tourism village, intercultural communication, communication negotiation, cultural adaptation, tourism services.

Article history

Received : Juni 2026

Revised : Juli 2026

Accepted : September 2026

*Corresponding author

Muhamammad Rio Fariza

muhammadrioofariza@telkomuniversity.ac.id

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata berbasis komunitas, khususnya desa wisata, terus berkembang sebagai salah satu strategi pembangunan ekonomi lokal di Indonesia (Suprobawati et al., 2022). Desa wisata tidak hanya berfungsi sebagai destinasi rekreasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi sosial dan budaya antara masyarakat lokal dan wisatawan (Suprobawati et al., 2022; Dianita et al., 2026). Pengembangan desa wisata menjadi penting karena mampu mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat, pelestarian budaya lokal, serta pemberdayaan komunitas desa secara berkelanjutan (Mairiza & Noviarita, 2023; Dewi et al., 2024; Rozaq et al., 2026). Mitra dari pengabdian masyarakat ini adalah pengurus Desa Wisata Alamendah di Kecamatan Rancabali, Kabupaten Bandung, merupakan salah satu desa wisata yang memiliki potensi pariwisata yang beragam, meliputi wisata alam, wisata religi, dan agrowisata. Letaknya yang berada di jalur wisata Ciwidey menjadikan desa ini memiliki aksesibilitas yang baik serta kedekatan dengan berbagai destinasi wisata populer seperti Kawah Putih, Ranca Upas, dan kawasan wisata Rancabali. Potensi tersebut diperkuat dengan prestasi Desa Alamendah dalam ajang Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) yang menunjukkan keberhasilan desa dalam mengembangkan potensi pariwisata berbasis masyarakat (Ramadhan et al., 2023; Arifin et al., 2023).

Seiring dengan meningkatnya eksposur dan kunjungan wisatawan, masyarakat desa wisata tidak hanya berperan sebagai tuan rumah, tetapi juga sebagai komunikator budaya yang memperkenalkan identitas lokal kepada wisatawan. Interaksi antara masyarakat desa dan wisatawan menjadi bagian penting dari pengalaman wisata itu sendiri. Dalam konteks ini, kualitas komunikasi antara pengelola desa wisata dan wisatawan menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan dan citra destinasi wisata. Namun demikian, peningkatan jumlah wisatawan juga menghadirkan tantangan baru, terutama ketika wisatawan berasal dari latar belakang budaya, bahasa, dan kebiasaan yang berbeda. Perbedaan nilai budaya, norma sosial, gaya komunikasi, serta ekspektasi pelayanan wisata dapat memunculkan potensi kesalahpahaman komunikasi (Salahuddin, 2024; Sutarjo & Fariza, 2025). Oleh karena itu, pengurus dan pegiat desa wisata memerlukan kemampuan komunikasi lintas budaya agar mampu berinteraksi secara efektif dengan wisatawan lokal maupun mancanegara.

Dalam konteks pariwisata desa, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi wisata, tetapi juga sebagai proses negosiasi makna antara masyarakat lokal dan wisatawan. Negosiasi komunikasi menjadi penting ketika terjadi perbedaan persepsi, bahasa, maupun kebiasaan sosial dalam interaksi pelayanan wisata (Amanda & Meltareza, 2025). Kemampuan untuk beradaptasi secara budaya (*cultural adaptation*) dan melakukan negosiasi komunikasi akan membantu masyarakat desa wisata dalam memberikan pelayanan yang lebih inklusif, ramah, dan profesional. Berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan mitra desa wisata Alamendah, ditemukan bahwa pengurus desa wisata dan masyarakat yang terlibat dalam kegiatan pariwisata masih memerlukan penguatan kapasitas komunikasi dalam menghadapi wisatawan dari berbagai latar belakang. Selama ini, pelatihan yang diberikan lebih banyak berfokus pada promosi digital dan public speaking, sementara aspek

komunikasi lintas budaya dan adaptasi budaya dalam pelayanan wisata belum menjadi fokus utama (Kusumajanti et al., 2025).

Padahal, kemampuan komunikasi lintas budaya merupakan kompetensi penting dalam pengelolaan destinasi wisata yang semakin terbuka terhadap wisatawan global. Wisatawan tidak hanya mencari keindahan alam atau atraksi wisata, tetapi juga pengalaman interaksi sosial yang autentik dengan masyarakat lokal. Pengalaman komunikasi yang positif dapat meningkatkan kepuasan wisatawan sekaligus memperkuat citra desa wisata sebagai destinasi yang ramah wisatawan. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada pelatihan persiapan menghadapi wisatawan lokal dan mancanegara melalui penguatan kemampuan negosiasi komunikasi dan adaptasi budaya. Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kesiapan masyarakat desa wisata Alamendah dalam menghadapi dinamika komunikasi lintas budaya, meningkatkan kualitas pelayanan wisata, serta mendukung keberlanjutan pengembangan desa wisata berbasis komunitas.

Kegiatan pengabdian ini juga sejalan dengan upaya penguatan kapasitas masyarakat dalam menghadapi transformasi sektor pariwisata yang semakin global dan digital, di mana interaksi lintas budaya menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengalaman wisata. Dengan demikian, penguatan kompetensi komunikasi lintas budaya bagi pengurus desa wisata menjadi langkah strategis dalam mendukung pengembangan desa wisata yang berdaya saing dan berkelanjutan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan pelatihan partisipatif (participatory training) yang dikombinasikan dengan simulasi komunikasi lintas budaya dan pendampingan praktik pelayanan wisata. Pendekatan ini dipilih agar peserta tidak hanya memahami konsep komunikasi lintas budaya secara teoritis, tetapi juga mampu mempraktikkannya dalam situasi nyata pelayanan wisata. Metode pelaksanaan kegiatan dirancang secara bertahap agar proses pembelajaran berlangsung secara sistematis dan berkelanjutan.

1. Tahap Analisis Kebutuhan

Tahap awal kegiatan dilakukan melalui penjajakan dan koordinasi dengan mitra, yaitu pengurus Desa Wisata Alamendah, perangkat desa, dan kelompok masyarakat yang terlibat dalam kegiatan pariwisata. Pada tahap ini tim pengabdian melakukan diskusi, observasi awal, serta identifikasi kebutuhan pelatihan terkait komunikasi pelayanan wisata dan interaksi dengan wisatawan lintas budaya. Analisis kebutuhan ini bertujuan untuk memastikan bahwa materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat sasaran.

2. Tahap Perencanaan Program

Pada tahap ini tim pengabdian menyusun desain kegiatan pelatihan, termasuk kurikulum pelatihan, materi komunikasi lintas budaya, modul pelatihan, serta skenario simulasi interaksi

wisatawan. Selain itu, tim juga melakukan koordinasi teknis dengan mitra terkait waktu pelaksanaan, jumlah peserta, serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Tahap perencanaan ini penting untuk memastikan pelaksanaan kegiatan berjalan secara efektif dan terstruktur.

3. Tahap Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan dilaksanakan secara tatap muka dengan metode pembelajaran interaktif. Materi pelatihan meliputi: (1) konsep komunikasi lintas budaya dalam pariwisata, (2) negosiasi komunikasi dalam pelayanan wisata, (3) adaptasi budaya dalam interaksi dengan wisatawan, (4) strategi pelayanan wisata yang ramah wisatawan. Metode pembelajaran yang digunakan meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, dan berbagi pengalaman peserta. Pendekatan ini memungkinkan peserta untuk mengaitkan materi pelatihan dengan pengalaman mereka dalam mengelola desa wisata.

4. Tahap Simulasi dan Praktik

Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan simulasi interaksi pelayanan wisata menggunakan metode role play. Peserta mempraktikkan situasi komunikasi seperti menyambut wisatawan, menjelaskan potensi wisata, memberikan informasi layanan wisata, serta menghadapi perbedaan budaya dalam interaksi wisata. Simulasi ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi peserta serta membangun kepercayaan diri dalam menghadapi wisatawan lokal maupun mancanegara.

6. Tahap Pendampingan

Pendampingan dilakukan setelah pelatihan untuk membantu peserta menerapkan keterampilan komunikasi lintas budaya dalam aktivitas pelayanan wisata sehari-hari. Tim pengabdian memberikan umpan balik terhadap praktik komunikasi peserta serta membantu mengidentifikasi strategi komunikasi yang lebih efektif. Tahap pendampingan menjadi bagian penting dalam proses pemberdayaan masyarakat karena memastikan keberlanjutan hasil pelatihan.

7. Tahap Evaluasi

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengukur efektivitas pelatihan dan tingkat pemahaman peserta. Evaluasi dilakukan melalui diskusi reflektif, kuesioner kepuasan peserta, serta observasi terhadap praktik komunikasi peserta selama kegiatan berlangsung. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk perbaikan program pengabdian kepada masyarakat di masa mendatang serta untuk merumuskan rencana keberlanjutan kegiatan.

HASIL PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan persiapan menghadapi wisatawan lokal dan mancanegara melalui negosiasi komunikasi dan adaptasi budaya dilaksanakan pada tanggal 23 Juni 2026 di Desa Wisata Alamendah, Kecamatan Rancabali, Kabupaten Bandung. Kegiatan ini melibatkan tiga anggota tim pengabdian dan empat mahasiswa sebagai pendamping kegiatan. Peserta berjumlah 30 orang yang terdiri atas pengurus desa wisata, pengelola BUMDes Alenda, perangkat desa, serta masyarakat yang terlibat dalam aktivitas pelayanan wisata.

Kegiatan diawali dengan pemaparan mengenai pentingnya komunikasi lintas budaya dalam pengelolaan destinasi wisata. Pada sesi ini peserta diberikan pemahaman mengenai karakteristik wisatawan yang berasal dari berbagai latar belakang budaya serta tantangan komunikasi yang dapat muncul dalam interaksi pelayanan wisata. Materi juga menekankan pentingnya kemampuan adaptasi budaya sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pengalaman wisatawan selama berkunjung ke suatu destinasi.



Gambar 1. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Selanjutnya, tim pengabdian menyampaikan materi mengenai negosiasi komunikasi dalam pelayanan wisata. Materi yang diberikan meliputi strategi komunikasi dengan wisatawan lokal dan mancanegara, teknik membangun komunikasi yang efektif, kemampuan menyesuaikan pesan sesuai karakteristik wisatawan, serta penerapan hospitality dalam pelayanan wisata. Selain itu, peserta juga diberikan pemahaman mengenai pentingnya menjaga citra destinasi melalui komunikasi yang ramah, sopan, dan profesional.

Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan sesi simulasi dan praktik komunikasi pelayanan wisata. Peserta diberikan kesempatan untuk mempraktikkan berbagai situasi yang mungkin terjadi dalam interaksi dengan wisatawan, seperti penyambutan wisatawan, pemberian informasi mengenai destinasi wisata, pengenalan produk lokal, serta penanganan perbedaan budaya dalam komunikasi. Dalam sesi ini, peserta didampingi oleh tim

pengabdian dan mahasiswa pendamping sehingga dapat memahami penerapan materi dalam situasi pelayanan wisata yang nyata.

Melalui sesi praktik, peserta memperoleh pengalaman langsung dalam menerapkan prinsip komunikasi lintas budaya dan adaptasi budaya dalam konteks pelayanan wisata. Kegiatan simulasi menunjukkan bahwa peserta mulai memahami pentingnya penyesuaian gaya komunikasi sesuai dengan latar belakang wisatawan serta pentingnya membangun interaksi yang nyaman dan menghargai perbedaan budaya (Hidayat et al., 2025; Karlina et al., 2025).

Salah satu peserta menyampaikan bahwa pelatihan ini memberikan wawasan baru mengenai cara menghadapi wisatawan yang memiliki kebiasaan dan karakteristik yang berbeda. Menurutnya, materi yang diberikan membantu peserta memahami bagaimana membangun komunikasi yang lebih efektif sekaligus meningkatkan kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Pelaksanaan praktik menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dan adaptasi budaya memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan wisata. Kemampuan memahami kebutuhan wisatawan, menyesuaikan cara berkomunikasi, serta menunjukkan sikap yang ramah dan terbuka dapat membantu menciptakan pengalaman wisata yang lebih positif bagi pengunjung.

Selain aspek komunikasi, kegiatan ini juga menekankan pentingnya *hospitality* sebagai bagian dari pelayanan wisata. Peserta diberikan pemahaman bahwa masyarakat Desa wisata tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai representasi destinasi yang akan membentuk kesan wisatawan terhadap Desa Wisata Alamendah (Putri et al., 2025).



Gambar 2. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Diskusi yang berlangsung selama kegiatan menunjukkan adanya ketertarikan peserta terhadap pengembangan kemampuan komunikasi dalam sektor pariwisata. Peserta aktif mengajukan pertanyaan terkait pengalaman menghadapi wisatawan, perbedaan budaya yang sering ditemui, serta strategi komunikasi yang dapat diterapkan dalam berbagai situasi

pelayanan wisata. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas komunikasi masyarakat menjadi salah satu kebutuhan penting dalam mendukung pengembangan Desa Wisata Alamendah sebagai destinasi wisata yang semakin berkembang.

Secara keseluruhan, kegiatan pelatihan dan pendampingan berjalan dengan baik serta memberikan tambahan wawasan bagi peserta mengenai negosiasi komunikasi, komunikasi lintas budaya, dan adaptasi budaya dalam pelayanan wisata. Kegiatan ini menjadi salah satu upaya untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan wisata melalui penguatan kapasitas masyarakat dalam menghadapi wisatawan lokal maupun mancanegara secara lebih efektif dan profesional (Saraswati et al., 2025).

KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan komunikasi lintas budaya, negosiasi komunikasi, dan adaptasi budaya bagi pengelola Desa Wisata Alamendah telah terlaksana dengan baik dan mendapat respons positif dari peserta. Melalui pelatihan dan simulasi yang dilakukan, peserta memperoleh pemahaman mengenai pentingnya penyesuaian komunikasi dalam menghadapi wisatawan lokal maupun mancanegara serta meningkatkan kesiapan dalam memberikan pelayanan wisata yang lebih ramah dan profesional. Kegiatan ini diharapkan dapat mendukung penguatan kapasitas masyarakat desa wisata sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan dan citra positif Desa Wisata Alamendah sebagai destinasi wisata yang inklusif dan berdaya saing.

PUSTAKA

- Amanda, S. S., & Meltareza, R. (2025). Proses Komunikasi Antar Budaya Antara Pedagang Lokal Dengan Wisatawan Asing Di Pantai Kuta, Bali. *Komunika: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 3(2), 85–97.
- Arifin, H. S., Hadisiwi, P., Wdiyowati, W., Fuady, I., & Adiputra, A. V. (2023). Sikap masyarakat tentang terbentuknya desa wisata di Jatigede (Analisis rapid rural apraisal dengan pendekatan survey). *JP2N : Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara*, 1(3), 199-206. <https://doi.org/10.62180/v37n3580>
- Dewi, E. A. S., Prasanti, D., Aisha, S., Suminar, J. R., & Wibowo, K. A. (2024). Pengembangan potensi desa wisata dan gerakan sadar wisata di kawasan Jatigede. *JP2N : Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara*, 1(1), 85-94. <https://doi.org/10.62180/qrxaj641>
- Dianita, I. A., Widyaningrum, S. Y., Claudia, F., Octafia, R. S., & Lantau, M. A. (2026). Penguatan kompetensi pengurus Bumdes Alenda dalam pengelolaan media sosial sebagai sarana promosi unit usaha, produk dan komoditas. *JP2N : Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara*, 3(3), 345-352. <https://doi.org/10.62180/3zs5er40>.

- Hidayat, M. A., Corliana, T., & Mustika, S. (2025). Akomodasi Komunikasi Antar Budaya Pada Program JaLan MaPan MSIB Batch 7. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 532-548.
- Karlina, M., Hasbiyah, D., & Kusumadinata, A. A. (2025). Komunikasi Penerapan Budaya ICARE di Yasmina Foundation. *HUMANUS: Jurnal Sosiohumaniora Nusantara*, 2(2), 324-334. <https://doi.org/10.62180/42dr1d63>.
- Kusumajanti, K., Judijanto, L., Widodo, D. P., Ekasani, K. A., Suardana, I. K. P., Sutresna, A., ... & Rahmadiana, R. (2025). *Komunikasi Pariwisata*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Mairiza, K. T., & Noviarita, H. (2023). Meningkatkan kemampuan green economy dalam mendorong pengembangan desa wisata untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. *Revenue: Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Ekonomi Islam*, 6(02), 40-53.
- Putri, L. E., Rosiana, N., Shafwatunnisa, S. M., Jubaedah, S., Maspupah, S., Pratami, D., & Kusumadinata, A. A. (2025). Implementasi komunikasi interpersonal petugas Disdukcapil Kota Bogor pada layanan pembuatan identitas kependudukan digital. *JP2N : Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara*, 1(1), 75-89. <https://doi.org/10.62180/990m6539>
- Ramadhan, G., Saefullah, M. A. S., Iskandar, R., Rusmana, O., & Viano, M. R. O. (2023). Analisis peran sumber daya manusia dalam pengembangan pariwisata di Desa Wisata Alamendah Rancabali Kabupaten Bandung. *Masyarakat Pariwisata: Journal of Community Services in Tourism*, 33-37.
- Rozaq, M., Alwaton, Y., Kalaloi, A. F., Lantau, M. A., & Octafia, R. S. (2026). Pemanfaatan artificial intelligence dalam produksi konten website desa wisata Alamendah sebagai strategi penguatan branding dan transformasi digital desa. *JP2N : Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara*, 3(3), 338-344. <https://doi.org/10.62180/n1ngqp63>
- Salahuddin, S. P. (2024). Komunikasi Dalam Organisasi Multikultural. *Komunikasi Sosial Dan Lintas Budaya*, 2(1), 45-58.
- Saraswati, R., Malabay, M., & Yuliaty, Y. (2025). Pelatihan Komunikasi Lintas Bahasa untuk Masyarakat Desa Wisata di Desa Kadugenep. *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 619-628.
- Suprobawati, D., Sugiharto, M., & Miskan, M. (2022). Strategi pengembangan desa wisata kreatif berbasis masyarakat kearifan lokal Hendrosari Gresik. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 6(1), 53-68.
- Sutarjo, M. A. S., & Fariza, M. R. (2025). Public speaking bagi pelajar MAN 1 Pangandaran: Penguatan soft skill dan kompetensi komunikasi remaja. *JP2N : Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara*, 2(3), 306-313. <https://doi.org/10.62180/fe3f8x14>.