*ABISATYA: Journal of Community Engagement*
**Vol. 3 No. 1 2025**
**ISSN: 3047-8596**
https://journal.unesa.ac.id/index.php/abisatya

# Peningkatan Pemahaman Lintas Budaya (Cross Culture Understanding) Bagi Pokdarwis di Kota Mataram Nusa Tenggara Barat

**Lutfi Saksono*[1], Raden Roro Dyah Woroharsi Parnaningroem[2], Agus Ridwan[3], Meilita Hardika[4], Fahmi Wahyuningsih[5], Prima Vidya Asteria[6]**
[123456](Universitas Negeri Surabaya, Indonesia)
e-mail: ***lutfisaksono@unesa.ac.id**

**Abstrak**

*Pelatihan pemahaman lintas budaya menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan pariwisata yang inklusif dan ramah budaya. Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman anggota Pokdarwis di Kota Mataram mengenai budaya Jerman, guna menghadapi tantangan interaksi antarbudaya dalam konteks pariwisata internasional. Metode yang digunakan adalah pelatihan partisipatif selama dua hari yang mencakup sesi pengenalan budaya, simulasi layanan wisata, dan diskusi reflektif. Kegiatan ini melibatkan lima Pokdarwis dengan total sepuluh peserta. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta terhadap nilai-nilai budaya, etiket wisata, dan strategi komunikasi lintas budaya. Pelatihan juga memunculkan inisiatif peserta dalam mengembangkan narasi wisata berbasis potensi lokal yang sesuai dengan karakteristik wisatawan Jerman. Program ini memberikan dampak positif terhadap kesiapan Pokdarwis dalam menyambut wisatawan mancanegara dan memperkuat citra pariwisata Kota Mataram sebagai destinasi berkelas internasional.*

***Kata kunci***— *Lintas Budaya, Pokdarwis, Pelatihan Pariwisata, Budaya Jerman*

**Abstract**

*Cross-cultural understanding training is a strategic effort to improve inclusive and culturally sensitive tourism services. This community engagement program aimed to enhance the awareness and cultural competence of tourism awareness groups (Pokdarwis) in Mataram City in relation to German cultural values. A two-day participatory training method was implemented, including cultural introduction sessions, tourism service simulations, and reflective group discussions. Five Pokdarwis groups participated with a total of ten active members. The results indicated significant improvements in participants' understanding of cultural norms, tourism etiquette, and communication strategies. Furthermore, the training inspired participants to develop local narratives that match the preferences of German tourists. This program contributed positively to the readiness of Pokdarwis members to interact with international visitors and strengthened Mataram City's image as a competitive and culturally aware tourism destination.*

***Keywords***— *Cross-Cultural, Pokdarwis, Tourism Training, German Culture*

## 1. PENDAHULUAN

Bagian pendahuluan berisi: latar belakang/isu/permasalahan/urgensi dan rasionalisasi pengabdian. Tujuan kegiatan dan rencana pemecahan masalah disajikan dalam bagian ini. Kajian teoritik yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan pengembangan hipotesis (jika ada) dimasukkan dalam bagian pendahuluan. Contoh pengutipan (Crosley, 2021).

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting yang berkontribusi signifikan terhadap perekonomian Indonesia (Hasibuan et,al., 2023). Pemerintah Indonesia tidak hanya mengembangkan pariwisata yang sudah mapan seperti Bali, tetapi juga mendorong pariwisata di daerah lain untuk terus maju dan berkembang. Salah satu daerah di Indonesia yang menjadi pintu gerbang pariwisata Indonesia adalah Lombok. Pulau ini dikenal memiliki keindahan alam yang beragam mulai dari dasar laut hingga

puncak gunung. Selain wisata alam Lombok juga memiliki wisata budaya yang sangat menarik. Saat ini Lombok juga menjadi perhatian penggemar balap internasional berkat kehadiran sirkuit internasional Mandalika (Hadi, et.al. 2021).

Kehadiran *event* internasional di Lombok tentu saja berdampak pada pariwisata Kota Mataram yang merupakan ibukota Provinsi Nusa Tenggara Barat, Lombok. Sebagai salah satu pintu masuk destinasi pariwisata di Indonesia, Kota Mataram memiliki potensi besar untuk menarik wisatawan domestik dan mancanegara (Permadi, et.al., 2021). Tentu saja ada tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan pariwisata di Kota Mataram. Tantangan tersebut adalah meningkatkan kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan wisatawan dari berbagai latar belakang budaya (Athar, 2021). Salah satu layanan yang penting adalah pemahaman lintas budaya (*cross-culture understanding*), karena pemahaman lintas budaya menjadi aspek penting yang harus dikuasai oleh pelaku wisata (De-La-Cruz-Diaz, et.al., 2023; Chand, et.al., 2024).

Keberagaman budaya antara wisatawan internasional dengan masyarakat lokal di Mataram dapat menjadi peluang sekaligus tantangan. Perbedaan dalam bahasa, kebiasaan, nilai-nilai, dan ekspektasi sering kali menjadi sumber kesalahpahaman yang dapat mengurangi kualitas pengalaman wisata (Jiang, Zhang, 2024). Oleh karena itu, pemahaman lintas budaya sangat diperlukan agar para pelaku wisata dapat menjembatani perbedaan tersebut dengan lebih efektif, menciptakan hubungan yang harmonis, dan meningkatkan daya saing pariwisata Kota Mataram.

Pemahaman lintas budaya adalah kemampuan untuk mengenali, memahami, dan menghargai perbedaan budaya yang ada antara individu atau kelompok dari latar belakang budaya yang berbeda (Nafa, et.al., 2023). Cakupan pemahaman lintas budaya adalah pemahaman tentang nilai-nilai, norma, bahasa, tradisi, perilaku, dan cara pandang suatu budaya, serta bagaimana aspek-aspek tersebut memengaruhi interaksi antarbudaya (Sukirmiyadi, A. 2016; Ratnasari, 2018). Dalam konteks pariwisata, pemahaman lintas budaya memainkan peran yang sangat penting karena sektor ini melibatkan interaksi antara wisatawan dari berbagai latar belakang budaya dan masyarakat lokal.

Dengan demikian, pemahaman lintas budaya merupakan komponen kunci yang dapat mendukung keberhasilan sektor pariwisata, terutama dalam konteks interaksi internasional. Penerapan pemahaman lintas budaya secara luas dapat menciptakan pariwisata yang tidak hanya menguntungkan secara ekonomi, tetapi juga mempererat hubungan antarbudaya dan menciptakan pengalaman yang lebih bermakna bagi semua pihak yang terlibat (Guoqiang, et.al., 2023).

Salah satu negara Eropa yang menjadi pasar utama wisatawan internasional di Nusa tenggara Barat adalah Jerman. Wisatawan asal Jerman dikenal memiliki preferensi terhadap pengalaman autentik, layanan yang ramah, serta lingkungan yang berkelanjutan (Artajaya & Yanti, 2020; Kristianto, et.al., 2021). Dengan pemahaman lintas budaya yang baik, pelaku wisata di Kota Mataram dapat lebih memahami karakteristik wisatawan Jerman dan menyesuaikan layanan serta pengalaman wisata yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Perkembangan pariwisata di Kota Mataram tidak lepas dari peran kelompok sadar wisata atau Pokdarwis yang tersebar di berbagai kelurahan. Secara umum Pokdarwis memiliki peran sentral dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkesan. Sebagai ujung tombak interaksi dengan wisatawan, mereka tidak hanya bertugas memandu dan melayani wisatawan, tetapi juga bertindak sebagai duta budaya yang merepresentasikan kekayaan budaya lokal (Sutiani, 2021; Setiawan, 2022; Salsabila & Puspitasari, 2023). Untuk itu, peningkatan kapasitas mereka melalui pelatihan pemahaman lintas budaya menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pariwisata di Kota Mataram.

Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pelatihan pemahaman lintas budaya bagi anggota Pokdarwis di Kota Mataram. Kegiatan ini akan difokuskan pada pengenalan budaya Jerman, strategi komunikasi lintas budaya, serta cara mengelola interaksi dengan wisatawan internasional secara profesional dan ramah. Dengan pendekatan yang interaktif dan praktis, pelatihan ini diharapkan dapat membekali peserta dengan pengetahuan dan keterampilan yang relevan.

Selain meningkatkan kemampuan individu, pelatihan ini juga bertujuan untuk mendorong kesadaran kolektif tentang pentingnya keberagaman budaya dalam sektor pariwisata. Hal ini sejalan dengan visi Kota Mataram untuk menjadi destinasi wisata yang inklusif, ramah budaya, dan berdaya saing tinggi di tingkat global. Dengan kolaborasi yang baik antara pemerintah daerah, komunitas wisata,

*ABISATYA: Journal of Community Engagement*
**Vol. 3 No. 1 2025**
**ISSN: 3047-8596**
https://journal.unesa.ac.id/index.php/abisatya

dan masyarakat lokal, diharapkan pariwisata Kota Mataram dapat terus berkembang secara berkelanjutan.

Melalui pelatihan ini, anggota Pokdarwis juga akan dibekali dengan keterampilan untuk menyusun strategi promosi budaya lokal yang sesuai dengan preferensi wisatawan Jerman. Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya berfokus pada interaksi interpersonal, tetapi juga pada pengembangan potensi budaya lokal sebagai daya tarik wisata utama. Secara keseluruhan, pelatihan pemahaman lintas budaya ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pengembangan pariwisata di Kota Mataram.

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif-edukatif yang menekankan pada keterlibatan aktif peserta dalam memahami isu lintas budaya Indonesia–Jerman. Kegiatan dilakukan selama dua hari berturut-turut pada bulan September 2024 di Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, dengan melibatkan anggota dari lima Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), yaitu: Pokdarwis Kamasan, Pokdarwis Ampenan Kota Toea, Pokdarwis Bahana Lestari, Pokdarwis Gilian Sayang-Sayang, dan Pokdarwis Tanjung Samudera.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi:

1) Sosialisasi dan koordinasi awal dengan perwakilan Pokdarwis dan Dinas Pariwisata Kota Mataram untuk menjelaskan tujuan serta jadwal kegiatan.
2) Workshop interaktif mengenai budaya Jerman dan Indonesia, mencakup nilai-nilai sosial, komunikasi, etiket wisata, serta studi kasus lintas budaya.
3) Simulasi layanan wisata berbasis budaya dengan skenario turis dari Jerman, untuk mengasah kemampuan komunikasi peserta.
4) Diskusi dan refleksi mengenai tantangan serta strategi dalam menghadapi wisatawan mancanegara, khususnya dari Jerman.

Strategi pelaksanaan difokuskan pada pembelajaran kolaboratif, pemanfaatan media visual dan praktik langsung, serta penggunaan narasumber dengan latar belakang hubungan internasional dan kebudayaan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Partisipasi Peserta dan Pelaksanaan Program

Kegiatan pelatihan berlangsung selama dua hari, diikuti oleh 10 peserta dari lima Pokdarwis yang berbeda di Kota Mataram. Setiap Pokdarwis mengirimkan dua perwakilan aktif, yang sebagian besar merupakan pengurus harian atau pemandu wisata.

Tabel 1. Jumlah Peserta Dari Masing-Masing Pokdarwis

| No | Nama Pokdarwis | Jumlah Peserta | Total Anggota Pokdarwis |
|---|---|---|---|
| 1 | Pokdarwis Kamasan | 2 | 10 |
| 2 | Pokdarwis Ampenan Kota Toea | 2 | 20 |
| 3 | Pokdarwis Bahana Lestari | 2 | 12 |
| 4 | Pokdarwis Gilian Sayang-Sayang | 2 | 10 |
| 5 | Pokdarwis Tanjung Samudera | 2 | 30 |
| | **Total** | **10** | |

*ABISATYA: Journal of Community Engagement*
**Vol. 3 No. 1 2025**
**ISSN: 3047-8596**
https://journal.unesa.ac.id/index.php/abisatya

Kegiatan dibuka dengan sambutan dari perwakilan Dinas Pariwisata Kota Mataram dan dilanjutkan dengan pemaparan materi utama oleh dua narasumber yang memiliki latar belakang dalam studi kebudayaan Jerman dan pengalaman di bidang pariwisata dan kerja sama internasional yaitu Lutfi Saksono, S.Pd., M.Pd., dan Ajeng Dianing Kartika, S.S., M.Hum. Lutfi Saksono, S.Pd., M.Pd., merupakan dosen Sastra Jerman Universitas negeri Surabaya yang pernah menjadi pramuwisata (*deutschsprachige Reiseleiter*) di Lombok Nusa Tenggara Barat dan bekerja di BIDY Tour Ampenan Mataram, sedangkan Ajeng Dianing Kartika, S.S., M.Hum., merupakan dosen Sastra Jerman Unesa yang menyelesaikan studi magisternya di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Indonesia.

Gambar 1. Para Narasumber Menyampaikan Materi Tentang *Cross Culture Understanding*

Hasil Peningkatan Pemahaman Budaya

Untuk mengetahui efektivitas pelatihan, peserta diberikan pre-test dan post-test yang berisi 15 soal pilihan ganda dan 5 soal uraian singkat. Hasil menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pemahaman peserta.

Tabel 2. Rata-rata skor pemahaman peserta sebelum dan sesudah pelatihan

| Aspek yang Dievaluasi | Pre-Test (%) | Post-Test (%) | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Pengetahuan dasar tentang budaya Jerman | 32% | 85% | Peningkatan signifikan |
| Etiket komunikasi dalam konteks wisata | 28% | 82% | Peningkatan tajam |
| Strategi pelayanan wisata antarbudaya | 35% | 88% | Pemahaman lebih aplikatif |
| Kesadaran akan stereotip dan perbedaan budaya | 30% | 84% | Lebih reflektif |

**Integrasi dengan Potensi Lokal**

Selain peningkatan pemahaman budaya asing, pelatihan juga mendorong peserta untuk merefleksikan kekuatan budaya lokal. Peserta diajak untuk merancang narasi wisata yang memadukan nilai budaya Lombok dengan ekspektasi wisatawan Jerman yang menyukai autentisitas dan keberlanjutan.

Contohnya:

1) Pokdarwis Kamasan mengusulkan pengemasan ulang produk kerajinan lokal dengan penekanan nilai sejarah dan simbolisme.
2) Pokdarwis Tanjung Samudera merancang skenario interaksi dengan turis Jerman dalam konteks wisata pesisir dan kebersihan laut (*sustainability tourism*).
3) Pokdarwis Ampenan Kota Toea membuat perencanaan event tahunan yang mendukung keberadaan gedung-gedung tua masa kolonial (*heritage tourism*).
4) Pokdarwis Gilian dan Bahana Lestari cenderung mengedepankan potensi alam seperti sungai dan hutan yang bisa menjadi destinasi alternatif di Lombok selain laut dan gunung.

Hal ini mendukung pendapat Guoqiang et al. (2023) bahwa strategi pelayanan lintas budaya yang baik adalah ketika budaya lokal mampu berdialog secara produktif dengan budaya global.

## 4. KESIMPULAN

Kegiatan ini merupakan kegiatan yang positif yang dapat memberi dampak pada keberlangsungan pariwisata yang dikelola oleh Pokdarwis. Sayangnya, ada beberapa tantangan yang dihadapi selama pelatihan, yaitu (1) keterbatasan waktu, mengingat peserta ingin sesi lebih mendalam terkait praktik komunikasi dalam bahasa Jerman; (2) akses materi berkelanjutan, karena peserta tidak memiliki referensi daring atau cetak yang cukup; dan (3) kurangnya pengalaman langsung, sehingga perlu adanya program magang singkat atau pertukaran budaya. Sebagai tindak lanjut dari kegiatan ini, maka perlu dikembangkan modul pelatihan daring, dilakukan kolaborasi dengan lembaga bahasa dan kebudayaan Jerman (seperti Goethe-Institut), dan disusun buku saku lintas budaya untuk Pokdarwis. Sebagaimana diketahui tidak semua Pokdarwis memiliki sumber daya yang cukup untuk mengelola destinasi wisata. Jika destinasi wisata dikelola dengan baik, maka Pokdarwis akan mampu menyejahterakan dirinya sendiri dan masyarakat sekitar.

## DAFTAR PUSTAKA

Artajaya, M., & Yanti, KNK. (2020). Persepsi Wisatawan Jerman Terhadap Kualitas Pelayanan Pramuwisata Berbahasa Jerman Di Denpasar. Jurnal Kepariwisataan. 19(2), 132-144. DOI: https://doi.org/10.52352/jpar.v19i2.429

Athar, LMI, et.al. (2021). Pengembangan Konsep Pariwisata Perkotaan (Urban Tourism) di Kota Mataram. Media Bina Ilmiah, Vol.16 (4) 6655-6660. http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI

Chand, P., et.al. (2024). Cultural Exchange And Cross-Cultural Understanding In Homestays, Garhwal Region, Educational Administration: Theory and Practice, 30(5), 5343-5356 DOI: https://10.53555/kuey.v30i5.3786

De-La-Cruz-Diaz, M., et.al. (2023), Cross-Cultural Impacts on Tourism, Hospitality, and Recreation", Alvarez-Risco, A., Rosen, M.A. and Del-Aguila-Arcentales, S. (Ed.) Sustainable Management in COVID-19 Times (Advanced Series in Management, Vol. 30), Emerald Publishing Limited, Leeds, pp. 255-264. https://doi.org/10.1108/S1877-636120230000030034

Guoqiang, Z., et.al. (2023). Cross-Cultural Communication Strategies for Enhancing Customer Satisfaction in the Travel and Tourism Industry. International Journal for Multidisciplinary Research (IJFMR). 5(6). 1-10. www.ijfmr.com

Hasibuan, IM, et.al. (2023). Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap Perekonomian Nasional. Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah. 8(2), 1200-1217. DOI: http://dx.doi.org/10.30651/jms.v8i2.19280

Jiang, R., & Zhang, X. (2024). Cross - cultural Communication and Conflict Resolution in Tourism. Journal of Social Science Humanities and Literature, 7(4). 6-10. DOI: https://10.53469/jsshl.2024.07(04).02

Kristianto, Y., Sendra, IM., & Nugroho, S. (2021). Konsep Berwisata Orang Jerman: Tinjauan Etnopragmatik Jurnal Analisis Pariwisata. 18(1). 39-46. https://ojs.unud.ac.id/index.php/jap/article/view/75812>

Nafa, ANH, et.al. (2023). Developing Cross-Cultural Understanding (CCU) Materials in Tourism Guiding For Vocational Students. English Review: Journal of English Education, 11(2), 539-550. https://doi.org/10.25134/erjee.v11i2.6653

Permadi, LA, et.al. (2021). Potensi Pengembangan Wisata Di Kota Mataram Berdasarkan Persepsi Dan Preferensi Wisatawan. JSEH (Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora), 7(2), 207-220. http://jseh.unram.ac.id

Ratnasari, D. (2018). The Importance of Cross-Cultural Understanding in Foreign Language Teaching in The Asian Context, Bahasa dan Seni: Jurnal Bahasa, Sastra, Seni, dan Pengajarannya. 46(2), 124-131. DOI: https://doi.org/10.17977/um015v46i22018p124

Salsabila, I., & Puspitasari, AY., (2023). Peran Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) dalam

Pengembangan Desa Wisata, Jurnal Kajian Ruang, 3(2), 241-264. http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/k

Setiawan, A., (2022). Peran POKDARWIS dalam Pengembangan Destinasi Wisata Pantai Biru Kersik Kecamatan Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara. Journal Administrasi Bisnis, 10(3): 263-272, http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/jadbis/index

Sukirmiyadi, A., (2016). The Role of Cross-Cultural Understanding (CCU) in Foreign Language Learning. Journal of Applied Linguistics and Language Research. 3(6), 138-145 www.jallr.com

Sutiani, NW., (2021). Peran Serta Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Dalam Pengembangan Desa Wisata Di Desa Taro Kecamatan Tegallalang Kabupaten Gianyar. Jurnal Cakrawarti, 4(2), 70-79. DOI: https://doi.org/10.47532/jic.v4i2.304