

PELATIHAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS DAN ETIKET LINTAS BUDAYA BERBASIS AI UNTUK MENINGKATKAN PARIWISATA DESA KALIBUKBUK

Luh Indrayani¹, IGA Lokita Purnamika Utami², I Ketut Resika Arthana³, Kadek Wirahyuni⁴, I Ketut Trika Adi Ana⁵

^{1,2,5} Jurusan Bahasa Asing FBS UNDIKSHA; ³ Jurusan Ilmu Komputer FTK UNDIKSHA; ⁴ Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia FBS UNDIKSHA

Email: luh.indrayani@undiksha.ac.id

ABSTRACT

Observations in Kalibukbuk Village indicated that the community's ability to communicate in English for tourism and their understanding of cross-cultural etiquette remain limited. This situation has resulted in less optimal services for international tourists, highlighting the need to enhance professional communication capacity. To address this issue, a community service program was implemented through training and mentoring on English communication, cross-cultural etiquette, and the use of artificial intelligence (AI) as a medium for communication practice. The methods applied included training sessions, hands-on practice, group discussions, and mentoring. Evaluation results showed that the program improved participants' knowledge and practical skills. Pre-test and post-test findings further demonstrated significant gains in understanding English communication and cross-cultural etiquette. Role-play activities revealed that participants were able to apply appropriate language expressions and etiquette relevant to tourism contexts. These skills are expected to be consistently practiced, thereby improving service quality and tourism development in Kalibukbuk Village.

Keywords: *english communication, cross cultural etiquette, AI, tourism*

ABSTRAK

Berdasarkan hasil pengamatan di Desa Kalibukbuk, kemampuan masyarakat dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris untuk pariwisata serta pemahaman etiket lintas budaya masih terbatas. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya pelayanan wisatawan mancanegara sehingga diperlukan peningkatan kapasitas komunikasi yang lebih profesional. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, dilaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan dan pendampingan komunikasi bahasa Inggris, etiket lintas budaya, serta pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) sebagai media latihan komunikasi. Metode yang digunakan adalah pelatihan, praktik langsung, diskusi, dan pendampingan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelatihan menambah pengetahuan dan keterampilan praktis. Selain itu, hasil pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pemahaman peserta terkait komunikasi bahasa Inggris dan etiket lintas budaya. Dari kegiatan *role-play*, peserta telah mampu berkomunikasi dengan language expression and etiket yang berterima sesuai konteks komunikasi pariwisata. Diharapkan, keterampilan ini dapat terus dipraktikkan secara konsisten dalam berinteraksi dengan wisatawan sehingga mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan pariwisata di Desa Kalibukbuk.

Kata kunci: *komunikasi bahasa inggris, etiket lintas budaya, AI, pariwisata*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi, keterampilan komunikasi menjadi salah satu kompetensi kunci yang harus dimiliki oleh setiap individu, terutama bagi mereka yang terlibat dalam industri layanan seperti pariwisata. Kemampuan untuk menyampaikan informasi secara jelas, sopan, dan adaptif tidak hanya membangun citra profesional, tetapi juga meningkatkan

pengalaman positif wisatawan (Rahayu, 2025). Namun, komunikasi lintas budaya tidak cukup hanya dengan menguasai bahasa asing. Pemahaman terhadap etiket komunikasi internasional juga sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat terjadi akibat perbedaan norma budaya (Sudiarta & Subadra, 2024: 38-39). Kemampuan untuk menunjukkan sikap hormat, responsif, dan empatik dalam interaksi

multikultural merupakan bentuk nyata dari cross-cultural understanding yang menjadi landasan penting dalam pelayanan pariwisata berstandar global. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa mengajarkan bahasa asing tanpa menyertakan elemen budaya menyebabkan pembelajaran yang kurang efektif (Ratnasari, 2018: 124-126). Pemahaman lintas budaya merupakan komponen esensial yang perlu diajarkan secara eksplisit di kelas bahasa asing untuk membangun kompetensi komunikasi global yang efektif.

Seiring dengan perkembangan teknologi, khususnya kecerdasan buatan (AI), proses pembelajaran keterampilan komunikasi kini dapat dilakukan secara lebih fleksibel dan terpersonalisasi. Teknologi seperti chatbot percakapan dan simulasi komunikasi berbasis suara telah terbukti mampu meningkatkan motivasi belajar, kepercayaan diri, dan keterampilan praktis pengguna dalam berbahasa asing, terutama di kalangan pembelajar dewasa (Fathi et al., 2024: 9-12; Moybeka et al., 2023: 3-9). Lebih jauh lagi, Indrayani et al., (2025: 3-5) mengkonfirmasi bahwa AI berbasis suara terbukti efektif terhadap motivasi belajar karena AI mampu memberikan pembelajaran yang terpersonalisasi, feedback yang cepat dan akurat serta mengatasi masalah psikologis. Bagi pelaku wisata di kawasan perdesaan, seperti

Desa Kalibukbuk di pesisir utara Bali, pemanfaatan teknologi AI membuka peluang besar untuk mengakses pelatihan yang bersifat mandiri, berkelanjutan, dan kontekstual sesuai kebutuhan lokal. Desa Kalibukbuk dikenal sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Bali Utara dengan atraksi utama seperti wisata bahari, lumba-lumba liar di laut lepas, serta kekayaan budaya masyarakat pesisir (Pemerintah Kabupaten Buleleng, 2024). Namun, potensi besar ini belum sepenuhnya didukung oleh kesiapan sumber daya manusia lokal, khususnya dalam hal keterampilan komunikasi dan etiket pelayanan. Berdasarkan

observasi awal dan wawancara dengan tokoh masyarakat serta pelaku wisata setempat, ditemukan beberapa permasalahan utama, antara lain:

1. Pelaku wisata lokal masih memiliki keterbatasan dalam kemampuan berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris yang fungsional dan kontekstual;
2. Rendahnya pemahaman terhadap etiket lintas budaya yang sesuai dengan standar layanan wisata global;
3. Minimnya pemanfaatan teknologi sebagai sarana pembelajaran Bahasa Inggris secara mandiri dan praktis;
4. Tidak adanya sistem pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan dan aplikatif.

Untuk menjawab tantangan tersebut, kegiatan pengabdian ini dirancang dengan tujuan membekali pelaku wisata Desa Kalibukbuk dengan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris praktis dan pemahaman etiket layanan internasional, yang dikembangkan melalui pendekatan berbasis teknologi AI. Kegiatan ini mencakup pelatihan konsep komunikasi layanan wisata, praktik berbicara dalam situasi umum seperti menyambut tamu, menjelaskan aktivitas wisata, hingga menanggapi keluhan, serta penggunaan aplikasi AI sebagai media belajar mandiri.

Dengan mengikuti pelatihan ini, pelaku wisata diharapkan dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara kontekstual, sopan, dan efektif dalam menghadapi wisatawan asing. Pendekatan berbasis AI juga diharapkan mampu memfasilitasi proses belajar berkelanjutan, bahkan setelah kegiatan pelatihan formal berakhir, sehingga pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan daya saing pariwisata Desa Kalibukbuk secara global.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, kegiatan pengabdian ini dirancang untuk membekali pelaku wisata di Desa Kalibukbuk dengan keterampilan komunikasi bahasa Inggris praktis, pemahaman etiket lintas budaya, dan

pemanfaatan AI sebagai media latihan mandiri. Roadmap kegiatan meliputi survei kebutuhan, perancangan modul, pelatihan interaktif (teori dan praktik), pendampingan, serta evaluasi. Outcome yang diharapkan adalah meningkatnya kompetensi komunikasi dan etiket pelayanan pelaku wisata, sementara output kegiatan berupa laporan pengabdian, artikel ilmiah, serta publikasi video dokumentasi. Dengan demikian, program ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan wisata dan memperkuat daya saing Desa Kalibukbuk di tingkat global.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Kalibukbuk, Kecamatan Buleleng, dengan sasaran utama pelaku wisata lokal dan karang taruna. Jumlah peserta ditargetkan sebanyak 15 orang.

Metode pelaksanaan dirancang secara partisipatif dan terdiri atas lima tahapan utama:

1. Survei awal: Observasi lapangan dan wawancara dengan pelaku wisata serta aparat desa untuk mengidentifikasi kebutuhan, hambatan, dan peluang peningkatan keterampilan komunikasi.
2. Perencanaan program: Penyusunan rencana pelatihan berdasarkan analisis kebutuhan, meliputi modul komunikasi bahasa Inggris untuk pariwisata, etiket lintas budaya, dan panduan penggunaan aplikasi AI.
3. Persiapan: Pembuatan materi pelatihan, instalasi aplikasi AI berbasis chatbot/voice, serta koordinasi dengan perangkat desa dan komunitas.

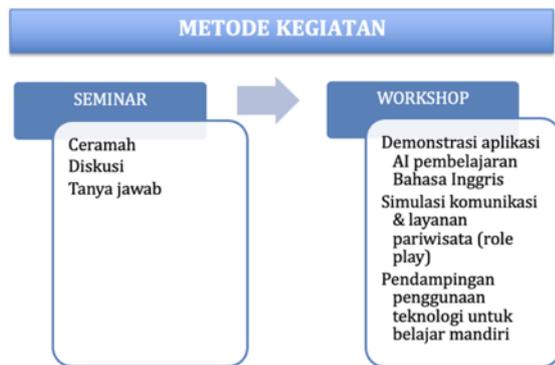
4. Pelatihan dan pendampingan: Sesi pertama berupa ceramah interaktif, diskusi, dan studi kasus tentang komunikasi layanan wisata dan etiket lintas budaya. Sesi kedua berupa praktik langsung dengan role-play dan simulasi percakapan menggunakan AI.
5. Evaluasi: Dilakukan melalui pre-test dan post-test, observasi praktik role-play, serta kuesioner kepuasan peserta.

Instrumen yang digunakan meliputi: (1) lembar observasi, (2) kuesioner pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman, (3) lembar evaluasi kegiatan, serta (4) produk latihan peserta berupa simulasi percakapan.

Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dan kuantitatif sederhana. Hasil pre-test dan post-test dibandingkan untuk melihat peningkatan pemahaman, sedangkan data kualitatif dari observasi, role-play, dan hasil evaluasi digunakan untuk menilai penerapan praktis dan kepuasan peserta.

Kerangka pemecahan masalah ditunjukkan pada Gambar 1.





Gambar 1. Diagram alir kerangka pemecahan masalah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan dan pendampingan komunikasi bahasa Inggris serta etiket lintas budaya berbasis AI di Desa Kalibukbuk dilaksanakan sesuai dengan rencana. Sebanyak 15 orang peserta yang terdiri dari pelaku wisata lokal dan karang taruna mengikuti kegiatan ini secara aktif. Kegiatan pelatihan dan pendampingan dilaksanakan pada bulan September 2025. Sebelum pelatihan dilaksanakan, tim pengabdian yang berasal dari Universitas Pendidikan Ganesha melakukan observasi awal guna menyampaikan tujuan pelaksanaan pengabdian serta mendiskusikan tentang tata cara, waktu, tempat proses pelatihan dan pendampingan. Tim pengabdian yang terdiri atas lima orang dosen dari Universitas Pendidikan Ganesha yakni: Luh Indrayani, IGA Lokita Purnamika Utami, I Ketut Resika Arthana, Kadek Wirahyuni serta I Ketut Trika Adi Ana.

Pelatihan ini diisi oleh narasumber sekaligus ketua dan anggota peneliti, Luh Indrayani dan I Ketut Trika Adi Ana. Dua orang mahasiswa dari program studi Pendidikan Bahasa Inggris atas nama Alfian Ludyana Putra dan Putu Stefy Adnyaswari juga dilibatkan. Mahasiswa tersebut bertugas untuk membantu pemasangan spanduk, registrasi peserta, penyiapan konsumsi serta pengambilan dokumentasi selama kegiatan pelatihan dan pendampingan berlangsung.

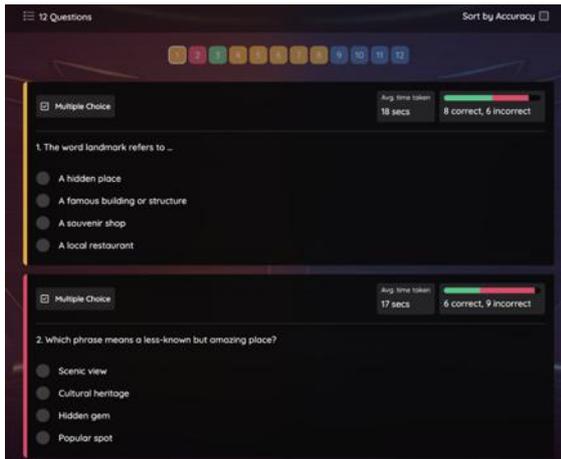
Pelatihan diawali dengan kegiatan pembukaan yang dihadiri oleh Kepala Desa Kalibukbuk, Ketua Karang Taruna Desa Kalibukbuk, Karang Taruna serta Pelaku wisata aktif di Desa Kalibukbuk.

Pelatihan dilaksanakan mulai pukul 09:00 WITA yang diawali dengan kegiatan pembukaan yang disampaikan oleh Kepala Desa Kalibukbuk, Ketut Suka, S.Sos. Dalam sambutannya beliau menyampaikan harapan agar melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan ini, mampu meningkatkan kemampuan pemandu wisata di Desa Kalibukbuk yang akan berdampak pada meningkatnya pariwisata di Desa Kalibukbuk. Beliau juga menyampaikan apresiasi kepada tim pengabdian dari Universitas Pendidikan Ganesha atas dedikasinya dalam melakukan pelatihan dan pendampingan. Dalam kesempatan tersebut, beliau juga secara resmi membuka kegiatan pelatihan. Acara pembukaan dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2. Sambutan oleh Kepala Desa Kalibukbuk

Setelah acara pembukaan selesai, kegiatan dilanjutkan dengan memberikan pelatihan kepada pemandu wisata. Sebelum kegiatan pelatihan dimulai, peserta diberikan pre-test terlebih dahulu.



Gambar 3. Pre-test kegiatan pelatihan

Adapun materi yang diberikan mencakup komunikasi Bahasa Inggris, etiket komunikasi lintas budaya serta pemanfaatan AI sebagai media latihan komunikasi. Materi mengenai Komunikasi Bahasa Inggris serta pemanfaatan AI sebagai media latihan komunikasi disampaikan oleh Luh Indrayani seperti yang dapat dilihat pada Gambar 4 dan 5 dibawah ini.



Gambar 4. Pemaparan materi Komunikasi Bahasa Inggris & Pemanfaatan AI untuk Latihan Komunikasi



Gambar 5. Pemaparan materi Komunikasi Bahasa Inggris & Pemanfaatan AI untuk Latihan Komunikasi

Sedangkan untuk materi tentang etiket komunikasi lintas budaya disampaikan oleh I

Ketut Trika Adi Ana seperti pada Gambar 6 dibawah ini.



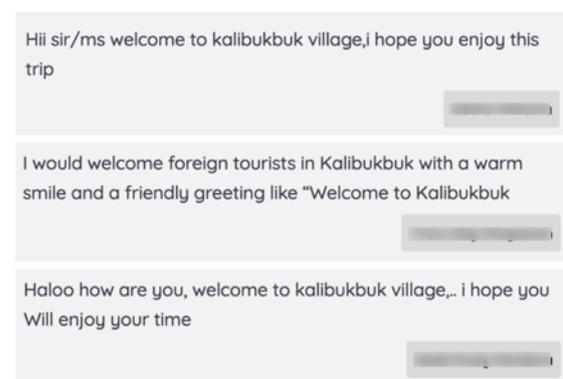
Gambar 6. Pemaparan materi Etiket Komunikasi Lintas Budaya

Ketika pemberian materi berlangsung, peserta juga melakukan praktek secara simultan. Para peserta terlihat antusias dengan materi yang diberikan. Para peserta juga aktif dalam bertanya jika menemui kesulitan. Sesi praktek mengenai komunikasi Bahasa Inggris dapat dilihat pada Gambar 7 dibawah ini.



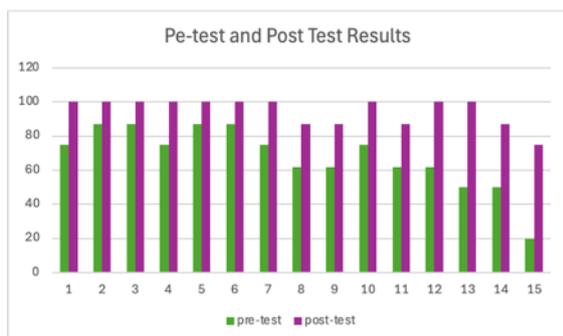
Gambar 7. Peserta melakukan Role Play

Sebelum melakukan role play, peserta juga berlatih untuk membuat *language expression* dari menyambut wisatawan sampai mengakhiri sebuah tour. Gambar 8 adalah beberapa latihan yang dikejakan oleh peserta.



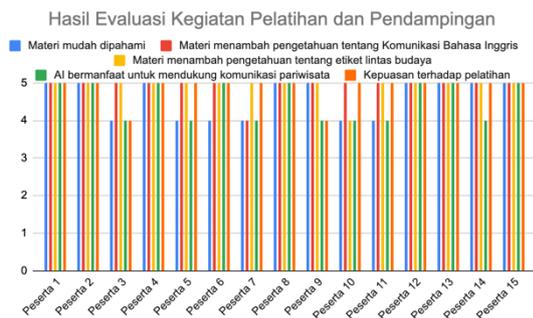
Gambar 8. Language expression dalam menyambut wisatawan

Setelah kegiatan pelatihan selesai, para peserta diminta untuk mengisi post-test. Dari hasil pre-test dan post-test ditemukan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan terhadap kemampuan serta keterampilan pemandu wisata dalam berkomunikasi Bahasa Inggris dengan etiket lintas budaya yang berterima. Adapun hasil dari pre-test dan post test dapat dilihat pada Gambar 9 dibawah ini.



Gambar 9. Hasil pre-test dan post-test

Kemudian kegiatan dilanjutkan dengan memberikan survey kepala peserta sebagai bahan evaluasi terhadap pelatihan dan pendampingan yang diberikan. Mayoritas peserta mengatakan bahwa pelatihan dan pendampingan ini sangat membantu meningkatkan pengetahuan serta keterampilan peserta dalam berkomunikasi dengan wisatawan seperti pada Gambar 10 dibawah ini.



Gambar 10. Hasil evaluasi kegiatan

Hasil kuantitatif sederhana diatas, juga didukung oleh hasil kualitatif dimana peserta memberikan testimoni positif terhadap kegiatan ini seperti pada kutipan 1 dibawah ini.

“Dalam pelatihan ini pengalaman yang saya dapatkan sangat bermanfaat yaitu mulai dari caranya mengawali pembicaraan dengan wisatawan, apa yang sekiranya kita perlu persiapkan dalam melayani wisatawan, begitu juga dengan karakter sosial wisatawan baik itu wisatawan dari barat maupun dari asia.” (R1)

Peserta pelatihan juga berharap agar kegiatan pelatihan seperti ini bisa dilakukan secara kontinyu seperti kutipan berikut “Semuanya sudah bagus. Saran agar program ini terus berjalan dan menasar tempat-tempat wisata serta melibatkan masyarakat lokal dalam memperkenalkan wisatanya.” (R2)

Setelah rangkaian pelatihan dan pendampingan selesai, kemudian para peserta pelatihan serta panitia dan narasumber melakukan foto bersama di depan Kantor Kepala Desa Kalibukbuk seperti pada Gambar 11 dibawah ini.



Gambar 11. Foto bersama usai kegiatan

Melalui proses pelatihan yang telah dilaksanakan, dapat diketahui bahwa peran keterampilan berkomunikasi serta etika dalam dunia pariwisata sangat esensial. Hal ini selaras

dengan penelitian yang telah dilakukan. Peningkatan signifikan pada aspek pemahaman etiket lintas budaya memperlihatkan bahwa integrasi pembelajaran bahasa dengan unsur budaya memberikan dampak positif. Hal ini sejalan dengan temuan Sudiarta & Subadra (2024) bahwa kompetensi etiket komunikasi lintas budaya merupakan kunci keberhasilan dalam pelayanan wisata.

Penggunaan AI sebagai media latihan komunikasi turut memberikan pengalaman belajar yang lebih adaptif dan interaktif. Hal ini mendukung penelitian Indrayani et al., (2025) yang menekankan bahwa AI dapat

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Kalibukbuk yang berfokus pada pelatihan komunikasi bahasa Inggris, etiket lintas budaya, dan pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) berhasil meningkatkan kapasitas pelaku wisata dalam mendukung pelayanan pariwisata. Hasil pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada penguasaan kosakata dan ekspresi bahasa Inggris, pemahaman etiket lintas budaya, serta keterampilan komunikasi praktis. Temuan ini diperkuat dengan hasil kuesioner yang memperlihatkan tingkat kepuasan peserta yang tinggi, baik dari segi relevansi materi, metode penyampaian, maupun manfaat role-play dan penggunaan AI. Data kualitatif dari komentar peserta juga menegaskan bahwa pelatihan ini memberikan pengalaman belajar yang berkesan, menambah motivasi untuk mengembangkan diri sebagai pemandu wisata, serta mendorong keberlanjutan program di masa mendatang. Dengan demikian, kegiatan ini berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan wisata di Desa Kalibukbuk

meningkatkan motivasi serta kepercayaan diri pembelajar bahasa. Selain itu, program ini juga membuktikan efektivitas pendekatan *community-based training* dalam meningkatkan kapasitas lokal untuk mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan (Kaliey et al., 2025).

Dengan demikian, kegiatan ini berhasil mencapai tujuan pengabdian, yaitu membekali pelaku wisata Desa Kalibukbuk dengan keterampilan komunikasi bahasa Inggris, pemahaman etiket lintas budaya, dan kemampuan memanfaatkan AI sebagai media latihan komunikasi.

sekaligus memperkuat upaya pengembangan pariwisata berbasis masyarakat secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Program Pengabdian kepada Masyarakat ini didanai dari DIPA BLU Undiksha dengan Kontrak Nomor: 974/UN48.16/PM/2025

DAFTAR RUJUKAN

- Fathi, J., Rahimi, M., & Derakhshan, A. (2024). Improving EFL learners' speaking skills and willingness to communicate via artificial intelligence-mediated interactions. *System Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.system.2024.103254>
- Indrayani, L., Utami, I. G. A. L. P., & Ana, I. K. T. A. (2025). Utilizing Generative AI to Enhance EFL Learners' Learning Motivation: A Case Study. *JETAL: Journal of English Teaching & Applied Linguistics* 7(1). 1-8. <https://doi.org/10.36655/jetal.v7i1.1835>
- Kaliey, R. Y., Eisenring, D. D., Lutfi, Sarifuddin, Burhanuddin. (2025).

- Pengembangan Pariwisata dengan Pendekatan Community based Tourism (CBT) di Desa Weram Kecamatan Pamona Puselemba, Kabupaten Poso. Ruang: Jurnal Arsitektur. 19(1) 34-43. DOI: 10.22487/ruang.v19i1.224
- Moybeka, A. M. S., Syariatun, N., Tatipang, D. P., Amaliyah, D., Mushthoza, D. N. P. J. L., & Tineh, S. (2023). Artificial intelligence and English classroom: The implications of AI toward EFL students' motivation. *Edumaspul J Pendidikan*. 7(2):2444–54.
- Pemerintah Kabupaten Buleleng. Daya tarik Pantai Lovina, Desa Kalibukbuk, Kecamatan Buleleng. (2024). [cited 2024 Apr 25]. Available from: <https://buleleng.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/58-daya-tarik-pantai-lovina-de-sa-kalibukbuk-kecamatan-buleleng>
- Rahayu, I. (2025). Peran Service Excellence bagi Dasar Tour Guide Anggota Mitra Taxi Wira Trans di Kawasan Wisata Lagoi. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*.7(4).
<https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i1.43188>
- 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.
<https://doi.org/10.17977/um015v46i22018p124>
- Sudiarta, M. & Subadra, I. N. (2024). Meningkatkan pelayanan wisata melalui etika profesi dan bahasa asing di Desa Wisata Duda Timur, Karangasem - Bali. *Jurnal Pengabdian Dosen Republik Indonesia*.1(1):35–41. Available from: <https://ojs.baliacademicpublishing.com/index.php/JPDRI/article/view/38>