



## Implementasi Strategi Komunikasi Lintas Budaya dalam Pelayanan Penginapan Lokal di Badung, Bali

**Ni Ketut Arniti<sup>1\*</sup>, Yustitia Widiasari<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

*Email: [ketualtarniti@undiknas.ac.id](mailto:ketualtarniti@undiknas.ac.id)<sup>1\*</sup>, [widiashariyustiti@gmail.com](mailto:widiashariyustiti@gmail.com)<sup>2</sup>*

*\*Penulis Korespondensi: [ketualtarniti@undiknas.ac.id](mailto:ketualtarniti@undiknas.ac.id)*

**Abstract.** This research aims to analyze intercultural communication strategies and the effectiveness of communication within the service interactions at Bakung Beach Resort, Badung, Bali. The study is based on the increasing intercultural interactions between resort staff and international tourists, which require communication competencies capable of bridging differences in language, values, and communication styles. This research employs a qualitative approach using a case study method, utilizing in-depth interviews, field observations, and documentation. The findings reveal that the intercultural communication strategies implemented by the staff include the use of nonverbal expressions such as smiling, eye contact, and gestures, language adjustment through simple and clear sentences, and emotional management to maintain a comfortable interaction. Communication effectiveness is analyzed using Gudykunst's Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory, which consists of four indicators: predictive uncertainty, explanatory uncertainty, anxiety management, and effectiveness of message delivery. Results indicate that the staff successfully reduce uncertainty through careful observation of guest behavior, interpret guest intentions through clarification and nonverbal cues, and manage anxiety to maintain polite and professional service. Communication is considered effective as indicated by minimal misunderstandings, increased tourist comfort, and the creation of harmonious interpersonal relationships. This study concludes that cultural adaptability and the application of appropriate communication strategies play crucial roles in delivering high-quality services in a multicultural hospitality environment.

**Keywords:** AUM Theory; Bakung Beach Resort; Communication Effectiveness; Intercultural Communication; Service Strategy.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi antarbudaya dan efektivitas komunikasi yang terjadi dalam pelayanan penginapan Bakung Beach Resort, Badung, Bali. Latar belakang penelitian ini berangkat dari tingginya interaksi lintas budaya antara staf dan wisatawan mancanegara, sehingga diperlukan kompetensi komunikasi yang mampu menembatani perbedaan bahasa, nilai, dan gaya komunikasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, melalui teknik wawancara mendalam, observasi lapangan, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi antarbudaya yang diterapkan staf meliputi penggunaan ekspresi nonverbal seperti senyuman, kontak mata, dan gestur, penyesuaian bahasa melalui penggunaan kalimat sederhana, serta pengelolaan emosi untuk menciptakan interaksi yang nyaman. Efektivitas komunikasi dianalisis menggunakan teori Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Gudykunst, yang mencakup empat indikator: *predictive uncertainty*, *explanatory uncertainty*, *anxiety management*, dan *effectiveness of message delivery*. Temuan menunjukkan bahwa staf mampu menurunkan ketidakpastian melalui observasi perilaku tamu, memahami maksud tamu melalui klarifikasi dan interpretasi nonverbal, serta mengelola kecemasan sehingga tetap memberikan pelayanan secara ramah dan profesional. Komunikasi terbukti efektif ditandai dengan minimnya miskomunikasi, meningkatnya kenyamanan wisatawan, dan terciptanya hubungan interpersonal yang harmonis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kemampuan adaptasi budaya staf dan penerapan strategi komunikasi yang tepat berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas di lingkungan multikultural.

**Kata Kunci:** AUM Gudykunst; Bakung Beach Resort; Efektivitas Komunikasi; Komunikasi Antarbudaya; Strategi Pelayanan.

### 1. PENDAHULUAN

Pariwisata Bali terus berkembang dan menunjukkan peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Dengan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang mencapai 6,33 juta pada tahun 2024, interaksi antarbudaya menjadi elemen penting dalam industri

pariwisata, terutama di sektor perhotelan. Bakung Beach Resort sebagai salah satu penginapan tradisional di Kuta berada pada posisi strategis yang memungkinkan terjadinya interaksi budaya yang intens antara staf yang membawa nilai-nilai budaya Bali dan tamu dari berbagai negara. Dalam praktiknya, komunikasi antarbudaya tidak hanya berbicara tentang bahasa, tetapi mencakup nilai, norma, gaya komunikasi, interpretasi simbol, dan pola interaksi yang berbeda antarbudaya. Perbedaan ini dapat memunculkan kecemasan, ketidakpastian, bahkan miskomunikasi jika tidak dikelola dengan baik. Meskipun demikian, komunikasi antarbudaya yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan pengalaman menginap yang positif, dan meningkatkan loyalitas tamu.

Fenomena di Bakung Beach Resort menunjukkan bahwa meskipun simbol budaya Bali telah diterapkan dalam pelayanan, seperti salam "Om Swastiastu", musik tradisional, dan dekorasi bernuansa lokal, masih terdapat kesenjangan dalam penyampaian makna budaya kepada wisatawan asing. Simbol budaya sering dipahami hanya sebagai dekorasi fisik, bukan sebagai representasi nilai budaya. Penelitian ini hadir untuk menganalisis bagaimana staf Bakung Beach Resort mengelola komunikasi antarbudaya dalam pelayanan sehari-hari serta menilai efektivitasnya menggunakan teori AUM.

Adapun tujuan penelitian untuk menganalisis strategi komunikasi antarbudaya dalam pelayanan Bakung Beach Resort. Serta Menilai efektivitas komunikasi antarbudaya yang terjadi antara staf dan tamu.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Komunikasi Antarbudaya**

Komunikasi antarbudaya terjadi ketika dua individu dari latar budaya berbeda bertukar pesan. Menurut Samovar (2021), faktor utama yang memengaruhi komunikasi antarbudaya meliputi bahasa, nilai, persepsi, dan simbol. Hambatan yang sering muncul adalah stereotip, prasangka, perbedaan ekspresi nonverbal, dan miskomunikasi akibat interpretasi berbeda.

Neuliep (2020) menyatakan bahwa keberhasilan komunikasi antarbudaya ditentukan oleh sikap terbuka, empati, toleransi terhadap ambiguitas, dan kemampuan membaca konteks budaya orang lain.

### **Teori Anxiety/Uncertainty Management (AUM)**

Gudykunst menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi antarbudaya ditentukan oleh kemampuan individu mengurangi ketidakpastian (uncertainty) dan mengelola kecemasan (*anxiety*).

Empat indikator utama teori AUM adalah:

**Predictive uncertainty** – kemampuan memprediksi perilaku lawan bicara.

**Explanatory uncertainty** – kemampuan memahami maksud di balik pesan.

**Anxiety management** – kemampuan mengendalikan ketegangan saat interaksi lintas budaya.

**Effective message delivery** – kemampuan mengirim pesan secara jelas dan tepat.

### **Kompetensi Komunikasi Antarbudaya (ICC)**

Menurut Byram (1997), ICC mencakup Kompetensi Komunikasi Antarbudaya (Intercultural Communication Competence/ICC) adalah kemampuan individu untuk berinteraksi secara efektif dengan orang dari budaya berbeda melalui pengetahuan budaya, sikap terbuka, dan kemampuan menyesuaikan perilaku verbal maupun nonverbal. ICC menurut Byram dan Ting-Toomey menekankan pemahaman nilai budaya, kesadaran dalam berinteraksi (*mindfulness*), serta keterampilan adaptasi komunikasi yang penting untuk menghindari miskomunikasi dalam lingkungan multikultural seperti pelayanan hotel.

**Dimensi kognitif:** pengetahuan tentang budaya lain.

**Dimensi afektif:** sikap terbuka dan menghargai perbedaan budaya.

**Dimensi perilaku:** keterampilan adaptasi verbal dan nonverbal.

### **Hospitality dalam Pelayanan**

Keramahtamahan adalah inti dari industri perhotelan. Lashley dan Morrison (2020) menyebutkan bahwa hospitality tidak hanya berbentuk pelayanan teknis, tetapi juga unsur emosional seperti empati, kepedulian, dan penerimaan sosial. Dalam konteks Bali, nilai hospitality dipadukan dengan budaya lokal seperti senyum, kesopanan, dan pelayanan berbasis adat.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan memahami pengalaman, makna, dan proses komunikasi antarbudaya yang terjadi secara alamiah di Bakung Beach Resort. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali informasi mendalam dari informan mengenai strategi komunikasi yang mereka gunakan dalam pelayanan.

Metode yang digunakan adalah studi kasus, di mana Bakung Beach Resort menjadi fokus tunggal untuk dianalisis secara detail. Metode ini dipilih agar peneliti dapat memahami praktik komunikasi secara spesifik dalam konteks budaya, lingkungan kerja, dan karakter tamu yang beragam.

## **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian berada di Bakung Beach Resort, Kuta, Badung, Bali, yang merupakan kawasan wisata internasional dengan tingkat interaksi lintas budaya yang tinggi. Pemilihan lokasi di Bakung Beach Resort berpengaruh besar terhadap temuan penelitian karena hotel ini melayani tamu dari berbagai negara, sehingga interaksi antarbudaya terjadi hampir setiap hari. Peneliti dapat mengamati secara langsung bagaimana staf menyesuaikan bahasa, gestur, dan sikap mereka kepada tamu dari latar budaya berbeda. Dari lokasi ini, peneliti menemukan bahwa penggunaan senyuman, kontak mata, dan bahasa sederhana menjadi strategi penting yang muncul karena tuntunan kondisi lapangan. Lingkungan kerja hotel yang ramai juga memungkinkan peneliti melihat perbedaan reaksi staf terhadap tamu dengan karakter berbeda, misalnya tamu Asia Timur dan tamu Eropa. Oleh sebab itu, lokasi penelitian memberikan pengalaman empiris yang sangat mendukung hasil penelitian.

## **Sumber Data**

Sumber data primer berupa wawancara dan observasi membantu peneliti memperoleh informasi langsung mengenai strategi komunikasi yang diterapkan staf hotel. Dari wawancara, peneliti menemukan bahwa staf mengandalkan komunikasi nonverbal dan adaptasi bahasa sebagai bentuk penyesuaian antarbudaya. Observasi memperkuat hasil wawancara karena peneliti dapat melihat sendiri bagaimana staf menyapa tamu, menggunakan bahasa tubuh tertentu, dan mengelola situasi ketika tamu tidak memahami instruksi.

Sumber data sekunder seperti dokumen hotel dan ulasan tamu membantu menegaskan bahwa praktik komunikasi yang ditemukan di lapangan sesuai dengan standar pelayanan hotel. Dengan kombinasi sumber data ini, hasil penelitian menjadi lebih kuat dan valid.

## **Jenis Data**

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif berupa narasi, perilaku, dan ekspresi yang muncul dalam interaksi antara staf dan tamu. Data ini sangat relevan dengan tujuan penelitian karena strategi komunikasi antarbudaya lebih mudah dipahami melalui deskripsi tindakan dan pengalaman, bukan angka statistik. Melalui jenis data ini, peneliti dapat mengidentifikasi bagaimana staf menggunakan intonasi, gerakan tangan, atau penekanan kata dalam melayani tamu. Data kualitatif juga memungkinkan peneliti menangkap makna di balik tindakan, seperti alasan staf tersenyum kepada tamu asing atau bagaimana mereka mengatasi ketegangan saat terjadi miskomunikasi. Dengan demikian, jenis data yang dipilih berperan penting dalam menghasilkan temuan yang mendalam.

## **Teknik Pengumpulan Data**

### **(Wawancara, Observasi, Dokumentasi)**

Teknik wawancara memberikan ruang bagi staf dan tamu untuk menjelaskan pengalaman mereka secara langsung, sehingga peneliti dapat memahami strategi komunikasi dari sudut pandang orang yang menjalankannya. Melalui observasi, peneliti dapat melihat secara nyata bagaimana komunikasi berlangsung, misalnya bagaimana staf menggunakan gestur untuk membantu tamu memahami instruksi. Dokumentasi seperti foto, catatan internal, dan ulasan online memberikan bukti tambahan yang membantu peneliti mengonfirmasi temuan lapangan. Kombinasi teknik ini memperlihatkan bahwa komunikasi nonverbal, adaptasi bahasa, dan hospitality menjadi pola dominan dalam pelayanan. Karena itu, teknik pengumpulan data yang beragam membuat hasil penelitian lebih kaya dan terpercaya.

## **Teknik Analisis Data**

Tahap reduksi data membantu peneliti memilih informasi penting, seperti bentuk strategi komunikasi dan hambatan yang muncul dalam interaksi antarbudaya. Penyajian data dalam bentuk deskripsi dan temuan lapangan memungkinkan peneliti melihat pola dan hubungan antar hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi. Tahap penarikan kesimpulan kemudian menghasilkan pemahaman bahwa staf menggunakan kombinasi komunikasi verbal, nonverbal, dan pendekatan emosional sebagai strategi utama dalam melayani tamu. Model Miles & Huberman membantu peneliti membongkar data lapangan secara sistematis sehingga temuan penelitian lebih terstruktur. Teknik analisis ini juga memastikan bahwa kesimpulan yang diperoleh benar-benar berdasarkan bukti empiris.

## **Keabsahan Data (Triangulasi)**

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara antara staf, tamu, dan manajemen untuk memastikan kesesuaian informasi. Triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek kesamaan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh tidak berasal dari satu sumber saja. Proses ini membantu peneliti memastikan bahwa strategi seperti penggunaan komunikasi nonverbal dan adaptasi bahasa memang benar terjadi di lapangan, bukan hanya pernyataan informan. Triangulasi juga membantu memperkuat temuan mengenai hambatan komunikasi seperti perbedaan aksen, bahasa, dan ekspresi nonverbal. Dengan demikian, keabsahan data terjamin dan hasil penelitian lebih dapat dipercaya.

## **4. HASIL PENELITIAN**

### **Gambaran Umum Temuan Lapangan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bakung Beach Resort merupakan penginapan tradisional yang memiliki intensitas interaksi lintas budaya yang tinggi karena bekerja sama dengan berbagai Online Travel Agent (OTA) seperti Traveloka, Agoda, Booking.com, dan Tiket.com. Kerja sama ini menyebabkan resort menerima tamu dari berbagai negara, sehingga proses pelayanan menuntut staf untuk mampu melakukan penyesuaian komunikasi dalam situasi multikultural. Observasi lapangan menunjukkan bahwa lobi dan area front office merupakan titik interaksi utama, di mana staf aktif menyapa tamu, memberikan bantuan, serta menyesuaikan bahasa serta ekspresi nonverbal yang digunakan. Secara keseluruhan, kondisi operasional penginapan memperlihatkan bahwa komunikasi antarbudaya menjadi kompetensi inti dalam mendukung kelancaran pelayanan.

### **Hasil Observasi**

Observasi peneliti menunjukkan bahwa staf Bakung Beach Resort telah menerapkan strategi komunikasi adaptif melalui penggunaan bahasa Inggris sederhana, senyuman, kontak mata, serta gestur yang membantu memperjelas pesan. Dalam aktivitas di bagian Food & Beverage, staf terlihat menggunakan kombinasi bahasa verbal dan nonverbal ketika melayani tamu asing yang memiliki keterbatasan bahasa. Selain itu, pola interaksi menunjukkan bahwa staf berusaha membaca situasi melalui ekspresi wajah dan bahasa tubuh tamu sebelum memberikan layanan atau informasi tambahan.

Pengamatan terhadap lingkungan fisik juga menunjukkan bahwa unsur budaya Bali sangat dominan melalui desain bangunan, ornamen, dan salam khas seperti “Om Swastiastu.” Meskipun demikian, elemen budaya tersebut lebih sering digunakan sebagai dekorasi dan belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai media komunikasi budaya yang informatif. Observasi ini mendukung temuan bahwa keberagaman tamu menuntut peningkatan kompetensi komunikasi staf, terutama dalam memahami perbedaan ekspresi, gaya komunikasi, serta preferensi interaksi wisatawan dari berbagai negara.

### **Hasil Wawancara dengan General Manager**

Wawancara dengan General Manager, I Nyoman Robert Rajendra, menunjukkan bahwa manajemen menyadari pentingnya komunikasi antarbudaya dalam pelayanan hotel. Beliau menjelaskan bahwa staf telah memiliki pengalaman dan kepekaan dalam membaca mimik wajah, gestur tubuh, serta nada bicara tamu, sehingga mampu menyesuaikan pendekatan pelayanan sesuai kebutuhan tamu. Beliau juga menegaskan bahwa komunikasi merupakan tantangan terbesar dalam industri perhotelan karena banyaknya variasi bahasa tamu.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, staf menggunakan teknologi seperti Google Translate yang terbukti membantu mengurangi kesalahpahaman. Selain itu, beliau menyampaikan bahwa keberhasilan komunikasi terbukti dari banyaknya tamu repeater yang kembali menginap dan menilai resort sebagai tempat yang nyaman seperti “rumah sendiri.” Temuan ini memperkuat bahwa strategi komunikasi yang diterapkan staf telah memberikan pengalaman positif bagi wisatawan.

### **Hasil Wawancara dengan Tamu Lokal dan Mancanegara**

Wawancara dengan tamu, termasuk wisatawan bernama Marsha, menunjukkan bahwa komunikasi antarbudaya di Bakung Beach Resort dinilai efektif dan menyenangkan. Marsha menilai bahwa staf sangat ramah, ekspresif, mudah diajak berbicara, serta mampu menyesuaikan tempo bicara sesuai kebutuhan tamu. Ia juga menyampaikan bahwa selama menginap tidak terjadi kesalahpahaman komunikasi karena staf selalu bersedia mengulang informasi dan menjelaskan dengan jelas tanpa menunjukkan rasa kesal.

Selain itu, tamu asing menyampaikan bahwa bentuk komunikasi nonverbal seperti senyuman, anggukan, dan gestur tangan sangat membantu dalam memahami maksud staf ketika terjadi hambatan bahasa. Wawancara juga mengungkap bahwa tamu merasa dihargai dan diperhatikan, yang kemudian meningkatkan kenyamanan serta keputusan mereka untuk kembali menginap. Saran kecil dari tamu, seperti penambahan informasi budaya Bali dalam bentuk brosur atau materi visual, menunjukkan bahwa tamu menghargai pengalaman budaya lokal yang lebih mendalam.

### **Temuan Terkait Strategi Komunikasi Antarbudaya**

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, terdapat beberapa strategi komunikasi antarbudaya yang secara konsisten digunakan staf Bakung Beach Resort:

#### ***Penggunaan komunikasi nonverbal***

Staf menggunakan senyuman, kontak mata, gestur sopan, ekspresi wajah, dan postur tubuh untuk memberikan rasa nyaman dan memperjelas pesan. Bentuk komunikasi ini menjadi kunci ketika terjadi hambatan bahasa.

#### ***Penyesuaian bahasa verbal***

Staf menggunakan kalimat sederhana, memperlambat tempo bicara, serta memastikan tamu memahami informasi melalui klarifikasi dan pengulangan. Penggunaan alat bantu seperti Google Translate memperkuat kelancaran interaksi.

### **Pengelolaan emosi**

Staf menjaga sikap profesional, tetap tersenyum, dan mengontrol nada suara meskipun menghadapi situasi sulit atau tamu yang tidak memahami bahasa mereka. Pengelolaan emosi ini menciptakan pelayanan yang sopan dan menenangkan.

### **Penerapan nilai hospitality Bali**

Keramahan budaya lokal seperti sapaan, gesture hormat, dan sikap sopan menjadi keunggulan komunikasi yang memberikan kesan positif bagi wisatawan.

Strategi-strategi ini membuktikan bahwa staf memiliki kemampuan adaptasi komunikasi yang kuat dan efektif dalam lingkungan multikultural.

### **Temuan Terkait Efektivitas Komunikasi (AUM Gudykunst)**

Analisis berdasarkan teori AUM menunjukkan beberapa temuan penting:

#### ***Predictive Uncertainty* – Kemampuan memprediksi perilaku tamu**

Staf mampu memahami kebutuhan tamu melalui observasi ekspresi wajah, intonasi, dan gestur. Misalnya, jika tamu terlihat kebingungan, staf segera menawarkan bantuan tanpa diminta. Perbedaan preferensi budaya seperti tamu Eropa yang lebih langsung dan tamu Asia yang lebih sopan dapat dikenali dan diantisipasi oleh staf.

#### ***Explanatory Uncertainty* – Kemampuan memahami maksud tamu**

Staf menurunkan ketidakpastian dengan meminta klarifikasi, mengulang penjelasan, dan menggunakan gestur untuk menafsirkan maksud tamu. Dokumentasi SOP hotel juga membantu staf mengenali karakteristik umum wisatawan dari negara tertentu.

#### ***Anxiety Management* – Pengelolaan kecemasan**

Meski beberapa staf mengaku gugup saat menghadapi tamu asing dengan kemampuan bahasa terbatas, mereka mampu mengelolanya dengan tetap ramah, menjaga intonasi suara, dan menggunakan bahasa tubuh. Hal ini membuat tamu merasa nyaman dan tidak tegang selama interaksi.

#### ***Message Effectiveness* – Akurasi penyampaian pesan**

Wawancara tamu menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan staf mudah dipahami, jelas, dan jarang menimbulkan miskomunikasi. Hal ini menandakan bahwa proses komunikasi antarbudaya berlangsung efektif dan efisien.

### **Hambatan Komunikasi yang Ditemukan**

Penelitian juga menemukan beberapa hambatan, antara lain:

- 1) Perbedaan aksen bahasa,
- 2) Keterbatasan kemampuan bahasa Inggris sebagian staf,
- 3) Perbedaan interpretasi terhadap ekspresi nonverbal, dan

- 4) Minimnya pemanfaatan simbol budaya Bali secara informatif.

Namun hambatan ini tidak berdampak besar karena staf mampu mengatasinya dengan penyesuaian bahasa, penggunaan nonverbal, dan bantuan teknologi.

## **5. KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi antarbudaya yang diterapkan di Bakung Beach Resort berjalan efektif melalui kombinasi komunikasi verbal, nonverbal, dan penerapan nilai hospitality Bali. Staf mampu menyesuaikan gaya komunikasi sesuai latar belakang budaya tamu, sehingga interaksi berlangsung harmonis dan minim miskomunikasi. Penggunaan alat bantu seperti Google Translate, pengendalian emosi, serta adaptasi bahasa sederhana terbukti membantu mengatasi perbedaan bahasa dan budaya. Efektivitas komunikasi ini juga tercermin dari tingginya kenyamanan tamu serta penilaian positif terhadap pelayanan resort. Secara keseluruhan, kompetensi komunikasi antarbudaya menjadi faktor penting yang mendukung kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Bakung Beach Resort.

### **Saran**

Penelitian ini menyarankan agar Bakung Beach Resort meningkatkan pelatihan komunikasi antarbudaya bagi staf, terutama terkait pemahaman budaya tamu internasional. Resort juga perlu memperkuat kemampuan bahasa asing staf untuk mengurangi hambatan bahasa dalam pelayanan. Penyediaan media informasi budaya Bali, seperti brosur atau signage, dapat menjadi nilai tambah dalam memperkaya pengalaman tamu. Penguatan SOP komunikasi juga disarankan untuk memastikan konsistensi kualitas pelayanan antar staf. Selain itu, pemanfaatan teknologi penerjemah dapat terus dioptimalkan sebagai pendukung komunikasi lintas budaya yang lebih efektif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Braun, V., & Clarke, V. (2023). Thematic analysis: A practical guide. Sage. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1\\_3470](https://doi.org/10.1007/978-3-031-17299-1_3470)
- Candraningsih, N. K. A. (2024). Integrasi budaya lokal Bali dengan strategi bauran pemasaran pada Hotel Bali Tropic Resort & Spa Nusa Dua [Skripsi, Universitas Udayana].
- Chen, G. M., & Dai, X. (2020). Intercultural communication competence: Conceptualization and its development in cultural contexts. Routledge.
- Choi, S., & Kim, Y. (2022). Symbolic interaction in intercultural service encounters: Understanding nonverbal cues in hospitality. Journal of Intercultural Communication Research, 51(3), 245–260.

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2020). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). Sage.
- Darmawijaya, I. G. (2020). Budaya lokal dalam pengelolaan hotel berkelanjutan [Tesis, Universitas Udayana].
- Dervin, F., & Jacobsson, A. (2022). Rethinking interculturality in tourism communication. *Journal of Intercultural Studies*, 43(4), 467–482.
- Given, L. M. (Ed.). (2022). The SAGE encyclopedia of qualitative research methods (2nd ed.). Sage Publications.
- Halualani, R. (2020). Critical intercultural communication studies. Routledge.
- Haryanto, A. (2023). Komunikasi budaya dalam pelayanan publik: Perspektif interaksi sosial. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 12(1), 55–68.
- Kidd, J., & McIntyre, P. (2020). Cultural experience in the digital era: Constructivist perspectives. *Cultural Studies Review*, 26(2), 89–106.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2021). Theories of human communication (12th ed.). Waveland Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2021). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.). Sage.
- Neuliep, J. W. (2020). Intercultural communication: A contextual approach (7th ed.). Sage.
- Pitana, I. G. (2021). Budaya Bali dalam dinamika pariwisata global. <https://pitana-bali.or.id>
- Ritzer, G., & Stepnisky, J. (2020). Sociological theory (10th ed.). Sage.
- Rotasya, R. (2023). Komunikasi antarbudaya wisatawan mancanegara di Kota Sabang [Skripsi, Universitas Syiah Kuala].
- Rukitasari, R., et al. (2024). Cross-cultural communication between local people and foreign tourists in Bongan Tourist Village, Bali [Skripsi, Universitas Warmadewa].
- Samovar, L. A., Porter, R. E., McDaniel, E. R., & Roy, C. S. (2021). Communication between cultures (9th ed.). Cengage Learning.
- Silverman, D. (2024). Qualitative research (6th ed.). Sage.  
<https://doi.org/10.61700/QYWW40GN48LUN469>
- Sugiyono. (2021). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). Metode penelitian kualitatif untuk ilmu sosial. Alfabeta.

Suryandari, N., Rahmawati, F. N., & Dharma, F. A. (2024). Mengeksplorasi strategi komunikasi dalam meningkatkan wisata gastronomi di Madura [Skripsi, Universitas Trunojoyo Madura]. <https://doi.org/10.21009/COMM.032.06>

West, R., & Turner, L. H. (2022). Introducing communication theory: Analysis and application (7th ed.). McGraw-Hill.

Zhang, Y. (2021). Symbolic communication in intercultural contexts. Routledge.