Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 7 No 11 Tahun 2026

STRATEGI KOMU IKASI LINTAS BUDAYA DALAM LINGKUNGAN KERJA DAPUR PROFESIONAL BAGI PESERTA J1

Ni Wayan Praty Wdya Amryta Chestha[1], Kadek Feni Aryani[2]
[1 2]Program Studi Diploma Perhotelan Konsentrasi Tata Boga, Fakultas Vokasi, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional
Email : xxchestaa012@gmail.com[1], kadekfeniaryati@ipb-intl.ac.id[2]

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini meningkatkan kemampuan komunikasi adaptif, membangun pemahaman budaya, serta menciptakan kerja sama tim yang harmonis dan produktif. Hal ini dilakukan sebagai bentuk solusi untuk mengatasi tiga masalah utama yang dihadapi meliputi: kendala perbedaan bahasa dan pemahaman makna pesan, perbedaan gaya komunikasi serta norma kerja antarbudaya, dan potensi kesalahpahaman akibat perbedaan persepsi terhadap hierarki dan kedisiplinan. Metode yang digunakan berupa pendampingan langsung, pelatihan komunikasi antarbudaya, observasi partisipatif, dan evaluasi berkala selama masa program. Hasil kegiatan menunjukkan seluruh peserta mampu beradaptasi dengan baik, menguasai strategi penyampaian pesan yang jelas dan terstruktur, serta memanfaatkan komunikasi verbal maupun nonverbal secara efektif. Hambatan komunikasi berkurang signifikan, dan pemahaman terhadap perbedaan nilai budaya meningkat, tercermin dari kelancaran operasional dan hubungan antarpribadi yang positif. Secara nyata, kegiatan ini memberikan kontribusi bagi hotel berupa peningkatan kualitas kerja tim, terciptanya lingkungan kerja yang inklusif, berkurangnya risiko konflik antarpribadi, serta terjaminnya standar pelayanan dan produk kuliner yang konsisten melalui komunikasi yang presisi dan efektif antar seluruh anggota tim.

Kata Kunci : Komunikasi lintas budaya, Dapur profesional , Program J-1, Adaptasi budaya, Industri perhotelan

ABSTRACT

This community service initiative enhances adaptive communication skills, fosters cultural understanding, and fosters harmonious and productive teamwork. It was implemented as a solution to address three key challenges faced, namely: language barriers and difficulties in understanding the meaning of messages; differences in communication styles and cross-cultural work norms; and the potential for misunderstandings arising from differing perceptions of hierarchy and discipline. The methods employed included direct mentoring, cross-cultural communication

Article History
Received: Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagirism Checker No 234.KK.44.893484
Copyright : Author
Publish by : Krepa

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

training, participatory observation, and periodic evaluations throughout the programme. The results of the activities showed that all participants were able to adapt well, mastered strategies for conveying clear and structured messages, and utilised both verbal and non-verbal communication effectively. Communication barriers were significantly reduced, and understanding of cultural value differences increased, as reflected in the smooth running of operations and positive interpersonal relationships. In practical terms, this initiative contributed to the hotel by improving team performance, fostering an inclusive work environment, reducing the risk of interpersonal conflict, and ensuring consistent service standards and culinary offerings through precise and effective communication amongst all team members.

***Keywords**: Cross-cultural communication, Professional kitchen, J-1 Program, Cultural adaptation, Hospitality industry*

PENDAHULUAN

Lingkungan kerja di industri perhotelan dan pariwisata internasional, khususnya di bagian dapur atau departemen produksi makanan, kini menjadi salah satu ruang interaksi paling beragam secara budaya di dunia kerja. Sejalan dengan arus globalisasi dan mobilitas tenaga kerja yang semakin tinggi pasca-pandemi, hampir seluruh hotel berbintang dan perusahaan jasa boga besar mempekerjakan staf yang berasal dari berbagai negara, etnis, dan latar belakang budaya yang berbeda-beda, mulai dari Asia, Eropa, Amerika, hingga Afrika. Di Indonesia sendiri, yang merupakan tujuan wisata utama dunia, keberagaman ini semakin nyata karena selain tenaga kerja lokal yang terdiri dari ratusan suku bangsa, juga terdapat banyak tenaga kerja asing yang bekerja sama dalam satu tim operasional. Program J1, sebagai salah satu program pertukaran dan pengembangan keterampilan profesional internasional, menempatkan peserta—yang mayoritas adalah lulusan atau mahasiswa dari bidang pariwisata dan perhotelan—langsung terjun dan bekerja di lingkungan yang sangat multikultural ini. Dapur profesional bukan sekadar tempat mengolah makanan, melainkan ruang kerja yang berjalan dengan tekanan tinggi, ketepatan waktu yang ketat, standar kualitas yang seragam, serta alur informasi yang harus berjalan cepat, tepat, dan tanpa hambatan. Dalam konteks ini, komunikasi menjadi tulang punggung keberhasilan operasional; setiap instruksi, perintah, informasi menu, hingga penanganan bahan baku harus tersampaikan dengan akurat agar tidak terjadi kesalahan yang berakibat fatal pada kualitas hidangan maupun keselamatan kerja. Berdasarkan penelitian (Carlbäck, 2024), efektivitas komunikasi lintas budaya menjadi faktor penentu utama dalam menjaga konsistensi mutu produk dan keharmonisan kerja sama tim di lingkungan kuliner internasional, di mana perbedaan latar belakang sering kali menjadi tantangan terbesar sekaligus kekayaan potensial jika dikelola dengan baik. Keberadaan peserta Program J1 di tengah lingkungan ini membawa dinamika baru, sekaligus menuntut kesiapan kemampuan berkomunikasi yang tidak hanya menguasai bahasa asing, tetapi juga memahami cara berinteraksi, norma, dan nilai-

nilai yang dianut oleh rekan kerja dari seluruh dunia, sebuah kompetensi yang sangat krusial namun belum sepenuhnya terfasilitasi dalam kurikulum pendidikan formal maupun persiapan keberangkatan program.

Masalah pertama yang paling mendasar dan sering kali menjadi penghambat terbesar adalah kendala perbedaan bahasa serta perbedaan pemahaman makna di balik pesan yang disampaikan. Meskipun bahasa Inggris umumnya digunakan sebagai bahasa pengantar kerja, kefasihan, penguasaan kosa kata, dan pemahaman terhadap variasi dialek berbeda-beda antarindividu dan antarnegara, sehingga sering kali muncul kesalahpahaman meskipun menggunakan kata-kata yang sama. Sebagai contoh, perbedaan dialek bahasa Inggris antara kawasan Amerika Selatan dan Amerika Timur sering menimbulkan kebingungan: kata yang sama bisa memiliki pelafalan, penekanan, bahkan makna yang sedikit berbeda, sehingga peserta sering kali membutuhkan waktu lebih lama untuk menyesuaikan pendengaran dan memahami instruksi yang disampaikan. Seperti yang diuraikan oleh (Pratama, 2021), variasi dialek dan perbedaan penggunaan istilah teknis atau ungkapan khas budaya sering kali membuat pesan yang dimaksudkan berbeda persepsi saat diterima. Di dapur profesional, di mana terdapat ribuan istilah khusus kuliner, nama bahan, teknik masak, dan peralatan yang kadang memiliki sebutan berbeda antarnegara, risiko salah tafsir sangat tinggi. Belum lagi perbedaan kemampuan bahasa; ada peserta yang fasih namun kurang paham istilah teknis, ada pula yang menguasai istilah namun kurang lancar menyampaikan penjelasan panjang lebar. Situasi ini diperparah oleh tekanan waktu saat jam operasional sibuk, di mana komunikasi harus berlangsung cepat dan singkat. Akibatnya, sering terjadi miskomunikasi, instruksi yang tidak terlaksana dengan benar, atau penundaan pekerjaan karena harus mengulang penjelasan berulang kali. Selain bahasa lisan, komunikasi nonverbal seperti gerakan tangan, ekspresi wajah, dan isyarat tubuh juga memiliki makna yang berbeda di setiap budaya; apa yang dianggap wajar dan jelas bagi satu kelompok, bisa dianggap aneh, kasar, atau bahkan tidak dimengerti sama sekali oleh kelompok lain. Masalah ini bukan hanya menghambat produktivitas, tetapi juga bisa menimbulkan rasa tidak percaya diri pada peserta, serta kesan ketidakprofesionalan jika sering terjadi kesalahan komunikasi dalam hal-hal dasar.

Masalah kedua yang tak kalah penting adalah perbedaan gaya komunikasi, cara berinteraksi, serta norma dan kebiasaan kerja yang sangat bervariasi antarbudaya. Berdasarkan teori dimensi budaya (Żemojtel-Piotrowska & Piotrowski , 2023), setiap bangsa memiliki pola dasar berpikir dan berperilaku yang terbentuk dari nilai-nilai budaya mereka, yang tercermin dalam cara mereka berkomunikasi dan bekerja. Ada budaya yang sangat mengutamakan ketegasan, keterusterangan, dan efisiensi waktu dalam berbicara, sedangkan budaya lain—termasuk budaya Indonesia—lebih mengutamakan kesopanan, kehalusan, dan menjaga perasaan lawan bicara, cenderung berkomunikasi secara tidak langsung atau menyiratkan makna. Contohnya: saat menegur kesalahan, rekan kerja dari budaya Barat mengucapkan secara langsung “Ini salah, segera perbaiki”, sehingga peserta merasa tersinggung. Sebaliknya, jawaban peserta yang berbunyi “Saya usahakan dulu” dianggap sebagai persetujuan, padahal maksudnya belum sanggup melakukannya. Di lingkungan kerja yang serba cepat seperti dapur, peserta sering kali merasa kaget atau tersinggung saat rekan kerja asing berbicara dengan nada tegas atau langsung menegur kesalahan tanpa basa-basi, sementara di sisi lain, rekan kerja asing menganggap cara peserta berkomunikasi terlalu berbelit-belit, tidak tegas, atau kurang jelas

maknanya. Masalah ini meluas pula ke pemahaman terhadap hierarki dan aturan kerja; ada budaya yang sangat patuh pada tingkatan jabatan dan tidak berani menyampaikan pendapat kepada atasan, sementara budaya lain sangat terbuka dan menganggap semua orang setara dalam diskusi kerja. Selain itu, perbedaan persepsi terhadap waktu, kedisiplinan, tanggung jawab, dan cara menyelesaikan masalah juga sering menjadi sumber ketegangan. Peserta Program J1 yang terbiasa dengan budaya kerja lokal kadang kesulitan menyesuaikan diri dengan standar kerja dan cara interaksi yang berbeda ini, yang jika tidak dipahami dan dikelola, berpotensi memicu konflik antarpribadi, menurunkan semangat kerja, hingga mengganggu keharmonisan tim secara keseluruhan, sebagaimana dicatat oleh (Abdullah, et al., 2024) bahwa perbedaan norma sosial adalah akar utama konflik dalam komunikasi lintas budaya.

Masalah ketiga adalah minimnya pemahaman dan strategi yang dimiliki peserta dalam mengelola perbedaan persepsi, prasangka, serta etnosentrisme yang sering muncul secara tidak sadar dalam interaksi lintas budaya. Banyak peserta masuk ke lingkungan kerja internasional dengan pandangan bahwa cara kerja atau cara berkomunikasi yang biasa mereka lakukan adalah yang paling benar atau paling baik, sehingga menilai kebiasaan orang lain sebagai aneh, salah, atau kurang baik—sikap yang dikenal sebagai etnosentrisme. Sebaliknya, peserta juga sering kali menjadi objek penilaian atau prasangka dari rekan kerja lain karena pandangan stereotip terhadap budaya asal mereka. Ketidaktahuan mengenai latar belakang sejarah, nilai hidup, atau alasan di balik perilaku rekan kerja dari negara tertentu membuat peserta sulit memahami dan menerima perbedaan tersebut. Contohnya, perbedaan penyebutan jabatan di dapur seperti *CDP* yang disebut *Chief de Partie* di Amerika, sedangkan di Prancis disebut *Chef de Partie*, sering membuat peserta bingung dan salah mengartikan tingkatan atau tugas jabatan tersebut. Hal ini berakibat pada komunikasi yang kaku, jarak hubungan antarpribadi yang makin lebar, serta kesulitan membangun kerja sama tim yang erat dan saling mendukung. Di dapur, kerja sama tim adalah segalanya; satu bagian yang tidak paham atau tidak mau bekerja sama dengan bagian lain akan meruntuhkan seluruh alur produksi. Menurut (Dr. Sugeng Susilo Adi, 2022), kesalahpahaman yang paling berbahaya bukanlah karena kendala bahasa, melainkan karena kurangnya wawasan budaya dan ketidakmampuan menempatkan diri dalam sudut pandang orang lain. Peserta Program J1 sering kali belum dibekali dengan pengetahuan mendalam mengenai budaya rekan kerja yang akan mereka temui, maupun keterampilan komunikasi adaptif yang memungkinkan mereka menyesuaikan gaya bicara dan perilaku sesuai situasi dan siapa lawan bicaranya. Akibatnya, mereka sering hanya bereaksi terhadap perbedaan yang ada, bukan mengelola dan menjadikannya kekuatan kerja sama.

Berdasarkan ketiga masalah besar tersebut, pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dengan fokus penerapan strategi komunikasi lintas budaya menjadi sangat mendesak dan diperlukan. Program J1 bertujuan mencetak tenaga kerja profesional yang berwawasan global, mampu bersaing, dan berkontribusi nyata di industri pariwisata dunia; namun tujuan ini sulit tercapai jika hambatan komunikasi dan budaya tidak diselesaikan sejak awal. Pengabdian ini diperlukan untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan dan keterampilan peserta, mengubah tantangan keberagaman menjadi kekuatan tim, serta menjamin kelancaran operasional dan kualitas layanan di hotel tempat mereka ditempatkan. Lebih dari sekadar mengajarkan bahasa, kegiatan ini memberikan pemahaman mendalam tentang makna budaya,

cara kerja komunikasi antarbudaya, serta strategi praktis yang bisa langsung diterapkan sehari-hari, seperti cara menyampaikan pesan agar jelas namun tetap sopan, cara mendengarkan secara aktif, hingga cara mengatasi konflik yang muncul akibat perbedaan latar belakang. Menurut (Raba, 2023), manajemen komunikasi lintas budaya yang baik di lingkungan multikultural tidak hanya mengurangi risiko kesalahan kerja, tetapi juga meningkatkan produktivitas, kenyamanan kerja, dan loyalitas karyawan. Bagi peserta, kegiatan ini menjadi bekal kompetensi utama yang sangat bernilai untuk karier masa depan, sedangkan bagi pihak hotel, keberhasilan komunikasi ini menjamin standar layanan tetap terjaga dan lingkungan kerja tetap harmonis. Secara lebih luas, kegiatan ini juga berkontribusi pada citra positif tenaga kerja Indonesia di mata dunia, membuktikan kemampuan beradaptasi, sopan santun, dan keunggulan budaya bangsa kita dalam berinteraksi di kancah internasional. Oleh karena itu, pengabdian ini bukan sekadar kegiatan pelatihan, melainkan langkah strategis dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul, adaptif, dan mampu menjembatani perbedaan demi terciptanya kerja sama yang efektif dan harmonis di era keberagaman ini.

METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam, rinci, dan menyeluruh mengenai peristiwa, pengalaman, serta makna yang terkandung dalam interaksi komunikasi lintas budaya, bukan sekadar mengukur angka atau statistik. Pendekatan ini didasarkan pada Teori Dimensi Budaya dan Teori Komunikasi Lintas Budaya (Żemojtel-Piotrowska & Piotrowski , 2023), yang memandang perbedaan latar belakang budaya sebagai faktor yang membentuk pola perilaku dan cara berinteraksi seseorang, sehingga membutuhkan pemahaman kontekstual yang mendalam. Kegiatan ini melibatkan 10 orang peserta Program J1, yang jumlahnya dianggap cukup dan representatif karena telah memenuhi prinsip kejenuhan data, di mana informasi yang diperoleh mulai berulang dan tidak lagi memberikan hal baru; selain itu, jumlah ini memudahkan untuk melakukan pendekatan pribadi dan penggalian informasi secara lebih mendalam. Peserta bertugas di departemen dapur dan *Food & Beverage* hotel berbintang internasional selama enam bulan pelaksanaan, mulai dari tahap persiapan, pengamatan awal, pendampingan, hingga evaluasi akhir. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, sesuai panduan penelitian komunikasi lintas budaya kontemporer. Observasi partisipatif dilakukan dengan terlibat langsung dalam aktivitas harian, mengamati pola interaksi, cara penyampaian pesan, serta hambatan yang muncul saat bekerja sama dengan rekan kerja lintas negara, selaras dengan prinsip pengumpulan data kontekstual menurut (Raharjo & Amelia, 2025). Wawancara mendalam dilaksanakan secara berkala, individu maupun kelompok, untuk menggali pengalaman, kendala, dan pemahaman peserta terhadap perbedaan budaya, sebagaimana disarankan dalam kajian komunikasi antarbudaya (Sari & Ernawati, 2023). Selain itu, dilakukan studi dokumentasi untuk mengumpulkan data pendukung seperti jadwal kerja, materi pengarahan, panduan operasional, dan catatan harian peserta, yang berfungsi melengkapi serta memastikan keabsahan data yang diperoleh. Seluruh data kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi masalah, penyebab, serta pola komunikasi yang efektif maupun yang menimbulkan

kesalahpahaman, sehingga strategi yang disusun tepat sasaran dan sesuai kondisi nyata di lapangan.

Tahap selanjutnya berfokus pada penerapan dan pendampingan strategi komunikasi lintas budaya yang telah dirumuskan, mencakup tiga aspek: komunikasi verbal, nonverbal, dan pemahaman konteks budaya, mengacu pada kerangka kerja pengembangan kompetensi antarbudaya (Carlbäck, 2024). Pada aspek komunikasi verbal, peserta diajarkan menggunakan kalimat sederhana, jelas, dan istilah kuliner baku seperti *"medium rare"* untuk tingkat kematangan daging serta melakukan konfirmasi dengan kalimat *"Apakah ini yang dimaksud?"* guna menghindari kesalahpahaman. Untuk aspek komunikasi nonverbal, peserta dibekali pemahaman bahwa anggukan kepala umumnya menandakan persetujuan, namun kontak mata yang terlalu lama dapat dianggap kurang sopan di sebagian budaya Asia, sedangkan di budaya Barat justru menunjukkan perhatian dan kejujuran. Sementara itu, dalam aspek pemahaman konteks budaya, peserta diajak memahami bahwa ketegasan dalam berbicara tidak selalu bermakna kasar, serta mengenali perbedaan penyebutan jabatan seperti *Chief de Partie* di Amerika dan *Chef de Partie* di Prancis agar tidak terjadi kebingungan dalam menjalankan tugas. Pendampingan dilakukan melalui pelatihan singkat, diskusi reflektif, dan simulasi situasi kerja nyata yang kerap menjadi tantangan, metode yang terbukti efektif dalam pengabdian serupa menurut (Subandiyah, 2025). Materi meliputi teknik penyampaian pesan yang jelas namun santun, mendengarkan aktif dan konfirmasi pemahaman, penggunaan istilah kuliner baku, serta makna isyarat tubuh dan ekspresi wajah lintas budaya. Peserta juga dibekali wawasan mengenai perbedaan nilai budaya seperti gaya komunikasi langsung–tidak langsung, hierarki, kedisiplinan waktu, dan cara menyampaikan kritik, sejalan dengan teori dimensi budaya yang dikembangkan kembali menurut (Żemojtel-Piotrowska & Piotrowski , 2023). Keberhasilan dievaluasi berkelanjutan melalui pemantauan perubahan perilaku, penurunan frekuensi kesalahpahaman, peningkatan kepercayaan diri, serta umpan balik dari pengawas dan rekan kerja. Seluruh proses berjalan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan peserta dalam pemecahan masalah agar terbentuk pemahaman mendalam dan kemampuan mandiri jangka panjang, sebagaimana prinsip pelatihan berbasis pengalaman dalam lingkungan multikultural (Abdullah, et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini yang berfokus pada penerapan strategi komunikasi lintas budaya di lingkungan kerja dapur profesional bagi peserta Program J1 telah berlangsung efektif selama masa penempatan, melibatkan 10 peserta yang berinteraksi langsung dengan rekan kerja yang berasal dari lebih dari 10 negara, meliputi Amerika Serikat, Argentina, Afrika, Jerman, Jamaica, Meksiko, Peru, India, hingga negara-negara Asia Tenggara. Berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi kegiatan, hasil kegiatan menunjukkan adanya perkembangan yang sangat signifikan dalam kemampuan komunikasi dan adaptasi budaya peserta, khususnya dalam menjawab tiga permasalahan utama yang telah diidentifikasi sebelumnya: kendala bahasa dan pemahaman makna, perbedaan gaya komunikasi dan norma kerja, serta perbedaan persepsi terhadap hierarki dan kedisiplinan kerja. Secara umum, seluruh peserta

dinyatakan mampu beradaptasi dengan baik, mengubah tantangan keberagaman menjadi kekuatan kerja sama, serta berkontribusi nyata dalam kelancaran operasional dan peningkatan kualitas layanan di hotel tempat mereka bertugas.

Hasil pertama yang tercatat berkaitan dengan penanganan masalah perbedaan bahasa dan pemahaman makna pesan. Gambar 1 memperlihatkan suasana interaksi yang akrab dan terbuka antara mahasiswa peserta Program J1 saat berkomunikasi dengan rekan kerja lintas negara. Pada tahap awal kegiatan, adanya frekuensi kesalahpahaman akibat perbedaan kosa kata, pelafalan, dan pemahaman istilah. Peserta mulai konsisten menerapkan strategi penggunaan bahasa yang jelas, sederhana, dan terstruktur, disertai dengan kebiasaan mengonfirmasi kembali pesan yang diterima untuk memastikan kesamaan persepsi. Selain itu, peserta juga menguasai penggunaan istilah-istilah kuliner baku yang berlaku secara internasional dan memanfaatkan komunikasi nonverbal berupa gerakan tangan, isyarat, dan tulisan sederhana sebagai pendukung yang sangat efektif, terutama saat tekanan kerja tinggi dan waktu berkomunikasi sangat terbatas. Kemampuan untuk menafsirkan makna tersirat maupun tersurat dari pesan yang disampaikan rekan kerja juga meningkat pesat, sehingga hambatan bahasa tidak lagi menjadi penghalang utama dalam penyelesaian tugas harian.

Gambar 1 Mahasiswa J1 Berkomunikasi dengan Rekan Kerja dari seluruh dunia.

Sumber : Dokumentasi Penelitian 2026

Hasil kedua terlihat jelas dalam penanganan masalah perbedaan gaya komunikasi serta norma kerja antarbudaya, yang sangat tampak pada pelaksanaan kegiatan briefing rutin setiap pagi di Departemen Food & Beverage seperti yang terlihat pada Gambar 2. Kegiatan ini menjadi wadah utama penerapan strategi komunikasi formal di mana perbedaan gaya berkomunikasi—antara budaya yang tegas dan langsung dengan budaya yang lebih halus dan berhati-hati—bertemu dalam satu tujuan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pada awalnya banyak peserta merasa kaget atau tersinggung dengan cara bicara rekan kerja asing yang lugas, sementara di sisi lain rekan kerja asing menganggap penyampaian pesan peserta terlalu berbelit-belit. Namun, seiring berjalannya pendampingan, peserta mampu menyeimbangkan gaya komunikasi mereka: tetap menjunjung tinggi kesopanan khas budaya Indonesia namun disampaikan dengan ketegasan dan kejelasan yang dimengerti oleh budaya lain. Dalam sesi

briefing, peserta terlihat aktif menyimak, berani bertanya, dan menyampaikan masukan dengan bahasa yang inklusif. Hal ini membuktikan bahwa pemahaman terhadap perbedaan norma komunikasi mampu menciptakan suasana tim yang lebih saling menghargai dan produktif, di mana perbedaan cara berinteraksi tidak lagi menjadi sumber konflik, melainkan kekayaan cara pandang dalam bekerja.

Gambar 2 Pelaksanaan Briefing Departemen Food & Beverage.

Sumber : Dokumentasi Penelitian 2026

Hasil ketiga yang menjadi fokus utama adalah penyelesaian masalah terkait perbedaan persepsi terhadap hierarki, aturan, dan kedisiplinan kerja. Hasil evaluasi menunjukkan adanya perubahan pola pikir dan perilaku yang positif pada seluruh peserta. Jika pada awalnya terdapat kebingungan mengenai batasan hubungan atasan dan bawahan—di mana ada budaya yang sangat kaku terhadap jabatan dan budaya lain yang sangat egaliter—kini peserta mampu memahami konteks hubungan kerja yang berlaku di organisasi tersebut tanpa kehilangan rasa hormat maupun inisiatif kerja. Peserta memahami bahwa meskipun cara berinteraksi dengan atasan berbeda-beda antarbudaya, standar kedisiplinan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab kerja adalah nilai universal yang harus dipegang teguh. Strategi komunikasi yang diterapkan berupa penyampaian aspirasi atau laporan kerja dengan cara yang sesuai dengan preferensi budaya atasan, namun tetap berlandaskan pada standar operasional perusahaan. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kinerja individu dan tim, di mana peserta dinilai memiliki kedewasaan sikap dan kemampuan menempatkan diri yang sangat baik oleh pihak manajemen hotel. Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa penerapan strategi komunikasi lintas budaya telah berhasil menjawab seluruh permasalahan yang ada, membentuk peserta menjadi tenaga kerja yang kompeten, adaptif, dan berwawasan global, serta memberikan kontribusi nyata bagi kemajuan organisasi tempat mereka bekerja.

PEMBAHASAN

Pembahasan hasil kegiatan ini difokuskan pada bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan mampu menjawab tiga masalah utama yang telah dirumuskan, serta bagaimana dampaknya terhadap kinerja individu peserta dan kualitas layanan hotel, sesuai dengan tujuan yang tertuang dalam abstrak. Masalah pertama berkaitan dengan kendala bahasa dan perbedaan pemahaman makna merupakan tantangan klasik namun krusial, sebagaimana diuraikan oleh (Pratama, 2021) bahwa perbedaan dialek dan pemahaman konteks adalah

penyebab utama kesalahpahaman dalam komunikasi lintas budaya. Di lingkungan dapur profesional yang padat dan berisiko tinggi, satu kata yang salah dimengerti dapat mengubah rasa masakan atau menyebabkan kesalahan pelayanan. Melalui kegiatan ini, peserta dibekali strategi untuk tidak hanya mengandalkan kemampuan bahasa Inggris, tetapi juga memahami makna di balik pesan tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat (Abdullah, et al., 2024) yang menegaskan bahwa komunikasi lintas budaya yang efektif menuntut pemahaman terhadap nilai dan tradisi yang terkandung dalam bahasa itu sendiri. Strategi yang diterapkan seperti penggunaan istilah teknis baku, pengulangan informasi penting, dan konfirmasi timbal balik terbukti sangat efektif mengurangi ambiguitas makna. Peserta belajar bahwa dalam konteks lintas budaya, berkomunikasi dengan "lebih jelas daripada yang diperlukan" adalah langkah pencegahan yang paling bijak. Kemampuan ini mengubah hambatan bahasa dari sekadar masalah keterbatasan kosa kata menjadi tantangan yang dapat dikelola melalui teknik penyampaian pesan yang baik dan benar.

Masalah kedua yang dibahas secara mendalam adalah perbedaan gaya komunikasi serta norma kerja antarbudaya, yang sangat erat kaitannya dengan teori dimensi budaya dari (Żemojtel-Piotrowska & Piotrowski , 2023) mengenai gaya komunikasi langsung dan tidak langsung. Budaya Indonesia yang cenderung berkomunikasi secara implisit dan menjaga perasaan, sering kali berbenturan dengan budaya barat yang sangat eksplisit, tegas, dan berorientasi pada hasil. Hal ini sempat menimbulkan kesalahpahaman di mana ketegasan dianggap sebagai ketidaksopanan, atau sebaliknya, kehalusan dianggap sebagai ketidakjelasan informasi. Melalui pendampingan, peserta diajak untuk memahami bahwa perbedaan ini hanyalah variasi budaya, bukan masalah sikap atau kemampuan. Strategi komunikasi lintas budaya yang diterapkan menuntut peserta untuk bersikap fleksibel; mampu beralih gaya komunikasi sesuai dengan siapa lawan bicaranya namun tetap memegang prinsip kejelasan pesan. Dalam diskusi dan simulasi, peserta dilatih untuk menyampaikan kritik atau masukan dengan cara yang membangun, menghargai, namun tetap tegas dan jelas maksudnya. Hal ini sesuai dengan temuan (Saripudin, Ernawati, & Sovania, 2024) dalam konsep multikulturalisme, bahwa kunci harmoni adalah kemampuan beradaptasi dan menerima perbedaan sebagai kekayaan. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa fleksibilitas ini adalah keterampilan utama yang membuat peserta mampu berintegrasi dengan baik, menciptakan suasana kerja di mana setiap anggota tim merasa dihargai cara berkomunikasinya, sehingga kerja sama menjadi lebih lancar dan menyenangkan.

Masalah ketiga yang menjadi bahasan utama adalah perbedaan persepsi terhadap hierarki, aturan, dan kedisiplinan kerja. Berdasarkan penelitian (Raba, 2023), dalam lingkungan organisasi multikultural, perbedaan pemahaman terhadap struktur kekuasaan dan aturan kerja sering kali menjadi sumber konflik tersembunyi yang merusak produktivitas. Di satu sisi terdapat budaya yang sangat menghormati hierarki dan cenderung pasif terhadap atasan, sementara di sisi lain ada budaya yang sangat egaliter di mana setiap orang bebas menyampaikan pendapat tanpa memandang jabatan. Bagi peserta Program J1 yang berasal dari budaya dengan jarak kekuasaan yang cukup tinggi, beradaptasi dengan lingkungan yang lebih terbuka sempat membingungkan dalam menentukan batas interaksi. Melalui pemahaman konsep dimensi budaya menurut (Żemojtel-Piotrowska & Piotrowski , 2023), peserta menyadari bahwa hierarki dalam budaya kerja internasional lebih didasarkan pada fungsi dan tanggung jawab kerja, bukan sekadar status sosial atau usia. Strategi yang

diterapkan adalah membedakan antara hubungan sosial dan hubungan profesional. Peserta belajar bahwa kedisiplinan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab adalah aturan yang berlaku sama untuk semua budaya, sedangkan cara berinteraksi adalah hal yang bisa disesuaikan. Hal ini membuat peserta mampu berkomunikasi dengan atasan maupun rekan kerja dari berbagai tingkatan jabatan dengan sikap yang tepat: tetap sopan dan hormat, namun berani berinisiatif dan menyampaikan informasi penting tanpa ragu-ragu.

Penerapan strategi komunikasi dalam kegiatan formal seperti briefing departemen, yang terlihat pada Gambar 2, menjadi bukti nyata bagaimana pemahaman terhadap ketiga masalah di atas disatukan dalam praktik kerja sehari-hari. Briefing merupakan momen kritis di mana informasi operasional disampaikan kepada seluruh tim yang beragam latar belakangnya. Pembahasan menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan dalam sesi ini—mulai dari pemilihan kata, nada bicara, hingga struktur penyampaian—sangat memperhatikan keberagaman yang ada. Peserta tidak hanya menjadi pendengar pasif, tetapi juga pembawa pesan yang memahami bahwa informasi yang mereka sampaikan harus bisa diterima oleh semua orang tanpa terkecuali. Hal ini sejalan dengan pendapat (Abdullah, et al., 2024) yang menekankan pentingnya komunikasi sosial yang inklusif dalam organisasi. Keberhasilan dalam sesi komunikasi formal ini berdampak langsung pada keseragaman pemahaman mengenai menu, standar penyajian, dan kebutuhan tamu, yang merupakan kunci utama kualitas layanan di industri perhotelan. Ketika setiap anggota tim memiliki pemahaman yang sama, risiko kesalahan kerja dapat ditekan seminimal mungkin, dan efisiensi kerja tim meningkat secara signifikan.

Pembahasan ini juga menyoroti bagaimana peran komunikasi nonverbal menjadi jembatan utama ketika kendala bahasa masih dirasakan. Berdasarkan kajian (Dr. Sugeng Susilo Adi, 2022), dalam komunikasi lintas budaya, pesan nonverbal sering kali memiliki bobot makna yang lebih besar daripada kata-kata yang diucapkan. Peserta Program J1 dibekali pemahaman mengenai makna gerakan tubuh, kontak mata, jarak berinteraksi, dan ekspresi wajah yang berbeda antarnegara. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kesalahan penafsiran isyarat tubuh sering kali menjadi pemicu kesalahpahaman yang lebih besar daripada kesalahan bahasa itu sendiri. Melalui strategi yang diterapkan, peserta menjadi lebih peka dan berhati-hati dalam menggunakan isyarat, serta lebih teliti dalam membaca situasi lawan bicara. Kemampuan ini terbukti sangat membantu dalam situasi darurat atau saat pekerjaan sedang sangat padat, di mana komunikasi harus berlangsung sangat cepat. Penguasaan aspek ini melengkapi kompetensi komunikasi peserta, menjadikan mereka mampu berkomunikasi secara utuh, baik melalui kata-kata maupun perilaku, sehingga pesan yang disampaikan menjadi lebih lengkap dan mudah dimengerti oleh siapa saja.

Ditinjau dari aspek psikologis, pembahasan mengungkapkan bahwa perubahan sikap dari etnosentrisme ke arah pemahaman lintas budaya merupakan hasil terbesar dari kegiatan ini. Awalnya, banyak peserta menilai cara kerja orang lain berdasarkan standar budaya mereka sendiri, namun setelah memahami akar budaya dan nilai yang dianut rekan kerja, timbul rasa empati dan penghargaan yang lebih tinggi. Hal ini sesuai dengan prinsip pemahaman lintas budaya yang dikemukakan (Dr. Sugeng Susilo Adi, 2022), di mana menempatkan diri dalam sudut pandang orang lain adalah langkah awal menuju komunikasi yang efektif. Strategi komunikasi yang diajarkan tidak hanya berisi teknik berbicara, tetapi juga teknik

mendengarkan secara aktif. Kemampuan mendengarkan dengan penuh perhatian, tidak menyela, dan mencoba memahami maksud yang tersirat, terbukti mampu memecahkan banyak masalah komunikasi yang rumit. Peserta menyadari bahwa menjadi komunikator yang baik berarti juga menjadi pendengar yang baik, terutama ketika berhadapan dengan orang dari latar belakang berbeda. Sikap ini mengubah dinamika hubungan antarpribadi menjadi lebih positif, hangat, dan saling mendukung.

Pembahasan lebih lanjut menyoroti kontribusi nyata yang diberikan oleh penerapan strategi ini bagi pihak hotel, sebagaimana disebutkan dalam abstrak. Peningkatan kemampuan komunikasi peserta berdampak langsung pada kestabilan operasional dapur. Dengan berkurangnya kesalahpahaman dan konflik antarpribadi, alur kerja menjadi lebih lancar, waktu yang terbuang untuk menyelesaikan kesalahan menjadi berkurang, dan fokus tim dapat sepenuhnya diarahkan pada kualitas produk dan kepuasan tamu. Manajemen hotel merasakan dampak positif berupa terciptanya lingkungan kerja yang harmonis, inklusif, dan kondusif. Keberadaan peserta Program J1 yang telah dibekali keterampilan ini juga memberikan dampak positif bagi citra tenaga kerja Indonesia, yang dikenal dengan keramahan dan kemampuan beradaptasi yang tinggi. Selain itu, kemampuan peserta dalam menjembatani komunikasi antara staf lokal dan staf asing menjadi nilai tambah yang sangat berharga bagi manajemen, karena hal ini membantu menyamakan budaya kerja perusahaan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Carlbäck, 2024) yang menyatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang memahami komunikasi lintas budaya adalah kunci keberhasilan manajemen di industri kuliner multinasional.

Dalam menghadapi tantangan masa depan, pembahasan ini menegaskan bahwa kompetensi komunikasi lintas budaya bukanlah keterampilan sekali jadi, melainkan kemampuan yang harus terus diasah. Namun, melalui kegiatan ini, peserta telah memiliki landasan yang kuat dan strategi yang teruji untuk mengembangkannya secara mandiri. Strategi yang telah diterapkan, mulai dari penguasaan bahasa, pemahaman nilai budaya, fleksibilitas gaya komunikasi, hingga kepekaan terhadap hierarki dan norma kerja, telah terbukti mampu menjawab ketiga masalah utama yang ada. Peserta kini tidak hanya bekerja di lingkungan multikultural, tetapi mampu berkembang dan memberikan pengaruh positif di dalamnya. Pengalaman ini membuktikan bahwa hambatan budaya bukanlah tembok pemisah yang tidak bisa ditembus, melainkan jembatan yang bisa diperkuat dengan komunikasi yang tepat, pengetahuan yang cukup, dan sikap yang terbuka.

Secara keseluruhan, pembahasan ini mempertegas bahwa tujuan kegiatan pengabdian masyarakat ini telah tercapai sepenuhnya. Strategi komunikasi lintas budaya yang dirancang khusus untuk lingkungan kerja dapur profesional terbukti efektif meningkatkan kemampuan adaptasi peserta, meminimalisir hambatan komunikasi, dan menciptakan kerja sama tim yang produktif. Penerapan strategi ini tidak hanya memberikan manfaat bagi pengembangan karier peserta Program J1, tetapi juga memberikan kontribusi strategis bagi kemajuan dan kualitas layanan hotel, serta memperkuat pemahaman bahwa komunikasi adalah fondasi utama dalam menyatukan keberagaman menjadi satu kekuatan yang utuh dan kokoh di dunia kerja internasional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi komunikasi lintas budaya merupakan faktor penentu keberhasilan peserta Program J1 dalam beradaptasi dan bekerja secara efektif di lingkungan dapur profesional yang sangat beragam secara budaya. Ketiga masalah utama yang dihadapi, yaitu kendala bahasa dan perbedaan pemahaman makna pesan, perbedaan gaya komunikasi serta norma kerja, serta perbedaan persepsi terhadap hierarki dan kedisiplinan, telah dapat diselesaikan dengan baik melalui penerapan strategi yang meliputi penggunaan bahasa yang jelas dan terstruktur, penguasaan istilah teknis baku, pemanfaatan komunikasi nonverbal, serta sikap keterbukaan dan empati terhadap perbedaan nilai budaya. Seluruh peserta terbukti mampu meningkatkan kemampuan komunikasi adaptifnya, mengubah tantangan keberagaman menjadi kekuatan kerja sama, serta membangun hubungan antarpribadi yang harmonis dan produktif dengan rekan kerja dari berbagai negara. Kegiatan komunikasi formal seperti briefing rutin berperan sangat krusial dalam menyamakan persepsi dan standar kerja di antara anggota tim. Secara nyata, kegiatan ini memberikan kontribusi strategis bagi pihak hotel berupa peningkatan kualitas layanan, kelancaran operasional, terciptanya lingkungan kerja yang inklusif, serta berkurangnya risiko konflik dan kesalahan kerja akibat miskomunikasi. Pengalaman ini membuktikan bahwa kompetensi komunikasi lintas budaya tidak hanya menjadi bekal karier berharga bagi peserta, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam menjaga konsistensi mutu dan keharmonisan tim di industri perhotelan bertaraf internasional.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, S., Batoa, H., Dima, D., Aldin, M., Taufik, Y., Munawarsih, I., . . . Alfian Rahman, M. (2024). *Komunikasi sosial dan lintas budaya*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.

Carlbäck, M. &. (2024). Human resource management and personnel training in specialized culinary techniques in a multicultural environment. *Scientific Research Publishing*.

Dr. Sugeng Susilo Adi, M. M. (2022). *Pemahaman lintas budaya*. Media Nusa Creative.

Pratama, R. (2021). Macam-macam dialek bahasa Inggris dan potensinya dalam memunculkan kesalahpahaman pada komunikasi lintas budaya. *ANUVA: Jurnal Kajian Budaya, Sastra, dan Linguistik,*, 445-454.

Raba, H. (2023). Peran Manajemen Komunikasi Lintas Budaya Dalam Kaitan Dengan Multkulturalisme Di Lingkungan Perusahaan. *Manajemen Bisnis*.

Raharjo, D., & Amelia, P. (2025). Peran komunikasi budaya dalam keberhasilan program. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidika*, 4(1).

Sari, M., & Ernawati, D. (2023). Akomodasi komunikasi antar budaya pada program pertukaran profesional. *Jurnal Interaksi*, 7(2).

Saripudin, S., Ernawati, D., & Sovania, E. (2024). MULTIKULTURAL DI ERA MODERN: WUJUD KOMUNIKASI LINTAS BUDAYA. *BUDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1).

Subandiyah. (2025). Pelatihan komunikasi lintas budaya berbasis aktivitas kerja. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 9(1).

Żemojtel-Piotrowska , M., & Piotrowski , J. (2023). Hofstede's cultural dimensions theory. In T. K. Shackelford (Ed.),. *Encyclopedia of sexual psychology and behavior. Springer Nature Switzerland AG*.

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa
Vol 7 No 11 Tahun 2026