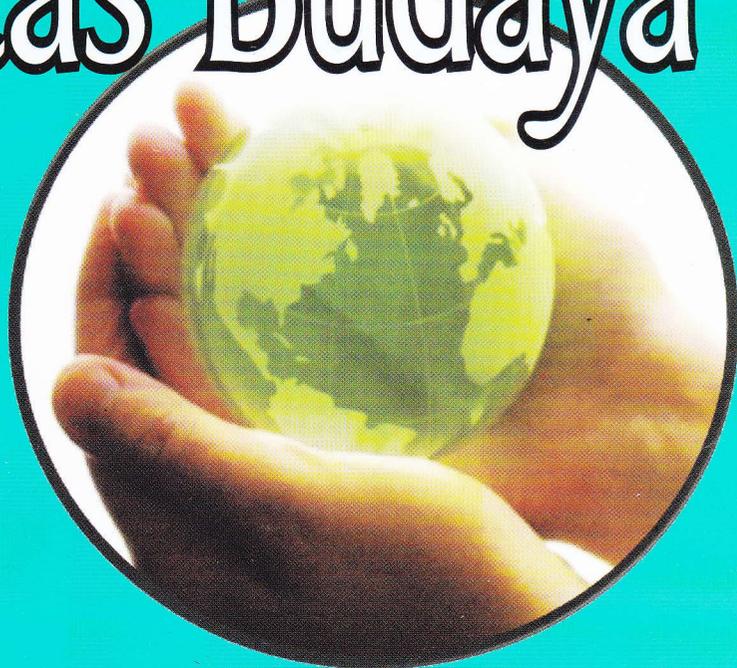


Dr. KUSHERDYANA, M.Pd.

Pemahaman Lintas Budaya



**dalam Konteks Pariwisata
dan Hospitalitas**

Pengantar
Prof. Dr. Haryo S. Martodirdjo



Dr. Kuserdyana, M.Pd.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2002
TENTANG HAK CIPTA PASAL 73 KETENTUAN PIDANA
SANKSI PELANGGARAN

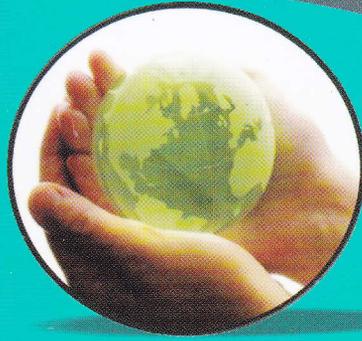
1. Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak menggunakan atau memperdagangkan:
suaru ciptaan atau memberikan izin untuk itu, dipidana dengan pidana penjara paling
singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp1.000.000,00 (satu juta
rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling
banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
2. Barang siapa dengan sengaja melanggar ketentuan ini, dipidana dengan
pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

**PEMAHAMAN
LINTAS BUDAYA
dalam Konteks
Pariwisata dan Hospitalitas**

(Pesan dari Penerbit ALFABETA)



PENERBIT ALFABETA BANDUNG

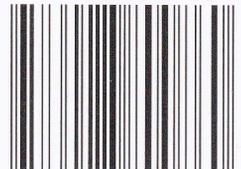


Industri pariwisata dan hospitalitas adalah bidang pekerjaan yang sarat dengan pelayanan yang melibatkan interaksi dan hubungan dengan orang-orang yang berasal dari berbagai budaya asing. Oleh karena itu, mereka yang bekerja atau akan bekerja dalam bidang pariwisata dan hospitalitas (hotel, restoran, biro perjalanan, maskapai penerbangan, objek-objek wisata, dan usaha-usaha pariwisata lainnya), perlu memiliki pemahaman yang memadai tentang “budaya asing” itu yang mencakup adat-istiadat, kebiasaan-kebiasaan, nilai-nilai yang dianutnya, bahasa, cara berkomunikasi, cara makan, dan aspek-aspek lainnya. Dengan pemahaman tersebut, diharapkan mereka akan memiliki kecakapan antarbudaya (*intercultural competence*) yang dapat membantu untuk berhubungan dengan orang-orang berbeda budaya, terhindar dari kesalahpahaman komunikasi dan konflik yang tidak diharapkan, sehingga akan mampu berkomunikasi secara egaliter dan melayani dengan proporsional, benar, dan sebaik-baiknya, serta penuh empati.

Untuk dapat menciptakan insan-insan pariwisata yang mampu memahami, menerima, dan menyesuaikan diri dalam pergaulan lintas budaya ini, maka beberapa tahun terakhir ini di perguruan tinggi kepariwisataan di Indonesia muncul sebuah mata kuliah yang dinamakan Pemahaman Lintas Budaya.

Terdorong oleh kebutuhan praktis dan langkanya buku sumber sebagai pegangan mahasiswa dalam mata kuliah yang tergolong baru ini, maka penulis menulis buku ini dengan harapan akan membantu para mahasiswa kepariwisataan dalam menempuh mata kuliah ini juga bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukannya.

ISBN 602-8800-86-4



9 786028 800860

Penerbit **ALFABETA**

Jl. Gegerkalong Hilir Bandung
Telp. 022-2008822 Fax. 022-2020373
e-mail: alfabetabdg@yahoo.co.id
website: www.cvalfabetacom

ISBN: 978-602-8800-86-0

ReA

Par 15-236

- Samovar, Larry A. & Porter, Richard E. 1991. *Communication Between Cultures*, Belmont, CA: Wadsworth.
- 1994. *Intercultural Communication A Reader. 7th Edition*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Samovar, Larry A., Porter, Richard E. & Stefani L.A., 1998, *Communication Between Cultures*, Belmont, CA: Wadsworth.
- Samovar, Larry A. & Porter, Richard E. 1991, 2004. *Communication Between Cultures*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Soegeng dkk. 1990. *Tata Kelakuan di Lingkungan Keluarga dan Masyarakat Daerah Jawa Tengah*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- The International Society for Educational Information. 1989. *The Japan of Today*. Tokyo Japan.
- Triandis, Harry C., Brislin, R. & Hui, C.H. 1988. *Cross-Cultural Training Across the Individualism-Collectivism Divide*. International Journal of Intercultural Relations 12.
- Triandis, Harry C. 1994. *Culture and Social Behavior*. McGraw-Hill, New York.
- Wicaksono, Andie A. 2006. *Menata Interior Sesuai Feng Shui*. Jakarta: Penebar Swadaya.

<http://www.brainyquote.com.html>.

<http://www.cuisinenet.com>

http://www//en.wikipedia.org/wiki/culture_of_the_under_status.

<http://www/franceculture.com>

<http://wwwgoogle.com.salinan> "Budaya Jepang & Permasalahannya".

http://wwwgoogle.com=American_culture/Wikipedia.

<http://www/loucee.com>

Kat

PEMAHAMAN LINTAS BUDAYA
dalam Konteks Pariwisata dan Hospitalitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Dilarang keras memperbanyak, memfotokopi sebagian atau seluruh isi buku ini, serta memperjualbelikannya tanpa mendapat izin tertulis dari Penerbit.

© 2018, Penerbit Alfabeta, Bandung

Par15 (xiv + 222) 16 x 24 cm

Judul Buku : PEMAHAMAN LINTAS BUDAYA
dalam Konteks Pariwisata dan Hospitalitas
Penulis : Dr. Kuserdyana, M.Pd.
Penyunting : Drs. Daeng Nurjama, M.Pd.
Perwajahan : Drs. Riadi Darwis, M.Pd.
Penerbit : **ALFABETA**, cv
Jl. Gegerkalong Hilir 84 Bandung
Telp. (022) 200 8822 Fax. (022) 2020 373
Website: www.cvalfabeta.com
Email: alfabetabdg@yahoo.co.id
Cetakan Ketiga : Januari 2018
ISBN : 978-602-8800-86-0

Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI)

Industri pariwisata dan hos
sarat dengan pelayanan ya
dengan orang-orang yang b
karena itu, mereka yang b
pariwisata dan hospitalitas (b
penerbangan, objek-objek
lainnya) baik di dalam m
pemahaman yang memad
mencakup adat-istiadat,
dianutnya, bahasa, cara ber
yang lainnya. Dengan pema
memiliki kecakapan antar
dapat membantu mereka d
berbeda budaya, dan terut
akan terhindar dari r
komunikasi dan konflik ya
demikian akan mampu berk
dan melayani mereka de
baiknya, penuh empati.

Untuk dapat men
mampu memahami, mener
gaulan lintas budaya ini,
perguruan tinggi kepariwis
kuliah yang dinamakan Per
kebutuhan praktis dan lan
mahasiswa dalam mata kul
memberanikan diri menu
harapan akan sedikit

Kat

PEMAHAMAN LINTAS BUDAYA
dalam Konteks Pariwisata dan Hospitalitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Dilarang keras memperbanyak, memfotokopi sebagian atau seluruh isi buku ini, serta memperjualbelikannya tanpa mendapat izin tertulis dari Penerbit.

© 2018, Penerbit Alfabeta, Bandung

Par15 (xiv + 222) 16 x 24 cm

Judul Buku : PEMAHAMAN LINTAS BUDAYA
dalam Konteks Pariwisata dan Hospitalitas
Penulis : Dr. Kuserdyana, M.Pd.
Penyunting : Drs. Daeng Nurjama, M.Pd.
Perwajahan : Drs. Riadi Darwis, M.Pd.
Penerbit : **ALFABETA**, cv
Jl. Gegerkalong Hilir 84 Bandung
Telp. (022) 200 8822 Fax. (022) 2020 373
Website: www.cvalfabeta.com
Email: alfabetabdg@yahoo.co.id
Cetakan Ketiga : Januari 2018
ISBN : 978-602-8800-86-0

Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI)

Industri pariwisata dan hos
sarat dengan pelayanan ya
dengan orang-orang yang b
karena itu, mereka yang b
pariwisata dan hospitalitas (b
penerbangan, objek-objek
lainnya) baik di dalam m
pemahaman yang memad
mencakup adat-istiadat,
dianutnya, bahasa, cara ber
yang lainnya. Dengan pema
memiliki kecakapan antar
dapat membantu mereka d
berbeda budaya, dan terut
akan terhindar dari r
komunikasi dan konflik ya
demikian akan mampu berk
dan melayani mereka de
baiknya, penuh empati.

Untuk dapat men
mampu memahami, mener
gaulan lintas budaya ini,
perguruan tinggi kepariwis
kuliah yang dinamakan Per
kebutuhan praktis dan lan
mahasiswa dalam mata kul
memberanikan diri menu
harapan akan sedikit

Kat

Industri pariwisata dan ho
sarat dengan pelayanan ya
dengan orang-orang yang b
karena itu, mereka yang b
pariwisata dan hospitalitas (b
penerbangan, objek-objek
lainnya) baik di dalam m
pemahaman yang memad
mencakup adat-istiadat,
dianutnya, bahasa, cara ber
yang lainnya. Dengan pema
memiliki kecakapan antar
dapat membantu mereka d
berbeda budaya, dan terut
akan terhindar dari r
komunikasi dan konflik ya
demikian akan mampu berk
dan melayani mereka de
baiknya, penuh empati.

Untuk dapat men
mampu memahami, mener
gaulan lintas budaya ini,
perguruan tinggi kepariwis
kuliah yang dinamakan Per
kebutuhan praktis dan lan
mahasiswa dalam mata kul
memberanikan diri menu
harapan akan sedikit

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Dilarang keras memperbanyak, memfotokopi sebagian atau seluruh isi buku ini, serta memperjualbelikannya tanpa mendapat izin tertulis dari Penerbit.

© 2018, Penerbit Alfabeta, Bandung

Par15 (xiv + 222) 16 x 24 cm

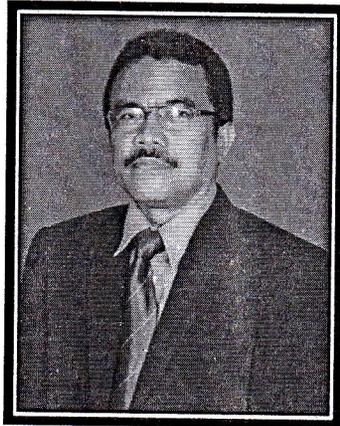
- Judul Buku : PEMAHAMAN LINTAS BUDAYA dalam Konteks Pariwisata dan Hospitalitas
- Penulis : Dr. Kuserdyana, M.Pd.
- Penyunting : Drs. Daeng Nurjama, M.Pd.
- Perwajahan : Drs. Riadi Darwis, M.Pd.
- Penerbit : **ALFABETA**, cv
Jl. Gegerkalong Hilir 84 Bandung
Telp. (022) 200 8822 Fax. (022) 2020 373
Website: www.cvalfabeta.com
Email: alfabetabdg@yahoo.co.id
- Cetakan Ketiga : Januari 2018
- ISBN : 978-602-8800-86-0

Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI)

Bagian I

**Konsepsi
Pemahaman Lintas Budaya
dalam Konteks Pariwisata
dan Hospitalitas**

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Dr. Kuserdyana, M.Pd.

Penulis dilahirkan di Ciamis pada tanggal 30 Juni 1964. Pendidikannya sejak D3 sampai S2 ditempuh di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung pada jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan dan saat ini sedang menempuh pendidikan S3 di Universitas yang sama. Pernah bekerja sebagai konselor dan guru mata pelajaran sosiologi dan antropologi di beberapa SMA negeri dan swasta (1987–1997) dan melakukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan konseling lintas budaya. Pada saat ini (1998–sekarang), penulis bekerja sebagai dosen di Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Bandung dengan jabatan Lektor Kepala (IV/a) mengajar mata kuliah Pemahaman Lintas Budaya, Statistika Pariwisata, Psikologi Pelayanan, dan Metodologi Penelitian.