

## Peran Komunikasi Lintas Budaya dalam Mendorong Pariwisata Lokal: Studi Kasus Kota Tanjung Balai

### *The Role of Cross-Cultural Communication in Promoting Local Tourism: A Case Study of Tanjung Balai City*

Jefri Hasian Pasaribu<sup>1)</sup> & Agung Suharyanto<sup>2)</sup>\*

1) Program Studi Ilmu komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Medan Area, Indonesia

2) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 08 Juli 2025; Direview: 31 Juli 2025; Disetujui: 18 Agustus 2025

\*Corresponding Email: [suharyantoagung@gmail.com](mailto:suharyantoagung@gmail.com)

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran komunikasi lintas budaya dalam mendorong pariwisata lokal di Kota Tanjung Balai. Sebagai kota pesisir dengan keragaman etnis dan budaya, Tanjung Balai menjadi ruang interaksi yang dinamis antara masyarakat lokal, wisatawan domestik, maupun mancanegara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, melalui wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi lintas budaya berperan penting dalam menciptakan pemahaman bersama, meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata, serta memperkuat citra destinasi. Interaksi budaya yang harmonis mampu menciptakan pengalaman wisata yang lebih inklusif dan memperluas jangkauan promosi pariwisata lokal. Meski demikian, tantangan berupa perbedaan bahasa, stereotip budaya, dan keterbatasan keterampilan komunikasi masyarakat lokal masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Untuk itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih terarah melalui pelatihan lintas budaya, kolaborasi antara pemerintah dan pelaku pariwisata, serta penguatan peran masyarakat dalam promosi destinasi. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi lintas budaya merupakan faktor strategis yang dapat meningkatkan daya saing dan keberlanjutan pariwisata lokal di Kota Tanjung Balai.

**Kata Kunci:** Komunikasi Lintas Budaya; Pariwisata Lokal; Interaksi Budaya; Kota Tanjung Balai

#### Abstract

*This study aims to examine the role of cross-cultural communication in promoting local tourism in Tanjung Balai City. As a coastal city with ethnic and cultural diversity, Tanjung Balai serves as a dynamic interaction space for local residents, domestic, and international tourists. This study used a qualitative approach with a case study method, through in-depth interviews, observations, and document analysis. The results indicate that cross-cultural communication plays a crucial role in creating shared understanding, improving the quality of tourism services, and strengthening the destination's image. Harmonious cultural interactions can create a more inclusive tourism experience and expand the reach of local tourism promotion. However, challenges such as language differences, cultural stereotypes, and limited communication skills among local residents remain obstacles that need to be addressed. Therefore, a more targeted communication strategy is needed through cross-cultural training, collaboration between the government and tourism actors, and strengthening the role of the community in destination promotion. The findings of this study confirm that cross-cultural communication is a strategic factor that can increase the competitiveness and sustainability of local tourism in Tanjung Balai City.*

**Keywords:** Cross-Cultural Communication; Local Tourism; Cultural Interaction; Tanjung Balai City

**How to Cite:** Pasaribu, J.H., & Suharyanto, A. (2025), Peran Komunikasi Lintas Budaya dalam Mendorong Pariwisata Lokal: Studi Kasus Kota Tanjung Balai, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 8 (1): 485-492.

## PENDAHULUAN

Pariwisata pada hakikatnya bukan hanya sekadar kegiatan perjalanan menuju suatu destinasi, melainkan juga ruang interaksi sosial yang memungkinkan wisatawan dan masyarakat lokal bertemu serta saling berkomunikasi. Interaksi tersebut kerap melibatkan perbedaan bahasa dan budaya yang bagi sebagian wisatawan terasa asing, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman maupun konflik kultural (Samovar, Porter, & McDaniel, 2017). Pertemuan dua kebudayaan yang berbeda dapat berdampak pada pergeseran nilai, pola hidup, maupun cara pandang masyarakat lokal terhadap dunia luar. Oleh karena itu, komunikasi menjadi instrumen penting dalam menjaga keharmonisan interaksi serta memastikan bahwa perbedaan budaya tidak menimbulkan pertentangan, tetapi justru memperkaya pengalaman wisata (Gudykunst, 2004).

Kajian lintas budaya dalam ilmu komunikasi menekankan pentingnya perbandingan pola komunikasi antarpersonal yang berasal dari latar belakang budaya berbeda. Pendekatan ini membantu mengurangi stereotip, meningkatkan empati, dan membangun pemahaman yang lebih inklusif (Lustig & Koester, 2010). Dari perspektif psikologi, studi lintas budaya menyoroti peran kepribadian (personality) individu dalam beradaptasi dan merespons perbedaan budaya (Matsumoto & Juang, 2013). Sementara itu, ilmu sejarah dan ilmu-ilmu sosial lainnya memandang fenomena lintas budaya sebagai proses panjang yang melekat pada kehidupan manusia, di mana interaksi antar kelompok tidak pernah berhenti sepanjang peradaban.

Dengan demikian, komunikasi lintas budaya bukan hanya relevan dalam konteks pariwisata, tetapi juga menjadi fondasi penting bagi hubungan sosial global. Upaya memahami dan mengelola perbedaan budaya akan berkontribusi pada terciptanya interaksi yang harmonis, pelestarian budaya lokal, serta keberlanjutan pariwisata. Interaksi yang diwujudkan melalui komunikasi antara budaya berbeda dalam pariwisata adalah hal spesifik dan terkadang dapat menimbulkan perselisihan dan timbal balik yang mengacu pada konflik tertentu (Yashinta et al., 2022).

Kota Tanjung Balai merupakan wilayah yang berada diantara pertemuan 2 sungai besar sungai asahan dan sungai silau yang bermuara keselat malaka dan juga memiliki akses yang mudah menuju tempat wisata internasional yaitu sebutan baru yakni "***mutiara di selat malaka dihilir Danau Toba***" Beberapa destinasi wisata juga sangat gampang di temui dikota Tanjung Balai diantaranya Balai di ujung Tanjung Mesjid Raya Sultan Ahmadsyah, Lapangan Sultan Abdul Djalil, Replika Istana Asahan, Jembatan Tabayang, Vihara Tri Ratna, Pulau Besusen, Pantai Galau, Sungai Asahan, Pusat Pasar Ikan, Tanjungbalai *Food Court*, dan Water Boom. Kota Tanjungbalai juga memiliki pelabuhan yang sangat terkenal dan bermanfaat untuk transportasi ke luar negeri yaitu Pelabuhan Teluk Nibung (Amalia & Rivai, 2022).

Pengembangan pariwisata di Kota Tanjung Balai menghadapi sejumlah tantangan, terutama hambatan komunikasi, perbedaan bahasa, stereotip budaya, serta keterbatasan promosi. Faktor-faktor ini sering kali menimbulkan kesalahpahaman antara wisatawan dan masyarakat lokal, sehingga pengalaman wisata menjadi kurang memuaskan. Menurut Samovar, Porter, dan McDaniel (2017), komunikasi lintas budaya yang efektif merupakan kunci dalam membangun hubungan yang harmonis antara pihak lokal dan wisatawan, sekaligus meningkatkan kualitas layanan pariwisata. Selain itu, stereotip budaya yang melekat pada masyarakat lokal maupun wisatawan dapat menghambat interaksi positif, sehingga perlu adanya strategi komunikasi yang lebih inklusif dan berorientasi pada pemahaman budaya (Gudykunst, 2004).

Di sisi lain, keterbatasan promosi pariwisata di Kota Tanjung Balai menyebabkan destinasi yang sebenarnya potensial kurang dikenal oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Seperti yang ditegaskan oleh Yoeti (2008), promosi yang tepat sasaran melalui media digital maupun konvensional mampu menarik lebih banyak wisatawan serta meningkatkan citra daerah. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai komunikasi lintas budaya sebagai landasan strategi pengembangan pariwisata di Kota Tanjung Balai. Dengan memperkuat

aspek komunikasi, mengurangi stereotip, dan meningkatkan promosi, pariwisata di kota ini berpeluang tumbuh lebih kompetitif dan berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengembangan pariwisata sangat dipengaruhi oleh strategi komunikasi, partisipasi masyarakat, serta pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan. Sitepu dan Sabrin (2020) menemukan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Utara belum berjalan optimal karena masih lemah dalam menonjolkan potensi budaya dan alam daerah. Penelitian serupa oleh Sinurat, Silvia, dan Sabrin (2020) juga menekankan pentingnya komunikasi pemasaran, di mana keterbatasan anggaran dan minimnya fasilitas menjadi hambatan dalam meningkatkan minat kunjungan ke Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara. Sementara itu, kajian di Bumi Perkemahan Mandalawangi menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung mencapai 77,21%, tetapi pengunjung menilai fasilitas umum dan sarana informasi masih perlu ditingkatkan untuk menunjang pengalaman wisata yang lebih baik (Akbar, Rachmawati, & Wijaksana, 2024). Sudrajat, Sunarminto, dan Nitibaskara (2017) juga menekankan pentingnya pengembangan program ekowisata di Mandalawangi, yang tidak hanya fokus pada infrastruktur tetapi juga integrasi budaya lokal dan pendidikan lingkungan. Di sisi lain, penelitian Givana, Nahampun, dan Lukitoyo (2022) mengungkapkan bahwa partisipasi masyarakat lokal Tanjungbalai dalam pengembangan wisata sudah terlihat melalui usaha penjualan souvenir dan transportasi, namun keterlibatan dalam penyediaan atraksi wisata masih rendah. Temuan-temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan riset terkait optimalisasi komunikasi lintas budaya, peningkatan kualitas SDM, serta strategi partisipatif dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan.

Komunikasi lintas budaya memiliki peran yang sangat penting dalam industri pariwisata, sebab pengalaman wisatawan tidak hanya berkaitan dengan destinasi fisik, tetapi juga melibatkan interaksi sosial dengan masyarakat lokal yang memiliki budaya, bahasa, dan norma-norma yang berbeda. Dalam konteks ini, kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan orang-orang dari latar belakang budaya yang beragam menjadi keterampilan strategis yang harus dimiliki oleh pelaku wisata. Menurut Gudykunst dan Kim (2017), komunikasi lintas budaya merupakan proses pertukaran pesan antarindividu dari budaya yang berbeda, di mana keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh pemahaman dan sensitivitas budaya.

Dalam pariwisata, komunikasi lintas budaya mencakup pemahaman, penghargaan, dan penghormatan terhadap nilai, kebiasaan, serta praktik budaya lokal. Hal ini mencakup kemampuan mengatasi hambatan bahasa, perbedaan gaya komunikasi, hingga interpretasi simbol-simbol budaya yang mungkin berbeda antara wisatawan dan masyarakat lokal (Samovar et al., 2017). Jika dikelola dengan baik, komunikasi lintas budaya tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan, tetapi juga mendorong terciptanya pemahaman lintas budaya, mengurangi potensi konflik, serta memperkuat hubungan sosial antara masyarakat lokal dan pengunjung (Chen & Starosta, 2008).

Lebih jauh, komunikasi lintas budaya dalam pariwisata berperan dalam pembangunan pariwisata berkelanjutan. Dengan komunikasi yang efektif, masyarakat lokal dapat berpartisipasi aktif dalam pengembangan destinasi, sementara wisatawan memperoleh pengalaman otentik yang lebih bermakna. Hambatan komunikasi, seperti stereotip budaya, kesenjangan bahasa, serta perbedaan ekspektasi, perlu diidentifikasi dan diatasi agar tidak menimbulkan kesalahpahaman (Dafit, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan peran komunikasi lintas budaya dalam mendorong pariwisata lokal; (2) mengidentifikasi hambatan komunikasi lintas budaya yang dihadapi masyarakat dan pelaku wisata; serta (3) memberikan rekomendasi strategi komunikasi lintas budaya untuk mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan di Kota Tanjung Balai.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus yang berlokasi di Kota Tanjung Balai. Subjek penelitian mencakup masyarakat lokal, wisatawan, serta pemangku kepentingan pariwisata, seperti pemerintah daerah, pelaku usaha, dan



komunitas budaya. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, sehingga data yang diperoleh mampu menggambarkan secara komprehensif realitas komunikasi lintas budaya yang terjadi di lapangan (Creswell & Poth, 2018).

Selain itu, penelitian ini juga melakukan analisis langsung di berbagai destinasi wisata Kota Tanjung Balai untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi yang sering menjadi penyebab konflik antara wisatawan dan masyarakat lokal. Hambatan tersebut dapat berupa perbedaan bahasa, perbedaan norma budaya, kesenjangan ekspektasi, hingga praktik komunikasi nonverbal yang sering kali menimbulkan salah tafsir (Samovar et al., 2017).

Sasaran penelitian difokuskan pada tiga kelompok utama, yaitu masyarakat lokal, pelaku usaha, dan wisatawan. Hal ini penting karena pariwisata tidak hanya berhubungan dengan interaksi wisatawan–tuan rumah, tetapi juga melibatkan relasi antarpemangku kepentingan, seperti pemerintah, investor, dan komunitas budaya yang memiliki peran signifikan dalam pengembangan pariwisata (Richards, 2018).

Dalam perspektif komunikasi lintas budaya, pemahaman terhadap perbedaan budaya merupakan kebutuhan mendasar bagi keberlanjutan pariwisata. Hal ini sejalan dengan pendapat Yashinta et al. (2022) bahwa pemahaman lintas budaya memfasilitasi interaksi harmonis antara wisatawan, masyarakat lokal, pemerintah, maupun pelaku usaha, serta dapat mencegah terjadinya konflik akibat perbedaan interpretasi budaya. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan fenomena komunikasi lintas budaya di Kota Tanjung Balai, tetapi juga berupaya memberikan rekomendasi strategis untuk memperkuat pemahaman budaya dalam pengelolaan pariwisata berkelanjutan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Dinamika Komunikasi Lintas Budaya Di Kota Tanjung Balai**

Dinamika komunikasi lintas budaya yang terjadi di Kota Tanjung Balai masih menghadapi sejumlah tantangan. Menurut salah satu pemuda kelompok budaya, Weldi Winata Tambunan, masyarakat lokal masih menunjukkan sikap resistensi terhadap pembangunan pariwisata. Hal ini muncul dari kekhawatiran bahwa pembangunan destinasi wisata akan mengakibatkan lingkungan menjadi kotor, tidak terjaga, serta berpotensi mengganggu kehidupan sehari-hari masyarakat setempat. Kondisi ini mencerminkan adanya keterbatasan pemahaman sebagian masyarakat mengenai pentingnya pariwisata sebagai sektor strategis dalam pembangunan daerah (Haryanto, 2014).

Interaksi lintas budaya antara masyarakat lokal dan wisatawan juga kerap menghadapi hambatan bahasa. Masyarakat Tanjung Balai cenderung pasif dalam menggunakan bahasa lokal, yang terkadang menyebabkan kesalahpahaman dengan wisatawan. Hambatan komunikasi bahasa merupakan salah satu faktor penting yang dapat menghambat interaksi positif dalam pariwisata, sebagaimana disampaikan oleh Ting-Toomey dan Chung (2012) bahwa perbedaan bahasa sering kali menjadi pemicu konflik antarbudaya jika tidak dikelola dengan baik.

Namun demikian, terdapat pula faktor pendukung yang memperkuat dinamika komunikasi lintas budaya di Tanjung Balai. Masyarakat lokal, melalui kelompok budaya, menunjukkan kemampuan untuk bekerja sama dalam mengelola destinasi wisata. Bentuk kerja sama ini ditunjukkan melalui penyediaan atraksi budaya, pertunjukan seni, serta penyajian kuliner khas seperti makanan laut (*seafood*) yang menjadi identitas lokal. Upaya ini sejalan dengan pendapat Richards (2018), bahwa pariwisata berbasis budaya (*cultural tourism*) dapat menjadi sarana untuk memperkuat interaksi lintas budaya, memberikan pengalaman autentik bagi wisatawan, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal.

Dengan demikian, dinamika komunikasi lintas budaya di Kota Tanjung Balai menunjukkan adanya kontradiksi antara hambatan dan potensi. Di satu sisi, keterbatasan pemahaman masyarakat dan hambatan bahasa menjadi faktor penghambat. Namun di sisi lain, kerja sama masyarakat lokal dengan kelompok budaya serta partisipasi dalam promosi pariwisata menjadi faktor pendukung yang dapat memperkuat interaksi lintas budaya secara berkelanjutan. Oleh

karena itu, diperlukan strategi komunikasi lintas budaya yang inklusif, partisipatif, dan berorientasi pada pemberdayaan masyarakat agar potensi pariwisata di Tanjung Balai dapat berkembang secara optimal.

### **Peran Komunikasi Lintas Budaya Dalam Mendorong Pariwisata Local Di Kota Tanjung Balai.**

Komunikasi lintas budaya memiliki peran penting dalam mendorong pariwisata lokal, termasuk di Kota Tanjung Balai. Keberadaan berbagai destinasi wisata di kota ini tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah, tetapi juga oleh partisipasi aktif masyarakat lokal dan kelompok budaya. Pemerintah daerah berperan sebagai motor utama dalam pembangunan sektor pariwisata, sementara masyarakat lokal serta komunitas budaya turut berkontribusi melalui pengelolaan atraksi wisata, pelestarian budaya, serta keterlibatan dalam interaksi dengan wisatawan (Richards, 2018).

Hasil wawancara dengan salah satu pelaku usaha lokal, Bapak Tumpal Tambunan, menunjukkan bahwa komunikasi lintas budaya memberikan dampak signifikan terhadap keuntungan ekonomi masyarakat. Menurut beliau, interaksi dengan wisatawan melalui komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan pengalaman berkunjung wisatawan, tetapi juga memberikan peluang usaha yang lebih besar. Hal ini sejalan dengan pendapat Chen dan Starosta (2008) yang menekankan bahwa kompetensi komunikasi antarbudaya dapat meningkatkan kualitas hubungan interpersonal dan memperkuat pengalaman wisata.

Selain itu, hasil wawancara dengan Eko Fransiskus Simamora, seorang pemuda yang tergabung dalam organisasi budaya, menunjukkan bahwa hampir semua objek wisata di Kota Tanjung Balai mendapatkan manfaat dari adanya komunikasi lintas budaya. Ia menjelaskan bahwa organisasi budaya secara aktif melakukan pembinaan kepada masyarakat lokal agar lebih memahami cara berkomunikasi dengan wisatawan dari latar belakang budaya berbeda. Hal ini bertujuan untuk meminimalisasi konflik serta memperkuat interaksi yang harmonis. Menurut Samovar et al. (2017), praktik komunikasi lintas budaya yang baik dapat menciptakan iklim pariwisata yang kondusif, memperkuat kohesi sosial, serta meningkatkan ketertarikan wisatawan terhadap destinasi lokal.

Dengan demikian, peran komunikasi lintas budaya di Kota Tanjung Balai dapat dilihat dalam tiga aspek utama: (1) sebagai sarana interaksi antara masyarakat lokal dan wisatawan yang berdampak pada peningkatan keuntungan ekonomi; (2) sebagai strategi komunitas budaya untuk menjaga keharmonisan interaksi; dan (3) sebagai instrumen yang mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan melalui kerja sama antara pemerintah, masyarakat, dan wisatawan. Dengan pendekatan komunikasi lintas budaya yang inklusif, Kota Tanjung Balai berpotensi memperkuat citra pariwisata lokal dan meningkatkan daya tarik wisatawan domestik maupun mancanegara.

### **Hambatan Komunikasi Lintas Budaya Yang Dihadapi Masyarakat Dan Pelaku Wisata Di Kota Tanjung Balai.**

Dalam praktik pariwisata di Kota Tanjung Balai, hambatan komunikasi lintas budaya masih sering muncul dalam interaksi antara masyarakat lokal, pelaku usaha, dan wisatawan. Hambatan tersebut umumnya berkaitan dengan perbedaan bahasa, logat, serta pemahaman nilai-nilai budaya yang berbeda.

Salah satu hambatan yang menonjol adalah perbedaan bahasa dan logat. Berdasarkan wawancara dengan Rosmalia Pakpahan, seorang penjual kuliner di salah satu objek wisata, perbedaan cara berbahasa sering menimbulkan kebingungan dalam transaksi jual beli. Logat dan ciri khas bahasa lokal yang digunakan sering kali sulit dipahami oleh wisatawan, sehingga mengakibatkan kesalahpahaman dalam komunikasi. Fenomena ini sejalan dengan pendapat Ting-Toomey dan Chung (2012), yang menyatakan bahwa perbedaan bahasa merupakan salah



satu penghalang utama dalam komunikasi lintas budaya, karena dapat menimbulkan distorsi makna dan salah interpretasi pesan.

Selain hambatan bahasa, terdapat pula perbedaan norma dan nilai budaya. Hasil wawancara dengan Bapak Samsudin Hermawan, tokoh masyarakat di sekitar salah satu destinasi wisata, menunjukkan bahwa wisatawan terkadang membawa minuman keras ke area wisata seperti pantai atau objek wisata malam. Hal ini dipandang negatif oleh masyarakat lokal, karena bertentangan dengan norma sosial setempat dan menimbulkan keresahan. Menurut Samovar et al. (2017), perbedaan nilai budaya sering kali menjadi sumber konflik dalam interaksi lintas budaya, terutama ketika wisatawan tidak memahami atau tidak menghormati aturan budaya lokal.

Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa komunikasi lintas budaya di Tanjung Balai masih memerlukan penguatan, baik melalui peningkatan kompetensi komunikasi antarbudaya bagi masyarakat lokal maupun edukasi budaya bagi wisatawan. Jika hambatan ini dapat diminimalisasi, interaksi antara masyarakat, pelaku usaha, dan wisatawan akan lebih harmonis, sehingga mampu mendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan.

### **Rekomendasi Strategi Komunikasi Lintas Budaya Untuk Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan Di Kota Tanjung Balai**

Hasil wawancara dengan masyarakat lokal dan pelaku usaha di objek wisata Kota Tanjung Balai menunjukkan bahwa terdapat sejumlah strategi komunikasi lintas budaya yang direkomendasikan untuk mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan. Rekomendasi ini terutama ditujukan kepada pemerintah daerah, pelaku usaha, serta komunitas budaya agar pariwisata di Kota Tanjung Balai dapat lebih maju dan menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara.

Salah satu strategi yang diungkapkan oleh Rosmalia Pakpahan, seorang pelaku usaha kuliner, adalah perlunya peningkatan **pelatihan pemanfaatan teknologi digital** sebagai media promosi dan penyebaran informasi pariwisata. Minimnya pemahaman teknologi di kalangan sebagian besar pelaku usaha, terutama generasi yang lebih tua, menjadi kendala dalam promosi pariwisata. Padahal, dalam era digital, media sosial dan platform daring terbukti mampu memperluas jangkauan informasi wisata dan membangun citra positif destinasi (Xiang & Gretzel, 2010).

Selain itu, Epip Tampubolon, seorang pemuda lokal, menekankan pentingnya edukasi lintas budaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat lokal terhadap perbedaan budaya wisatawan. Edukasi ini dapat berupa pelatihan penggunaan bahasa yang lebih universal (seperti bahasa Indonesia atau bahasa Inggris sederhana), serta pelatihan etika komunikasi lintas budaya. Menurut Chen dan Starosta (2008), peningkatan kompetensi komunikasi antarbudaya akan memperkuat kemampuan masyarakat dalam berinteraksi dengan wisatawan, sehingga dapat mengurangi potensi konflik akibat perbedaan persepsi budaya.

Strategi lainnya adalah meningkatkan peran generasi muda dalam promosi budaya dan pariwisata melalui pemanfaatan teknologi digital. Generasi muda yang lebih akrab dengan media sosial dapat berperan sebagai agen perubahan dalam membangun narasi positif tentang pariwisata Tanjung Balai. Hal ini sesuai dengan pendapat Richards (2018), yang menyatakan bahwa keterlibatan komunitas lokal, khususnya generasi muda, berperan penting dalam menghidupkan kembali pariwisata berbasis budaya (*cultural tourism*) dan menciptakan pengalaman autentik bagi wisatawan.

Dengan demikian, strategi komunikasi lintas budaya yang direkomendasikan meliputi: (1) pelatihan digitalisasi promosi pariwisata bagi pelaku usaha, (2) edukasi lintas budaya bagi masyarakat lokal untuk meningkatkan pemahaman dan toleransi, serta (3) optimalisasi peran generasi muda dalam promosi pariwisata berbasis teknologi. Implementasi strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas interaksi lintas budaya, memperkuat citra positif Kota Tanjung Balai, serta mendorong pariwisata berkelanjutan.

## SIMPULAN

Hasil penelitian mengenai dinamika komunikasi lintas budaya di Kota Tanjung Balai menunjukkan bahwa pengembangan pariwisata lokal masih dihadapkan pada tantangan sekaligus peluang. Di satu sisi, hambatan komunikasi berupa perbedaan bahasa, logat, serta norma dan nilai budaya sering memicu kesalahpahaman antara masyarakat lokal dan wisatawan. Resistensi masyarakat terhadap pembangunan pariwisata juga muncul akibat keterbatasan pemahaman tentang manfaat sektor ini. Namun di sisi lain, potensi besar terlihat dari kerja sama masyarakat lokal melalui kelompok budaya dalam menghadirkan atraksi seni, kuliner khas, dan keterlibatan komunitas sebagai bagian dari daya tarik wisata.

Komunikasi lintas budaya terbukti memiliki peran strategis dalam mendorong pariwisata berkelanjutan, baik melalui peningkatan keuntungan ekonomi masyarakat, pemeliharaan harmoni interaksi, maupun penguatan citra destinasi wisata. Untuk itu, strategi komunikasi lintas budaya yang inklusif sangat diperlukan, meliputi pelatihan digitalisasi promosi pariwisata, edukasi lintas budaya bagi masyarakat, serta optimalisasi peran generasi muda dalam promosi berbasis teknologi. Implementasi strategi ini diharapkan mampu meminimalisasi hambatan komunikasi, memperkuat interaksi yang harmonis, dan meningkatkan daya tarik wisata Kota Tanjung Balai secara berkelanjutan, sehingga dapat bersaing di tingkat regional maupun nasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., & Rivai, M. (2022). Potensi dan Pengembangan Pariwisata di Kota Tanjungbalai sebagai Mutiara di Selat Malaka. *Jurnal Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*, 5(2), 101–112.
- Akbar, D. M., Rachmawati, E., & Wijaksana, Y. (2024). Kepuasan pengunjung di Bumi Perkemahan Mandalawangi, Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (TNGGP). *IPB University*.
- Cengage Learning (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Chen, G. M., & Starosta, W. J. (2008). *Intercultural communication competence: A synthesis*. In M. K. Asante, Y. Miike, & J. Yin (Eds.), *The global intercultural communication reader* (pp. 215–237). Routledge.
- Dafit, F. (2023). Komunikasi lintas budaya dalam pariwisata berkelanjutan. *Jurnal Komunikasi dan Budaya*, 15(2), 45–56.
- Givana, A. T., Br Nahampun, E. S. L., & Lukitoyo, P. S. (2022). Partisipasi masyarakat lokal Tanjungbalai dalam pengembangan objek wisata *Waterfront City*, Kota Tanjungbalai. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial*, 6(1).
- Gudykunst, W. B. (2004). *Bridging differences: Effective intergroup communication* (4th ed.). Sage Publications.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2017). *Communicating with strangers: An approach to intercultural communication* (5th ed.). Routledge.
- Haryanto, J. T. (2014). Pembangunan pariwisata berkelanjutan: Antara harapan dan kenyataan. *Jurnal Pariwisata*, 1(2), 75–86.
- Lustig, M. W., & Koester, J. (2010). *Intercultural competence: Interpersonal communication across cultures* (6th ed.). Pearson.
- Matsumoto, D., & Juang, L. (2013). *Culture and psychology* (5th ed.). Wadsworth Cengage Learning.
- Richards, G. (2018). *Cultural tourism: A review of recent research and trends*. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 36, 12–21. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.03.005>
- Samovar, L. A., Porter, R. E., & McDaniel, E. R. (2017). *Communication between cultures* (9th ed.). Cengage Learning.
- Sinurat, H., Silvia, I., & Sabrin, S. (2020). Strategi komunikasi pemasaran dalam meningkatkan minat berkunjung di Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara. *MESSAGE: Jurnal Komunikasi*, 9(1), 62–71.
- Sitepu, E., & Sabrin, S. (2020). Strategi komunikasi pariwisata dalam meningkatkan minat berwisata di Sumatera Utara. *MESSAGE: Jurnal Komunikasi*, 9(1), 28–44.
- Sudrajat, I., Sunarminto, T., & Nitibaskara, T. U. (2017). Pengembangan program ekowisata di Resort Mandalawangi, Taman Nasional Gunung Gede Pangrango, Kabupaten Cianjur. *Media Konservasi*, 21(3), 295–303.
- Ting-Toomey, S., & Chung, L. C. (2012). *Understanding intercultural communication* (2nd ed.). Oxford University Press.



- Ting-Toomey, S., & Chung, L. C. (2012). *Understanding intercultural communication* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Xiang, Z., & Gretzel, U. (2010). *Role of social media in online travel information search*. *Tourism Management*, 31(2), 179–188. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.02.016>
- Yashinta, D., Pramudita, R., & Lestari, M. (2022). Pemahaman lintas budaya dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan. *Jurnal Komunikasi dan Pariwisata*, 4(2), 67–78.
- Yoeti, O. A. (2008). Perencanaan dan pengembangan pariwisata. Pradnya Paramita.