

## ABSTRACT

**Nathania, 2025** – This study investigated the influence of the Empathy stage in the Design Thinking method on students' self-confidence in English communication during real-life interactions with foreign tourists in the Thematic Community Service Program in Tana Toraja. Using a Convergent Parallel Mixed-Methods Design, data were gathered through the Rosenberg Self-Esteem Scale (RSE), the Personal Report of Communication Apprehension (PRCA-24), and semi-structured interviews. Quantitative analysis revealed a significant negative correlation ( $r = -0.758$ ,  $p = 0.018$ ) between self-confidence and communication apprehension, indicating that higher self-confidence is associated with lower anxiety. Qualitative findings showed that students' confidence was shaped by vocabulary mastery, prior speaking experience, peer support, and coping strategies such as humor and gesture use. The Thematic Community Service environment, enriched by authentic communication with foreign tourists, provided meaningful opportunities to develop linguistic competence, intercultural understanding, and adaptive communication skills. The Empathy stage, emphasizing observation and interviews through the POEMS framework, enabled students to engage in human-centered communication, overcome fear of mistakes, and build greater self-assurance. This research highlights the value of experiential, context-based learning in enhancing students' English-speaking confidence, suggesting that integrating Design Thinking into higher education can effectively bridge the gap between language proficiency and communicative competence.

**Keywords:** *Self-Confidence, English Communication, Empathy Stage, Design Thinking, Thematic KKN, Cross-Cultural Communication.*

## ABSTRAK

**Nathania, 2025** – Studi ini meneliti pengaruh tahap *Empathy* dalam metode *Design Thinking* terhadap kepercayaan diri mahasiswa dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris saat berinteraksi langsung dengan turis asing dalam Program Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik di Tana Toraja. Dengan menggunakan desain *Convergent Parallel Mixed-Methods*, data dikumpulkan melalui *Rosenberg Self-Esteem Scale (RSE)*, *Personal Report of Communication Apprehension (PRCA-24)*, dan wawancara semi-terstruktur. Analisis kuantitatif menunjukkan korelasi negatif yang signifikan ( $r = -0.758$ ,  $p = 0.018$ ) antara harga diri dan kecemasan komunikasi, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepercayaan diri, semakin rendah tingkat kecemasan dalam berkomunikasi. Temuan kualitatif menunjukkan bahwa kepercayaan diri mahasiswa dibentuk oleh penguasaan kosakata, pengalaman berbicara sebelumnya, dukungan teman sebaya, dan strategi coping seperti penggunaan humor dan gerakan tubuh. Lingkungan KKN Tematik, yang diperkaya oleh komunikasi autentik dengan turis asing, memberikan peluang bermakna untuk mengembangkan kompetensi linguistik, pemahaman lintas budaya, dan keterampilan komunikasi adaptif. Tahap *Empathy*, yang menekankan pengamatan dan wawancara melalui kerangka POEMS, memungkinkan mahasiswa untuk terlibat dalam komunikasi yang berpusat pada manusia, mengatasi rasa takut membuat kesalahan, dan membangun kepercayaan diri yang lebih besar. Penelitian ini menyoroti nilai dari pembelajaran kontekstual dan berbasis pengalaman dalam meningkatkan kepercayaan diri berbicara Bahasa Inggris, serta menyarankan bahwa integrasi *Design Thinking* dalam pendidikan tinggi dapat secara efektif menjembatani kesenjangan antara kemahiran berbahasa dan kompetensi komunikasi.

**Kata Kunci:** *Kepercayaan Diri, Komunikasi Bahasa Inggris, Tahap Empathy, Design Thinking, KKN Tematik, Komunikasi Lintas Budaya.*