

Received: Mei 2024

Accepted: Juni 2024

Published: Juli 2024

Article DOI: <http://dx.doi.org/10.24903/jam.v8i02.2969>

Pelatihan Keterampilan *Public Speaking* bagi Pelaku Usaha Pariwisata Guna Meningkatkan Pelayanan Kepada Wisatawan

*Ponco Budi Sulistyono**Universitas Mercu Buana, Jakarta*ponco_budi@mercubuana.ac.id*Sofia Aunul**Universitas Mercu Buana, Jakarta*sofia_aunul@mercubuana.ac.id

Abstrak

Seiring dengan menurunnya kasus Covid-19 di tanah air, memberikan dampak positif bagi perkembangan sektor pariwisata di Indonesia. Pertumbuhan sektor pariwisata juga terjadi di Kabupaten Lebak, Provinsi Banten. Dalam konteks ini masyarakat perlu diberi peran sebagai pemimpin, karena berdasarkan kenyataan bahwa masyarakat mempunyai pengetahuan tentang potensi alam dan budaya serta nilai jualnya sebagai daya tarik wisata, maka masyarakat harus menjadi subjek pengembangan pariwisata. Untuk itu dalam rangka mendukung peningkatan usaha pariwisata, perlu dilaksanakan program pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan keterampilan berbicara di depan umum (*public speaking*) bagi pelaku usaha pariwisata khususnya skala mikro dan kecil, serta duta pariwisata guna meningkatkan kualitas pelayanannya kepada wisatawan. Kegiatan ini dilakukan oleh dosen dan mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana di Desa Bojongmenteng, Kecamatan Leuwidamar, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten pada tanggal 21 Februari 2023. Metode yang digunakan adalah penyajian materi, diskusi interaktif, simulasi dan praktik, serta evaluasi pelaksanaan untuk mengukur efektivitas kegiatan. Hasilnya menunjukkan bahwa program ini berjalan efektif dan tujuan program tercapai yaitu memberikan pengetahuan dan keterampilan *public speaking* kepada pelaku usaha pariwisata dan duta pariwisata, di mana 65,79 persen peserta menyatakan sangat puas dan 34,21 persen peserta menyatakan puas terkait manfaat yang diperoleh dengan mengikuti kegiatan ini.

Kata kunci: *public speaking*, usaha pariwisata, kualitas pelayanan.

Pendahuluan

Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. kehidupan manusia akan tampak ‘hampa. atau tiada kehidupan samasekali apabila tidak ada komunikasi. Karena, tanpa komunikasi interaktif antar manusia, baik secara perorangan, kelompok ataupun organisasi tidak mungkin dapat terjadi. Komunikasi dapat diibaratkan sebagai urat nadi kehidupan manusia (Sendjaja, 2014). Kita tidak dapat membayangkan bagaimana bentuk dan corak kehidupan manusia di dunia ini seandainya saja jarang atau hampir tidak ada komunikasi antar satu orang atau sekelompok orang dengan orang atau kelompok orang lainnya.

Komunikasi mempunyai fungsi yang sangat penting di dalam kehidupan, baik secara pribadi maupun di dalam kelompok ataupun masyarakat tertentu. Di antara fungsi mendasar komunikasi yang paling mendasar secara sosial adalah memberikan informasi, mengedukasi dan juga untuk menghibur. Komunikasi tidak hanya terjadi antara individu atau yang biasa disebut komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*), namun komunikasi juga dapat dilakukan sebagai sarana untuk berbagi segala jenis informasi dengan bermacam-macam tujuan kepada sekelompok atau bahkan banyak orang. Komunikasi ini disebut juga sebagai komunikasi publik, yang salah satu bentuknya adalah berbicara di depan umum (*public speaking*). Melalui rangkaian kegiatan ini dapat dilakukan identifikasi untuk mengetahui permasalahan yang selama ini dihadapi oleh para peserta terkait kemampuan *public speaking* mereka. Selanjutnya melalui pemaparan materi, diskusi dan simulasi, maka dapat dilakukan upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selanjutnya, penialaian dan evaluasi juga disampaikan sebagai bahan untuk terus meningkatkan kemampuan *public speaking* para peserta.

Keterampilan komunikasi diakui secara luas sebagai salah satu keterampilan *soft skill* yang paling penting baik di dalam maupun di luar sektor pariwisata. Keterampilan ini melibatkan kemampuan untuk menyampaikan ide, perasaan, pendapat, dan informasi antara dua pihak atau lebih dengan cara yang menjamin pemahaman bersama atas pesan tersebut (Youssef 2017). Mengingat pariwisata adalah industri padat karya yang menawarkan jasa dibandingkan produk nyata, maka komunikasi yang efektif sangatlah penting. Interaksi antara wisatawan dan pelaku usaha pariwisata berkontribusi signifikan terhadap pengalaman wisata secara keseluruhan. Ada dua aspek mendasar komunikasi yang mempengaruhi kepuasan dalam pertemuan layanan, pertama, kemampuan penyedia layanan untuk menyampaikan pesan dengan jelas kepada pelanggan. Kedua, penggunaan strategi komunikasi untuk membangun hubungan dengan pelanggan. (Čuić Tanković et al., 2021).

Public speaking melibatkan penciptaan dan pengiriman proses komunikasi yang terorganisir di depan audiens yang berasal dari budaya, politik, agama, ekonomi, pendidikan, dan orientasi sosial yang berbeda. Berbicara di depan umum berbeda dari komunikasi sehari-hari karena seringkali berbicara satu arah di mana pembicara, yang merupakan pembawa informasi, adalah pembicara yang dominan tunggal, sedangkan komunikasi sehari-hari mencakup satu atau lebih peserta yang berinteraksi secara aktif dan spontan (Ramos, 2020). Kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebelumnya (Muktiali et al., 2023) berupa pelatihan *public speaking* pada generasi Z mencapai keberhasilan di mana peserta dapat memiliki bekal secara teori dan praktik tentang *public speaking* yang baik. Adanya peningkatan kompetensi *public speaking* secara cerdas, benar, dan berkualitas terhadap peserta menunjukkan keberhasilan dari kegiatan pelatihan tersebut.

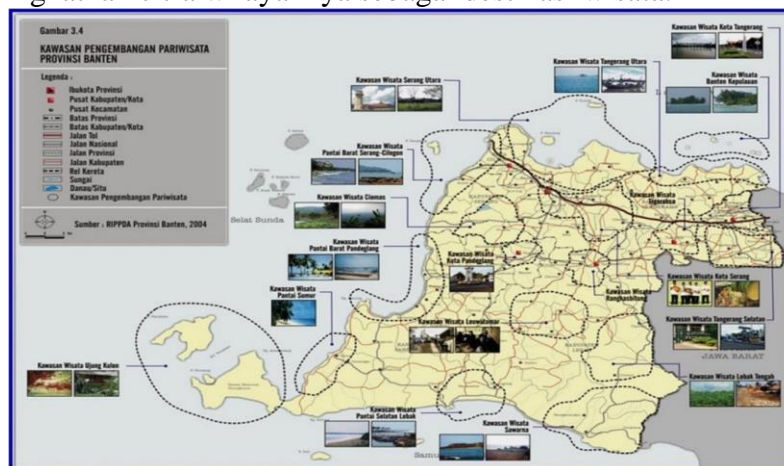
Dalam melakukan *public speaking* kadang-kadang kita merasakan adanya kendala ataupun kesulitan yang dapat disebabkan oleh rasa khawatir atau ketakutan, yang biasa disebut juga 'demam panggung' serta kekurangsiapan seorang pembicara atau komunikator. Sehingga, untuk mencapai pembicaraan di depan umum yang efektif, diperlukan pemahaman, keterampilan dan juga persiapan secara menyeluruh yang tentunya dapat dipelajari dan dialami langsung oleh orang yang akan melakukannya.

Sehingga, untuk menjadi komunikator publik yang sukses, maka diperlukan penguasaan teknik-teknik *public speaking*, baik itu dari pembicaraan dalam ruang lingkup kecil, sampai dengan pembicaraan yang melibatkan publik yang luas. Hal ini tidak saja bagi mereka yang

berbicara dalam situasi yang formal, namun sekaligus juga dalam situasi-situasi semi formal atau non-formal sekalipun. Kesempatan untuk berbicara di depan umum bisa dialami oleh setiap individu, termasuk pelaku usaha pariwisata, pemadu wisata dan duta pariwisata. Mereka harus berhadapan dengan publik untuk menyampaikan pesan-pesan sesuai dengan kapasitas masing-masing di masyarakat, namun tidak jarang dijumpai situasi di mana proses komunikasi publik yang mereka lakukan mengalami berbagai hambatan. Berbagai hambatan inilah yang perlu dijumpai dengan mengikuti pelatihan teknik *public speaking* tersebut.

Pemulihan kegiatan ekonomi di sektor industri pariwisata mulai tampak sejalan dengan melandainya kasus Covid-19 dan pelonggaran pembatasan mobilitas serta interaksi sosial. Berlanjutnya pelonggaran mobilitas sosial sejak awal 2022 memunculkan optimisme bagi percepatan pemulihan pariwisata. Sejak itu, kegiatan ekonomi di industri pariwisata mulai menunjukkan pertumbuhan positif (Afifi, 2022). Geliat sektor pariwisata ini juga terjadi di Kabupaten Lebak, Provinsi Banten. Target kunjungan wisatawan ke Lebak meningkat 150 ribu orang dibanding dengan tahun 2022 lalu yang mencapai 350 ribu orang. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kabupaten Lebak menargetkan sebanyak 500 ribu lebih kunjungan wisatawan. Lebak dikunjungi wisatawan sebanyak 908.892 wisatawan (Redaksi, 2023).

Tren peningkatan kunjungan wisatawan ini tentunya perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas destinasi wisata, sarana wisata seperti hotel, restoran/rumah makan, alat transportasi dll., juga yang tak kalah pentingnya adalah peningkatan kualitas sumberdaya manusia (SDM) pelaku usaha pariwisata. Pembangunan kepariwisataan harus memperhatikan posisi, potensi dan peran masyarakat baik sebagai subjek atau pelaku maupun penerima manfaat pengembangan, karena dukungan masyarakat turut menentukan keberhasilan jangka panjang pengembangan kepariwisataan (dispar.bantenprov.go.id, 2022). Masyarakat perlu diberikan peran utama, karena didasarkan pada kenyataan bahwa masyarakat itu sendiri memiliki pengetahuan tentang potensi alam dan budaya serta nilai jual sebagai daya tarik wisata, masyarakat harus menjadi subjek dalam pembangunan pariwisata jangan menjadi objek (chanelbanten.com, 2022). Diantara unsur subjek pelaku usaha pariwisata tersebut adalah pelaku usaha wisata dan duta pariwisata, yang juga diharapkan tidak hanya dapat memberikan penjelasan terkait objek wisata, sejarah dan budaya, namun juga dapat menjadi duta pariwisata yang dapat meningkatkan citra wilayahnya sebagai destinasi wisata.



Gambar 1 Peta Wisata Provinsi Banten

Sumber: <https://bpbdbantenprov.go.id/read/peta-wisata.html>

Kabupaten Lebak adalah sebuah kabupaten di Provinsi Banten, dengan ibukota Rangkasbitung. Kabupaten Lebak berbatasan dengan Kabupaten Serang dan Kabupaten Tangerang di utara, Kabupaten Bogor dan Kabupaten Sukabumi di timur, Samudera Hindia di selatan, dan Kabupaten Pandeglang di barat. Sebagai bagian dari wilayah Kesultanan Banten, Kabupaten Lebak dengan luas wilayah 304.472 Ha, sejarahnya tidak lepas dari sejarah Kesultanan Banten. Kabupaten Lebak terdiri dari 28 kecamatan yang terbagi lagi menjadi 340 desa dan 5 kelurahan. Pusat pemerintahan berada di Kecamatan Rangkasbitung yang berada di bagian utara kabupaten. Kota ini dilintasi jalur kereta api Jakarta-Merak. Baduy merupakan salah satu tempat wisata di Kabupaten Lebak yang sering dikunjungi wisatawan mancanegara karena mempunyai keunikan tersendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan *public speaking* bagi para pelaku usaha pariwisata mikro dan kecil, pemandu wisata, anggota organisasi kemasyarakatan, perangkat desa, serta duta pariwisata dalam mendukung kunjungan wisata ke Kecamatan Leuwidamar, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten. Dengan demikian, sektor pariwisata dapat terus bangkit, yang pada tahap berikutnya diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

Metode

Metode kegiatan pelatihan *public speaking* ini dilakukan dengan beberapa tahapan, diantaranya pelatihan melalui pemaparan materi dan simulasi tentang komunikasi efektif dan teknik berbicara di depan umum. Diskusi interaktif atau *sharing* pendapat dan pengalaman diantara para peserta pelatihan dengan difasilitasi oleh seorang fasilitator sekaligus narasumber yang dalam hal ini adalah dosen pelaksana kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Praktek atau simulasi berbicara di depan umum. Di akhir kegiatan, dilakukan evaluasi dengan menyebarkan kuesioner kepada para peserta, untuk mengetahui umpan balik guna melakukan analisis situasi dan sebagai bahan masukan penyelenggaraan kegiatan serupa di masa selanjutnya.

Metode pembelajaran simulasi merupakan salah satu bentuk metode pembelajaran praktis yang dimaksudkan untuk mengembangkan keterampilan (baik ranah kognitif maupun keterampilan). Penggunaan metode simulasi dalam proses pembelajaran secara tidak langsung memindahkan suatu keadaan nyata ke dalam suatu kegiatan pembelajaran karena adanya kesulitan atau keterbatasan dalam praktik di situasi nyata (Uno, 2012). Pada kegiatan ini pembelajaran dan latihan teknik *public speaking* dengan metode simulasi dapat memberikan pengalaman nyata atau mendekati kondisi nyata sehingga memberikan kesan positif kepada peserta. Pembelajaran dengan metode simulasi dapat merangsang peserta didik untuk aktif mengamati, melatih keterampilan dalam mengambil keputusan, memecahkan masalah dan mengembangkan keterampilan interaksi antar individu. Selain itu, penggunaan metode simulasi juga memberikan kesempatan kepada peserta untuk menerapkan berbagai prinsip, teori, dan meningkatkan kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotorik. (Nursalam & Efendi, 2020)

Setelah kegiatan pelatihan teknik *public speaking* ini, dilakukan evaluasi untuk mengukur efektivitas program melalui survei kepuasan peserta. Data hasil pengisian kuesioner dihitung dan dianalisis berdasarkan distribusi frekuensi setiap item pertanyaan. Menurut Subagyo (dalam Fauziah et al., 2022), efektivitas program berarti luaran dan tujuan program selaras. Seseorang yang melakukan pekerjaan dengan maksud untuk mencapai tujuan yang diinginkan,

maka pekerjaan orang tersebut dikatakan efektif (Gie dalam Fauziah, Sugiarti, Ramdani, 2022). Oleh karena itu efektivitas merupakan suatu tindakan untuk mencapai hasil yang telah ditentukan. Tujuan dan hasil harus seimbang dan tidak saling bertentangan untuk mencapai nilai yang efektif. Untuk mencapai efektivitas diperlukan sumber daya yang sesuai dengan indikator efektivitas. Menurut Sutrisno (2010) ada lima indikator efektivitas, yaitu: 1) pemahaman program, 2) ketepatan sasaran, 3) ketepatan waktu, 4) pencapaian tujuan, dan 5) perubahan nyata (Fauziah et al., 2022). Berikut jadwal pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

No	Kegiatan	Waktu Kegiatan
1.	Pembuatan proposal	9 – 13 Januari 2023
2.	Review proposal	16 – 27 Januari 2023
3.	Revisi proposal	30 Januari – 3 Februari 2023
4.	Pendataan dan pendaftaran peserta	6 – 10 Februari 2023
5.	Persiapan kegiatan	13 – 17 Februari 2023
	Pelaksanaan kegiatan	21 Februari 2023
	a. Registrasi	
	b. Pembukaan	
	c. Sambutan-sambutan	
6.	d. Perkenalan dan pemaparan materi	
	e. Tanya jawab dan diskusi	
	f. Simulasi/praktek	
	g. Evaluasi	
	h. Penutup	
7.	Evaluasi kegiatan	21 Februari – 18 Maret 2023
8.	Penyusunan laporan	3 – 28 April 2023

Hasil dan Diskusi

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah diselenggarakan pada hari Selasa, 21 Februari 2023. Peserta kegiatan ini meliputi pelaku usaha pariwisata, pemandu wisata, pengurus dan anggota organisasi masyarakat, perangkat desa, serta duta pariwisata Kabupaten Lebak, Provinsi Banten. Pelatihan ini terdiri dari empat sesi. Sesi pertama adalah pembukaan dan perkenalan, baik pemateri maupun peserta memperkenalkan diri masing-masing, agar terjadi interaksi yang lebih akrab dan aktif. Sesi kedua membahas materi pelatihan yang terdiri dari dua bagian, yaitu komunikasi efektif dan teknik berbicara di depan umum (*public speaking*). Sesi ketiga tanya jawab dan diskusi, dan sesi keempat melakukan simulasi secara singkat. Namun, tidak tertutup kemungkinan peserta mengajukan pertanyaan dan pendapat di sela-sela pemaparan materi.

Pada sesi kedua dipaparkan materi komunikasi efektif dan teknik berbicara di depan umum. Berdasarkan hasil diskusi, beberapa peserta mengakui telah memiliki pengalaman melakukan praktik berbicara di depan umum, bahkan telah menjadi bagian dari pekerjaan mereka. Di antaranya adalah pemandu wisata, duta pariwisata, dan para perangkat desa.

Pada pemaparan bagian yang pertama beberapa peserta terlibat diskusi seputar topik bagaimana agar dapat efektif dalam menyampaikan informasi kepada para wisatawan. Secara umum, beberapa prinsip *public speaking* yang efektif di antaranya adalah dengan memperhatikan, yaitu pertama adalah prinsip motivasi. Dalam berbicara agar pembicaraan dapat efektif

hendaknya minat para pendengar (*audience*) dibangkitkan dengan menggunakan dorongan kebutuhan manusia dan menggunakan dorongan ingin tahu. Prinsip yang kedua adalah perhatian, pembicaraan akan berhasil bila pembicara dapat menarik perhatian para pendengar dengan menyampaikan hal-hal unik atau luar biasa, hal-hal yang lucu, dan hal-hal yang sesuai dengan kebutuhan mereka.



Gambar 2 Pemaparan Materi dan Diskusi Bagian Pertama

Sementara itu, hal-hal yang perlu diperhatikan ketika situasi sudah mulai tidak kondusif adalah dengan melakukan identifikasi terhadap kondisi audiens. Berikut adalah gejala-gejala menurunnya perhatian audiens, diantaranya audiens mulai saling berbicara sendiri-sendiri atau gaduh. Jika audiens dalam posisi duduk, mulai tidak tegak, bahkan ada yang kepalanya sudah mulai terkulai ke belakang. Audiens mudah terganggu dengan suara-suara atau kejadian-kejadian di sekitarnya. Pandangan audiens mulai tidak tajam atau tidak bersinar-sinar lagi, atau bahkan ada yang melamun. Berpindah posisi duduk dengan frekuensi yang cukup sering, sehingga sering terdengar gesekan kursi ataupun sepatu audiens. Sehingga pembicara sudah harus mengambil keputusan untuk membangkitkan kembali minat audiens, di antaranya dengan mempraktekkan kedua prinsip di atas, yaitu prinsip motivasi dan prinsip perhatian.



Gambar 3. Pemaparan Materi dan Diskusi Bagian Kedua

Bagian kedua dari pemaparan materi adalah terkait teknik *public speaking*, diantara pembahasannya adalah mengatasi ‘demam panggung’, metode penyampaian, teknik suara, gerakan tubuh, dan efektivitas *public speaking*. Beberapa peserta bertanya terkait bagaimana

mengatasi ‘demam panggung’ dan bagaimana membuat praktik berbicara di depan umum agar dapat lebih efektif. ‘Demam panggung’ adalah situasi atau kondisi yang acapkali membuat orang merasa gugup dan gelisah saat berbicara di depan khalayak. Ada beberapa faktor penyebab ‘demam panggung’ (DeVito, 2015): diantaranya adalah hal baru, situasi yang sifatnya baru dan berbeda menimbulkan kegelisahan, ini akan berkurang bila sering berlatih berbicara di depan umum. Status rendah, kegelisahan akan meningkat jika ada perasaan bahwa orang lain merupakan pembicara yang lebih baik. Kesadaran, sebagai pembicara yang menjadi pusat perhatian, maka kegelisahan meningkat. Perbedaan, perasaan bahwa hanya memiliki sedikit kesamaan dengan khalayak akan menyebabkan kegelisahan menjadi meningkat. Pengalaman masa lalu, pengalaman demam panggung sebelumnya, cenderung meningkatkan kegelisahan.

Berikut adalah beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi ‘demam panggung’: melakukan persiapan dan latihan, mencari pengalaman, berpikir positif terhadap diri sendiri, menganggap ‘demam panggung’ secara wajar (jangan berlebihan), dan melakukan kegiatan fisik dan tarik nafas. Sementara itu, untuk mencapai berbicara di depan umum yang efektif, perlu diperhatikan beberapa hal, diantaranya, beradaptasi dengan audiens dengan cara memahami latar belakang, kondisi, dan situasi audiens; mengorganisasi pesan sesuai dengan respon yang diinginkan; beradaptasi dengan audiens yang sulit atau menentang pembicara. Selanjutnya, membangun kredibilitas sebagai pembicara, Adler dan Rodman (1994), menekankan tiga C untuk meningkatkan kredibilitas seseorang, yaitu: *competence*, *character*, dan *charisma* (kompetensi, karakter, dan karisma). Terakhir adalah penggunaan alat bantu dalam *public speaking*.



Gambar 4. Foto Bersama Pemateri dan Peserta Kegiatan

Sesi keempat atau sesi terakhir dalam kegiatan ini adalah simulasi atau praktek singkat berbicara di depan umum yang diwakilkan oleh beberapa orang peserta. Seperti yang telah disebutkan di atas, bahwa beberapa peserta telah terbiasa melakukan praktek *public speaking*, sehingga terlihat relatif lancar di dalam menyampaikan materinya. Sementara itu, beberapa peserta – meskipun pernah melakukan praktek *public speaking* – namun masih perlu meningkatkan kepercayaan diri dengan terus belajar dan berlatih. Selanjutnya, pada akhir penyelenggaraan kegiatan ini, dilakukan penyebaran kuesioner kepada para peserta sebagai bentuk umpan balik, di mana hasilnya akan digunakan sebagai bahan evaluasi bagi meningkatkan kegiatan-kegiatan pengabdian kepada masyarakat di masa yang akan datang.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Peserta

No	Aspek Yang Dinilai	Tingkat Kepuasan Peserta			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1.	Kesesuaian tema dengan kebutuhan peserta	73,68%	26,32%	0%	0%
2.	Isi/materi yang disampaikan	71,05%	28,95%	0%	0%
3.	Kompetensi pembicara/narasumber	52,63%	47,37%	0%	0%
4.	Suasana yang dibangun selama kegiatan	52,63%	47,37%	0%	0%
5.	Media yang digunakan dalam kegiatan	55,27%	42,10%	2,63%	0%
6.	Kesesuaian jadwal/waktu kegiatan	39,47%	52,63%	7,90%	0%
7.	Kesesuaian tempat/lokasi kegiatan	47,37%	50,00%	2,63%	0%
8.	Sarana, prasarana dan fasilitas yang disediakan	39,47%	60,53%	0%	0%
9.	Manfaat yang diperoleh dari kegiatan	65,79%	34,21%	0%	0%

Sumber: Hasil pengolahan data dari penyebaran kuesioner setelah penyelenggaraan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, 21 Februari 2023.

Berdasarkan tabel hasil kuesioner umpan balik di atas, dapat diketahui bahwa dalam konteks kriteria kesesuaian tema dengan kebutuhan peserta, sebagian besar peserta kegiatan ini, yaitu 73,68 persen menyatakan sangat puas dan sebesar 26,32 persen menyatakan puas. Dari segi isi atau materi yang disampaikan, sebesar 71,05 persen menyatakan sangat puas dan 28,95 persen menyatakan puas. Selanjutnya, dari segi manfaat yang diperoleh dari kegiatan PkM ini sebagian besar peserta juga menyatakan sangat puas, yaitu 65,79 persen dan sebesar 34,21 persen menyatakan puas.

Public speaking diartikan sebagai seni berkomunikasi – menyampaikan ide, gagasan, pesan dan pendapat yang bertujuan menginformasikan, menghibur, mempengaruhi dan dilakukan didepan audiens dengan metode dan struktur tertentu. Menurut *Merriam-Webster Online Dictionary*, *Public Speaking* diartikan sebagai (1) “*The art of process of making speeches in public*” dan (2) “*The art of effective oral communication with an audience*”. Berdasarkan dua pengertian *public speaking* ini dapat diterjemahkan sebagai proses penyampaian pidato didepan umum atau publik dan seni ilmu komunikasi lisan secara efektif dengan melibatkan pendengar (*audience*). *Public speaking* bukan semata berbicara di depan umum, namun juga bagian dari komunikasi antarpribadi yang tidak hanya menyampaikan pesan (*what*) juga bagaimana cara penyampaiannya (*how*).

Sebagai kabupaten yang mengandalkan sektor pariwisata sebagai salah satu program unggulan yang dapat meningkatkan pendapatan masyarakat sekaligus menyerap lapangan kerja (Suryana, 2019), Kabupaten Lebak mendukung peningkatan kualitas pelaku usaha pariwisata dan duta wisata yang secara langsung menjadi garda depan pariwisata. Mereka membutuhkan keterampilan *public speaking* untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang diadakan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana tahun akademik 2022/2023 ini memberikan pemahaman dan praktek *public speaking* kepada para pelaku usaha pariwisata dan duta wisata dengan fokus prinsip-prinsip umum, efektivitas *public speaking* dan juga kiat mengatasi ‘demam panggung’ ketika sedang melakukan *public speaking*.

Berdasarkan hasil umpan balik dari kuesioner yang dibagikan dengan kategori kesesuaian tema, materi dan manfaat, mayoritas peserta menjawab sangat memuaskan yang mana hasil ini dapat dikatakan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini mencapai tujuan yaitu memberikan pemahaman dan menumbuhkan keterampilan berbicara di depan umum para pelaku usaha pariwisata dan duta pariwisata dalam menunjang kunjungan wisatawan ke Kecamatan Leuwidamar, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Topik pelatihan dinilai sangat relevan dan sesuai dengan kebutuhan peserta. Terutama dalam menjalankan tugas dan perannya masing-masing di masyarakat. Para peserta memandang perlunya memiliki pemahaman dan keterampilan dalam teknik *public speaking*. Hal ini dapat menunjang kompetensi mereka, dan dinilai dapat menunjang pariwisata di Kabupaten Lebak, Provinsi Banten. Tujuan dari kegiatan yang tercapai yaitu memberikan pemahaman dan keterampilan *public speaking* kepada pelaku usaha pariwisata, pemandu wisata, anggota organisasi masyarakat, pengurus desa, dan duta pariwisata, di mana mayoritas peserta merasa puas dan sangat puas atas manfaat yang diperoleh dari kegiatan ini. Hasil dari pelaksanaan kegiatan ini dapat dikategorikan efektif. Pelatihan keterampilan *public speaking* ini dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan para pelaku usaha pariwisata guna meningkatkan kualitas pelayanannya kepada wisatawan. Namun, pelaksanaan program yang berkelanjutan tetap penting untuk peningkatan kemahiran peserta dalam berbicara di depan umum.

Daftar Pustaka

- Afifi, M. (2022). *Memperkuat Momentum Pemulihan Pariwisata*. Dikutip 21 Januari 2023 dari <https://news.detik.com/kolom/d-6474835/memperkuat-momentum-pemulihan-pariwisata>
- chanelbanten.com. (2022). *Peran dan Kontribusi Penting Pokdarwis dalam Pengembangan Desa Wisata di Kabupaten Lebak*. Chanelbanten.Com. <https://chanelbanten.com/2022/07/05/peran-dan-kontribusi-penting-pokdarwis-dalam-pengembangan-desa-wisata-di-kabupaten-lebak/>
- Čuić Tanković, A., Kapeš, J., & Kraljić, V. (2021). *Importance of Soft Skills and Communication Skills in Tourism: Viewpoint From Tourists and Future Tourism Employees*. 6(Summak 2014), 167–185. <https://doi.org/10.20867/tosee.06.12>
- Dispar.bantenprov.go.id. (2022). *Pemberdayaan Masyarakat Destinasi Pariwisata (Desa Cibareno Kabupaten Lebak)*. Dispar.Bantenprov.Go.Id. <https://dispar.bantenprov.go.id/Berita/topic/717>
- Fauziah, W. R., Sugiarti, C., & Ramdani, R. (2022). Efektivitas program wirausaha pemuda dalam upaya penurunan angka pengangguran terbuka di kabupaten tegal pada masa pandemi covid-19. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 367–375. <https://doi.org/10.30872/jmmn.v14i2.11001>
- Joseph A. DeVito. (2015). *Human Communication: The Basic Course*. Pearson Education.
- Mansur Afifi. (2022). *Memperkuat Momentum Pemulihan Pariwisata*. <https://news.detik.com/kolom/d-6474835/memperkuat-momentum-pemulihan-pariwisata>
- Mansyur Suryana. (2019). *Pemkab Lebak Genjot Sektor Pariwisata Jadi Unggulan Daerah*. Anataranews.Com. <https://www.antaranews.com/berita/986962/pemkab-lebak-genjot-sektor-pariwisata-jadi-unggulan-daerah>
- Muktiali, S., Indriyani Achmad, L., & Setyowati, R. (2023). Pelatihan Public Speaking pada Generasi Z Warga SMK Garuda Nusantara. *Lebah*, 16(2), 48–51. <https://doi.org/10.35335/lebah.v16i2.112>
- Nursalam; Ferry Efendi. (2020). *Pendidikan Dalam Keperawatan*. Salemba Mediika.
- Ramos, I. D. D. (2020). Public Speaking Preparation Stage: Critical Thinking and Organization Skills in South Korea. *International Research in Education*, 8(2), 77. <https://doi.org/10.5296/ire.v8i2.17541>
- Redaksi. (2023). *Disbudpar Targetkan 500 ribu Lebih Kunjungan Wisatawan*. Radarbanten.Com. <https://www.radarbanten.co.id/2023/01/15/disbudpar-targetkan-500-ribu-lebih-kunjungan-wisatawan/>
- Sasa Djuarsa Sendjaja. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi. Komunikasi: Signifikansi, Konsep, dan Sejarah*.
- Suryana, M. (2019). *Pemkab Lebak Genjot Sektor Pariwisata Jadi Unggulan Daerah*. Anataranews.Com. Dikutip 23 Juni 2023 dari <https://www.antaranews.com/berita/986962/pemkab-lebak-genjot-sektor-pariwisata-jadi-unggulan-daerah>