

***Public Speaking For Excellent Service* untuk meningkatkan kualitas
Pokdarwis sebagai Pengelola Wisata Kampung Kelengkeng Desa
Simoketawang Kabupaten Sidoarjo**

**Hikmah Husniyah Farhanindya¹, Bawinda Sri Lestari², Robbana Rizka Amelia
Pramesta³, Rey Anwar Fachry⁴, Titi Nur Utami⁵, Assyifa' Rizqiyah Mufti⁶, Ariya
Dwi Permana⁷**

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

e-mail: ¹hfarhanindya@untag-sby.ac.id

Abstrak

Desa Simoketawang merupakan desa yang memiliki potensi untuk melakukan budidaya buah kelengkeng, dalam pengembangannya dibutuhkan pengelola wisata yang kompeten untuk dapat mewujudkan Desa wisata yang mandiri dan berdasarkan pengambilan data yang dilakukan dengan pengukuran melalui tes psikologi, hasil Fokus Grup Diskusi dan observasi wawancara yang dilakukan, ditemukan perlunya ada peningkatan pada pengetahuan dan keterampilan komunikasi. Pelaksanaan pelatihan dilakukan pada tanggal 28 Oktober 2022. Efektivitas hasil pelatihan didapatkan dari hasil analisis *pre-test* dan *post test* yang dihitung menggunakan SPSS 26 for windows dengan menggunakan *Paired sample T-test*. Hasil Analisa data yang dilakukan memperoleh hasil skor $t = -9,528$ dengan signifikansi = 0,000 ($p < 0,05$). Artinya ada perbedaan yang sangat signifikan pada keterampilan *public speaking* sebelum dan sesudah diberi pelatihan.

Kata Kunci: *Public Speaking, Excellent Service.*

Abstract

Simoketawang Village is a village that is developing in the management of longan, so it is often also referred to as the longan village. In its development, competent tourism managers are needed and one of the skills they still need to practice is communication with tourists. So, this service is carried out which aims to increase the potential of human resources by offering training in the form of public speaking skills for excellent service, meaning the ability to speak in public for excellent service. the implementation of the service was carried out on October 28, 2022 using the training method. The results of the pre-test and post-test analysis were calculated using SPSS 26 for windows using Paired sample T-test, the results obtained were t -score = -9,528 with significance = 0.000 ($p < 0.05$). This means that there is a very significant difference between public speaking skills before and before being given training.

Keyword: *Public Speaking, Excellent Service.*

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara dengan berbagai kekayaan di sektor alam yang melimpah. Kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia bulan Agustus 2022 sebesar 510.246 kunjungan atau mengalami pertumbuhan sebesar 28.727,46% dibandingkan bulan Agustus 2021 yang hanya berjumlah 1.770 kunjungan. Hal ini membuktikan bahwa Indonesia sebagai tujuan wisata tidak ada habisnya, hal ini melatarbelakangi banyak daerah yang memanfaatkan aneka potensi alam maupun kekhasan dari daerahnya untuk meningkatkan perekonomian warga.

Terdapat 74.000 desa di Indonesia dengan potensi yang berbeda-beda satu sama lainnya. Setiap desa diharapkan dapat secara mandiri melakukan pengembangan dengan memanfaatkan sumber daya alam dan sumber daya manusia yang ada untuk dapat memenuhi kebutuhan melalui peningkatan perekonomian masyarakatnya. Salah satu upaya dalam rangka mewujudkan peningkatan perekonomian warga desa yaitu dengan menjadikan desa tersebut sebagai daerah tujuan wisata.

Desa Simoketawang merupakan salah satu dari sekian banyak desa di Sidoarjo yang memiliki potensi alam, salah satu sumber daya alam yang dapat dibudidayakan pada desa ini yaitu buah kelengkeng. Potensi tersebut, dapat dimanfaatkan menjadi objek wisata yang khas yakni wisata kampung kelengkeng. Sejak tahun 2020 aparat desa telah mengupayakan wisata kampung kelengkeng dapat beroperasi dengan optimal, salah satu upaya yang perlu menjadi perhatian yakni terkait dengan kualitas sumber daya manusia dalam pengelolaan potensi desa tersebut. Pengelola wisata yang terdiri dari kelompok sadar wisata (POKDARWIS) beranggotakan para pemuda di Desa Simoketawang.

Keberhasilan dari desa wisata sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang menjadi penggerak untuk mengenalkan wisata kampung kelengkeng. Penelusuran terhadap kondisi sumber daya perlu dilakukan dengan cara melakukan pemetaan potensi sumber daya manusia untuk dapat menentukan program peningkatan pengetahuan maupun keterampilan sebagai pengelola wisata. Hasil penelusuran yang dilakukan dengan melakukan identifikasi dan pengumpulan data terhadap Pokdarwis sebagai pengelola wisata di Desa Simokeyawang yaitu pada keterampilan *Public Speaking* yang diperlukan untuk memberikan *Excellent Service* pada pengunjung wisata kampung kelengkeng.

Gunadi dalam (Damayanti, 2013), berpendapat bahwa *public speaking* adalah sebuah bentuk komunikasi yang dilakukan secara lisan tentang sesuatu hal atau topik di hadapan banyak orang. Dimana tujuannya untuk mempengaruhi, mengubah opini, mengajar, mendidik, memberikan penjelasan serta memberikan informasi (Pratiwi, 2017). Kemampuan berbicara yang baik akan menumbuhkan kepercayaan orang lain atas kredibilitas yang dimiliki (Astuti & Puspitasari, 2022). Peningkatan keterampilan

pengelola wisata dalam berbicara yang baik akan membuat wisatawan yang datang mengunjungi desa percaya bahwa potensi yang dihasilkan oleh desa simoketawang adalah potensi yang memiliki kualitas maupun keunggulan yang berbeda dengan daerah lain.

Public speaking termasuk salah kemampuan yang dibutuhkan oleh seorang pengelola desa wisata untuk memberikan *excellent service* kepada wisatawan. Menurut Elthainammy (1990) dalam (Indayani, 2019) *Excellent Service* atau pelayanan prima adalah suatu sikap atau cara individu dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Pelayanan prima diartikan sebagai sikap untuk mempertahankan maupun menambah pelanggan baru karena dalam implementasinya tak hanya mengenai proses jual beli saja, tetapi produk bermutu dengan pelayanan yang terbaik (Prasetyorini, 2003). Dampak dari pelayanan yang diberikan selama wisatawan berkunjung akan berpengaruh jangka panjang terhadap eksistensi desa wisata kampung kelengkeng, sehingga salah satu upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang menjadi pengelola wisata di Desa Simoketawang yaitu pelatihan *public speaking* dan *excellent service* untuk Pokdarwis yang menjadi pengelola wisata.

Metode

Kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan beberapa tahapan untuk mencapai unsur dalam proses pembangunan masyarakat, yaitu :

- a. Proses perubahan
- b. Penggerakan sumber daya
- c. Peningkatan pada kapasitas masyarakat.

Proses perubahan dilakukan dengan berdiskusi pada pemangku kepentingan, dengan melakukan wawancara maupun observasi terkait dengan kondisi sumber daya manusia maupun potensi yang akan dikelola sebagai objek wisata. Selanjutnya proses penggerakan sumber daya dilakukan dengan pemetaan potensi yang dimiliki oleh calon pengelola wisata dengan menggunakan alat tes psikologi untuk mendapatkan informasi tentang minat, kepribadian maupun sikap kerja masing-masing. Selain itu penusuran dilanjutkan dengan wawancara kepada beberapa perwakilan tim POKDARWIS dan pembimbingnya dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai lokasi kegiatan dan program-program yang akan dibuat. *Focus Group Discussion (FGD)*, Metode *FGD* merupakan metode pengumpul data untuk jenis penelitian kualitatif dan data yang dihasilkan berasal dari eksplorasi interaksi sosial yang terjadi ketika proses diskusi yang dilakukan para informan yang terlibat (Lehoux et al., 2006).

Proses ketiga yakni peningkatan pada kapasitas masyarakat, hasil penelusuran ditemukan perlunya ada peningkatan pada *public speaking* dan *excellent service* yang

dapat diberikan melalui pelatihan kepada Pokdarwis sebagai pengelola wisata. Sebelum pelatihan subjek diberikan pre-test dan setelahnya diberikan post test untuk mengukur efektivitas dari pelatihan yang diberikan. Hasil analisis pre-test dan post test dihitung menggunakan SPSS 26 *for windows* dengan menggunakan *Paired sample T-test*.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan program peningkatan kualitas sumberdaya manusia pada pengelola wisata Desa Simoketawang Kabupaten Sidoarjo melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini dilakukan persiapan terhadap segala kebutuhan yang diperlukan selama pelatihan berlangsung. Mulai dari tempat pelatihan, materi pelatihan yang ditampilkan dalam powerpoint, hingga konsumsi peserta pelatihan. Sebelum acara dimulai peserta mengisi daftar hadir terlebih dahulu

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini peserta mendapatkan materi dari narasumber yang merupakan seorang praktisi yang memiliki pengalaman dan tersertifikasi dalam bidang *public speaking*. Selain pemberian materi, peserta juga diberi kesempatan untuk berpraktek dan mendapatkan umpan balik untuk berbicara didepan peserta lain dengan menerapkan tahapan yang telah didapatkan dari materi, selain itu peserta diberikan games dengan media brosur untuk mempromosikan obyek wisata yang telah ditentukan. Pelaksanaan pemberian materi, praktek maupun games yang diberikan dapat meningkatkan pengetahuan dan juga keterampilan pada peserta sebagai bekal menjadi pengelola desa wisata.

3. Tahap Evaluasi

Pada tahap ini dilakukan evaluasi dengan pengisian lembar evaluasi oleh peserta pelatihan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kendala dan harapan peserta untuk kegiatan-kegiatan selanjutnya dalam pengembangan desa wisata, serta hambatan yang mungkin akan dialami mereka kedepannya.

Peningkatan kemampuan *public speaking* untuk *excellent service* pada Pokdarwis Desa Simoketawang Kabupaten Sidoarjo yang dilaksanakan pada tanggal 28 Oktober 2022 dihadiri oleh 29 peserta. Hasil analisis *pre-test* dan *post post-test* dihitung menggunakan SPSS 26 *for windows* dengan menggunakan *Paired sample T-test*. Hasil analisis diperoleh skor $t = -9,528$ dengan signifikansi = 0,000 ($p < 0,05$). Artinya terdapat

perbedaan yang sangat signifikan pada kemampuan *public speaking* sebelum dan sesudah diberi pelatihan.

Tabel 1. Hasil Uji

	t	df	sig
Pre-post	-9,528	28	0,000

Berdasarkan pada hasil *pre-test* dan *post test* diatas, diperoleh hasil adanya perbedaan kemampuan *public speaking* dan *Excelent Service* pada Pokdarwis antara sebelum dan setelah diberikan pelatihan. Peserta mendapatkan peningkatan pengetahuan baru mengenai berbicara di depan umum, dimulai dari persiapan sebelum melakukan *public speaking*, cara menguasai *audience*, cara mengatasi kecemasan yang sering dialami, hingga penerapan *excellent service* dalam melayani wisatawan. Tidak hanya itu, peserta juga melakukan praktek untuk melakukan *public speaking* dan *excellent service* untuk dapat menerapkan keterampilan tersebut pada saat menjalankan peran sebagai pengelola wisata kampung kelengkeng.

Konsep *Public Speaking* dijelaskan oleh (Rakhmat, 2008) sebagai ucapan seorang orator yang telah disusun dengan baik dan memiliki tujuan untuk disampaikan kepada banyak orang. Istilah orator ini biasa ditujukan kepada seseorang yang pandai dalam berpidato atau melakukan orasi di hadapan banyak orang. Sekelompok orang ini secara sengaja diberikan informasi supaya terpengaruh melakukan suatu hal. Dalam hal ini Pokdarwis diberikan pengetahuan dan keterampilan untuk menarik wisatawan membeli produk-produk olahan kelengkeng. Pada dasarnya setiap orang memiliki potensi untuk berbicara di depan banyak orang karena kemampuan tersebut merupakan hasil dari proses berlatih.

Selama pelatihan berlangsung para peserta juga diajak melakukan permainan yang berkaitan dengan tema pelatihan. Mereka diminta untuk menjelaskan suatu tempat pariwisata di depan peserta yang lain seolah-olah sedang berada di lapangan. Peserta terlihat antusias dan kooperatif selama pelatihan berlangsung. Hal ini dikarenakan semangat mereka untuk membangun desa wisata yang sudah direncanakan sejak lama.



Gambar 1. Kegiatan FGD bersama Pokdarwis



Gambar 2. Kegiatan pemetaan potensi SDM



Gambar 3. Kegiatan Pelatihan *Public Speaking for Excellent Service*

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa pelatihan *public speaking for excellent service* yang dilakukan di Desa Simoketawang dapat meningkatkan kemampuan *public speaking* pengelola wisata. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan yang signifikan antara sebelum dan setelah dilakukan pelatihan. Hasil analisis diperoleh skor $t = -9,528$ dengan signifikansi = $0,000$ ($p < 0,05$). Artinya ada perbedaan yang sangat signifikan antara kemampuan *public speaking* sebelum dan sesudah diberi pelatihan, sehingga dapat disimpulkan pelatihan yang diberikan efektif untuk meningkatkan potensi SDM pengelola wisata.

Saran yang dapat diberikan yakni diharapkan pengelola wisata yang tergabung dalam Pokdarwis bekerja sama dengan warga desa untuk terus meningkatkan keterampilan sebagai pengelola wisata yang mampu menarik minat wisatawan yang lebih luas. Selain itu, pelatihan juga dapat ditindaklanjuti sebagai program yang rutin diberikan pada Pokdarwis agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi wisatawan yang berkunjung di Desa Simoketawang

Penghargaan

Ucapan terimakasih diberikan kepada Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Rektor UNTAG Surabaya, Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UNTAG Surabaya, Ketua Pengusul Program Matching Fund Desa Simoketawang yang telah memberikan dukungan dan kesempatan sehingga program ini dapat terselenggara. Kepada Kepala desa dan jajaran perangkat Desa Simoketawang Kabupaten Sidoarjo yang telah memfasilitasi pelaksanaan kegiatan Matching Fund di Kampung Wisata Kelengkeng Desa Simoketawang Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para karang taruna yang telah mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

Astuti, S., & Puspitasari, N. A. (2022). PENGUATAN KARAKTER MELALUI PUBLIC SPEAKING PADA SISWA SMK MUHAMMADIYAH CARIU. *E-Amal, Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 02(02), 1427-1434. <https://stp-mataram.e-journal.id/Amal/article/view/1593>

Damayanti, A. M. (2013). *Terpuji Eighth Grade Students ' Perceptions on the Use of Mind Mapping To Develop Their Organization of Ideas in Speaking At Smpn 2 Sedayu Terpuji Eighth Grade Students ' Perceptions on the Use of Mind Mapping To Develop Their Organization.*

Indayani, L. (2019). Manajemen perubahan. In *Manajemen perubahan*.
<https://doi.org/10.21070/2019/978-602-5914-70-6>

Lehoux, P., Poland, B., & Daudelin, G. (2006). Focus group research and “the patient’s view.” *Social Science and Medicine*, 63(8), 2091–2104.
<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2006.05.016>

Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Prasetyorini, R. (2003). *Pelayanan Prima*. Guruvalah Inc.

Pratiwi, P. A. A. . (2017). Pelatihan public Speaking Bagi Sekaa teruna Satya Dharma Kerti Banjar Kaja Desa Sesatan. *Buletin Udayana Mengabdi*, 16(3), 47–54.

Rakhmat, J. (2008). *Retorika modern : pendekatan praktis*. Remaja Rosdakarya.