



PENGEMBANGAN SOFTSKILL PUBLIC SPEAKING DAN GROOMING PENGELOLA BECAK DAN HOMESTAY DESA SIALLAGAN PINDARAYA, KABUPATEN SAMOSIR

Johannes¹, Eka Evriza², Okky Agastya³, Adrian Rasyki⁴

Universitas Terbuka (Indonesia)

johannes@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Kata Kunci:
*Public
Speaking,
Grooming,
Softskill,
Desa
Wisata,
Pariwisata*

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Kabupaten Samosir. Untuk meningkatkan daya tarik wisata, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, termasuk kemampuan berkomunikasi dan penampilan para pelaku wisata. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata di Desa Siallagan Pindaraya, Kabupaten Samosir, khususnya melalui pengembangan *softskill public speaking* dan *grooming* pada pengelola becak dan homestay. Pelatihan ini dirancang untuk membekali peserta dengan kemampuan berkomunikasi yang efektif dan penampilan yang profesional, sehingga dapat memberikan kesan yang baik kepada wisatawan. Pelatihan dilakukan melalui metode ceramah, diskusi kelompok, dan praktik langsung. Materi pelatihan meliputi teknik berbicara di depan umum, penanganan keluhan pelanggan, serta tata cara berpakaian dan penampilan yang sesuai dengan profesi. Evaluasi dilakukan setelah pelatihan untuk mengukur peningkatan kemampuan peserta. Hasil yang diharapkan adalah peningkatan kualitas pelayanan pariwisata, peningkatan pendapatan masyarakat, dan pada akhirnya dapat berkontribusi pada pengembangan pariwisata berkelanjutan di Kabupaten Samosir.

. Abstract

Keywords :

*Public
Speaking,
Grooming,
Softskill,
MSMEs,
Village,
Tourism*

Tourism is one of the most important sectors in the economy of Samosir Regency. To enhance tourist attraction, it is necessary to improve the quality of service, including the communication skills and appearance of tourism actors. This community service activity aims to improve the quality of tourism services in Siallagan Pindaraya Village, Samosir Regency, particularly through the development of public speaking and grooming soft skills among becak and homestay operators. This training is designed to equip participants with effective communication skills and a professional appearance, so that they can make a good impression on tourists. The training is conducted through lectures, group discussions, and hands-on practice. The training materials cover public speaking techniques, handling customer complaints, and appropriate dress codes and appearance for the profession. Evaluations are conducted after the training to measure the improvement in participants' abilities. The expected outcome is an improvement in the quality of tourism services, an increase in community income, and ultimately, a contribution to the development of sustainable tourism in Samosir Regency.

A. Pendahuluan

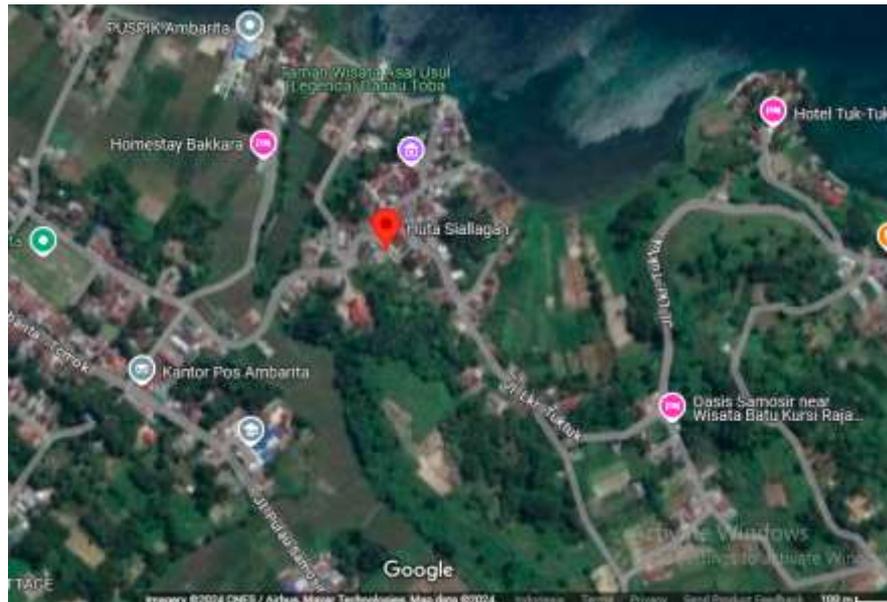
Setiap desa memiliki potensi untuk dijadikan komoditas wisata unggulan. Keindahan dan keunikan alam akan menjadi wisata alam. Jika desa tersebut memiliki keunikan tradisi dan budayanya bisa menjadi destinasi wisata budaya. Kondisi demikian melalui pemanfaatan potensi alam, budaya dari suatu daerah dapat dikemas secara optimal melalui kegiatan kepariwisataan. Kegiatan kepariwisataan ini sangat diharapkan dan memiliki dampak terhadap masyarakat sekitar dalam meningkatkan pendapatan masyarakat sekaligus juga menjaga agar kelestarian potensi lokal yang dimiliki dapat terjaga.

Pariwisata telah menjadi tulang punggung perekonomian Kabupaten Samosir, memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah dan kesejahteraan masyarakat. Untuk mempertahankan daya saing dan

meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, kualitas pelayanan pariwisata menjadi faktor krusial. Salah satu aspek penting dalam pelayanan pariwisata adalah kemampuan berkomunikasi yang efektif dan penampilan yang profesional dari para pelaku wisata.

Meskipun Kabupaten Samosir memiliki potensi wisata yang sangat besar, namun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang belum optimal. Kurangnya kemampuan berkomunikasi yang baik dan penampilan yang kurang profesional dari beberapa pelaku wisata, seperti pengelola becak dan homestay, menjadi salah satu kendala yang perlu segera diatasi. Kegiatan pengabdian masyarakat ini hadir sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan memberikan pelatihan *public speaking* dan *grooming*. Diharapkan melalui pelatihan ini, kualitas pelayanan pariwisata di Desa Siallagan Pindaraya dapat ditingkatkan sehingga mampu bersaing dengan destinasi wisata lainnya.

Pelatihan pengembangan *softskill public speaking* dan *grooming* merupakan investasi yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata di Desa Siallagan Pindaraya. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, memperpanjang lama tinggal, dan meningkatkan pendapatan masyarakat.



Gambar 1. Peta Geografis Desa Siallagan Pindaraya

Menurut John A. Daly, public speaking adalah proses penyampaian pesan yang disiapkan dengan baik secara lisan kepada audiens yang hadir dengan tujuan untuk menginformasikan, meyakinkan, atau menghibur. Dalam kehidupan sehari-hari kita akan menggunakan public speaking untuk berbagai aktivitas, seperti presentasi di kelas, konferensi atau seminar, acara publik, diskusi panel, acara komunitas, dan masih banyak lagi (Qonita, 2023). Sedangkan *Grooming* merujuk pada praktik menjaga kebersihan dan penampilan seseorang. *Grooming* dalam konteks ini penting untuk meningkatkan penampilan dan kepercayaan diri individu.

Pengelola becak dan pemilik homestay di Desa Siallagan Pindaraya cukup banyak jumlahnya. Mereka merupakan garda terdepan dalam pelaku pariwisata yang banyak berinteraksi dengan wisatawan yang datang berkunjung ke Desa Wisata Siallagan Pindaraya. Kemampuan mereka dalam berkomunikasi dan berpenampilan turut serta mempengaruhi minat dan kesan wisatawan berkunjung ke daerah ini.



Gambar 2. Contoh Homestay di Desa Siallagan Pindaraya

Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata di Desa Siallagan Pindaraya melalui pengembangan *softskill public speaking* dan *grooming* pada pengelola becak dan homestay. Dengan memberikan pelatihan yang tepat, diharapkan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi, penampilan, dan kepercayaan diri para pelaku wisata, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan memperkuat citra positif destinasi wisata tersebut.

B. Metode Pelaksanaan

Tempat pelaksanaan program pelatihan pengabdian dilakukan di halaman parkir Gereja HKBP Siallagan. Peserta dalam pelatihan pengabdian ini sebanyak 34 orang yang terdiri dari masyarakat Desa Siallagan Pindaraya, di mana mayoritas yang hadir adalah pengelola becak dan homestay yang ada di Desa Siallagan Pindaraya, Kabupaten Samosir.

Terdapat beberapa metode yang digunakan dalam kegiatan pelatihan ini yaitu meliputi pemberian materi, pelatihan, pembagian angket dan evaluasi.

a. Pemberian Materi

Kegiatan presentasi atau pemberian materi dimaksudkan untuk membuka wawasan mengenai *public speaking* (Putri, 2019), terutama tentang teori dan teknik public speaking yang baik dan benar serta pemberian materi grooming.

b. Pelatihan

Pelatihan dilakukan dengan mempraktekkan cara berbicara di depan umum sesuai dengan teori-teori yang ada pada *public speaking* dan *grooming*. Pada tahap ini peserta diberikan kesempatan untuk membuat naskah singkat sebagai bahan untuk praktik *public speaking* dan bagaimana bersikap dan berpenampilan yang baik.

c. *Role-playing*

Setelah proses pelatihan *public speaking* dan *grooming* selesai, dilakukan aktivitas role-playing yang tujuannya untuk melatih peserta untuk mempraktikkan kemampuan *public speaking* dalam situasi yang disimulasikan, serta praktik *grooming and greeting*.

d. Evaluasi

Kegiatan ini dilakukan untuk melihat kemampuan yang dimiliki oleh peserta setelah pelatihan *public speaking* dan *grooming* selesai. Evaluasi juga dilakukan untuk melihat seberapa besar peningkatan keterampilan peserta dalam meningkatkan keterampilan serta tata cara berbicara dan cara berperilaku dan berpenampilan di depan umum.

C. Hasil dan Pembahasan

Pelatihan public speaking dan grooming dilakukan di halaman parkir Gereja HKBP Siallagan. Peserta dalam pelatihan pengabdian ini sebanyak 34 orang yang terdiri dari masyarakat Desa Siallagan Pindaraya, di mana mayoritas yang hadir adalah pengelola becak dan homestay yang ada di Desa Siallagan Pindaraya, Kabupaten Samosir.

Peserta pelatihan dibekali dahulu mengenai teori terkait softskill *public speaking dan grooming*. Dari serangkaian kegiatan yang telah dilaksanakan,

peserta mengikuti seluruh tahapan kegiatan dengan baik dan penuh semangat. Semua peserta berpartisipasi secara aktif dalam praktik softskill *public speaking dan grooming* termasuk ketika diberikan materi dan 1086anya jawab mengenai implementasi softskill public speaking dan grooming dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Desa Wisata Siallagan Pindaraya. Rangkaian kegiatan diawali dengan pembukaan oleh MC, menyanyikan lagu Indonesia Raya, sambutan dari Kepala Desa dan sambutan dari Ketua PkM Nasional UT Medan, Eka Evriza, S.Sos.,M.I.Kom.



Gambar 3. Pembukaan kegiatan pelatihan oleh Ketua PkM UT Medan

Kemudian kegiatan dilanjutkan dengan pemberian materi meliputi konsep dasar *public speaking, grooming and greetings*; mengatasi kecemasan berbicara depan umum; jenis-jenis public speaking; teknik dasar public speaking; tujuan dan manfaat *gooming dan greeting*; serta pentingnya pengembangan *softskill* bagi pelaku pariwisata.

Setelah pemberian materi, tim pengabdian mengajak masyarakat yang hadir untuk melakukan *role-playing* yaitu kegiatan untuk mensimulasikan public speaking dalam proses komunikasi pariwisata serta mempertimbangkan pentingnya '*grooming*' dan '*greeting*' dalam aktivitas kegiatan masyarakat di daerah tujuan wisata tersebut. Peserta yang hadir sangat antusias dan bersemangat untuk mengimplementasikan pengetahuan yang diperoleh melalui pelatihan ini. Dengan adanya model *role-playing* ini, masyarakat mendapatkan gambaran secara nyata praktik baik dalam berkomunikasi dan berpenampilan di daerah tujuan wisata sebagai pihak penyedia jasa. Kemudian para peserta juga diberikan waktu untuk bertanya kepada tim pengabdian masyarakat apabila ada hal yang kurang dipahami atau belum diketahui selama proses kegiatan berlangsung.

Di akhir kegiatan, evaluasi dalam pengabdian masyarakat ini dilakukan untuk melihat seberapa besar peningkatan pemahaman peserta dalam pelatihan public speaking dan grooming melalui angket penilaian akhir (post-test).

Tabel 1. Angket Pengabdian Masyarakat Pelatihan public speaking dan grooming

| No. | Pernyataan | Presentase (%) | | | |
|-----|---|----------------|----|----|----|
| | | SS | S | KS | TS |
| 1 | Saya merasa puas dengan kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan melalui Pelatihan public speaking dan grooming bersama Universitas Terbuka | 88 | 12 | 0 | 0 |
| 2 | Kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan melalui Pelatihan public speaking dan grooming bersama Universitas Terbuka sudah sesuai dengan harapan saya | 20 | 80 | 0 | 0 |
| 3 | Personil/anggota yang terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan saya | 56 | 44 | 0 | 0 |
| 4 | Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan yang saya ajukan ditindaklanjuti dengan baik oleh narasumber/anggota yang terlibat | 81 | 18 | 1 | 0 |
| 5 | Saya dapat memahami dengan baik setiap penjelasan yang diberikan oleh tim pengabdian dengan praktik langsung | 90 | 10 | 0 | 0 |
| 6 | Jika kegiatan ini diselenggarakan kembali, saya bersedia untuk berpartisipasi/terlibat kembali | 78 | 22 | 0 | 0 |

Sumber : Tim Pengabdian, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Peserta pengabdian merasa puas dengan kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan melalui Pelatihan softskill public speaking dan grooming bersama Universitas Terbuka. Hal ini dibuktikan dengan hasil angket yaitu sebanyak 88% Sangat Setuju dan sebesar 12% Setuju.
2. Kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan melalui Pelatihan softskill public speaking dan grooming bersama Universitas Terbuka sudah sesuai dengan harapan peserta. Hal ini dibuktikan dengan hasil angket yaitu sebanyak 20% Sangat Setuju dan sebesar 80% Setuju.
3. Personil/anggota yang terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan para peserta pengabdian. Hal ini dibuktikan dengan hasil angket yaitu sebanyak 56% Sangat Setuju dan sebesar 44% Setuju.
4. Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan yang peserta ajukan ditindaklanjuti dengan baik oleh narasumber/anggota yang terlibat. Hal ini dibuktikan dengan hasil angket yaitu sebanyak 81% Sangat Setuju dan sebesar 18% Setuju. Akan tetapi, ada sebanyak 1% menjawab Tidak Setuju. Ini menjadi masukan untuk tim pengabdian. Oleh karena itu kedepannya

tim pengabdian akan berusaha untuk lebih responsif terhadap pertanyaan maupun permasalahan peserta pengabdian.

5. Peserta dapat memahami dengan baik setiap penjelasan yang diberikan oleh tim pengabdian dengan praktik langsung. Hal ini dibuktikan dengan hasil angket yaitu sebanyak 90% Sangat Setuju dan sebesar 10% Setuju.
6. Para peserta bersedia untuk berpartisipasi/terlibat kembali apabila kegiatan seperti ini diselenggarakan kembali. Hal ini dibuktikan dengan hasil angket yaitu sebanyak 78% Sangat Setuju dan sebesar 22% Setuju.

D. Simpulan

Pelatihan *softskill public speaking* dan *grooming* yang diberikan kepada pengelola becak dan homestay di Desa Siallagan Pindaraya telah berhasil meningkatkan pemahaman mereka mengenai investasi yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata di Desa Siallagan Pindaraya. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, memperpanjang lama tinggal, dan meningkatkan pendapatan masyarakat. Kegiatan ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kunjungan wisatawan, tetapi juga berkontribusi pada pemberdayaan masyarakat lokal.

Pelatihan ini juga telah membekali mereka dengan keterampilan yang dibutuhkan untuk berkomunikasi yang efektif dan penampilan yang profesional, sehingga dapat memberikan kesan yang baik kepada wisatawan. Pelatihan dilakukan melalui metode ceramah, diskusi kelompok, dan praktik langsung. Materi pelatihan meliputi teknik berbicara di depan umum, penanganan keluhan pelanggan, serta tata cara berpakaian dan penampilan yang sesuai dengan profesi. Evaluasi dilakukan setelah pelatihan untuk mengukur peningkatan kemampuan peserta. Hasil yang diharapkan adalah peningkatan kualitas pelayanan pariwisata, peningkatan pendapatan masyarakat, dan pada akhirnya dapat berkontribusi pada pengembangan pariwisata berkelanjutan di Kabupaten Samosir.

E. Ucapan Terima Kasih

Kegiatan ini dilakukan sebagai bagian dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) nasional dalam rangka pengembangan tridharma Perguruan Tinggi. Tim Pengabdian mengucapkan terima kasih kepada Universitas Terbuka yang sudah memberikan kesempatan pendanaan tahun 2024. Selain itu, ucapan terima kasih juga tim sampaikan kepada seluruh masyarakat Desa Siallagan Pindaraya dan stakeholder terkait yang telah berpartisipasi aktif dan menerima kedatangan tim pengabdian Universitas Terbuka untuk melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat

(PkM) ini. Tak lupa ucapan terima kasih juga kami sampaikan secara khusus kepada Ketua LPPM Universitas Terbuka dan Direktur UT Medan yang sudah memberikan kepercayaan kepada tim pengabdian untuk melaksanakan kegiatan pengabdian ini sepanjang tahun 2024.

F. Referensi

- Andrianti, Tanto Lailam. (2019) Pengembangan Desa Wisata Melalui Penguatan Strategi Komunikasi Pariwisata. *Jurnal SENADIMAS UNISRI* ISBN: 978-602-73158-5-3
- Meifilina, Andiwi. & Andari, Bina. (2023). Peningkatan Kemampuan Public Speaking Dan Grooming pada Forum Remaja Desa Sumberingin, Kecamatan Sanan Kulon, Kabupaten Blitar. *Journal of Indonesian Society Empowerment (JISE)*. ISSN : 2987-8160. <https://journal.lenvari.org/index.php/jise/article/view/6>
- Qonita, Aqila Zahra. (2003). *Berikut ini Dasar Public Speaking yang Wajib Kamu Kuasai!*. Universitas Telkom. <https://telkomuniversity.ac.id/berikut-ini-dasar-public-speaking-yang-wajib-kamu-kuasai/>
- Turistiati, A. T. (2019). Pelatihan Soft Skills Dan Pendampingan Siswa-Siswi SMK Di Kota Bogor Untuk. *Jurnal Komunitas*.
- Zarefsky, D., & MacLennan, J. (1999). *Public speaking: Strategies for success*. Allyn and Bacon.