

Pelatihan *Public Speaking* Bagi Pemandu Wisata di Bali

^{1*}I Gusti Ayu Vina Widiadnya Putri, ² I Dewa Ayu Devi Maharani Santika,
³ Komang Dian Puspita Candra

Fakultas Bahasa Asing, Universitas Mahasaraswati Denpasar^{1,2,3}

*Email: vina.ayu422@gmail.com

ABSTRAK

Pengabdian masyarakat ini dilakukan di Desa Guwang, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar. Dari hasil analisis situasi dan permasalahan yang dihadapi mitra, tim pengabdian memberi solusi guna memperbesar kesempatan bagi para komunitas pemandu wisata *freelance* di daerah sasaran untuk meningkatkan kompetensi dalam berkomunikasi di depan umum. Solusi yang ditawarkan untuk meningkatkan kemampuan mitra dalam berbicara di depan umum adalah dengan pelatihan *public speaking*. Hasil yang diperoleh adalah: (1) Respon positif dan antusias dari peserta pelatihan, (2) Meningkatnya kemampuan dalam melakukan komunikasi di depan umum sebagai pemandu wisata, (3) Meningkatnya rasa percaya diri dan bersedia mengambil resiko dalam berpartisipasi kepada wisatawan. (4) Meningkatnya kosakata, tatabahasa, pengucapan dan pelafalan. (5) Bertambahnya kemampuan peserta pelatihan dalam berkomunikasi secara lisan baik secara individu/monolog maupun secara berpasangan (6) Meningkatnya kemampuan peserta pelatihan dalam berkomunikasi dengan mitra tutur dalam situasi yang dinamis dan menyenangkan/ tidak membosankan. (7) Tersedianya media belajar yang menyenangkan.

Kata kunci : komunikasi, *public speaking*, pemandu wisata

ABSTRACT

This social service conducted in Guwang village, Sukawati District, Gianyar Regency. Based on the analysis of situation and problems faced by the partner, Social serving team gave solution to evolve the opportunity for the freelance guides in the targeted place increasing the competence of public speaking. The solution offered was to evolve the partners 'speaking ability in the public speaking training. The results achieved were (1) Positive respons and enthusiasm of the training participants, (2) The increasing of the participants' ability in doing public speaking as a guide, (3) The Self – confidence and the willing of taking a risk when participating with tourists were developed, (4) Vocabulary, grammar, were improved, (5) the participants of this training have developed their ability in communicating interactively monolog or with partners, (6) The participants were able to build up dynamic and fun situations with their partners, (7) there are fun learning media.

Key words: communication, *public speaking*, guide

PENDAHULUAN

Dalam industri pariwisata, banyak masyarakat ingin terjun dalam jasa pelayanan tour seperti menjadi pemandu wisata. Apalagi didukung dengan kunjungan wisatawan yang selalu

meningkat tiap tahunnya, menjadikan hal ini sangat berpeluang bagi pencari kerja. Wisatawan yang datang ke Bali tidak hanya wisatawan asing dari berbagai negara, namun banyak juga wisatawan domestik yang ingin menikmati keindahan

alam dan budaya Bali. Generasi muda di Bali banyak yang tergiur dengan peluang-peluang kerja yang dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan penghasilan. Banyak pemuda dan pemudi Bali yang memberanikan diri untuk terjun menjadi pekerja *freelance* yang bekerja paruh waktu dan tidak terikat dengan instansi kepegawaian manapun. Berawal dengan memberikan jasa pelayanan sebagai pemandu wisata di daerah masing-masing kemudian beralih ke pemandu wisata untuk *Group Tour* Bali. Mereka membuat perkumpulan komunitas *tour guide* untuk membantu dan menjadi jasa pemandu wisata di Bali bagi wisatawan domestik ataupun mancanegara.

Kegiatan ini merupakan kegiatan positif yang perlu didukung oleh seluruh pihak, namun banyak kendala yang didapat untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Kebanyakan dari mereka tidak memiliki cukup keahlian untuk menjadi seorang *public speaker*. Dengan modal pendidikan yang minim (belum sarjana) mereka memilih untuk terjun langsung kelapangan, tanpa memikirkan dampak dampak yang akan terjadi kedepannya. Lulus Sekolah Menengah Pertama (SMP) terkadang dirasa cukup, dan mereka didorong untuk langsung terjun ke dunia kerja secara instan mendapatkan penghasilan. Hal ini bertolak belakang dengan tuntutan dunia kerja, dimana persyaratan penerimaan pegawai baru sebagian besar dengan syarat adalah lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) bahkan sarjana dengan tambahan keterampilan seperti berbahasa Inggris.

Konsekuensi yang dapat terjadi dengan kondisi ini adalah, kurangnya keterampilan mitra dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Hal ini akan mengurangi kesempatan untuk memenangkan kompetisi dalam dunia kerja. Bahkan, dapat terlewatkan kesempatan emas untuk dapat memperbaiki taraf kehidupan mereka ke tingkat lebih tinggi. Dengan kondisi masyarakat di lingkungan yang terfokus

pada terjun langsung ke dunia kerja dengan persiapan yang minimalis, menyebabkan kurangnya kualitas mitra di dunia kerja yang mereka geluti. Pengabdian masyarakat ini melibatkan anggota komunitas pemandu wisata *freelance* yaitu dengan melatih dan memberikan pendampingan agar dapat meningkatkan keterampilan *public speaking* dan berbahasa baik bahasa Indonesia dan Inggris lisan. Dengan memiliki keterampilan ini, kesejahteraan mereka menjadi lebih baik dan meningkatkan pengetahuan mereka untuk menjadi pemandu wisata yang profesional sebagai salah satu pemenuhan kebutuhan financial.

RUMUSAN MASALAH

Dari hasil wawancara dan berdiskusi dengan para tokoh masyarakat dan mitra, juga melakukan observasi, didapat beberapa permasalahan sebagai berikut: (1) Minimnya kemampuan berbicara di depan umum dan nilai tambah yang menjual ketika masuk dalam dunia kerja sebagai pemandu wisata (2) Rendahnya kesadaran dan kemauan untuk meningkatkan keterampilan dan kemahiran khusus (berbahasa Indonesia dan bahasa Inggris). (3) Terbatasnya kesempatan dan sarana pendukung untuk mengasah keterampilan berbicara di depan umum dan keterampilan khusus bahasa Inggris, dalam bentuk pelatihan. (4) Terbatasnya contoh dan model bagi masyarakat untuk meningkatkan kemampuan berbicara di depan umum. (5) Terbatasnya materi pembelajaran seperti pembelajaran bahasa Indonesia dan bahasa Inggris sopan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Solusi yang ditawarkan Setelah dilakukan analisa situasi dan kebutuhan guna membantu mengatasi permasalahan mitra adalah membekali para anggota komunitas pemandu wisata agar terampil dan mahir dalam berbahasa Indonesia maupun berbahasa Inggris lisan dalam penyampaian materi sebagai *public speaker*. Bentuk nyata yang diberikan

adalah: (1) Memberikan pelatihan menjadi seorang *public speaker* yang baik. (2) Mengenalkan materi ajar yang menyenangkan dan menarik sehingga peserta menjadi tergugah, termotivasi dan antusias untuk terlibat secara dinamis, aktif dan antusias. (3) Dilaksanakannya pelatihan dan pendampingan dengan memberikan materi tambahan bahasa Inggris yang sopan dalam memberikan pelayanan jasa. (4) Dikenalkannya media dan alamat situs internet juga cara mudah untuk mengakses informasi guna membaca dan mencari peluang yang ada, meski dengan kemampuan bahasa Inggris yang masih terbatas.

METODE

Pengabdian masyarakat ini dilakukan di Desa Guwang, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar. Sasaran kegiatan ini adalah anggota komunitas pemandu wisata *freelance* dengan jumlah 2 orang untuk yang berpendidikan SMP dan 18 orang yang berpendidikan SMU. Mereka masih memiliki keterbatasan dalam pendidikan dan kemampuan berbicara didepan umum. Kemampuan yang kurang baik dengan banyaknya dialek lokal yang diucapkan akan menjadikan materi yang diberikan kepada wisatawan tidak dapat tersampaikan dengan baik. Solusi yang ditawarkan untuk meningkatkan kemampuan mitra dalam berbicara di depan umum adalah dengan pelatihan *public speaking*.

Public Speaking adalah komunikasi lisan berupa pidato, ceramah, presentasi, dan jenis berbicara di depan umum (orang banyak) lainnya. *Public Speaking* juga diartikan sebagai "pembicaraan publik" yang maksudnya berbicara di depan orang banyak. *Public speaking* adalah suatu bentuk komunikasi kepada sekelompok orang didepan umum yang bertujuan untuk memberikan informasi, mempengaruhi atau menghibur. Secara sederhana *public speaking* merupakan tata cara melakukan bicara di depan umum, secara runtut dan terencana, dengan tujuan tertentu.

Karenanya, *public speaking* sebaiknya disampaikan dalam kalimat dan pesan yang terstruktur yang disampaikan dengan metode yang sistematis agar memudahkan para pendengar dalam memahami materi yang disampaikan oleh public speaker. *Public speaking* pun hendaknya disampaikan dalam bahasa formal yang jelas, *Public speaking* pun harus dilakukan dengan performance yang baik, serta volume suara yang jelas.

Perasaan kurang percaya diri dari mitra dapat terjadi akibat merasa ada orang lain di antara para pendengar yang memiliki pemahaman yang lebih baik daripada sipemandu wisata itu sendiri. Selain itu, sebagian besar mitra yang kurang percaya diri berbicara didepan public, adalah karena perasaan keterasingan, karena menjadi pusat perhatian sendiri ditengah-tengah banyaknya orang. Sehingga materi yang disampaikan kepada wisatawan menjadi kurang menarik bagi pendengarnya. Kurang percaya diri pun dapat ditimbulkan karena adanya *self conscious* karena sadar punya banyak kekurangan. Pada akhirnya ketakutan yang sering kali muncul, adalah ketakutan terlihat sebagai orang bodoh, atau sebagai pembicara yang payah.

Ketakutan menjadi *public speaker* pada akhirnya menciptakan perasaan gugup yang dengan mudah dapat dilihat oleh para pendengar. Untuk menghilangkan perasaan gugup, seorang pemandu wisata perlu menenangkan diri terlebih dahulu. Cara yang paling sederhana adalah mengambil nafas dalam-dalam dan melemaskan tubuh, hingga kepada melakukan relaksasi suara. Sebelum tampil didepan publik, ada baiknya bagi seorang pemandu wisata untuk melakukan persiapan secara fisik, mental dan juga materi yang akan disampaikan. Persiapan secara maksimal sebelumnya akan memberikan kepercayaan diri yang tinggi. Kemampuan seseorang dalam melakukan *public speaking* dapat ditingkatkan melalui latihan didepan orang banyak, dengan

membangun pemahaman dan keterampilan *public speaking* dan terus memperbaiki teknik berbicara, meliputi persiapan dan penyampaian materi.

Alur dalam dalam pengabdian dan pendampingan ini adalah sebagai berikut:

1. Dibuat jadwal rutin pelatihan pengabdian dan pendampingan, dengan ketentuan setiap kali pelatihan diwajibkan membawa modul ajar yang telah disediakan.
2. Ketua dan para anggota pengabdian memberikan materi dan teori cara menjadi seorang *public speaking* yang baik seperti: Memberi salam dan memperkenalkan diri di depan umum, *ice-breaking*, *vocabulary*, *explaining touris destination* : Tanah lot, Bedugul, Pandawa Beach, GWK, Kintamani Tour dengan pengucapan yang baik dan benar ditambah dengan kemampuan bahasa Inggris, dimulai dengan kosakata.
3. Memberikan kesempatan kepada mitra untuk menyampaikan materi *tour guide* yang sering diberikan kepada wisatawan.
4. Memberikan evaluasi kepada mitra cara berkomunikasi didepan umum.
5. Ketua dan para anggota pengabdian memberikan contoh dan model kepada mitra untuk menjadi *public speaker* yang baik. Pengabdian memberikan demonstrasi kepada mitra untuk dijadikan sebagai model dalam berbicara didepan umum.
6. Tahap berikutnya, mitra dimotivasi untuk berlatih secara bergantian untuk memberikan materi *tour guide* dengan role play.
7. Pada tahap mendekati akhir dari pengabdian dan pendampingan, para mitra secara individu mampu meningkatkan percaya diri dalam berkomunikasi didepan umum dan disisipi dengan penguasaan bahasa Inggris secara lebih percaya diri dan mampu mengembangkan diri untuk membuka peluang belajar secara mandiri.

8. Dari aktifitas pengabdian dan pendampingan ini menghasilkan transfer teknologi seperti yang terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Pendampingan dan penyampaian materi *Public Speaking*

PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan selama empat bulan untuk kegiatan pendampingan dan pelatihan *public speaking* yang disisipi dengan peatihan komunikasi bahasa Indonesia dan bahasa Inggris bagi anggota komunitas *tour guide* pemula. Adapun pelaksanaan pelatihan dimulai dari tanggal 7 Januari sampai dengan 26 April 2019, setiap hari Sabtu dan Minggu. Kegiatan pengabdian masyarakat dapat diterima dengan baik dan berjalan lancar, meski dengan sedikit penyesuaian jadwal mengingat para peserta banyak disibukkan dengan kegiatan lainnya baik kegiatan desa setempat ataupun kegiatan dengan jadwal kerja. Usia rata rata peserta kegiatan ini adalah rentangan usia produktif antara 18 - 30 tahun yang menyelesaikan studi mereka sampai di bangku SMA dan kebanyakan tidak melanjutkan ke bangku kuliah dan memilih langsung terjun ke dunia kerja.

Hasil respon menunjukkan bahwa sebagian besar, yaitu: 95% peserta menyatakan bahwa kegiatan ini sangat bermanfaat untuk melatih rasa percaya diri mereka untuk berbicara di depan umum. Sesi 1 dengan melihat modul ajar tentang materi yang akan disampaikan (apa yang dimaksud *public speaking*, bagaimana menjadi *public speaker* yang baik, cara mencairkan suasana di dalam Bus,

penyampaian materi *guiding* dengan baik dan benar, *self introduction*, dan *greetings* dalam bahasa Inggris). Sesi 2 pengabdian memberikan model dan mendemonstrasikan cara berkomunikasi yang baik di depan umum, memberikan model cara penyampaian materi *guiding* agar tidak membosankan dan *monotone*. Sesi 3, pengabdian melatih peserta untuk menyampaikan materi *guiding* secara mandiri dan menghilangkan rasa kurang percaya diri dengan penyampaian materi yang menyenangkan. Sesi 4, peserta mempraktekan secara individu penyampaian materi *guiding* di depan umum, dan dilanjutkan dengan evaluasi secara keseluruhan. Sesi 5, pengabdian dan peserta bersama-sama mereview kegiatan yang sudah dilaksanakan. Praktek individu dilakukan secara mandiri dan terus menerus untuk melatih kemampuan peserta dalam menjadi *public speaker* yang baik dan menyenangkan.



Gambar 2 Praktek Individu *Public Speaking*

Berdasarkan hasil angket yang dibagikan kepada 20 peserta, sebagian besar, yaitu 17 peserta (85%) sebelum kegiatan ini dilaksanakan menganggap bahwa berbicara didepan umum merupakan hal yang sulit untuk dilakukan, mereka tidak memiliki teknik dalam menyampaikan materi *guiding* kepada wisatawan. Memberi penjelasan sesuai dengan apa yang diingatkannya, tanpa adanya interaksi dan komunikasi timbal balik kepada lawan

bicara, rasa percaya diri yang sangat kurang juga memberikan dampak signifikan terhadap kualitas bicara seseorang. Sehingga mereka merasa sulit untuk menjadi pemandu wisata yang baik bagi wisatawan. Setelah kegiatan dilaksanakan, peserta dapat meningkatkan rasa percaya diri dan menjadikan suasana menjadi lebih baik. Pelatihan *public speaking* bagi pemandu wisata pemula sangat bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan berbicara peserta pelatihan. Menjadikan peserta pelatihan lebih profesional dalam melayani wisatawan yang datang ke Bali. Selain itu, peserta pelatihan dapat meningkatkan kemampuan berbicara dan kosakata bahasa Inggris yang disisipi ketika kegiatan pelatihan berlangsung, sehingga peserta merasa bahwa pelatihan ini sangat dibutuhkan bagi mereka yang minim dalam pendidikan. Sardiman (2004) mengatakan bahwa motivasi belajar adalah faktor psikis yang bersifat non intelektual. Perlu ditumbuhkan gairah, merasa senang dan bersemangat untuk belajar. Pembelajaran yang menyenangkan sangat dibutuhkan dalam mentransfer teknologi kepada para peserta pelatihan. Penguasaan kosakata, tata bahasa, pengucapan dan membantu mengasah keterampilan berbahasa didepan khalayak ramai merupakan hal yang paling penting dikuasai oleh seorang pemandu wisata. Berikut adalah hasil angket dari peserta pelatihan:

Tabel 1. Tabel Hasil Angket Peserta Pelatihan

Pertanyaan	Respon: Ya	Respon: Tidak
Apakah berbicara di depan umum menjadi kendala dalam pekerjaan anda?	18 org	2 org
Apakah anda pernah mempelajari teknik untuk menyampaikan informasi kepada wisatawan?	4 org	16 org

Apakah informasi yang anda sampaikan sering mendapat tanggapan dari wisatawan?	20 org	- org
Apakah anda mampu memberi tanggapan terhadap pertanyaan wisatawan atas informasi yang sedang anda sampaikan?	7 org	13org
Apakah anda merasa percaya diri dalam memberikan informasi pada wisatawan yang anda damping?	5 org	15 org
Apakah anda menganggap bahwa anda memiliki kosakata bahasa Inggris yang memadai dalam memberikan informasi kepada wisatawan asing yang anda dampingi?	2 org	18 org
Apakah anda menganggap kemampuan berbicara di depan umum sangat perlu dan/ dibutuhkan dalam pekerjaan anda?	20 org	- org

Berdasarkan hasil angket yang telah disebarkan, sebagian besar masyarakat sasaran menganggap bahwa kemampuan berbicara di depan umum sangat perlu dan sanagat dibutuhkan dalam pekerjaan. Sebanyak 100 % responden menyetujui statement tersebut. Dari hasil angket tersebut, maka pengabdian ini tepat sasaran.

Kegiatan pengabdian ini sangat membantu masyarakat dalam bidang:

1. Memotivasi peserta pelatihan dalam meningkatkan rasa percaya diri berbicara didepan umum.
2. Memperkaya pengetahuan dan tata bahasa baru dalam penyampaian materi *guiding* bagi wisatawan.

3. Memantapkan diri dalam memberikan informasi kepada wisatawan sebagai pemandu wisata yang professional.
4. Meningkatkan kelancaran berbicara dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia secara individu, berpasangan juga kelompok.
5. Memiliki kesempatan berlatih dan mengasah berkomunikasi didepan umum secara interaktif dan dinamis baik secara berpasangan maupun kelompok.
6. Mampu memberikan nuansa baru dalam penyampaian materi kepada wisatawan, sehingga komunikasi yang diberikan tidak membosankan.

SIMPULAN

Pengabdian dan pendampingan ini dapat disimpulkan bahwa, pertama, dapat menumbuhkan rasa percaya diri kepada peserta dan dapat pasih menggunakan bahasa yang terstruktur dan jelas dalam penyampaian materi kepada wisatawan. Nyaman berbahasa Inggris, memperkaya kontak dan stimulus bahasa Inggris lisan dan dapat mempraktekan berlatih beberapa kosakata bahasa Inggris lisan baik secara individu (pengenalan diri sendiri), berpasangan (wawancara), juga berkelompok (class survey).Kedua, dengan hasil observasi, Nampak bahwa peserta pelatihan yang awalnya kurang mampu berbicara didepan umum, setelah dilaksanakan pelatihan dan pendampingan, peserta menjadi lebih percaya diri dan dapat menguasai teknik *public speaking* yang baik sehingga dapat mencairkan suasana dan kondisi ketika menyampaikan materi *guiding* kepada wisatawan.

Akhirnya, tersedianya materi dan metode pembelajaran *public speaking* bagi peserta pelatihan dan menjadi fasilitas yang baik selama pelatihan dan pendampingan maupun setelahnya sehingga target transfer pengetahuan kepada mitra terpenuhi karena kesempatan untuk berlatih mandiri tanpa tutor sangat luas yang bisa dilakukan sendiri di rumah masing-masing. Disarankan kepada

pelaksana pengabdian lain untuk memperhatikan perbedaan teknologi yang bisa ditransfer selain ilmu sosial humaniora. Demikian juga terhadap Lembaga Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) supaya tetap memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada para dosen untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat sehingga bisa melakukan Tri-Dharma Perguruan Tinggi dengan baik. Dan pada akhirnya, bagi komunitas pemandu wisata *Freelance*, bagi peserta pelatihan dan pendampingan supaya tetap berlatih secara mandiri dengan modul ajar dan materi yang telah diberikan sebelumnya. Sehingga proses belajar menguasai teknik teknik berbicara didepan umum dapat dikuasi dengan sempurna dan dapat menjadi pemandu wisata yang professional. Peserta pelatihan diharapkan tidak melupakan materi pelajaran bahasa inggris yang telah diberikan ketika pendampingan untuk dijadikan sebagai pedoman dalam meningkatkan keterampilan atau skill yang lebih baik. Walaupun pelatihan dan pendampingan sudah selesai dilaksanakan namun diharapkan seluruh peserta pelatihan dapat terus giat berlatih dan belajar sehingga dapat lebih professional dalam profesi yang digelutinya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan rasa terima kasih yang sangat mendalam kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengabdian masyarakat ini. Pertama – tama rasa terima kasih kami sampaikan kepada masyarakat di Desa Guwang, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar yang sangat mendukung kedatangan kami di desa mereka dan selalu dengan ramah menyambut kami. Begitu pula kepada perangkat desa juga tokoh – tokoh desa yang sangat menghargai kedatangan kami dan memberi masukan untuk pelatihan yang kami lakukan di sana. Secara khusus, kami juga ucapkan terima kasih kepada mitra yaitu para pemandu wisata di Desa Guwang atas waktu, kesabaran serta

kerjasamanya dalam mengikuti pelatihan yang kami berikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andy, dkk. 2018. *Pelatihan Berbahasa Inggris Dengan Drilling dan Repetition Bagi Karang Taruna Desa Jedong*. Jurnal Martabe: Malang
- O'Galperin. 1979. *Mengajar dengan Sukses*. Denpasar: Bahan AA angkatan Pertama Unud
- Sardiman. A.M., (2004). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo.