

## **PUBLIC SPEAKING DAN HOSPITALITY COMMUNICATION TRAINING BAGI PEGIAT WISATA DAN EKONOMI KREATIF KABUPATEN PANGANDARAN**

**Moch. Armien Syifaa Sutarjo<sup>1</sup>,  
Muhammad Rio Fariza<sup>1</sup>, Septiana  
Yustika Widyaningrum<sup>1</sup>,  
Febriyanti Claudia<sup>1</sup>, Yogie  
Alwaton<sup>2</sup>, Miftahul Rozaq<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>) Departemen Digital Public Relations,  
Universitas Telkom

<sup>2</sup>) Departemen Ilmu Komunikasi,  
Universitas Telkom

### **Article history**

Received : Desember 2025

Revised : Desember 2025

Accepted : Desember 2025

### **\*Corresponding author**

Email :

muhammadriofariza@telkomuniversity.ac.id

## **Abstrak**

Kegiatan Public Speaking dan Hospitality Communication Training bagi pegiat wisata dan pelaku ekonomi kreatif Kabupaten Pangandaran dilaksanakan untuk menjawab kebutuhan peningkatan kompetensi komunikasi yang selama ini menjadi tantangan utama dalam pelayanan pariwisata. Pelatihan ini mencakup penyampaian materi, praktik public speaking, serta roleplay hospitality service untuk membantu peserta tampil lebih percaya diri dan profesional dalam berinteraksi dengan wisatawan. Metode pelaksanaan meliputi ceramah interaktif, workshop praktik, simulasi komunikasi layanan, serta evaluasi melalui observasi performatif dan wawancara dengan peserta serta perwakilan Disbudpar Pangandaran. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta mengalami peningkatan signifikan dalam teknik berbicara di depan umum, penggunaan bahasa tubuh, struktur penyampaian informasi, serta kemampuan bercerita mengenai destinasi wisata dan produk kreatif lokal. Selain itu, pelatihan hospitality communication membantu peserta memahami prinsip keramahan, empati, dan etika pelayanan yang menjadi standar dalam industri pariwisata. Wawancara dengan mitra Disbudpar mengonfirmasi bahwa pelatihan ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan dan memperkuat citra Pangandaran sebagai destinasi yang ramah dan profesional. Peserta juga memberikan umpan balik positif dan menyatakan bahwa materi yang diberikan sangat relevan dengan pekerjaan mereka di lapangan. Dengan demikian, pelatihan ini memberikan dampak nyata pada peningkatan kapasitas SDM serta mendukung upaya penguatan pelayanan wisata yang berkelanjutan di Kabupaten Pangandaran.

Kata Kunci: public speaking, hospitality communication, pariwisata, pelayanan wisata, Pangandaran

## **Abstract**

The Public Speaking and Hospitality Communication Training for tourism activists and creative economy practitioners in Pangandaran Regency was conducted to address the need for improving communication competencies, which have long been a major challenge in tourism services. The training covered material delivery, public speaking practice, and hospitality service role play to help participants become more confident and professional when interacting with tourists. The implementation methods included interactive lectures, practical workshops, service communication simulations, and evaluation through performative observation and interviews with participants and representatives of the Pangandaran Office of Culture and Tourism. The results of the program show that participants experienced significant improvements in public speaking techniques, the use of body language, the structuring of information delivery, and storytelling skills related to tourism destinations and local creative products. In addition, the hospitality communication training enhanced participants' understanding of the principles of friendliness, empathy, and service ethics that are standard in the tourism industry. Interviews with the partner from the Office of Culture and Tourism confirmed that the training was highly beneficial in improving the quality of service communication and strengthening Pangandaran's image as a friendly and professional destination. Participants also provided positive feedback and stated that the materials were highly relevant to their fieldwork. Thus, this training had a tangible impact on strengthening human resource capacity and supporting sustainable tourism service development in Pangandaran Regency.

Keywords: public speaking, hospitality communication, tourism, tourism services, Pangandaran.

Copyright © 2025 Author. All rights reserved

---

Moch. Armien Syifaa Sutarjo; Muhammad Rio Fariza; Septiana Yustika Widyaningrum; Febriyanti Claudia; Yogie Alwaton; Miftahul Rozaq. (2025). Public Speaking Dan Hospitality Communication Training Bagi Pegiat Wisata Dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Pangandaran. Jurnal JP2N 3 (1); pp 104 -110.

---

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang memiliki kontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi daerah (Aliansyah & Hermawan, 2019). Kabupaten Pangandaran, yang terletak di pesisir selatan Jawa Barat, dikenal luas sebagai destinasi wisata unggulan dengan kekayaan alam berupa pantai, cagar alam, budaya lokal, serta berkembangnya ekonomi kreatif berbasis masyarakat. Keindahan Pantai Pangandaran, Green Canyon, hingga wisata bahari lainnya telah menjadikan daerah ini sebagai magnet wisatawan domestik maupun mancanegara. Sejalan dengan itu, pemerintah daerah juga terus mendorong penguatan sektor ekonomi kreatif sebagai penopang pertumbuhan pariwisata yang berkelanjutan (Muftiadi, 2017).

Namun, daya tarik wisata dan produk kreatif yang dimiliki Pangandaran tidak akan optimal jika tidak ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang terlibat langsung di lapangan. Dalam konteks pariwisata, pelayanan prima menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan wisatawan dan keberlanjutan kunjungan. Pelayanan yang baik tidak hanya berhubungan dengan fasilitas fisik, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi yang ditunjukkan oleh para pegiat wisata dan pelaku usaha ekonomi kreatif (Gurning, 2024).

Sayangnya, berdasarkan pengamatan lapangan dan sejumlah diskusi dengan masyarakat setempat, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi. Pertama, keterampilan public speaking masih relatif rendah. Banyak pegiat wisata yang kesulitan dalam menyampaikan informasi destinasi, menjelaskan produk kreatif, atau memandu wisatawan dengan percaya diri dan sistematis. Kedua, aspek hospitality communication belum sepenuhnya dipahami dan diterapkan, misalnya dalam penggunaan bahasa yang ramah, intonasi yang tepat, sikap tubuh yang sopan, serta keterampilan mendengarkan wisatawan. Keterbatasan ini berimplikasi pada pengalaman wisatawan yang kurang maksimal, sehingga berpotensi memengaruhi citra Pangandaran sebagai destinasi yang ramah dan profesional.

Keterampilan public speaking dan komunikasi hospitality sangat penting dalam mendukung terciptanya service excellence (Rachman, 2022; Rozaq et al., 2025; Nindatu et al., 2025). Public speaking akan membantu pegiat wisata lebih percaya diri, persuasif, dan mampu menjadi representasi positif daerahnya. Sementara itu, hospitality communication akan menciptakan hubungan interpersonal yang menyenangkan, membangun rasa nyaman bagi wisatawan, serta menumbuhkan kesan mendalam yang mendorong mereka untuk kembali berkunjung. Kombinasi keduanya akan menjadi modal sosial dan kultural yang memperkuat daya saing Pangandaran di tengah kompetisi destinasi wisata lain di Indonesia.

Dalam rangka menjawab tantangan tersebut, kegiatan Public Speaking dan Hospitality Communication Training bagi pegiat wisata dan ekonomi kreatif Kabupaten Pangandaran dirancang sebagai upaya pengabdian masyarakat untuk meningkatkan kapasitas komunikasi SDM pariwisata. Melalui program ini, peserta tidak hanya dibekali teori, tetapi juga praktik langsung berupa simulasi, roleplay, dan studi kasus sesuai dengan konteks kerja mereka. Dengan peningkatan keterampilan komunikasi ini, diharapkan kualitas pelayanan pariwisata Pangandaran semakin meningkat, citra daerah sebagai destinasi wisata ramah semakin kuat, dan kontribusinya terhadap pembangunan ekonomi kreatif menjadi lebih nyata (Sutarjo et al., 2024; Primasari et al., 2024).

Mitra dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran yang memiliki mandat utama dalam mengelola, mengembangkan, serta memajukan sektor pariwisata dan kebudayaan daerah. Pangandaran sebagai salah satu destinasi unggulan Jawa Barat membutuhkan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang pariwisata, khususnya bagi pegiat wisata dan pelaku ekonomi kreatif. Melalui dukungan Dinas Pariwisata, kegiatan pelatihan ini akan menjangkau peserta secara tepat sasaran, sejalan dengan program pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan wisata dan memperkuat citra Pangandaran sebagai destinasi yang ramah, profesional, dan berdaya saing.

## METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Public Speaking dan Hospitality Communication Training dilaksanakan dengan metode pelatihan partisipatif berbasis praktik, yang menggabungkan ceramah interaktif, workshop, simulasi, roleplay, serta evaluasi performatif. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam satu hari penuh, dengan alur dan pendekatan sebagai berikut:

1. Sesi 1: Ceramah Interaktif

Pada sesi ini, narasumber memperkenalkan konsep dasar *public speaking*, teknik vokal (intonasi, artikulasi, pernapasan), *body language*, manajemen panggung, serta prinsip dasar *hospitality communication* seperti keramahan, empati, profesionalitas, dan komunikasi interpersonal dalam layanan wisata. Penyampaian materi dilakukan secara dialogis agar peserta dapat menghubungkan konsep dengan pengalaman sehari-hari mereka sebagai pegiat wisata dan pelaku ekonomi kreatif.

2. Sesi 2: Workshop dan Simulasi Praktik Public Speaking

Peserta mengikuti latihan langsung berupa, (1) Pitching destinasi wisata atau produk UMKM lokal, (2) Simulasi memperkenalkan diri dan menjelaskan paket wisata, (3) Latihan storytelling pariwisata berbasis budaya dan pengalaman lokal. Simulasi ini dilakukan untuk mengembangkan kemampuan berbicara di depan umum secara percaya diri dan sistematis.

3. Sesi 3: Roleplay Hospitality Communication

Peserta dibagi ke dalam kelompok kecil untuk melakukan roleplay situasi pelayanan wisata, seperti, (1) menerima tamu, (2) memberikan informasi destinasi, (3) menangani pertanyaan dan keluhan wisatawan, (4) simulasi komunikasi lintas budaya. Setiap peserta mendapatkan umpan balik langsung dari narasumber dan fasilitator.

Sebelum sesi penutupan, seluruh peserta melakukan refleksi singkat mengenai tantangan komunikasi yang mereka hadapi di lapangan serta bagaimana materi pelatihan dapat diterapkan pada pekerjaan sehari-hari. Evaluasi dilakukan melalui observasi performa saat simulasi serta wawancara singkat dengan perwakilan peserta dan mitra. Tim juga menyediakan pendampingan melalui grup WhatsApp untuk memberikan bimbingan tambahan terkait praktik komunikasi di lapangan.

## HASIL PEMBAHASAN

Tim dosen yang terdiri dari Moch. Armien Syifaa, Muhammad Rio Fariza, dan Septiana Yustika Widyaningrum beserta mahasiswa Telkom University telah sukses melaksanakan kegiatan *Public Speaking dan Hospitality Communication Training* bagi Pegiat Wisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Pangandaran pada Kamis, 27 November 2025, bertempat di Aula Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran. Kegiatan dimulai pukul 09.00 WIB dan dibuka secara resmi oleh perwakilan Disbudpar yang menekankan pentingnya peningkatan kapasitas komunikasi pelaku wisata untuk memperkuat citra pelayanan pariwisata daerah.



Gambar 1. Foto Bersama Peserta Pelatihan

Setelah pembukaan, Ketua Pelaksana Abdimas Moch. Armien Syifaa, M.I.Kom memberikan gambaran umum mengenai tujuan pelatihan, yaitu meningkatkan kemampuan *public speaking* dan komunikasi *hospitality* sebagai kompetensi utama dalam layanan wisata. Narasumber pertama kemudian menyampaikan pengantar terkait urgensi komunikasi efektif dalam pariwisata, terutama karena Pangandaran saat ini menjadi salah satu destinasi paling diminati wisatawan domestik dan mancanegara.



Gambar 2. Penyampaian Materi Public Speaking oleh Narasumber

Pada sesi pertama, peserta menerima penjelasan mengenai dasar-dasar public speaking seperti teknik vokal (*intonation, articulation, breathing*), pembukaan presentasi

yang menarik, pengelolaan rasa gugup, penggunaan bahasa tubuh, serta teknik storytelling untuk mempromosikan destinasi wisata. Narasumber memberikan contoh bagaimana pemandu wisata dapat memperkenalkan destinasi secara sistematis dan persuasif, mulai dari deskripsi objek, nilai budaya, hingga pesan unik yang mampu menarik perhatian wisatawan. Peserta terlihat antusias dan banyak yang menyampaikan bahwa ini merupakan pelatihan *public speaking* pertama yang mereka ikuti secara formal. Sesi tanya jawab berjalan interaktif karena banyak peserta yang ingin memahami teknik berbicara di depan umum saat berhadapan dengan wisatawan asing maupun domestik.



Gambar 3. Workshop dan Praktik Public Speaking Peserta

Sesi kedua merupakan praktik langsung. Peserta diminta mempraktikkan latihan penyampaian informasi wisata dengan format *pitching* singkat, simulasi memperkenalkan diri, dan latihan *storytelling* berbasis potensi lokal (pantai, budaya, kuliner, dan produk ekonomi kreatif). Setiap peserta mendapatkan umpan balik terkait intonasi, sikap tubuh, kontak mata, serta kejelasan pesan yang disampaikan. Berdasarkan observasi, sebagian besar peserta mengalami perkembangan signifikan setelah latihan pertama dan kedua. Mereka menjadi lebih percaya diri, lebih rileks saat berbicara, dan mampu menyampaikan informasi dengan struktur yang lebih jelas.



Gambar 4. Roleplay Hospitality Communication



Sesi berikutnya berfokus pada *hospitality communication*. Narasumber menjelaskan prinsip-prinsip utama pelayanan wisata seperti keramahan, empati, profesionalitas, serta keterampilan mendengarkan aktif. Peserta mempelajari bahasa komunikasi yang sopan, teknik memberi informasi dengan jelas, dan cara menangani keluhan wisatawan secara positif. Selanjutnya dilakukan roleplay pelayanan wisata dalam beberapa skenario, (a) menyambut wisatawan, (b) menjawab pertanyaan tentang destinasi, (c) melayani wisatawan saat terjadi komplain, dan (d) simulasi interaksi dengan wisatawan mancanegara. Peserta terlihat menikmati kegiatan ini karena situasinya sangat mirip dengan kondisi lapangan yang biasa mereka hadapi. Banyak peserta menemukan bahwa teknik sederhana seperti senyum, kontak mata, serta penggunaan bahasa positif mampu mengubah suasana interaksi menjadi lebih nyaman.

Sebelum kegiatan ditutup, peserta melakukan diskusi reflektif terkait tantangan komunikasi pelayanan wisata di Pangandaran. Beberapa peserta menyampaikan bahwa kendala utama mereka selama ini adalah rasa tidak percaya diri, kesulitan memilih kata yang tepat, serta cara menangani wisatawan yang komplain. Narasumber memberikan penguatan bahwa peningkatan keterampilan komunikasi tidak dapat dicapai secara instan, namun membutuhkan latihan terus-menerus dan penerapan di lapangan. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui wawancara singkat kepada perwakilan mitra (Disbudpar) dan beberapa peserta. Hasil wawancara menunjukkan:

1. Perwakilan Disbudpar menyampaikan bahwa pelatihan ini “sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan wisata di Pangandaran”. Mereka menekankan bahwa pelatihan public speaking dan hospitality ini memberikan bekal teknis dan psikologis bagi pelaku wisata untuk tampil lebih profesional. Disbudpar juga menilai bahwa peserta tampak lebih percaya diri dan memahami pentingnya komunikasi ramah sebagai bagian dari pelayanan terbaik.
2. Peserta menilai pelatihan ini sangat relevan dengan kebutuhan pekerjaan mereka. Banyak yang merasa kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi menjadi lebih baik, lebih percaya diri, dan lebih terarah setelah mengikuti latihan. Mereka juga menyampaikan bahwa roleplay hospitality merupakan sesi yang paling bermanfaat karena langsung menyentuh kondisi interaksi nyata dengan wisatawan.

Berdasarkan observasi dan umpan balik, pelatihan ini berdampak pada, (1) peningkatan keterampilan berbicara di depan umum, (2) penguatan kemampuan layanan ramah dan profesional, (3) peningkatan kesadaran peserta akan pentingnya komunikasi yang efektif dalam membentuk citra destinasi, (4) serta meningkatnya kepercayaan diri peserta saat berinteraksi dengan wisatawan.

Disbudpar menyampaikan bahwa mereka berharap kegiatan serupa dapat dilaksanakan kembali untuk lebih banyak pelaku wisata, karena menurut mereka peningkatan SDM komunikasi merupakan aspek krusial dalam membangun citra pariwisata Pangandaran yang ramah dan profesional.

## KESIMPULAN

Pelatihan ini memberi dampak signifikan terhadap peningkatan kompetensi public speaking dan hospitality communication peserta. Kombinasi penyampaian materi, praktik langsung, dan roleplay membuat peserta mampu menerapkan keterampilan secara nyata dalam konteks pelayanan wisata. Umpan balik dari mitra dan peserta menguatkan bahwa kegiatan ini relevan, bermanfaat, dan mendukung pengembangan pelayanan pariwisata Pangandaran secara berkelanjutan.

## PUSTAKA

- Aliansyah, H., & Hermawan, W. (2019). Peran sektor pariwisata pada pertumbuhan Ekonomi Kabupaten/Kota Di Jawa Barat. *Bina Ekonomi*, 23(1), 39–55.
- Gurning, R. (2024). *Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan Dan Kreativitas Usaha Terhadap Pendapatan Masyarakat Di Pantai Bebas Parapat Simalungun*.
- Muftiadi, A. (2017). Pengembangan Desa Wisata Dan Potensinya Di Kabupaten Pangandaran. *Adbispreneur: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2).
- Nindatu, Peinina Ireine; Salam, Betrin; Yunga, Ester; Rianti Karapeo; Victoria Hadi.(2025). Peningkatan Rasa Percaya Diri Melalui Workshop Public Speaking Pada Anak Remaja Wilayah Pelayanan Jailolo Gereja Masehi Injili Di Halmahera (GMIH). *JP2N : Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara* , 2 (2), 138-152. DOI: <https://doi.org/10.62180/jzm2cn62>.
- Primasari, I; Rohimakumullah, MAS; Dama, MSD. (2024) Pelatihan Program Pemasaran Bisnis & Dampak Kepada Volunteer Pt. Fooster Consultan Dalam Pembinaan Umkm Kecamatan Pacet. *JP2N : Jurnal Pengembangan Dan Pengabdian Nusantara* , 1 (3), 225-231. <https://doi.org/10.62180/n3rtvp90>
- Rachman, R. (2022). Pengembangan Kemampuan Soft Skill Melalui Pelatihan Communication & Public Speaking Skill Pada Siswa Perhotelan Dan Layanan Pariwisata Di Smkn 3 Kabupaten Jember. *Mimbar Integritas: Jurnal Pengabdian*, 1(2), 196–204.
- Rozaq, M., Armien, M., Sutarjo, S., & Fariza, M. R. (2025). *Public Speaking Training For The Management And Activists Of Alamendah Tourism Village Pelatihan Public Speaking Bagi Pengurus Dan Pegiat Desa Wisata Alamendah*. 4(3), 139–146.
- Sutarjo, M. A. S., Fariza, M. R., & Rohimakumullah, M. A. A. (2024). Pentingnya Kemampuan Public Speaking Yang Mumpuni Bagi Pelajar Sma Di Kabupaten Garut. *Humanus: Jurnal Sosiohumaniora Nusantara*, 2(1), 67–73.