

IbM Pelatihan Effective Communication Skill Bagi Pengelola Usaha Objek Wisata Tiga Ras Kabupaten Simalungun

Anggia Sari Lubis^{1*}, Ratna Sari Dewi¹, Ananda Anugrah Nasution³, Semangat Juang Lahagu⁴

¹ Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah, Kota Medan, Indonesia

² Fakultas Ekonomi, Program Studi Akuntansi, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah, Kota Medan, Indonesia

³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri, Padang Sidempuan, Indonesia

⁴ Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah, Kota Medan, Indonesia

Email: anggiasarilubis@gmail.com, rsdewilubis@gmail.com, ananda@iain-padangsidempuan.ac.id, slahagu@gmail.com

Abstrak–Pelatihan effective communication skill bagi para pengelola usaha objek wisata Tiga Ras Kabupaten Simalungun sebagai bentuk pembinaan keterampilan lunak (soft skill) agar lebih meningkatkan profesionalitas dalam mengelola usaha, karena sector pariwisata pastilah akan berinteraksi dengan banyak orang. Diikuti oleh pengelola usaha di objek wisata Tiga Ras Kabupaten Simalungun. Hasil Pengabdian Masyarakat ini adalah pelatihan effective communication skill yang sangat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas diri, mengembangkan keterampilan berkomunikasi yang efektif untuk mendukung kelancaran usaha. Program pengabdian Masyarakat ini sebagai bentuk pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi bagi UMN-AW dan menyambung tali silaturahmi Antara Perguruan Tinggi dengan Masyarakat. Lokasi pengabdian ini adalah objek wisata Tiga Ras Kabupaten Simalungun. Metode pendekatan ini dalam bentuk ceramah dan praktek.

Kata Kunci: Pelatihan; Communication Skill; Effective Communication Skill; Objek Wisata; Pengelola

Abstract–Effective communication skills training for managers of the Tiga Ras tourism object in Simalungun Regency as a form of soft skills development in order to further increase professionalism in organizational business, because the tourism sector will be interact with many people. Following by business managers at the Tiga Ras tourist attraction in Simalungun Regency. The result of this Community Service is effective communication skills training which is very useful in improving self-quality, developing effective communication skills to support the sustainable of business. The location of this service is a tourist attraction for the Tiga Ras of Simalungun Regency. The method is lectures and practices.

Keywords: Training; Communication Skill; Effective Communication Skill; Tourism Object; Business Manager

1. PENDAHULUAN

Pariwisata adalah keseluruhan rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan gerakan manusia yang melakukan perjalanan atau persinggahan sementara dari tempat tinggalnya, ke suatu atau beberapa tempat tujuan di luar lingkungan tempat tinggal yang didorong oleh beberapa keperluan tanpa bermaksud mencari nafkah (Gunn, 2002). Pariwisata merupakan salah satu sektor penggerak perekonomian yang perlu diberi perhatian lebih agar dapat berkembang dengan baik. Kegiatan pembangunan kepariwisataan, sebagaimana halnya pembangunan di sektor lainnya, pada hakekatnya melibatkan peran dari seluruh pemangku kepentingan yang ada dan terkait. Masyarakat adalah salah satu unsur penting pemangku kepentingan untuk bersama-sama dengan Pemerintah dan kalangan usaha/swasta bersinergi melaksanakan dan mendukung pembangunan kepariwisataan. Oleh karena itu 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 (Rahim, 2012). Pembangunan kepariwisataan yang menempatkan masyarakat dan pemerintah desa menjadi tulang punggung pembangunan, sangat diperlukan terlebih kepada desa-desa yang memiliki potensi untuk mandiri menjadi desa wisata.

Salah satu daya tarik wisata yang sedang tumbuh dan banyak tersebar di Indonesia adalah Desa (Kampung) Wisata yang perkembangannya cukup pesat dan menjadi perhatian banyak pihak. Perkembangan ini tentunya harus disikapi dengan mengembangkan, menata, dan mengelolanya dengan memperhatikan manfaat bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Salah satu pendekatan dalam pengembangan pariwisata yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat lokal adalah pengembangan Desa Wisata yang sekaligus dapat menangkap peluang kecenderungan wisata yang saat ini mengarah kepada pariwisata dengan tujuan khusus. Desa Tigaras yang berada di Kecamatan Dolok Pardamean, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara merupakan akses lain penyeberangan ke Simanindo, Pulau Samosir, selain kota Parapat Desa Tigaras ini menyimpan begitu banyak potensi alam. Selain tanahnya yang begitu subur, Tigaras juga memiliki potensi wisata berbasis alam yang luar biasa. Banyak wisatawan domestik dan mancanegara yang datang berkunjung sebagai alternatif tujuan wisata selain Kota Parapat yang cukup terkenal itu, menikmati keindahan bentang alam lanskap, pantai Danau Toba, Perbukitan dan lahan pertanian yang tertata dengan suhunya yang sejuk dan tidak ketinggalan sajian kuliner khas Tigaras termasuk pula flora dan fauna.

Semakin banyaknya objek wisata di Tiga Ras menjadikan semakin banyak pula wisatawan yang datang baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Hal ini dikarenakan objek wisata tiga ras dilalui oleh garis pantai danau toba yang masih bersih dan jernih, dengan pemandangan yang sangat indah dan alami. Untuk menjaga loyalitas wisatawan agar tetap berkunjung, maka pengelola tempat wisata harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Kemampuan komunikasi yang baik dapat meningkatkan keterikatan wisatawan yang

pada akhirnya mampu membentuk loyalitas wisatawan untuk berkunjung kembali ke Tiga Ras. Hal ini menjadikan tim pengabdian berinisiatif untuk meningkatkan kemampuan komunikasi efektif bagi pengelola objek wisata Tiga Ras melalui Pelatihan Effective Communication Skill.

2. METODE PELAKSANAAN

Alternatif pemecahan masalah dalam permasalahan mitra dilakukan pendampingan dengan dua pendekatan, yakni pendekatan klasikal dan individual. Pendekatan klasikal dilakukan pada saat penyampaian materi teori-teori komunikasi. Pendekatan individual dilakukan pada saat praktek, yaitu simulasi komunikasi yang efektif saat berinteraksi dengan wisatawan. Untuk itu, metode yang akan dilakukan adalah:

a. Ceramah

Peserta diberikan motivasi agar memiliki kemauan untuk lebih meningkatkan profesionalitas dalam berkomunikasi dalam menjalankan usahanya. Selain itu, peserta diberikan materi gambaran umum tentang teori dan praktek komunikasi yang baik.

b. Praktek

Peserta pelatihan diberikan kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan yang berkaitan dengan permasalahan komunikasi yang selama ini dihadapi. Selanjutnya peserta melakukan simulasi praktek komunikasi antara pengelola objek wisata dengan wisatawan.

2.1 Partisipasi Mitra dalam Pelaksanaan Program

Dalam program ini untuk hal-hal yang bersifat prinsip akan dilakukan pendekatan konsultatif terhadap mitra. Partisipasi mitra dalam program ini meliputi :

- Mitra sebagai penyedia tempat untuk penyelenggaraan kegiatan pelatihan yaitu bertempat di Tiga Ras Kabupaten Simalungun
- Mitra berperan sebagai peserta pelatihan dan aktif berperan dalam kegiatan diskusi / tanya jawab
- Mitra terlibat secara keseluruhan dalam program pengabdian meliputi perumusan permasalahan, perencanaan program, penjadwalan kegiatan, pelaksanaan program hingga tahap evaluasi kegiatan.
- Mitra akan diminta pendapat-pendapatnya serta akan diberitahu atau diluruskan pendapat yang keliru atau menyimpang. Selanjutnya akan dilakukan pendekatan partisipatif, dimana bersama mitra membahas tentang permasalahan, mencari alternatif pemecahan masalah, kemudian akan membuat keputusan secara bersama-sama

2.2 Pelaksanaan Program

Program-program pada kegiatan ini dijelaskan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Monitoring dan Evaluasi

No.	Program	Indikator	Kriteria	Instrumen
1.	Sosialisasi pentingnya berkomunikasi yang baik	Pemahaman para pengelola UKM atas pentingnya berkomunikasi yang baik	Peningkatan pemahaman atas pentingnya berkomunikasi yang baik	☑ Observasi ☑ Wawancara
2.	Sosialisasi manajemen produksi yang baik	Pemahaman para pengelola UKM atas pengelolaan produksi yang baik	Peningkatan pemahaman pengelolaan produksi yang baik	☑ Observasi ☑ Wawancara
3.	Sosialisasi manajemen pemasaran yang baik	Pemahaman para pengelola UKM atas pengelolaan pemasaran yang baik	Peningkatan pemahaman pengelolaan pemasaran yang baik	• Observasi • Wawancara
4.	Sosialisasi manajemen sumber daya manusia yang baik	Pemahaman para pengelola UKM atas pengelolaan sumber daya manusia yang baik	Peningkatan pemahaman pengelolaan sumber daya manusia yang baik	• Observasi • Wawancara
5.	Tips dan Trik Berkomunikasi Efektif	Keterampilan awal berkomunikasi secara efektif	Peningkatan Keterampilan awal berkomunikasi secara efektif	☑ Ceramah ☑ Role Play
6.	Building chemistry dan Do and Dents in communication	Pemahaman bagaimana membangun chemistry saat berkomunikasi serta	Peningkatan pemahaman bagaimana membangun chemistry saat berkomunikasi	☑ Ceramah ☑ Role Play

No.	Program	Indikator	Kriteria	Instrumen
		mengetahui apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan saat berkomunikasi	serta mengetahui apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan saat berkomunikasi	

Sumber: Penulis (2021)

Peserta melakukan presentasi dan simulasi untuk komunikasi yang efektif. Pengabdian mengevaluasi hasil presentasi peserta. Pengabdian menyampaikan temuan yang didapatkan dari hasil presentasi kemudian memberikan pengarahannya tentang kekurangan dan kelebihan masing-masing peserta saat presentasi. Pengabdian juga menyampaikan bahwa setelah pelatihan ini selesai dilaksanakan, maka akan diadakan evaluasi kembali dan hasil evaluasi di awal akan dibandingkan dengan evaluasi akhir. Tentunya para pengabdian berharap adanya perubahan dan kemajuan dari setiap peserta setelah pengabdian ini selesai.

2.3 Keberlanjutan Program

Setelah keseluruhan program selesai dilaksanakan, maka penting untuk direncanakan keberlanjutan program tersebut. Adapun keberlanjutan program di lapangan setelah kegiatan pengabdian ini selesai dilaksanakan adalah monitoring. Setelah peserta diberikan pelatihan selama beberapa sesi, terlihat sudah ada kemajuan dan kepercayaan diri mereka mulai muncul. Hal tersebut terlihat dari cara mereka melakukan presentasi sudah lebih baik dari sebelum pelatihan diberikan. Mereka juga mengatakan bahwa setelah diberikan pelatihan mereka jadi mengerti lebih dalam lagi tentang teori komunikasi efektif dan bahkan bisa langsung mengaplikasikannya ke kehidupan sehari-hari mereka. Bahkan ada beberapa peserta pengabdian yang mengatakan mereka lebih percaya diri lagi karena sudah mengetahui cara-cara dan trik dalam berkomunikasi dengan wisatawan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dipaparkan hasil kegiatan pelatihan *effective communication skill* bagi pengelola objek wisata di Tiga Ras Kabupaten Simalungun. Para pengabdian menyiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelatihan ini, mulai dari tempat, sarana prasana, konsumsi, alat tulis untuk peserta, materi pelatihan, materi praktek, evaluasi dan praktek serta sertifikat pengabdian untuk peserta. Pada pelatihan ini, sesi dibagi menjadi 2 dengan durasi pada masing-masing sesi yaitu 4 jam. Di sesi pertama, para pengabdian memberikan *ice breaker* berupa *games-games* seru untuk mencairkan suasana terlebih dahulu. Di sesi ini para pengabdian membagikan materi pelatihan serta alat tulis bagi peserta serta menyampaikan materi-materi. Materi yang disampaikan yaitu

1. Definisi komunikasi
2. Tips dan Trick Menjadi Pembicara yang Baik
3. Tantangan yang dihadapi
4. Mitos dan Fakta komunikasi
5. Fear Management
6. Building Chemistry
7. Do and Don't in communication skill

Di sesi kedua pada pertemuan pertama, peserta diarahkan untuk mengisi kuisioner dengan pertanyaan seputar *communication skill*. Setelah itu peserta melakukan simulasi dan *role play*. Kegiatan tersebut bermaksud untuk mengetahui kemampuan komunikasi para peserta sebelum mereka diberikan materi pelatihan.

Di pertemuan terakhir, para peserta melakukan simulasi presentasi dan di sesi ini mereka mengerahkan segala kemampuan mereka dan ditambah dengan pengetahuan yang telah mereka dapatkan melalui pelatihan *effective communication skill* di pertemuan sebelumnya. Dan sebagai penutup acara pelatihan ini, pengabdian kembali mengevaluasi penampilan peserta. Sejak awal, pelatihan ini mendapat respon yang sangat baik dari seluruh peserta. Selama pelatihan, peserta datang tepat waktu dan sangat antusias dalam mendengarkan penjelasan dari para pengabdian. Para peserta juga sangat aktif dalam sesi diskusi dan banyak pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan. Mereka sangat menyadari bahwa kemampuan komunikasi yang efektif sangat bermanfaat bagi mereka, tidak hanya untuk kehidupan sehari-hari mereka tapi juga untuk membantu meningkatkan kunjungan wisatawan ke Tiga Ras. Luaran yang diharapkan melalui kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

- a. Terbentuknya motivasi dan kesadaran diri atas pentingnya keterampilan komunikasi yang profesional sangat penting bagi pengelola wisata
- b. Terbentuknya motivasi dan kesadaran diri atas pentingnya komunikasi yang baik dalam kegiatan usaha
- c. Pemahaman para pengelola wisata tentang teknik komunikasi yang efektif

Tahap pengabdian kepada masyarakat ini hanya sampai pemahaman para pengelola wisata terhadap pentingnya keterampilan komunikasi yang professional sehingga mereka mampu berkomunikasi dengan baik dengan para wisatawan dan menimbulkan motivasi dan kesadaran diri akan pentingnya hal tersebut. Rencana pada tahapan selanjutnya adalah pendampingan para pengelola wisata dalam mengembangkan keterampilan lunak (soft skill) yang dibutuhkan untuk mendukung kemajuan usaha pariwisata selain dari keterampilan berkomunikasi.

4. KESIMPULAN

Sejak awal, pelatihan ini mendapat respon yang sangat baik dari seluruh peserta. Selama pelatihan, peserta datang tepat waktu dan sangat antusias dalam mendengarkan penjelasan dari para pengabdian. Para peserta juga sangat aktif dalam sesi diskusi dan banyak pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan. Mereka sangat menyadari bahwa kemampuan komunikasi sangat bermanfaat bagi mereka. Diharapkan pengabdian ini memberi kontribusi pada pengembangan teknik komunikasi bagi pengelola objek wisata sehingga terjadinya peningkatan dalam pemahaman dan pengetahuan dalam komunikasi efektif. Setelah mengikuti pelatihan, peserta pelatihan terbukti lebih percaya diri untuk berkomunikasi dengan efektif karena mereka lebih memahami tata cara berkomunikasi yang efektif. Rencana tim pengabdian berikutnya berkaitan dengan pelatihan ini adalah:

- a. Menyusun program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pengelola usaha untuk meningkatkan kreativitas pengelolaan usaha objek wisata agar dapat menarik minat wisatawan.
- b. Bekerja sama dengan pemerintah setempat untuk meningkatkan kapabilitas pengelola usaha objek wisata, yang juga terkait dengan pengelolaan objek wisata di era new normal.
- c. Menyusun program pelatihan effective communication skill berbahasa Inggris

REFERENCES

- Bachorowski, Jo-Anne. 2011. Vocal Expression and Perception of Emotion. Tennessee: Department of Psychology, Vanderbilt University
- Barbara Diggs-Brown (May 15, 2011). Strategic Public Relations: Audience Focused Practice, 1st ed.: An Audience-focused Approach. Cengage Learning. Diakses pada 29 Februari 2016)
- Bonano, Gilda. 2009. Body Language Mistakes: Gestures, Movement, Posture & Facial Expressions. Stamford, CT and Florham Park, NJ: Confidence. Influence. Success.
- Cutlip, Scott (1994). The Unseen Power: A History of Public Relations. Lawrence Erlbaum Associates. ISBN 0-8058-1464-7.