

PELATIHAN TEKNIK KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN KETERAMPILAN PRAMUWISATA DI DESA PANTOK KECAMATAN NANGA TAMAN

Try Hariadi¹, Elva Sulastriana², Herlina³, Netti Yuniarti⁴, Sri Kusnita⁵

^{1,2,3,4,5}Magister Pendidikan Bahasa Indonesia, Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni
Universitas PGRI Pontianak

¹e-mail harrytriadi12@gmail.com

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan di Desa Pantok, Kecamatan Nanga Taman, Kabupaten Sekadau. Kegiatan ini dilatarbelakangi oleh rendahnya keterampilan komunikasi pramuwisata dalam menyampaikan informasi secara efektif dan membangun interaksi dengan wisatawan, sehingga menghambat pelayanan dan pengelolaan destinasi wisata lokal. Tujuan kegiatan adalah meningkatkan keterampilan komunikasi pramuwisata melalui pendekatan *Participatory Action Research* (PAR). Metode pelaksanaan terdiri atas tiga tahap: persiapan (analisis kebutuhan), pelaksanaan program (pelatihan dan praktik komunikasi), serta evaluasi (penilaian capaian). Sasaran kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini adalah 20 orang pramuwisata. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan keterampilan komunikasi peserta, di mana 90% menyatakan lebih mampu menyampaikan informasi secara profesional dan membangun interaksi ramah. Pelatihan ini berdampak positif terhadap kesiapan pramuwisata dalam mendukung pengembangan pariwisata lokal secara berkelanjutan

Kata Kunci: pelatihan, teknik komunikasi, pramuwisata

Abstract

This Community Service Activity (PKM) was conducted in Pantok Village, Nanga Taman District, Sekadau Regency. The activity was motivated by the low communication skills of local tour guides in delivering information effectively and building interactions with tourists, which hampers service quality and the management of local tourism potential. The objective was to enhance the communication skills of tour guides using the Participatory Action Research (PAR) approach. The implementation consisted of three stages: preparation (needs analysis), program implementation (communication training and practice), and evaluation (assessment of outcomes). The target of this PKM activity was 20 tour guides. The evaluation results showed a significant improvement in participants communication skills, with 90% reporting better ability to deliver information professionally and interact in a friendly manner. This training had a positive impact on the readiness of local tour guides to support sustainable tourism development.

Keywords: training, communication techniques, tour guides

PENDAHULUAN

Pramuwisata atau pemandu wisata merupakan seseorang yang bertanggung jawab dalam membimbing sekelompok wisatawan, baik untuk perjalanan singkat maupun yang berlangsung lama. Tugas ini menuntut tanggung jawab yang tinggi

dalam menyampaikan informasi serta memberikan layanan terbaik kepada para wisatawan (Zuraida, *dkk.*, 2025). Pariwisata merupakan sektor yang memiliki potensi untuk meningkatkan perekonomian yang terdapat pada daerah tersebut. Pariwisata sudah menjadi kebutuhan manusia untuk menghilangkan rasa lelah saat bekerja (Latif, Pidada & Supardi., 2024). Saat berwisata biasanya pengunjung akan dibimbing untuk mengenal tempat wisata tersebut. Satu di antara pihak yang dapat berperan secara langsung dalam meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap tempat wisata adalah pemandu wisata atau pramuwisata (Trisnawati, Fatimah & Pahima., 2024). Pramuwisata merupakan individu yang pertama kali berinteraksi dengan wisatawan saat tiba di destinasi wisata dan mendidik wisatawan untuk mengikuti etika yang berlaku di lokasi yang dikunjungi (Tiofanny & Ardiansyah, 2024).

Tugas pramuwisata mencakup sejumlah kompetensi penting seperti penyampaian informasi yang akurat, kemampuan interpersonal, keterampilan organisasi, dan empati terhadap wisatawan yang sangat menentukan kepuasan pengunjung (Nandika, Pranadwipa, & Pramatinah, 2023). Selain itu, kemampuan menjawab pertanyaan dan menjelaskan jalur wisata dengan jelas juga menjadi aspek kunci sesuai dengan harapan wisatawan (Koka *dkk.*, 2025). Selama memandu para wisatawan, pramuwisata akan mengadakan kontak langsung dengan cara berkomunikasi secara tatap muka dengan wisatawan. Pada bagian ini, seorang pramuwisata memerlukan suatu keahlian khusus dalam berkomunikasi agar para wisatawan merasa puas dan nyaman selama menikmati destinasi wisata (Ozali, An & Tatiana, 2024)

Komunikasi memegang peran penting bagi pramuwisata, karena dengan komunikasi dapat untuk produk-produk pariwisata kepada khalayak. Tujuan dari komunikasi ini adalah menyampaikan informasi mengenai kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh suatu produk pariwisata (Lestari, 2023). Teknik komunikasi merupakan cara atau kemampuan seseorang dalam menyampaikan pesan, gagasan, pemikiran, ide atau hal lainnya untuk dapat lebih mudah dimengerti atau dipahami oleh orang lain (Ramadhani et al., 2024).

Teknik komunikasi sendiri memiliki beragam jenis, antara lain teknik komunikasi informatif, teknik komunikasi persuasif, teknik komunikasi pervasif, teknik komunikasi koersif, teknik komunikasi instruktif, dan sebagainya. Dalam dunia pramuwisata, teknik tersebut pasti digunakan dengan cara yang agak berlainan. Oleh karena itu, menguasai teknik komunikasi di atas sangat penting untuk dikuasai oleh pramuwisata. Pramuwisata sebagai komunikator harus menggunakan komunikasi dua arah, yaitu komunikasi yang melibatkan umpan balik dari wisatawan sebagai tanggapan atas pesan yang disampaikan. Seorang pramuwisata sebagai komunikator saat menyampaikan pesannya dilakukan secara tatap muka dengan pengunjung sebagai komunikan menggunakan komunikasi interpersonal (Maulina, 2024). Dalam konteks kepariwisataan, komunikasi adalah proses penyampaian informasi terkait berbagai kegiatan pariwisata yang dilakukan oleh komunikator, seperti pemerintah, pelaku usaha pariwisata, maupun pihak berkepentingan lainnya, kepada masyarakat melalui saluran tertentu yang menghasilkan pengaruh atau dampak tertentu (Anisa & Rachmaniar, 2023). Komunikasi yang efektif, inovatif, dan didukung oleh media yang sesuai dapat berperan dalam mendorong minat masyarakat untuk melakukan kegiatan wisata (Asghary, 2023).

Desa Pantok yang terletak di Kecamatan Nanga Taman, Kabupaten Sekadau, memiliki potensi wisata yang mulai berkembang dan membutuhkan dukungan dari sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang pariwisata, khususnya pramuwisata. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan informasi dari perangkat desa, para pramuwisata yang ada di desa tersebut umumnya masih bersifat informal dan belum mendapatkan pelatihan atau pengakuan resmi atas profesi mereka.

Hal ini menyebabkan mereka belum memiliki lisensi atau pengakuan keprofesionalitasan pramuwisata. Kondisi ini tentu menjadi tantangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan wisata di daerah tersebut. Menurut Bapak Abang Mohd Firman selaku tokoh masyarakat desa, ke depan para pramuwisata akan diupayakan untuk memperoleh sertifikat sebagai bentuk pengakuan resmi atas kompetensi mereka. Sertifikat tersebut dapat diperoleh melalui serangkaian tahapan tes, salah satunya adalah tes wawancara. Jenis tes ini untuk melihat keterampilan

berkomunikasi calon pramuwisata saat memandu wisata. Selain karena kurangnya penguasaan teknik komunikasi yang baik, faktor lainnya ialah kurangnya dorongan atau motivasi untuk memperoleh sertifikat pramuwisata, selain karena pariwisata tersebut masih tergolong baru. Oleh karena itu, usaha untuk membantu para pramuwisata untuk memperoleh lisensi tersebut, maka diadakan forum temu ilmiah untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman bagaimana cara atau teknik berkomunikasi yang baik, memberikan motivasi kepada para pramuwisata. Selain faktor tersebut. PKM ini perlu dilakukan karena seorang pramuwisata memiliki peranan yang besar dalam rangka mendorong kemajuan pariwisata (Lubis, 2019). Selain itu, kegiatan ini juga turut mendukung program pemerintah, khususnya Kementerian Pariwisata Indonesia yang berupaya mempercepat pemberdayaan masyarakat desa wisata yang memiliki karakteristik tersendiri dan memiliki potensi ekonomi cukup besar sehingga perlu menggandeng berbagai pihak, termasuk perguruan tinggi (Astawa, Wijayasa & Saskara, 2024).

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tahapan berikut: 1) Persiapan pelaksanaan kegiatan dimulai dengan penyelesaian administrasi pada peserta pelatihan, meliputi pendaftaran peserta yang akan mengikuti pelatihan. 2) Pemberian materi mengenai teknik komunikasi dalam pramuwisata oleh narasumber kepada peserta. 3) Kegiatan penguatan berkomunikasi melalui kegiatan praktik langsung. 4) Evaluasi, tahapan ini penting dilakukan untuk melihat ketercapaian yang dilakukan.

Tujuan kegiatan PKM ini adalah untuk meningkatkan keterampilan komunikasi para pramuwisata di Desa Pantok agar mampu menyampaikan informasi secara profesional dan membangun interaksi yang positif dengan wisatawan. Kegiatan ini juga bertujuan mempersiapkan mereka menghadapi proses sertifikasi profesi sebagai pramuwisata melalui penguasaan teknik komunikasi verbal yang baik.

Manfaat yang diharapkan dari kegiatan pelatihan ini adalah meningkatnya kualitas pelayanan wisata yang diberikan oleh pramuwisata, meningkatnya kepercayaan diri dan motivasi mereka untuk mengikuti sertifikasi resmi, serta terciptanya SDM pramuwisata yang lebih profesional dalam mendukung kemajuan sektor pariwisata desa. Lebih jauh lagi, kegiatan ini diharapkan dapat menjadi

pemicu sinergi antara akademisi, masyarakat, dan pemerintah daerah dalam pengembangan pariwisata berbasis lokal yang berkelanjutan.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini menggunakan *Participatory Action Research* (PAR), yang menekankan pada partisipasi aktif masyarakat dalam seluruh tahapan kegiatan, mulai dari identifikasi masalah, pelaksanaan pelatihan, hingga evaluasi hasil. *Participatory Action Research* adalah metode penelitian yang melibatkan masyarakat secara langsung sebagai bagian penting dalam proses penelitian. Tujuan utamanya adalah mendorong perubahan yang positif dan peningkatan nyata melalui kerja sama yang terbuka dan saling mendukung. (Wiranta dan Citraningsih, 2024)

Sasaran kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini adalah 20 orang pramuwisata lokal yang berasal dari Desa Pantok, Kecamatan Nanga Taman, Kabupaten Sekadau. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu tahapan persiapan, pelaksanaan program, dan evaluasi. Tahapan pertama yaitu tahap persiapan diawali dengan analisis permasalahan yang terdapat di lapangan. Analisis yang dimaksud yaitu melalui observasi di lingkungan masyarakat di Desa Pantok Kecamatan Nanga Taman Kabupaten Sekadau, melakukan komunikasi langsung dengan perangkat desa dan masyarakat melalui wawancara untuk menentukan relevansi masalah dan solusi yang sesuai. Setelah analisis permasalahan dilakukan langkah berikutnya pada tahap persiapan yaitu menyusun proposal pengabdian pada masyarakat untuk mengajukan pendanaan. Tahap selanjutnya yaitu tahap pelaksanaan program kegiatan pelatihan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tahapan berikut: 1) Persiapan pelaksanaan kegiatan dimulai dengan penyelesaian administrasi pada peserta pelatihan, meliputi pendaftaran peserta yang akan mengikuti pelatihan. 2) Pemberian materi mengenai teknik komunikasi dalam pramuwisata oleh narasumber kepada peserta. 3) Kegiatan penguatan berkomunikasi melalui kegiatan praktik langsung. 4) Evaluasi, tahapan ini penting dilakukan untuk melihat ketercapaian yang dilakukan.

Pengabdian ini menggunakan beberapa indikator sebagai tolak ukur kemampuan peserta dalam mempraktikkan teknik komunikasi langsung sebagai berikut: 1) Peserta mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan runtut. 2) Peserta dapat menggunakan bahasa tubuh dan intonasi suara yang sesuai saat berkomunikasi. 3) Peserta menunjukkan kemampuan mendengarkan secara aktif dan memberikan umpan balik. 4) Peserta mampu menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakter lawan bicara (misalnya wisatawan). 5) Peserta dapat mempraktikkan komunikasi dua arah secara efektif dalam simulasi atau praktik langsung. 6) Peserta mampu menghindari atau mengatasi kesalahpahaman dalam komunikasi. 7) Peserta menunjukkan peningkatan kepercayaan diri saat berbicara di depan umum. Keberhasilan program dievaluasi melalui angket untuk mengukur kemampuan peserta dalam mengimplementasikan teknik komunikasi secara efektif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap kegiatan ini dimulai dengan survei lokasi tempat pelaksanaan kegiatan "Pelatihan Teknik Komunikasi Pramuwisata di Desa Pantok, Kecamatan Nanga Taman". Kegiatan ini dirancang dalam beberapa tahapan, yang meliputi tahapan persiapan, pelaksanaan program, serta evaluasi. Pada tahap persiapan, tim PKM melakukan komunikasi awal dengan Kepala Desa Pantok, Bapak Anto, guna memahami kondisi dan situasi di lapangan. Berdasarkan hasil komunikasi tersebut, terungkap bahwa Desa Pantok memiliki potensi besar di bidang pariwisata, khususnya di Batu Jato, yang merupakan destinasi wisata alam favorit masyarakat Sekadau. Namun, salah satu kendala utama yang ditemukan adalah keterbatasan pengetahuan pramuwisata mengenai teknik komunikasi yang efektif. Hal ini menjadi isu yang perlu diatasi karena komunikasi yang baik sangat berperan penting dalam membangun interaksi positif antara pramuwisata dan wisatawan, serta memperkaya pengalaman wisatawan itu sendiri. Komunikasi langsung kepada wisatawan harus dilakukan secara aktif, interaktif, lugas, dan mudah dipahami.

Sebagai langkah awal untuk menilai kemampuan komunikasi para pramuwisata di Desa Pantok, tim PKM melakukan survei awal menggunakan angket. Tujuan dari survei ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat

pemahaman dan keterampilan peserta dalam menerapkan teknik komunikasi, baik secara verbal maupun nonverbal. Hasil angket ini menjadi dasar penting dalam merancang materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan peserta. Adapun hasil survei awal tersebut dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1 Hasil Survei Kemampuan Komunikasi Pramuwisata

Aspek yang di Nilai	Persentase	Jumlah Peserta	Keterangan
Belum memahami prinsip komunikasi verbal efektif	85	17	Bahasa tidak lugas, kalimat tidak jelas, intonasi kurang tepat
Kesulitan menyampaikan pesan dengan intonasi tepat	70	14	Kesulitan dalam pengaturan nada suara saat berbicara
Tidak mengetahui pentingnya komunikasi nonverbal	75	15	Tidak paham peran ekspresi wajah dan bahasa tubuh
Kurang percaya diri dalam penggunaan komunikasi nonverbal	60	12	Tidak yakin saat menggunakan ekspresi wajah dan bahasa tubuh

Berdasarkan hasil survei tersebut, tim PKM dan Kepala Desa sepakat untuk melanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu pelaksanaan pelatihan teknik komunikasi pramuwisata. Pelatihan pramuwisata ini merujuk pada kegiatan yang melibatkan proses melatih atau meningkatkan suatu keterampilan dan pengetahuan bagi peserta yang mengukutinya. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali para pramuwisata dengan keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal yang lebih efektif serta meningkatkan pemahaman mereka tentang etika komunikasi dalam industri pariwisata. Agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik, seorang pramuwisata perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik agar mampu menyampaikan informasi secara tepat tentang lokasi dan daya tarik objek wisata.

Pelatihan dilaksanakan pada tanggal 30-31 Agustus 2024. Kegiatan ini dimulai dengan penyelesaian administrasi bagi peserta, yang meliputi pendaftaran dan verifikasi keikutsertaan mereka. Setelah administrasi selesai, pelatihan dilanjutkan dengan pemberian materi oleh narasumber, Dr. Try Hariadi, M. Pd. Pemateri membuka sesi dengan pengantar mengenai pentingnya komunikasi efektif

dalam industri pariwisata, khususnya bagi pramuwisata yang berperan sebagai penghubung utama antara wisatawan dan destinasi wisata, Batu Jato.

Tahap pertama dari pelatihan difokuskan pada teknik komunikasi verbal. Pemateri menjelaskan secara rinci mengenai prinsip-prinsip komunikasi verbal yang efektif, cara penyampaian informasi mengenai destinasi wisata kepada wisatawan. Pemateri menjelaskan bahwa teknik *storytelling* merupakan metode yang sangat efektif dalam memandu wisatawan. *storytelling* bermanfaat untuk menyampaikan informasi mengenai sejarah atau budaya lokal, dan menciptakan suasana yang lebih menarik. Selain itu, pramuwisata memiliki peran penting dalam memberikan informasi mengenai kondisi di sekitar daya tarik wisata, yang sangat membantu wisatawan beradaptasi dengan lingkungan baru. Seorang pramuwisata juga harus mampu menyajikan informasi yang lebih jelas mengenai objek wisata, lokasi, atau kuliner di tempat tersebut.

Ketika menyampaikan informasi bahasa yang digunakan harus menyesuaikan dengan wisatawan yang berkunjung. Ragam bahasa ini juga menentukan pilihan-pilihan kata yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada wisatawan. bahasa yang digunakan oleh pemandu wisata akan berubah menyesuaikan situasi dan kondisinya. Situasi dan kondisi yang mempengaruhi pilihan ragam bahasa adalah latar belakang wisatawan. Latar belakang yang dimaksud antara lain usia, pendidikan, profesi, dan daerah asal wisatawan. Saat menyampaikan informasi, penggunaan bahasa harus disesuaikan dengan wisatawan yang berkunjung. Ragam bahasa yang digunakan turut menentukan pemilihan kata yang tepat, dan bahasa tersebut akan berubah sesuai dengan situasi serta kondisi. Beberapa faktor seperti latar belakang wisatawan, meliputi usia, tingkat pendidikan, profesi, dan daerah asal, juga memengaruhi pemilihan ragam bahasa yang digunakan.

Selanjutnya pada tahap kedua, pemateri membahas teknik komunikasi nonverbal, yang mencakup penggunaan bahasa tubuh, kontak mata, dan ekspresi wajah. Pada hal ini bahasa tubuh dalam komunikasi meliputi penampilan diri, bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan kontak mata. Kemudian pemateri menjelaskan bahwa komunikasi nonverbal memiliki pengaruh yang besar dalam menciptakan kenyamanan dan membangun kepercayaan wisatawan. Pemateri juga menekankan

bagaimana sikap tubuh yang terbuka, senyuman, dan gestur ramah dapat meningkatkan efektivitas komunikasi serta memberikan kesan positif yang kuat kepada wisatawan. Kegiatan penyampaian materi tentang teknik komunikasi pramuwisata dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Penyampaian Materi PKM

Setelah pemaparan materi, sesi pelatihan dilanjutkan dengan diskusi interaktif. Sesi ini memberikan kesempatan bagi peserta untuk mengajukan pertanyaan, berbagi pengalaman pribadi, serta mendalami materi yang telah disampaikan lebih lanjut. Diskusi ini bertujuan untuk memperjelas konsep-konsep yang telah dipelajari dan memberikan peserta kesempatan untuk mengeksplorasi tantangan yang mereka hadapi dalam praktik komunikasi sehari-hari sebagai pramuwisata. Kegiatan ini tidak hanya memperkuat pemahaman peserta, tetapi juga mendorong mereka untuk langsung menerapkan teknik-teknik komunikasi yang telah diajarkan. Sebanyak empat orang peserta aktif bertanya dan berbagi pengalaman terkait penerapan teknik komunikasi yang telah dipelajari, dengan pertanyaan yang mencakup berbagai aspek praktis serta tantangan yang mereka hadapi dalam berinteraksi dengan wisatawan. Berikut ini gambar sesi diskusi interaktif.



Gambar 2 Sesi Diskusi Interaktif

Sebagai bentuk apresiasi terhadap partisipasi aktif peserta dalam sesi diskusi interaktif, tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) secara simbolis menyerahkan bingkisan kepada peserta yang terlibat langsung dalam diskusi. Bingkisan ini diberikan secara personal kepada setiap peserta yang berani mengajukan pertanyaan atau membagikan pengalaman mereka selama kegiatan berlangsung.

Penyerahan bingkisan dilakukan di akhir sesi diskusi, dipimpin langsung oleh perwakilan tim PKM di hadapan seluruh peserta pelatihan. Momen ini tidak hanya menjadi bentuk apresiasi, tetapi juga menciptakan suasana yang hangat dan penuh semangat. Dengan memberikan penghargaan tersebut, tim PKM berharap dapat memotivasi peserta agar lebih percaya diri dalam menyampaikan pendapat serta terus aktif dalam setiap sesi pembelajaran.

Bingkisan yang diberikan bersifat simbolik namun memiliki makna penting sebagai bentuk pengakuan atas keterlibatan peserta dalam proses belajar. Selain itu, langkah ini juga dirancang untuk mendorong terciptanya lingkungan pelatihan yang inklusif, partisipatif, dan membangun semangat kebersamaan. Berikut ini gambar tim PKM memberikan apresiasi kepada masyarakat kepada peserta.



Gambar 3 Tim PKM Memberikan Apresiasi Kepada Peserta

Tahap selanjutnya adalah praktik langsung. Dalam sesi ini, peserta melakukan simulasi komunikasi sebagai pramuwisata di destinasi wisata Batu Jato. Praktik ini melibatkan penerapan teknik komunikasi verbal, seperti pengaturan intonasi dan pemilihan kata yang sesuai, serta teknik komunikasi nonverbal, seperti penggunaan gestur dan ekspresi wajah. Simulasi ini dirancang untuk membangun kepercayaan diri peserta dan memastikan mereka mampu menerapkan teori yang telah dipelajari dalam situasi nyata. Narasumber memberikan umpan balik langsung untuk

memperbaiki kekurangan peserta dan memberikan rekomendasi agar komunikasi mereka lebih efektif. Hasil pelatihan teknik komunikasi pramuwisata di Desa Pantok Kecamatan Nanga Taman Kabupaten Sekadau dapat dilihat pada Tabel 2 dengan SB (Sangat Baik), B (Baik), C (Cukup), dan K (Kurang).

Tabel 2 Hasil Angket Terdapat Hasil Kegiatan

Pernyataan	Respon Peserta				Jumlah
	SB	B	C	K	
Kemampuan mengatur intonasi suara meningkat setelah pelatihan.	90%	10%	-	-	100%
Pilihan kata menjadi lebih efektif dan sesuai setelah pelatihan.	80%	20%	-	-	100%
Penggunaan bahasa tubuh untuk mendukung pesan verbal lebih terarah.	75%	25%	-	-	100%
Ekspresi wajah lebih terkontrol dan mendukung komunikasi.	80%	20%	-	-	100%
Merasa lebih percaya diri saat berkomunikasi dengan wisatawan	85%	15%	-	-	100%
Pelatihan memberikan solusi atas kendala komunikasi yang dihadapi pramuwisata.	80%	20%	-	-	100%
Pelatihan meningkatkan keterampilan komunikasi peserta sebagai pramuwisata.	90%	10%	-	-	100%

Setelah kegiatan pelatihan selesai dilaksanakan, diperoleh hasil yang sangat baik. Hasil ini didasarkan pada angket yang dibagikan langsung kepada peserta, yang menunjukkan bahwa sekitar 90% peserta menyatakan pelatihan ini sangat membantu dalam meningkatkan kemampuan komunikasi mereka. Evaluasi lebih lanjut memperlihatkan adanya peningkatan signifikan dalam kemampuan komunikasi peserta pascapelatihan. Sebanyak 90% peserta mampu menunjukkan perbaikan dalam pengaturan intonasi suara, termasuk penggunaan nada bicara yang lebih sesuai dan fleksibel saat berinteraksi dengan wisatawan. Selain itu, 80% peserta berhasil meningkatkan kemampuan dalam memilih kata-kata yang lugas dan tepat, sehingga komunikasi menjadi lebih jelas dan profesional.

Pada aspek komunikasi nonverbal, sebanyak 75% peserta menunjukkan kemajuan dalam penggunaan bahasa tubuh, seperti gestur yang lebih terarah dan

kontak mata yang lebih konsisten. Sementara itu, 80% peserta merasa lebih percaya diri dalam mengontrol ekspresi wajah mereka, yang berdampak pada kesan ramah dan profesional saat berkomunikasi. Sejalan dengan temuan ini, Sugihartini dan Yulindari (2021) menjelaskan bahwa penguasaan komunikasi nonverbal seperti gestur, kontak mata, dan ekspresi wajah berperan penting dalam membangun kesan profesional dalam pelayanan wisata.

Sebagian besar peserta juga menyampaikan bahwa pelatihan ini memberikan solusi atas kendala komunikasi yang sebelumnya mereka alami. Sebanyak 85% peserta mengaku menjadi lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan wisatawan setelah mengikuti pelatihan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Pratiwi dan Wulandari (2022) yang menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi yang disusun dengan pendekatan partisipatif dan berbasis praktik langsung dapat meningkatkan kepercayaan diri serta kemampuan menyampaikan pesan secara efektif.

Selaras dengan itu, penelitian oleh Andriani dan Sari (2023) mengungkapkan bahwa pelatihan komunikasi berbasis lokalitas budaya setempat mampu meningkatkan kesadaran profesionalisme pramuwisata sekaligus memperkuat kemampuan adaptasi komunikasi mereka dalam konteks multikultural.

Secara keseluruhan, hasil pelatihan menunjukkan kategori *Sangat Baik* pada sebagian besar aspek yang dinilai. Hal ini menjadi bukti bahwa pelatihan ini relevan dan efektif dalam menjawab kebutuhan para pramuwisata. Tanggapan positif dari peserta juga mengindikasikan bahwa materi yang disampaikan telah sesuai dengan kebutuhan praktis dan tujuan awal kegiatan, yakni meningkatkan keterampilan komunikasi pramuwisata serta memberikan dampak nyata terhadap kualitas interaksi mereka di lapangan.

Sebagai penutup kegiatan, dilaksanakan sesi foto bersama, ramah tamah, serta penyampaian ucapan terima kasih dari panitia kepada seluruh peserta atas partisipasi aktif mereka. Momen ini menjadi refleksi atas keberhasilan pelatihan dalam menciptakan lingkungan belajar yang suportif, komunikatif, dan memberdayakan. Para peserta juga menyampaikan harapan agar pelatihan serupa dapat terus diselenggarakan secara berkelanjutan untuk mendukung peningkatan kapasitas pramuwisata secara menyeluruh.



Gambar 4 Foto Bersama Tim PKM dengan Peserta

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Pantok, Kecamatan Nanga Taman, Kabupaten Sekadau, mengusung tema Pelatihan Teknik Komunikasi Pramuwisata. Kegiatan ini berhasil mencapai tujuan yang diharapkan dengan memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal para pramuwisata. Hasil pelatihan menunjukkan bahwa 90% peserta mengalami peningkatan dalam pengaturan intonasi suara, 80% mampu memilih kata-kata yang lebih tepat, 75% menunjukkan perbaikan dalam penggunaan bahasa tubuh, dan 80% merasa lebih percaya diri dalam mengontrol ekspresi wajah saat berinteraksi dengan wisatawan. Secara keseluruhan, 85% peserta menyatakan pelatihan ini sangat membantu dalam menghadapi tantangan komunikasi di lapangan. Capaian ini membuktikan bahwa pelatihan tersebut efektif dan relevan dalam membekali pramuwisata dengan keterampilan yang dibutuhkan untuk memberikan pengalaman wisata yang berkualitas, serta diharapkan dapat mendukung pengembangan potensi pariwisata lokal, khususnya di destinasi Batu Jato, dan meningkatkan citra Desa Pantok sebagai tujuan wisata yang profesional dan ramah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Universitas PGRI Pontianak atas dukungan pendanaan yang telah diberikan, sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R., & Sari, D. P. (2023). *Peningkatan Kemampuan Komunikasi Pramuwisata Melalui Pelatihan Berbasis Lokalitas Budaya*. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia*, 5(1), 44–52.
- Anisa, R., & Rachmaniar. (2023). Strategi dan Media Komunikasi Pariwisata Kementerian Pariwisata Ekonomi Kreatif. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 6(4), 7.
- Asghary, H. (2023). Strategi komunikasi pariwisata dinas pariwisata kabupaten Bima dalam meningkatkan minat wisatawan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Balayudha*, 3(2), 33–42. <https://doi.org/10.12928/commicast.v1i1.2410>
- Astawa, I. G., Wijayasa, W., & Saskara, K. (2024). Pelatihan Pramuwisata Lokal Desa Wisata Besan Klungkung. *WIDYABHAKTI Jurnal Ilmiah Populer*, 2(2), 87–92. <https://doi.org/10.30864/widyabhakti.v2i2.166>
- Huda, N., Basuki., & Pambudi, S. T. (2009). Kontrol Diri dan kecemasan Komunikasi Interperonal Pada Pramuwisata. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 171–182.
- Koka, M. A., Seran, M. Y., Ciptosari, F., & Putra, M. I. (2025). Antara harapan dan kepuasan wisatawan terhadap kompetensi pemandu wisata alam: studi kasus Taman Nasional Komodo. *Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa*, 3(1), 51–63.
- Latif, Z., Pidada, I. A. Y. S. D. U., & Supardi. (2024). *Pengaruh Layanan Pramuwisata Lokal Terhadap Loyalitas Wisatawan di Desa Wisata Bonjeruk Lombok Tengah*. 3(6), 819–826.
- Lestari, N. (2023). Strategi Komunikasi Pariwisata Dalam Meningkatkan Minat Pengunjung Destinasi Wisata Alam Gomara Swiss Kabupaten Labuhanbatu Utara Tourism Communication Strategy in Increasing Visitor Interest In The Gomara Swiss Natural Tourist Destination, North Labuhan Batu Regency. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(2), 144–156.
- Lubis, A. (2019). Peranan Komunikasi Pemandu Wisata Dalam Mempromosikan Pariwisata Islami Di Kota Medan. *Al-Idârah*, 7(2), 52–60.
- Maulina, N. R. (2024). Pola Komunikasi Pramuwisata Istura dalam Mempertahankan Kualitas Layanan Publik di Istana Cipanas. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial & Ilmu Budaya : Lestari Sosial Budaya.*, 2(2), 18–2.
- Nandika, I. K., Pranadwipa, D. P. K., & Praminatih, G. A. (2023). Pengaruh kualitas pemandu wisata lokal terhadap tingkat kepuasan wisatawan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(6), 1320–1325.
- Ozali, I., An, C., & Tatiana, Y. (2024). *Sosialisasi Pemandu Wisata Buatan Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Tanjungpinang*. 2(3).

- Pratiwi, E., & Wulandari, T. (2022). *Efektivitas Pelatihan Komunikasi Berbasis Praktik Lapangan terhadap Peningkatan Kepercayaan Diri Pramuwisata*. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Pariwisata*, 10(2), 112–121.
- Ramadhani, Z. A., Jumraidin., & Ratmaja, H. L. (2024). Teknik Komunikasi Pariwisata Lokal dalam Proses Interpretasi Desa Wisata Hijau Bilebante. *Juremi : Jurnal Riset Ekonomi*, 3(6), 911–918.
- Tiofanny, M. A., & Ardiansyah, I. (2024). Pengaruh Interpretasi Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan dalam Mengikuti Paket Walking Tour Kota Oleh Disparektaf Jakarta. *JIRK: Jurnal of Innovation Research and Knowledge*, 4(2), 575–582.
- Sugihartini, N., & Yuliandari, I. G. A. A. (2021). *Komunikasi Nonverbal dalam Layanan Pariwisata: Studi Kasus di Daerah Tujuan Wisata Bali*. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 21(1), 33–41.
- Trisnawati, H., Fatihah, N. A., & Pahima. (2024). Peningkatan Kompetensi Pramuwisata Kawasan Perbatasan Negara Di Desa Wisata Temajuk. *Beujroh : Jurnal Pemberdayaan Dan Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 103–117. <https://doi.org/10.61579/beujroh.v2i1.65>
- Wiranata, R. R. S., Citraningsih, D. (2024) Pendampingan Penggunaan Teknologi Pembelajaran Berbasis Aplikasi Canva Untuk Meningkatkan *Skill* Guru dalam Mengembangkan Media Ajar di MTS Negeri 4 Oku Timur Sumatera Selatan. *Community Development Jurnal*. 5 (1) ; 998-1006.
- Zuraida, I., Heryono, H., Astarina, A. N., Sujatna, M. L., Studi, P., Inggris, B., Budaya, F. I., & Widyatama, U. (2025). *Pelatihan Bahasa Inggris Praktis Untuk Tour Leader Di Pt . Shiro Mandiri Wisata Dalam Menguasai Teknik*. 6(1), 673–682.