

**PENGEMBANGAN KEMAMPUAN SOFT SKILL MELALUI
PELATIHAN COMUNICATION & PUBLIC SPEAKING SKILL
PADA SISWA PERHOTELAN DAN LAYANAN PARIWISATA
DI SMKN 3 KABUPATEN JEMBER**

***SOFT SKILL CAPABILITIES DEVELOPMENT THROUGH
COMUNICATION & PUBLIC SPEAKING SKILL TRAINING
IN HOSPITALS AND TOURISM SERVICES STUDENTS
AT SMKN 3 JEMBER REGENCY***

Riza Rachman¹⁾

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

¹Email: riza_rachman@unars.ac.id

Abstrak: *Smartphone* merupakan sesuatu yang tidak asing lagi bagi masyarakat di era yang sangat berkembang. masyarakat dari berbagai gender, usia dan berbagai profesi seakan-akan tidak bisa lepas dari benda yang satu ini, termasuk kalangan pelajar atau siswa sekolah. Perkembangan teknologi khususnya smartphone memang memberikan dampak yang positif bagi siswa sekolah, dengan segala kecanggihannya siswa dapat menggunakan smartphone untuk belajar serta memperluas wawasan, dengan aplikasi yang disediakan siswa dapat mengembangkan kreatifitas yang dimiliki, akan tetapi juga menimbulkan dampak negatif bagi siswa sekolah. Phubbing menjadi fenomena baru yang memberikan dampak yang buruk bagi siswa sekolah, kurangnya interaksi antar siswa mengakibatkan rusaknya skill bertatap muka dan berkomunikasi. Kondisi pandemi covid-19 selama 2 tahun terakhir membuat proses belajar banyak dilakukan secara on-line membuat kondisi yang ada semakin buruk. SMK Negeri 3 Jember sebagai salah satu dari beberapa Sekolah Kejuruan terkemuka di kota Jember yang dimana didalamnya terdapat studi pendidikan Perhotelan dan Layanan Pariwisata juga merasakan dampak negatif yang sama terhadap kondisi yang berkembang, Kegiatan pengabdian seminar dan pelatihan komunikasi dilaksanakan dan diberikan kepada siswa SMKN 3 Jember untuk menjawab tantangan perubahan zaman yang terjadi. Seminar dan pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan *Public Speaking* sehingga siswa dapat berkomunikasi secara efektif dan lebih percaya diri, serta tentunya menjadi bekal yang berarti saat siswa terjun kedunia praktik atau pekerjaan.

Kata Kunci: Komunikasi, Ketrampilan Berbicara, Siswa SMK Negeri 3 Jember.

Abstract: *Smartphones are something that is not foreign to people in a very developing era. people of various genders, ages and various professions seem to be inseparable from this one object, including students or school students. The development of technology, especially smartphones, does have a positive impact on school students, with all its sophistication students can use smartphones to learn and broaden their horizons, with the applications provided by students they can develop their creativity, but also have a negative impact on school students. Phubbing is a new phenomenon that has a bad impact on school students, the lack*

of interaction between students results in the destruction of face-to-face and communication skills. The Covid-19 pandemic condition for the last 2 years has made the learning process done on-line making the existing conditions even worse. SMK Negeri 3 Jember as one of several leading Vocational Schools in the city of Jember in which there is a study of Hospitality education and Tourism Services also feels the same negative impact on developing conditions, Seminar service activities and communication training are carried out and given to students of SMKN 3 Jember to meet the challenges of changing times. This seminar and training is expected to improve the quality of communication and public speaking so that students can communicate effectively and be more confident, and of course become a meaningful provision when students enter the world of practice or work.

Keywords: *Communication & Public Speaking Skill, Students of SMK Negeri 3 Jember*

PENDAHULUAN

Manusia adalah mahluk sosial yang tidak hanya membutuhkan sandang, pangan, dan papan sebagai kebutuhan utama dalam kehidupannya, akan tetapi membutuhkan interaksi maupun komunikasi antara satu sama lainnya. Maka untuk menunjang kebutuhan interaksi maupun komunikasinya manusia mulai mencari dan menciptakan sistem dan alat untuk saling berhubungan dengan sesamanya, mulai dari menggambar di dinding gua, isyarat tangan, isyarat asap, isyarat bunyi, huruf, kata, kalimat, tulisan surat, sampai dengan telepon dan internet. Alat dan sistem komunikasi yang diciptakan manusia tersebut kemudian dikenal dengan nama teknologi informasi (Affandi, 2017, p.9).

Seiring perkembangan zaman dan kemajuan ilmu pengetahuan telah mendorong kemajuan di semua bidang kehidupan, termasuk dalam kemajuan bidang teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi yang sekarang sudah tidak dapat kita hindari adalah smartphone. Smartphone seakan-akan menjadi hal yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Penggunaan smartphone telah meluas hingga ke berbagai macam kalangan, tidak hanya digunakan oleh orang dewasa ataupun orang tua, akan tetapi, sudah meluas hingga ke peserta didik atau siswa sekolah. penggunaan smartphone tidak hanya untuk berkomunikasi dan berkirim pesan, tetapi juga sudah meluas hingga mengakses internet, kirim e-mail, dan bahkan hingga penggunaan media sosial seperti facebook, whats app, instagram, line , twitter, telegram dan lain sebagainya.

Smartphone di satu sisi memang memberikan dampak yang positif bagi siswa sekolah akan tetapi juga memberikan efek negatif . Dampak negatif dari smartphone salah satunya adalah Phubbing.

Phubbing adalah kosa kata baru, kependekan dari phone dan snubbing, yang merupakan tindakan acuh seseorang dalam sebuah lingkungan karena lebih fokus pada gawai ketimbang berinteraksi atau melakukan percakapan. Istilah itu mulai dikenalkan oleh agensi periklanan McCann lalu ramai dibahas media di seluruh dunia hingga akhirnya resmi terdaftar dalam kamus Macquarie. Fenomena phubbing ini muncul bersamaan dengan semakin banyaknya smartphone yang beredar.

Pada awalnya memiliki ponsel pintar seakan-akan tidak menjadi masalah. Namun, semakin lama dan semakin berkembangnya smartphone timbul masalah sosial. Survey di AS menemukan, 17 persen melakukan phubbing setidaknya 4 kali dalam sehari. Sekitar 32 persen responden setidaknya 2 sampai 3 kali diabaikan orang lain karena lebih fokus pada smartphonennya. Efek buruk lain dari Phubbing adalah berkurangnya interaksi sosial yang mengakibatkan rusaknya kemampuan bertatap muka dan kemampuan berkomunikasi. Turnbull (2010) mengemukakan bahwa seseorang yang banyak menghabiskan waktu untuk mengakses internet, maka dia hanya punya sedikit waktu untuk berkomunikasi dengan orang lain secara nyata. Ditambah lagi kondisi pandemi covid-19 selama 2 tahun terakhir membuat proses belajar banyak dilakukan secara on-line membuat kondisi yang ada semakin buruk karena siswa dan siswi tidak merasakan interaksi langsung dan harus selalu menjaga jarak.

Kemampuan komunikasi atau yang sering dikenal dengan istilah Communication Skill merupakan kemampuan seseorang untuk menyampaikan pesan kepada penerima pesan (individu atau masyarakat umum). Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam berinteraksi dengan orang lain, dan setiap mahluk pasti selalu melakukan komunikasi dengan caranya sendiri, karena itulah keterampilan komunikasi mutlak harus dimiliki oleh siapapun, baik dalam lingkup keluarga, lingkup sekolah ,organisasi dan tentunya juga pekerjaan. Dengan kemampuan berkomunikasi yang baik dan

elegan, pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik oleh teman bicara atau penerima pesan (receiver), sehingga respon yang didapat pun terhindar dari kesalahpahaman dan salah pengertian.

Di dalam dunia kerja, komunikasi selalu memegang peranan yang sangat penting bagi perusahaan atau organisasi untuk mencapai visi dan misinya, untuk memperkuat keutuhan dan kekompakan tim, untuk menguatkan proses pekerjaan dalam mengambil keputusan atau menemukan solusi dari kompleksitas permasalahan yang muncul, serta dapat juga meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dari sisi motivasi, karir dan lain sebagainya

Berko, Aitken, dan Wolvin (2010) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses sadar atau tidak disadari, disengaja atau tidak disengaja dimana perasaan dan gagasan diungkapkan sebagai pesan verbal dan/atau nonverbal, yang dikirim, diterima, dan dipahami. Pendapat lain yang disampaikan oleh Arbi (2012) mengemukakan bahwa komunikasi adalah pertukaran pikiran atau gagasan secara verbal. Komunikasi adalah sesuatu yang dinamis, kontinyu, ireversibel, interaktif, dan kontekstual. Ferguson (2009) mengemukakan bahwa komunikasi tidak hanya merupakan sebuah percakapan tapi bahasa tubuh juga adalah bentuk dari komunikasi. Individu terkadang mengabaikan bentuk komunikasi vital ini, yang berpotensi untuk menyampaikan sinyal positif dan negatif. Kunci dari komunikasi yang sukses adalah persiapan yang hati-hati, tujuan yang jelas, pemahaman pendengar, pemahaman terhadap kondisi penerima pesan dan penggunaan bahasa tubuh yang efektif.

SMK Negeri 3 Jember merupakan salah satu sekolah kejuruan terkemuka di kabupaten Jember. Seperti halnya sekolah kejuruan yang lain, SMK Negeri 3 Jember merupakan pencetak siswa dan siswi yang menguasai suatu bidang praktik, yang nantinya diharapkan saat lulus siswa dan siswi siap dihadapkan pada dunia pekerjaan. Adapun kurikulum pada SMK 3 Jember antara lain bidang kuliner, busana, kecantikan dan spa, perhotelan, layanan pariwisata, broadcasting dan perilman, teknik jaringan komputer dan telekomunikasi, serta pengembangan perangkat lunak dan game.

Seminar dan pelatihan kali ini di fokuskan kepada siswa dan siswi SMK Negeri 3 Jember bidang perhotelan dan layanan pariwisata. Tujuan dari program pengabdian masyarakat di SMK Negeri 3 Jember adalah untuk memberikan informasi tentang dampak dari perkembangan smartphone, terutama dampak negatifnya terhadap kemampuan berkomunikasi. Tujuan berikutnya dari program pengabdian masyarakat ini juga adalah untuk memberikan pelatihan bagaimana cara berkomunikasi yang efektif dalam menghadapi lawan bicara. Tujuan lain dari program ini adalah memberikan pelatihan serta tips berbicara di depan umum atau Public Speaking. Peserta seminar dan pelatihan akan diberikan wawasan tentang materi mengenal komunikasi dan ruang lingkupnya, teknik komunikasi, mengenal karakter individu dan manfaatnya dalam komunikasi , praktek cara berkomunikasi yang baik dengan menggunakan teknik teknik komunikasi serta mensimulasikan sikap dan etika dalam berkomunikasi, tips tentang berbicara di muka umum atau public speaking. Rangkaian kegiatan tersebut diharapkan dapat bermanfaat bagi siswa dan siswi SMK Negeri 3 Jember dalam berinteraksi sosial bahkan bermanfaat untuk bekal saat terjun ke dunia pekerjaan.

METODE

Pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dilakukan dalam tiga tahap, antara lain :

1. Tahapan persiapan.

Pada tahap ini kelompok pengabdian melakukan survey pendahuluan untuk melihat kondisi dan berkonsultasi dengan pihak SMK Negeri 3 Jember siswa dan siswi akan mengikuti pelatihan communication skill dan public speaking, mempersiapkan tempat pelatihan serta mempersiapkan kelengkapan kegiatan pelatihan.

2. Tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian.

Dalam tahap ini tim akan memberikan pemahaman tentang komunikasi dan ruang lingkupnya, teknik komunikasi, mengenal karakter individu dan manfaatnya dalam komunikasi , praktek cara berkomunikasi yang baik dengan menggunakan teknik teknik komunikasi serta mensimulasikan sikap dan etika

dalam berkomunikasi, memberikan materi serta tips tentang berbicara di muka umum atau public speaking.

3. Tahapan evaluasi

Tahap evaluasi atas kegiatan pelatihan serta praktek yang dilakukan sebelumnya.

Kegiatan seminar dan pelatihan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode ceramah, diskusi dan praktik, role play serta permainan.

Adapun langkah-langkah dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Peserta pelatihan diberikan materi mengenai komunikasi dan ruang lingkupnya, teknik komunikasi, mengenal karakter individu dan manfaatnya dalam komunikasi, praktik cara berkomunikasi yang baik dengan menggunakan teknik teknik komunikasi serta mensimulasikan sikap dan etika dalam berkomunikasi, tips tentang berbicara di muka umum atau public speaking.
2. Peserta diberikan kesempatan untuk mendiskusikan materi yang telah diberikan.
3. Peserta diberikan kesempatan dalam sesi tanya-jawab untuk memperjelas keraguan atau ketidaktahuan peserta tentang materi yang disampaikan.
4. Peserta berlatih untuk mempraktekkan teknik komunikasi yang baik, serta sikap dalam berkomunikasi yang baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengabdian ini dilakukan pada tanggal 27 Juli 2022 dengan jumlah peserta sebanyak 50 orang meliputi siswa dan siswi kelas perhotelan dan layanan pariwisata. Materi seminar dan pelatihan yang diberikan sangat praktis dan sesuai tema, dengan bahasa penyampaian yang disesuaikan dengan peserta serta diselipkan permainan-permainan yang membuat peserta tetap semangat dan fokus pada kegiatan. Peserta mengikuti pelatihan dengan antusias, bersikap terbuka dan semangat dari awal sampai akhir kegiatan. Kegiatan ini

dilaksanakan pada pukul 09.00 WIB sampai pukul 14.00 WIB dimulai dengan materi mengenal komunikasi dan ruang lingkupnya, teknik komunikasi , mengenal karakter individu dan manfaatnya dalam komunikasi , praktek cara berkomunikasi yang baik dengan menggunakan teknik teknik komunikasi serta mensimulasikan sikap dan etika dalam berkomunikasi, tips tentang berbicara di muka umum atau public speaking. Dalam kegiatan ini peserta aktif ikut serta dalam diskusi dan praktek, aktif dalam bertanya serta menjawab pertanyaan dari pemateri.



Gambar 1. Pembukaan Pelatihan oleh Kepala Sekolah

Kegiatan pengabdian di SMK Negeri 3 Jember berjalan dengan baik dan lancar. Dampak dari seminar dan pelatihan ini pun bisa dapat dirasakan saat siswa diberikan kesempatan untuk berbicara di forum memberikan kesan dan pesan saat acara berakhir.



Gambar 2. Dokumentasi tim pelaksana pengabdian dan peserta pelatihan

Kepala sekolah juga berharap kerja sama dengan tim pelaksana pengabdian dan universitas terus terjalin serta kegiatan seminar dan pelatihan yang sama dapat diberikan lagi diwaktu yang akan datang di kelas atau bidang studi yang lainnya.



Gambar 3. Dokumentasi penyerahan piagam kerja sama

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memperoleh hasil yakni bertambahnya ilmu dan keterampilan dari siswa dan siswi peserta dalam berkomunikasi dan berbicara didepan umum. Dengan mengikuti rangkaian kegiatan communication skill dan public speaking diharapkan dapat bermanfaat bagi siswa dan siswi SMK Negeri 3 Jember dalam berinteraksi sosial bahkan bermanfaat untuk bekal saat terjun ke dunia pekerjaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tiada kata yang pantas terucap selain syukur kehadirat ALLAH SWT, Karena atas limpahan rahmatNYA kegiatan pengabdian ini bisa berjalan dengan baik serta jurnal pengabdian ini bisa terselesaikan. Tentunya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang berkonstribusi terhadap terselenggaranya kegiatan pengabdian ini, terutama kepada :

1. Bapak Suprihartono, S.Pd., M.M. selaku Kepala Sekolah SMK Negeri 3 Jember dan beserta seluruh jajarannya.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Karnadi, M. Si. selaku Rektor Universitas Abdurachman Saleh ,Situbondo.
3. Ibu Lita Permata Sari, S.E., M.S.A. Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Abdurachman Saleh ,Situbondo.
4. Bapak Dr. Randika Fandyanto, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Abdurachman Saleh ,Situbondo.
5. Bapak Puryantoro, S.P., M.P. selaku Kepala LP2M Universitas Abdurachman Saleh ,Situbondo

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, M. (2017). Teknologi Informasi & Komunikasi Dalam Pendidikan. Kuningan: Yayasan Nurul Huda Windusengkahan.
- Berko, R., Aitken, J. E., & Wolvin, A. (2010). ICOMM: interpersonal concepts and competencies foundations of interpersonal communication. America: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Ferguson. (2009). Communication skills. (3rd Edition). New York: Ferguson Publishing.
- Turnbull, C. (2010). Mom just facebooked me and dad knows how to text. The Elon Journal of Undergraduate Research in Communications. Tersedia di [Http://www.elon.edu/docs/eweb/academics/communications/research/01TurnbullEJSpring10.pdf](http://www.elon.edu/docs/eweb/academics/communications/research/01TurnbullEJSpring10.pdf)
- Arbi, A. (2012). Psikologi komunikasi dan tabligh. (Edisi ke-1). (Cetakan ke-1). Jakarta: Amzah.