

PENGUATAN KOMPETENSI PUBLIC SPEAKING SDM PERHOTELAN MELALUI PELATIHAN INTERAKTIF

Maharani Ayuning Tyas¹, Prasiwi Citra Resmi², Ulva Savitri³

^{1,2,3}Politeknik Indonusa Surakarta, Kota Surakarta

*Email corresponding author: maharaniayuningtyas@poltekindonusa.ac.id

Abstrak: Kemampuan *public speaking* merupakan kompetensi penting bagi sumber daya manusia perhotelan dalam mendukung kualitas komunikasi dan layanan yang ditawarkan oleh suatu hotel. Namun, rendahnya kepercayaan diri serta keterbatasan penguasaan teknik komunikasi verbal dan nonverbal masih menjadi kendala yang sering ditemui di lingkungan kerja perhotelan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk menguatkan kepercayaan diri dan kemampuan *public speaking* karyawan perhotelan melalui pendekatan pelatihan *public speaking* interaktif dengan *role play*. Kegiatan dilaksanakan di Hotel Tentrem Semarang dengan melibatkan peserta dari berbagai level jabatan, meliputi staff, supervisor, dan manajer hotel. Metode yang digunakan terdiri atas tiga tahapan, yaitu *Pre Test*, pelatihan interaktif, dan *Post Test*. Pelatihan dirancang dengan mengombinasikan pemaparan materi, diskusi, praktik langsung *public speaking* dengan simulasi dan *role play*, serta kuis sebagai aktivitas pendukung pada sesi *ice breaking*. Data diperoleh melalui hasil observasi dan formulir kuesioner *Pre Test* dan *Post Test* yang dianalisis secara deskriptif komparatif. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap aspek-aspek *public speaking*, termasuk *storytelling*, teknik vokal, komunikasi nonverbal, serta strategi dalam pengelolaan rasa gugup. Selain itu, pelatihan interaktif dengan *role play* ini dapat memperkuat kepercayaan diri peserta dalam menyampaikan pesan secara efektif. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan interaktif *role play* dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kompetensi *public speaking* sumber daya manusia perhotelan.

Kata Kunci: Kompetensi komunikasi; pelatihan interaktif; *public speaking*; *role play*; SDM perhotelan

Abstract: Public speaking skills are an important competency for hotel human resources in supporting the quality of communication and services offered by a hotel. However, low self-confidence and limited mastery of verbal and nonverbal communication techniques remain obstacles frequently encountered in the hotel workplace. This community service activity aims to strengthen the self-confidence and public speaking skills of hotel employees through an interactive public speaking training approach with *role play*. The activity was held at Hotel Tentrem Semarang and involved participants from various levels of positions, including staff, supervisors, and hotel managers. The method used consisted of three stages: *Pre Test*, interactive training, and *Post Test*. The training was designed by combining material presentation, discussion, direct public speaking practice with simulations and *role play*, and quizzes as supporting activities during the *ice-breaking* session. Data were obtained through observation results and *Pre Test* and *Post Test* questionnaire forms, which were analyzed descriptively and comparatively. The results of the activity showed an increase in participants' understanding of aspects of public speaking, including *storytelling*, vocal techniques, nonverbal communication, and strategies for managing nervousness. In addition, this interactive training with *role-play* can strengthen participants' confidence in conveying messages effectively. This activity shows that the interactive *role play* training approach can be an effective strategy in improving the public speaking competence of hospitality human resources.

Keywords: Communication competency; interactive training; *public speaking*; *role play*; hotel HR

Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan sektor yang terus berkembang dan memiliki peran penting dalam mendukung industri pariwisata di Indonesia. Industri perhotelan menjadi salah satu sektor yang berkembang sangat cepat di berbagai negara termasuk di Indonesia. Bahkan, penelitian

menunjukkan bahwa industri pariwisata di Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Sebagai bagian dari industri jasa, mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kerja di perhotelan menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan dan reputasi dari sebuah hotel (Tyas & Putri, 2025).

Salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan sebuah hotel adalah seberapa baik hotel tersebut berkomunikasi dengan pelanggannya. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi melalui penggunaan simbol seperti kata-kata, gambar, angka, dan sebagainya. Komunikasi juga dapat diartikan sebagai tindakan oleh satu atau lebih orang yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan yang terjadi dalam konteks tertentu, memiliki pengaruh, dan adanya kesempatan untuk memberikan umpan balik (Tyas & Putri, 2024).

Komunikasi yang efektif melalui berbicara di depan umum dapat membantu menyampaikan informasi yang jelas dan persuasif tentang layanan, fasilitas, dan keunggulan hotel. Berbicara di depan umum atau *public speaking* juga memainkan peran penting dalam membangun citra positif dan menarik pelanggan baru (P et al., 2024). Dalam konteks yang lebih khusus, *public speaking* memiliki pengertian tidak hanya sebatas berbicara di hadapan banyak orang, tetapi juga mencakup kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan seperti menyampaikan informasi, menjelaskan proses, menangani keluhan, serta menciptakan suasana yang menyenangkan (Saputra et al., 2025).

Public speaking adalah seni komunikasi yang memungkinkan seseorang untuk menyampaikan ide, informasi, dan motivasi secara efektif kepada audiens yang lebih luas (Feriyantri et al., 2025). *Public speaking* juga dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk berbicara di depan umum dengan benar sehingga pesan dapat dengan jelas tersampaikan dan tujuan bicara bisa langsung didapatkan (Abdillah, 2023). Kemampuan dalam melakukan *public speaking* merupakan keterampilan yang cukup penting bagi tenaga kerja di industri perhotelan. Hal tersebut disebabkan karena adanya keterkaitan antara *public speaking* dengan kemampuan dalam menyampaikan sebuah informasi, memberikan pelayanan, serta berinteraksi secara profesional dengan tamu. Oleh karena itu, penguasaan *public speaking* berperan penting dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan terutama di industri perhotelan.

Kemampuan *public speaking* merupakan salah satu kompetensi komunikasi yang memiliki peran penting dalam menunjang kinerja sumber daya manusia, khususnya pada sektor perhotelan. Kemampuan *public speaking* yang baik akan sangat membantu para pegawai agar dapat memahami dan menjalankan tugas serta kewajiban mereka dengan baik (Abdillah, 2023). Industri perhotelan menuntut para karyawannya agar mampu menyampaikan informasi secara jelas, persuasif, dan profesional dalam berbagai situasi komunikasi baik kepada tamu, rekan kerja, maupun pihak-pihak eksternal.

Public speaking dalam konteks ini tidak hanya mencakup kemampuan berbicara di depan umum, tetapi juga melibatkan penguasaan aspek verbal dan nonverbal seperti teknik vokal, penggunaan bahasa tubuh (*gesture*), serta kemampuan menyusun pesan yang ingin disampaikan secara sistematis. Pemahaman tentang pentingnya ekspresi dan *gesture* dalam *public speaking* mendorong komunikasi yang lebih menyeluruh karena bahasa tubuh mampu memperkuat pesan, membangun kedekatan emosional, serta menghadirkan kesan autentik yang tidak cukup diwakili oleh kata-kata (Darmawan & Sa'i, 2025). Seorang pembicara publik perlu menguasai komunikasi verbal dan nonverbal agar pesan tersampaikan secara efektif dan optimal. Aspek keterampilan nonverbal dalam *public speaking* berkaitan dengan penggunaan *body language*, gestur, postur serta ekspresi wajah pada saat berbicara (Nurhayati, 2025).

Perkembangan teknologi digital turut memengaruhi pola komunikasi di lingkungan perhotelan. Karyawan tidak hanya berinteraksi secara langsung secara tatap muka, tetapi juga dapat terlibat dalam penyampaian informasi melalui media digital dan media sosial. Kondisi tersebut menuntut kemampuan *public speaking* yang adaptif terhadap karakteristik audiens dan media agar pesan dapat diterima secara efektif. Namun, sering kali tuntutan tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia, terutama dalam hal kepercayaan diri dan keterampilan komunikasi yang terstruktur.

Kepercayaan diri (*self-confidence*) merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan yang dimilikinya untuk melaksanakan tugas atau menghadapi situasi tertentu secara efektif. Adanya penguatan kepercayaan diri dapat memberikan dampak jangka panjang terhadap peningkatan kualitas hidup dari individu dan juga peran aktif mereka di dalam masyarakat (Amalia et al., 2025). Dalam konteks komunikasi, kepercayaan diri berperan sebagai faktor psikologis yang memengaruhi keberanian seseorang dalam menyampaikan ide, pendapat, maupun informasi kepada orang lain. Individu yang memiliki tingkat kepercayaan diri yang baik cenderung memiliki kemampuan dalam mengelola emosi, menunjukkan sikap yang lebih tenang, serta dapat menyampaikan pesan dengan lebih jelas dan meyakinkan. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan diri dapat menyebabkan keraguan, ketidakpastian, dan penurunan kualitas penyampaian pesan yang berdampak pada efektivitas komunikasi.

Salah satu hambatan yang sering muncul dalam aktivitas *public speaking* adalah *communication apprehension*. Konsep *communication apprehension* (CA) atau yang lebih umum dikenal sebagai kecemasan komunikasi mengacu pada kecemasan yang dialami oleh individu ketika mereka diharuskan untuk berkomunikasi, baik dalam berbicara, menulis atau mendengarkan (Johari et al., 2025). *Communication apprehension* merupakan perasaan takut, cemas, atau tidak nyaman ketika harus berkomunikasi dengan orang lain, terutama dalam situasi berbicara di depan umum. Kondisi ini dapat ditunjukkan melalui berbagai gejala, seperti suara yang bergetar, kontak mata yang terbatas, kesulitan mengorganisasi pesan, hingga kecenderungan menghindari kesempatan berbicara. Pada lingkungan kerja perhotelan, *communication apprehension* dapat menghambat kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, menangani kebutuhan tamu, maupun membangun hubungan profesional dengan berbagai pihak yang berkepentingan.

Kepercayaan diri merupakan elemen fundamental dalam proses komunikasi (Amalia et al., 2025). Hubungan antara kepercayaan diri dan kemampuan *public speaking* bersifat saling memengaruhi. Kepercayaan diri yang tinggi memungkinkan seseorang untuk berbicara dengan lebih terstruktur, ekspresif, dan persuasif, sedangkan pengalaman *public speaking* yang positif dapat memperkuat keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi *public speaking* tidak hanya berfokus pada penguasaan teknik komunikasi verbal dan nonverbal, tetapi juga perlu diarahkan pada penguatan aspek psikologis peserta, khususnya kepercayaan diri. Melalui pelatihan yang melibatkan praktik langsung, simulasi, dan pemberian umpan balik, peserta memperoleh kesempatan untuk mengurangi kecemasan komunikasi sekaligus meningkatkan keyakinan terhadap kemampuan berbicaranya.

Berbagai kondisi di lapangan menunjukkan bahwa rasa gugup, kecemasan ketika berbicara, dan kurangnya kepercayaan diri masih menjadi kendala yang sering ditemui dalam praktik *public speaking*. Hambatan ini dapat memengaruhi kualitas penyampaian pesan serta efektivitas dari komunikasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kompetensi *public speaking* melalui kegiatan pelatihan yang interaktif menjadi kebutuhan yang relevan dalam rangka mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia industri perhotelan.

Beberapa kajian terdahulu menunjukkan bahwa pelatihan *public speaking* memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan kemampuan komunikasi dan kepercayaan diri individu. Meski demikian, sebagian besar pelatihan masih berfokus pada penyampaian materi secara teoritis dengan keterlibatan peserta yang relatif terbatas. Pendekatan tersebut cenderung belum memberikan ruang yang memadai bagi peserta untuk mengembangkan keterampilan melalui praktik langsung dan refleksi pengalaman.

Dalam perkembangan kajian terbaru, pendekatan pelatihan interaktif melalui *role play* mulai mendapatkan perhatian sebagai metode yang lebih efektif dalam meningkatkan kompetensi komunikasi. Pendekatan ini menekankan keterlibatan aktif peserta melalui diskusi, simulasi, praktik, serta pemberian umpan balik secara langsung. Pelatihan yang bersifat interaktif dinilai mampu meningkatkan kepercayaan diri peserta karena proses pembelajaran berlangsung secara partisipatif dan kontekstual. Mengintegrasikan permainan (*role play*) merupakan pendekatan inovatif dalam pendidikan. Dalam hal ini, permainan peran yang dimaksud adalah berperan sebagai

karakter tertentu dalam situasi simulasi. Metode bermain peran dalam pembelajaran didukung oleh berbagai teori pendidikan yang menekankan pentingnya pengalaman langsung, pembelajaran sosial, pemrosesan kognitif, dan keterlibatan aktif (Siska et al., 2025).

Meskipun demikian, implementasi pendekatan pelatihan interaktif dengan skema *role play* dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat, khususnya pada sektor industri perhotelan masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak kajian pengabdian yang mengintegrasikan evaluasi terstruktur melalui *Pre Test* dan *Post Test* untuk mengukur perubahan pemahaman dan kesiapan peserta secara sistematis. Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya kegiatan pengabdian yang tidak hanya berorientasi pada pelaksanaan pelatihan, tetapi juga pada pengukuran dampak pelatihan terhadap peningkatan kepercayaan diri dan kemampuan *public speaking* peserta.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk menguatkan kepercayaan diri dan kemampuan *public speaking* sumber daya manusia perhotelan melalui pendekatan pelatihan interaktif dengan *Role Play*. *Public speaking* tidak hanya digunakan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga berperan dalam membangun kepercayaan diri, keberanian menyampaikan pendapat, serta meningkatkan keterampilan komunikasi yang efektif (Hakim et al., 2026). Secara khusus, kegiatan ini bertujuan untuk menguatkan kepercayaan diri, mengembangkan pemahaman dan keterampilan peserta pada aspek penerapan teknik vokal, kemampuan *storytelling*, dan penggunaan ekspresi serta bahasa tubuh yang tepat dalam aktivitas *public speaking*.

Metode

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan pelatihan interaktif dengan sistem *role play* yang dipadukan dengan evaluasi *Pre Test* dan *Post Test* selama kegiatan berlangsung. Pendekatan pelatihan interaktif *role play* dipilih karena menempatkan peserta sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran melalui diskusi, praktik langsung, simulasi, serta umpan balik. Secara teoretis, pendekatan ini selaras dengan prinsip pembelajaran yang menekankan pada pengalaman, keterlibatan aktif, dan relevansi materi dengan kebutuhan peserta.

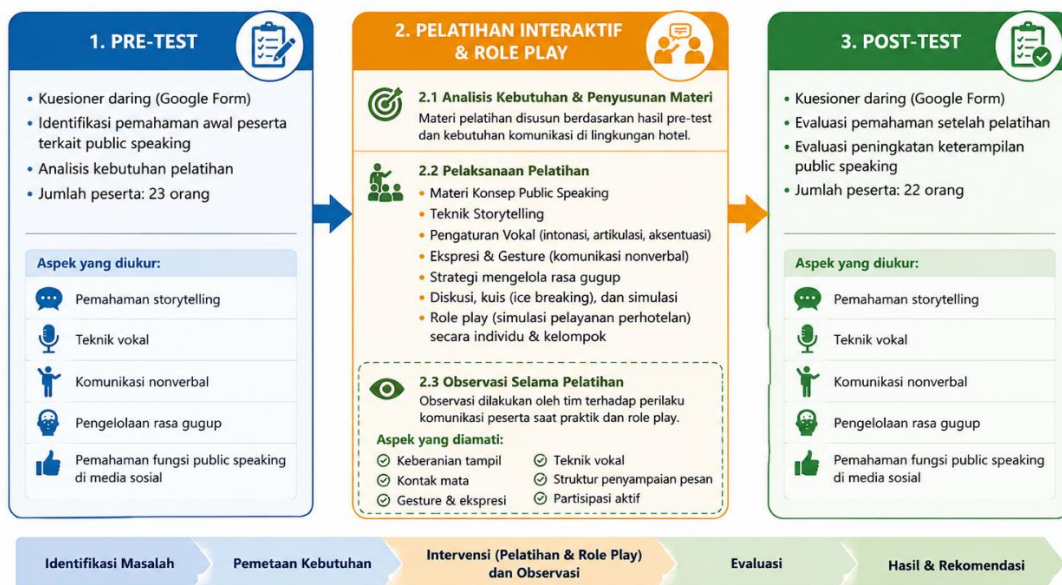
Selain itu, materi pada pelatihan *public speaking* dalam kegiatan ini didasarkan pada konsep komunikasi efektif yang meliputi komunikasi verbal dan nonverbal, termasuk teknik vokal, penggunaan bahasa tubuh, serta penyusunan pesan melalui *storytelling*. Integrasi antara pelatihan interaktif dan evaluasi *Pre Test* dan *Post Test* memungkinkan untuk melihat dan mengukur adanya perubahan pemahaman dan kesiapan peserta secara sistematis.

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan di Hotel Tentrem Semarang pada tanggal 08 Desember 2025. Peserta pelatihan adalah perwakilan staff karyawan Hotel Tentrem Semarang dari berbagai departemen yang terdiri atas berbagai level jabatan mulai dari staf operasional hotel, supervisor, dan manajer. Pelibatan peserta dari beberapa level ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kebutuhan dan tantangan *public speaking* di lingkungan perhotelan.

Jumlah total dari peserta yang terlibat dalam kegiatan ini adalah 23 peserta. Dari total 23 peserta tersebut, sebanyak lima peserta dari *Finance*, empat peserta dari *Food and Beverage Service*, dua peserta dari bagian *Front Office*, dua peserta dari *Engineering*, dua peserta dari *Sales Marketing*, dan delapan peserta lainnya dari beberapa bagian meliputi *HRD*, *security*, *housekeeping*, *revenue*, dan *reservation*.

Berikut ini adalah skema alur metode pelaksanaan kegiatan pelatihan yang dilakukan:

ALUR METODE PELAKSANAAN KEGIATAN



Gambar 1. Alur metode pelaksanaan kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pengabdian pelatihan *public speaking* ini dilakukan dengan tiga tahapan utama yang meliputi:

1. *Pre Test*
Tahap awal dilakukan dengan pemberian *Pre Test* kepada peserta menggunakan kuesioner daring. *Pre Test* bertujuan untuk mengidentifikasi pemahaman awal peserta terkait *public speaking*, meliputi aspek komunikasi nonverbal, teknik vokal, *storytelling*, pengelolaan rasa gugup, serta pemahaman dan fungsi *public speaking* di media sosial. Pada tahap ini, *pre test* diikuti oleh sebanyak 23 peserta.
2. Pelatihan *Public Speaking* Interaktif dengan *Role Play*
Tahap pelatihan dilaksanakan dengan mengombinasikan pemaparan materi dan kegiatan interaktif *role play*. Materi yang diberikan mencakup konsep dasar *public speaking*, teknik *storytelling*, pengaturan vokal (intonasi, artikulasi, dan aksentuasi), ekspresi, serta penggunaan *gesture* dan bahasa tubuh. Proses pelatihan diperkaya dengan diskusi, praktik *public speaking*, simulasi penyampaian pesan dengan sistem *role play*, dan kuis ketika *ice breaking* untuk meningkatkan keterlibatan dan motivasi peserta.
3. *Post Test*
Setelah pelatihan selesai, peserta diberikan *Post Test* menggunakan instrumen yang sejenis dengan *Pre Test*. *Post Test* bertujuan untuk mengukur perubahan pemahaman dan kesiapan peserta dalam menerapkan keterampilan *public speaking* setelah mengikuti pelatihan. Pada tahap *Pre Test* ini diikuti oleh sebanyak 22 peserta. Perbedaan jumlah responden tersebut disebabkan oleh faktor kehadiran peserta yang disebabkan oleh tugas yang mendesak namun masih berada dalam batas wajar sehingga tidak memengaruhi kecenderungan dari hasil evaluasi.

Data dalam kegiatan pengabdian ini diperoleh melalui observasi dan hasil kuesioner *Pre Test* dan *Post Test* yang diberikan kepada peserta sebelum dan setelah pelaksanaan pelatihan melalui *barcode* Google form. Data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif deskriptif, yang merepresentasikan persepsi dan pemahaman peserta terhadap aspek-aspek *public speaking* sebelum dan sesudah pelatihan. Selain itu, selama proses pelatihan ini diperoleh pula data kualitatif pendukung berupa hasil pengamatan terhadap partisipasi peserta dalam diskusi dan praktik *public speaking*. Data kualitatif ini digunakan sebagai konteks tambahan dalam memahami hasil kuantitatif dari test yang telah dilakukan.

Selain menggunakan kuesioner *Pre Test* dan *Post Test*, kegiatan pengabdian ini juga memanfaatkan teknik observasi partisipatif selama proses pelatihan berlangsung. Observasi dilakukan oleh tim pelaksana untuk memperoleh data kualitatif yang berkaitan dengan perubahan perilaku komunikasi peserta selama mengikuti kegiatan pelatihan *public speaking*. Teknik observasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil pengukuran kuantitatif yang diperoleh melalui hasil kuesioner.

Observasi difokuskan pada beberapa indikator utama kemampuan *public speaking* yang meliputi aspek verbal dan nonverbal. Aspek yang diamati tersebut adalah sebagai berikut: (1) keberanian tampil di depan audiens, (2) kemampuan menjaga kontak mata dengan audiens, (3) penggunaan *gesture* dan bahasa tubuh yang relevan dengan pesan yang disampaikan, (4) kejelasan vokal yang meliputi volume suara, artikulasi, dan intonasi, (5) kemampuan menyampaikan pesan secara runtut melalui teknik *storytelling*, serta (6) partisipasi aktif dalam diskusi dan kegiatan *role play*. Indikator tersebut disusun berdasarkan konsep *public speaking* yang menekankan pentingnya komunikasi verbal dan nonverbal dalam penyampaian pesan secara efektif (Aman & Mahamod, 2022).

Tabel 1. Indikator Observasi Public Speaking

Aspek Observasi	Indikator
Kepercayaan Diri	Keberanian tampil dan berpendapat
Kontak Mata	Berinteraksi dengan audiens
Gesture	Menggunakan Gerakan tangan dan postur yang sesuai
Teknik Vokal	Kejelasan Volume Suara, artikulasi dan intonasi
Storytelling	Penyampaian pesan yang runtut dan mudah dipahami
Partisipasi	Keaktifan dalam diskusi, simulasi dan role play

Observasi dilakukan pada saat peserta mengikuti sesi praktik individu, simulasi kelompok, dan sesi *role play*. Setiap indikator diamati secara langsung untuk melihat perkembangan keterampilan peserta selama proses pelatihan. Hasil observasi kemudian dianalisis secara deskriptif dan digunakan untuk memperkuat interpretasi terhadap hasil *Pre Test* dan *Post Test*, khususnya dalam menjelaskan perubahan tingkat kepercayaan diri dan kemampuan *public speaking* peserta setelah mengikuti pelatihan.

Analisis data dilakukan secara deskriptif komparatif dengan melakukan komparasi antara hasil *Pre Test* dan *Post Test*. Data kuantitatif dianalisis berdasarkan persentase jawaban peserta untuk setiap indikator yang diukur. Hasil analisis tersebut digunakan untuk mengidentifikasi perubahan kecenderungan pemahaman dan kesiapan peserta setelah mengikuti pelatihan. Pendekatan analisis ini dipilih karena sesuai dengan karakteristik kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada evaluasi dampak pelaksanaan kegiatan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Pre Test

Hasil *Pre Test* menunjukkan bahwa sebagian besar peserta telah memiliki pemahaman awal mengenai konsep dasar *public speaking*. Pada aspek komunikasi nonverbal, sebanyak 82,6% peserta menyatakan bahwa komunikasi nonverbal yang efektif ditunjukkan melalui gerakan tangan, postur tubuh, dan kontak mata. Sementara itu, masing-masing 8,7% peserta masih mengaitkan komunikasi nonverbal dengan pilihan kata dan warna pakaian. Temuan ini menunjukkan bahwa peserta telah memahami aspek visual dan *gesture* dalam *public speaking* meskipun pemahaman tersebut belum menyeluruh.

Pada aspek teknik vokal, hasil *Pre Test* menunjukkan bahwa 95,7% peserta memahami bahwa intonasi suara digunakan untuk menyampaikan emosi dan menekankan pada poin penting. Sementara itu, sebanyak 4,3% peserta masih memandang intonasi sebatas untuk mengatur volume

suara saja. Data ini mengindikasikan bahwa secara konseptual peserta telah memiliki pemahaman yang cukup kuat mengenai fungsi intonasi di dalam *public speaking*.

Terkait pemahaman *storytelling*, seluruh peserta (100%) menyatakan bahwa *storytelling* memiliki peran yang penting dalam *public speaking* karena mampu membangun koneksi emosional dengan audiens. Meskipun demikian, pada tahap ini pemahaman peserta masih berada pada level umum tanpa merujuk pada struktur atau elemen pembentuk *storytelling* itu sendiri.

Pada aspek psikologis, khususnya faktor penyebab rasa gugup, sebanyak 95,7% peserta menyatakan bahwa rasa gugup muncul akibat kurangnya persiapan dan *self-talk negative*. Sementara itu, 4,3% peserta mengaitkannya dengan faktor lingkungan. Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan utama *public speaking* lebih banyak bersumber dari faktor internal dibandingkan faktor eksternal. Selain itu, seluruh peserta (100%) menyatakan bahwa *public speaking* di era digital dan media sosial perlu memperhatikan format konten, durasi, dan karakter audiens online, yang menunjukkan adanya kesadaran awal terhadap tuntutan komunikasi digital pada era saat ini.

Hasil *Pre Test* pada kegiatan ini menunjukkan bahwa peserta telah memiliki pemahaman dasar mengenai konsep *public speaking*. Namun, sebagian besar pemahaman tersebut masih berada pada level konseptual dan belum sepenuhnya aplikatif. Temuan ini terlihat dari tingginya persentase peserta yang memahami pentingnya *storytelling*, komunikasi nonverbal, dan intonasi suara, tetapi belum mampu mengidentifikasi struktur *storytelling* maupun strategi praktis dalam mengelola rasa gugup saat berbicara di depan umum.

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan tersebut, tim menyusun materi pelatihan yang difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu penguatan teknik *storytelling*, penguasaan teknik vokal, dan penggunaan komunikasi nonverbal yang efektif. Selain itu, materi juga dirancang untuk membantu peserta mengatasi rasa gugup dan meningkatkan kepercayaan diri melalui latihan pernapasan, *positive self-talk*, serta praktik berbicara secara langsung di depan peserta lainnya.

Hasil Post Tes

Setelah seluruh rangkaian pelatihan selesai dilaksanakan, peserta kemudian diminta untuk mengisi daftar pertanyaan *Post Test* menggunakan instrumen yang sama dengan *Pre Test*. Tahap ini bertujuan untuk mengevaluasi perubahan pemahaman peserta setelah memperoleh materi, mengikuti sesi diskusi, praktik individu, dan simulasi *role play*. Hasil dari *Post Test* tersebut kemudian dibandingkan dengan hasil *Pre Test* untuk mengidentifikasi bagaimana dampak pelatihan terhadap peningkatan kompetensi *public speaking* peserta.

Hasil dari *Post Test* tersebut menunjukkan adanya peningkatan dan pendalaman pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan. Pada aspek *storytelling*, sebanyak 72,7% peserta mampu mengidentifikasi konflik, tokoh, alur, dan resolusi sebagai elemen penting dalam *storytelling*. Sementara itu, sebanyak 13,6% peserta masih menganggap banyaknya data dan fakta tanpa narasi merupakan elemen utama *storytelling*. Perubahan ini menunjukkan adanya pergeseran pemahaman dari aspek emosional menuju pemahaman struktural mengenai *storytelling*.

Pada aspek pengelolaan rasa gugup, hasil *Post Test* menunjukkan bahwa 90,9% peserta memilih latihan pernapasan dan *positive self-talk* sebagai teknik utama untuk mengatasi rasa gugup. Sementara itu, sebanyak 9,1% peserta masih mengandalkan teknik menghafal naskah melalui kata demi kata. Data ini menunjukkan peningkatan kesadaran peserta terhadap strategi pengelolaan kecemasan yang lebih adaptif dan berbasis pada keterampilan setiap individu.

Pada aspek *public speaking* di media sosial, seluruh peserta pelatihan (100%) menyatakan bahwa penyampaian pesan yang ringkas dan terstruktur, visual yang jelas dan menarik, serta kejelasan suara merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan. Temuan ini menunjukkan penajaman pemahaman peserta terhadap aspek teknis komunikasi digital dibandingkan dengan hasil *Pre Test* yang awalnya masih bersifat umum. Selain itu, pada aspek komunikasi nonverbal, seluruh peserta (100%) menyatakan bahwa penggunaan *gesture* yang relevan dan kontak mata yang konsisten merupakan cara paling efektif untuk memperkuat pesan. Hal serupa juga terlihat pada aspek teknik vokal, di mana 100% peserta menyatakan bahwa teknik vokal yang tepat dicapai melalui pengaturan pernapasan diafragma dan permainan intonasi.

Pembahasan

Kegiatan pelatihan *public speaking* dimulai dengan acara pembukaan dan sambutan yang kemudian dilanjutkan dengan pengambilan data *Pre Test*. Hal itu dilakukan untuk mengidentifikasi kemampuan awal peserta sebelum pelatihan *public speaking* interaktif dengan *role play* dimulai. Tujuan dari tahap tersebut adalah untuk mengetahui sejauh mana pemahaman peserta tentang teknik berkomunikasi, penggunaan bahasa dan juga aspek nonverbal seperti *gesture* dan ekspresi.



Gambar 2. Sesi sambutan (kanan) dan pengambilan data *Pre Test* (kiri)

Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan pemaparan materi terkait pentingnya komunikasi dan *public speaking*. Pada setiap *slide* yang berisi materi inti, disisipkan satu *slide* berisikan instruksi yang harus dilakukan oleh peserta untuk melakukan sesi praktik dengan *role play* sesuai dengan arahan atau instruksi yang disampaikan. Praktik dilakukan melalui dua skema, yaitu praktik secara individu dan praktik secara berkelompok. Setiap sesi tersebut diselengi dengan kuis yang sekaligus menjadi bagian dari sesi *ice breaking*.



Gambar 3. Kegiatan menyimak pemaparan materi

Selama pelaksanaan pelatihan, tim pelaksana kegiatan melakukan observasi terhadap perilaku komunikasi peserta pada saat diskusi, praktik individu, maupun simulasi *role play*. Hasil dari kegiatan observasi menunjukkan bahwa pada tahap awal kegiatan masih terdapat beberapa peserta yang terlihat kurang percaya diri ketika diminta menyampaikan pendapat atau melakukan presentasi secara singkat. Kondisi tersebut ditunjukkan melalui kontak mata yang terbatas, volume suara yang rendah, serta penggunaan *gesture* yang terbatas.

Setelah peserta mengikuti sesi praktik *storytelling*, latihan teknik vokal, dan *role play* secara bertahap, terjadi perubahan perilaku komunikasi yang cukup terlihat. Sebagian besar peserta mulai menunjukkan keberanian untuk berbicara di depan kelompok, adanya peningkatan intensitas kontak mata dengan audiens, serta menggunakan *gesture* yang lebih natural untuk memperkuat pesan yang ingin disampaikan. Peserta juga terlihat lebih aktif dalam diskusi dan simulasi dibandingkan pada awal kegiatan.

Penerapan metode *role play* memberikan kesempatan kepada para peserta untuk mempraktikkan materi secara langsung melalui situasi yang menyerupai kondisi kerja di lingkungan perhotelan. Melalui simulasi tersebut, peserta tidak hanya memahami konsep *public speaking* secara teoritis, tetapi juga memperoleh pengalaman komunikasi yang kontekstual sehingga dapat meningkatkan kesiapan dan kepercayaan diri dalam menghadapi situasi komunikasi nyata.

Setelah pelatihan *public speaking* selesai, peserta kembali mengerjakan kuis pada Google form untuk dilakukan pengambilan data *Post Test*. Hal ini dilakukan untuk mengukur tingkat pemahaman dan keterampilan peserta setelah mengikuti pelatihan. Tahap ini juga dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas materi, metode dan pelaksanaan pelatihan yang telah dilakukan.

Perbandingan hasil *Pre Test* dan *Post Test* menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta pelatihan *public speaking*. Pada tahap *Pre Test*, peserta cenderung memiliki pemahaman konseptual mengenai *public speaking* yang tercermin dari tingginya persentase jawaban standar seperti pentingnya *storytelling* (100%) dan fungsi intonasi (95,7%). Namun, pemahaman tersebut belum disertai dengan penguasaan struktur dan teknik yang aplikatif dalam menerapkan *storytelling* dalam aktivitas *public speaking*.

Setelah mengikuti pelatihan interaktif dengan *role play*, hasil *Post Test* menunjukkan pergeseran pemahaman peserta ke arah yang lebih teknis dan terstruktur. Hal ini terlihat dari meningkatnya persentase peserta yang mampu mengidentifikasi elemen-elemen inti dari *storytelling* (72,7%), memahami strategi pengelolaan rasa gugup dengan latihan (90,9%), serta kesepakatan sepenuhnya (100%) terhadap pentingnya prinsip dalam penggunaan *gesture*, teknik vokal, dan *public speaking* melalui media sosial untuk menyampaikan suatu pesan dengan efektif.

Pendekatan pelatihan interaktif yang mengombinasikan pemaparan materi, diskusi, praktik langsung dengan simulasi dan *role play*, serta aktivitas pendukung seperti kuis pada sesi *ice breaking* berkontribusi pada peningkatan keterlibatan peserta dalam proses pembelajaran. Keterlibatan aktif ini memungkinkan peserta tidak hanya memahami konsep, tetapi juga menginternalisasi keterampilan *public speaking* melalui pengalaman secara langsung sehingga berdampak pada penguatan kepercayaan diri peserta. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kemampuan *public speaking* tidak dapat dicapai hanya melalui penyampaian materi secara teoritis. Pelatihan yang memberikan ruang praktik dan refleksi terbukti lebih efektif dalam mengembangkan keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal, sekaligus memperkuat aspek psikologis peserta.

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pendekatan pelatihan interaktif dengan sistem *role play* ini dapat memberikan dampak positif terhadap penguatan kepercayaan diri dan peningkatan kemampuan *public speaking* sumber daya manusia di industri perhotelan. Berdasarkan hasil evaluasi *Pre Test* dan *Post Test*, peserta menunjukkan peningkatan pemahaman yang signifikan terhadap aspek-aspek utama *public speaking* meliputi *storytelling*, teknik vokal, komunikasi nonverbal, serta strategi pengelolaan rasa gugup.

Hasil *Pre Test* menunjukkan bahwa peserta umumnya telah memiliki pemahaman konseptual mengenai *public speaking*, namun belum terstruktur dan aplikatif. Setelah mengikuti pelatihan *public speaking* ini, hasil *Post Test* menunjukkan adanya pergeseran pemahaman ke arah yang lebih teknis dan terarah. Hal tersebut tercermin dari meningkatnya kemampuan peserta dalam mengidentifikasi elemen-elemen pada *storytelling*, memahami strategi dalam pengelolaan kecemasan berbicara, serta menerapkan prinsip komunikasi verbal dan nonverbal secara efektif.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pendekatan pelatihan interaktif dengan sistem *role play* yang mengombinasikan pemaparan materi, diskusi, praktik langsung dengan simulasi, serta umpan balik dapat memperkuat keterampilan komunikasi sekaligus meningkatkan kepercayaan diri peserta. Dengan demikian, pelatihan *public speaking* berbasis interaksi dapat menjadi strategi yang relevan dan efektif dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor perhotelan.

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan program pelatihan berkelanjutan, khususnya pelatihan *public speaking* dengan pendekatan interaktif dengan *role play* perlu dilakukan secara periodik untuk menjaga serta meningkatkan kompetensi komunikasi karyawan perhotelan.
2. Integrasi evaluasi terstruktur melalui *Pre Test* dan *Post Test* disarankan untuk diterapkan pada kegiatan pelatihan serupa guna mengukur efektivitas program secara objektif dan sistematis.
3. Penguatan aspek praktik langsung dalam pelatihan *public speaking* perlu untuk terus dikembangkan terutama pada konteks komunikasi digital dan media sosial yang semakin relevan dengan kebutuhan industri perhotelan saat ini.

Melalui implementasi rekomendasi tersebut, diharapkan kegiatan pelatihan *public speaking* dapat memberikan kontribusi yang berkelanjutan bagi pengembangan sumber daya manusia perhotelan serta penguatan praktik pengabdian kepada masyarakat berbasis keilmuan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen khususnya Ibu Andrea Mutiara Prayita selaku Training Manager beserta seluruh staff karyawan Hotel Tentrem Semarang atas kesempatan yang telah diberikan dan partisipasi aktifnya pada saat kegiatan ini dilaksanakan.

Referensi

- Abdillah, G. M. (2023). PUBLIC SPEAKING LEADERSHIP UNTUK MENINGKATKAN MOTIVASI KINERJA PEGAWAI DI HOTEL SANTIKA PREMIERE PADANG. *EKASAKTI JURNAL PENELITIAN & PENGABDIAN (EJPP)*, 3(2), 219–229.
- Amalia, T., Wijaya, S., Sari, N. W., Meta, P., & Cikarang, I. (2025). Public Speaking Membangun Kepercayaan Diri dan Komunikasi Efektif. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 21–32. <https://jurnal.utpas.ac.id/index.php/bhaktimas/article/view/185>
- Aman, S., & Mahamod, Z. (2022). The Importance of Voice Control in Public Speaking: A Case Study of Tokoh NILAM Primary School. *Creative Education*, 13(04), 1486–1499. <https://doi.org/10.4236/ce.2022.134091>
- Darmawan, D., & Sa'i, M. (2025). Penerapan Teknik Public Speaking untuk Membangun Komunikasi Meyakinkan Melalui Ekspresi dan Gestur. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4), 1229–1239.
- Feriyanti, Y. G., Sumirat, P., Sayaiputra, M., Agung, M. B. P. M., Arabella, B., Ramadhani, K. T., & Anggreni, S. (2025). PENINGKATAN KAPASITAS KEPERIBADIAN DAN PUBLIC SPEAKING BAGI KELOMPOK SADAR WISATA, PELAKU USAHA, DAN PEMUDA PEGIAT WISATA DALAM MEMPERKENALKAN PRODUK PARIWISATA DI KABUPATEN BANGKA BELITUNG. *Nusantara Hasana Journal*, 5(3), 242–249.
- Hakim, L., Putri, I. S., Pasaribu, V. L. D., & Tobroni, M. (2026). Public Speaking for Teens : Sharpens Self-Confidence and Effective Communication Skills. *Sejahtera Jurnal Masyarakat*, 1(1), 1–8.
- Johari, A., Morni, A., Fauzi, S. F. N., Sahari, S. H., & ... (2025). Mitigating Anxiety in English Public Speaking. *Gading Journal for the Social Sciences*, 28(1), 96–108. <https://gadingssuitm.com/index.php/gadingss/article/view/568>
- Nurhayati, E. (2025). Powerfull Public Speaking (Peran Aspek Komunikasi Verbal dan Non-Verbal dalam Menunjang Efektifitas Penyampaian Pesan Public Speaking). *Jurnal Komunikasi*, 3(2), 82–89.
- P, S. H., Asfah, I., & Luhriyani, S. (2024). PUBLIC SPEAKING EFFECTIVITY IN COMMUNICATING BEST FEATURES AND BENEFITS OF MERCURE HOTEL. *International Journal of Business, English, and Communication Journal*, 3(4), 184–191.
- Saputra, W. A., Amalia, H. A., Fatkhurohman, I., Lathif, M. Z., Putri, A. A., Meilani, H. I., Lestari, D. E., & Andika, E. T. (2025). MODEL PELATIHAN PUBLIC SPEAKING EFEKTIF: STUDI KASUS

IMPLEMENTASI PSIKOLOGI KOMUNIKASI UNTUK PENINGKATAN KAPABILITAS BAHASA DAN KOMUNIKASI KARYAWAN CAFE. *Education, Language, and Arts: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 232–246.

Siska, Yelliza, & Ikhsan, M. K. (2025). Role-Play Technique Berbasis Konteks Hospitality Untuk meningkatkan Kemampuan Berbicara Bahasa Inggris Mahasiswa Perhotelan. *Majamas Jurnal Pengabdian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(1), 30–38.

Tyas, M. A., & Putri, N. E. (2024). The Production Management of The Worthy Worship Film About Sustainable Development Goals Using Stopmotion-Technique. *Jurnal Spektrum Komunikasi*, 12(March), 105–123. <https://doi.org/https://doi.org/10.37826/spektrum.v12i1.676>

Tyas, M. A., & Putri, N. E. (2025). Implementasi Teknologi AI dalam Penciptaan Video Pembelajaran Bahasa Inggris (Studi Kasus tentang Komunikasi Self-Introduction Mahasiswa Perhotelan). *Promedia*, 11(1), 42–68. <https://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/kom/article/view/8146>