

PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF UNTUK PENGENALAN OBJEK WISATA CILETUH-PALABUHANRATU UNESCO GLOBAL GEOPARK (UGGP)

Hadi Suprpto Arifin¹, Weny Widyowati², FX Ari Agung Prastowo³, Meria Octavianti⁴

^{1,2,3,4} Universitas Padjadjaran

Korespondensi email: hadi.suprpto@unpad.ac.id

ABSTRAK. Rangkaian kegiatan Pengabdian pada Masyarakat atau PPM adalah media yang memberikan kesempatan pada para dosen dan juga mahasiswa untuk dapat turut serta belajar dari masyarakat dan mengembangkan pemikiran dalam membantu mencari solusi dari masalah yang terjadi dalam kehidupan masyarakat setempat. Melalui analisis situasi kondisi ditemukan kurangnya pemahaman masyarakat tentang geopark dan kurangnya pemahaman komunikasi efektif dari para pelaku wisata terutama dalam memperkenalkan kekayaan *geopark* pada para wisatawan. Dalam upaya meningkatkan kemampuan komunikasi masyarakat di kawasan wisata Geopark Ciletuh, namun juga menimbang kondisi pandemi Covid-19, pada periode ini Tim Pelaksana PPM Universitas Padjadjaran menyelenggarakan kegiatan pelatihan komunikasi yang dilakukan secara daring, dengan mengangkat tema “Pelatihan Komunikasi Efektif untuk Pengenalan Objek Wisata Ciletuh-Palabuhanratu UNESCO Global Geopark”. Pelatihan daring ini menyasar para pemandu wisata, pelaku wisata, dan siswa sekolah di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp dengan tujuan mengedukasi agar para peserta pelatihan dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif dalam konteks komunikasi pariwisata, terutama dalam upaya memperkenalkan objek wisata di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp.

Kata kunci: Komunikasi efektif, Ciletuh-Palabuhanratu UGGp, *geopark*, pemandu wisata, komunikasi pariwisata

ABSTRACT. *The series of Pengabdian pada Masyarakat activities or PPM are media that provide opportunities for lecturers and students to be able to participate in learning from the community and develop ideas in helping find solutions to problems that occur in the lives of local communities. Through the analysis of the situation, it was found that there was a lack of public understanding of geopark and a lack of understanding of effective communication from tourism actors, especially in introducing the wealth of geopark to tourists. In an effort to improve community communication skills in the Ciletuh Geopark tourist area, but also considering the Covid-19 pandemic conditions, during this period the PPM Implementation Team of University of Padjadjaran held communication training activities carried out online, with the theme “Effective Communication Training for Object Recognition Ciletuh-Palabuhanratu UNESCO Global Geopark Tourism”. This online training targets tour guides, tour operators, and school students in the Ciletuh-Palabuhanratu UGGp area with the aim of educating trainees so that they can improve their communication skills effectively in the context of tourism communication, especially in an effort to introduce tourist attractions in the Ciletuh-Palabuhanratu UGGp area.*

Keywords: *Effective communication, Ciletuh-Palabuhanratu UGGp, geopark, tour guide, tourism communication*

PENDAHULUAN

Ciletuh-Palabuhanratu UNESCO Global Geopark atau yang biasa disebut dengan “CPUGGp” merupakan salah satu kawasan wisata yang dinilai strategis di Jawa Barat. Ciletuh-Palabuhanratu yang terletak di Kabupaten Sukabumi ini merupakan sebuah *geopark* atau taman bumi. Dikutip dari situs UNESCO, *geopark* adalah sebuah wilayah kawasan lindung berskala nasional yang mengandung sejumlah situs warisan geologi penting, yang memiliki daya tarik keindahan dan kelangkaan tertentu, yang dapat dikembangkan sebagai bagian dari konsep integrasi konservasi, pendidikan dan mengembangkan ekonomi lokal (Lesvos Petrified Forest Geopark (Greece), 2006).

Sesuai dengan kondisi yang digambarkan UNESCO dalam situs tersebut, Ciletuh-Palabuhanratu UGGp juga mewarisi kekayaan keanekaragaman geologi (*geodiversity*), keanekaragaman biologi (*biodiversity*), dan keanekaragaman budaya (*cultural diversity*). Ketiga warisan tersebut yang mendasari penetapan Ciletuh-Palabuhanratu sebagai sebuah *global geopark* oleh UNESCO pada tahun 2018. Sebelumnya, Kawasan Ciletuh-Palabuhanratu ditetapkan sebagai *geopark* nasional pada tahun 2015. Kekayaan alam geologi dan keunikan yang dimiliki oleh wilayah ini menjadikannya sebagai sebuah laboratorium geologi yang dapat dikunjungi oleh para peneliti, mulai dari mahasiswa hingga para guru besar di bidang geologi, baik lokal, regional, nasional, dan internasional.

Selain menarik kalangan akademisi, kawasan Ciletuh-Palabuhanratu juga sangat menarik perhatian masyarakat karena potensi kecantikan dan kekayaan alamnya. *Geopark* Ciletuh-Palabuhanratu memiliki kekayaan *geosite* yang tersebar di Cisolok, Cikakak, Palabuhanratu, Simpenan, Ciemas, Waluran, Ciracap, dan Surade. Di antara *geosite* yang memiliki keunikan di wilayah ini misalnya adalah Geyser Cisolok, Pantai Karang Hawu, Pantai Citepus, Pantai Loji, Pantai Karang Bolong, Pantai Citirem, Pantai Pangumbahan, Pantai Palangpang, Semenanjung Ujung Genteng, Muara Cikarang, Pulau Karang, Pulau Daeu, Dataran Tinggi Jampang, Gunung Badak,

Gunung Beas, Legon Pandan, Batu Naga, Taman Batu Waluran, Sodongparat, Pasir Luhur, Gua Gunung Sungging, Gua Lalay, dan Amfiteater Ciletuh. Kekayaan geologi ini menjadi daya tarik tersendiri untuk dikembangkan sebagai sebuah destinasi wisata yang dapat menarik wisatawan untuk datang ke wilayah Ciletuh-Palabuhanratu UGGp, namun dengan tetap menjaga prinsip geokonservasi, edukasi, dan peningkatan perekonomian masyarakat secara berkelanjutan.

Dalam pedoman teknis pengembangan *geopark* sebagai sebuah destinasi pariwisata yang merupakan lampiran dari Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2020, dinyatakan bahwa pengembangan *geopark* dilakukan dengan pembangunan kepariwisataan berkelanjutan. Pengembangan *geopark* diharapkan mampu memberikan stimulus pada aktivitas ekonomi dan pembangunan berkelanjutan melalui pengembangan geowisata. Hal tersebut menunjukkan bahwa geowisata memiliki kedudukan yang sangat penting dalam pengembangan *geopark* sebagai sebuah destinasi pariwisata.

Kusumabrata (2012) dalam Sari, dkk. (2017) memaparkan bahwa “geowisata merupakan salah satu jenis kegiatan pariwisata alam dengan memanfaatkan potensi sumber daya alam, seperti bentuk bentang alam, batuan, stuktur geologi, serta sejarah kebumian yang dilindungi. Dalam pelaksanaannya, geowisata memerlukan peran aktif serta dukungan dari masyarakat lokal untuk ikut mengembangkan potensi wisata yang ada” (Sari, Kastawan, & Mudra, 2017). Oleh karena geowisata memiliki beragam kekhususan, maka geowisata memerlukan pemandu (*tour guide*) yang berasal dari masyarakat lokal atau ahli dalam bidangnya dalam memandu kegiatan wisata yang ada sesuai dengan kebutuhan pengunjung atau wisatawan (Hidayat, 2002).

Pengembangan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp sebagai sebuah geowisata tentu saja memerlukan dukungan dari berbagai kalangan. Pelaku pariwisata menjadi salah satu faktor penting dalam pengembangan sebuah destinasi wisata. Pelaku pariwisata adalah yang mampu memberikan nilai tambah dari keanekaragaman geologi, keanekaragaman biologi, dan

keanekaragaman budaya yang sudah dimiliki oleh Ciletuh-Palabuhanratu UGGp tersebut. Pelaku pariwisata yang dimaksud salah satunya adalah pemandu wisata atau *tour guide* yang diharapkan memiliki keterampilan komunikasi yang baik sehingga potensi objek wisata yang ada dapat tergali dan terinformasikan secara efektif, serta dapat menjalin hubungan yang menyenangkan dengan para wisatawan yang mendatangi berbagai *geosite* yang terdapat di Ciletuh-Palabuhanratu UGGp ini.

Namun, selain para pengelola objek wisata dan pemandu wisata, masyarakat di kawasan objek wisata pun hendaknya memiliki kepedulian akan lingkungan sekitarnya untuk dapat mendukung program pariwisata di lingkungan mereka tinggal. Dalam hal ini, salah satu kalangan masyarakat yang potensial untuk dapat membantu mempromosikan objek wisata di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp adalah para pelajar atau siswa sekolah di kawasan tersebut. Kondisi ini diperlukan untuk meningkatkan promosi pariwisata kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp agar lebih optimal dan efektif sesuai dengan peran masing-masing kelompok masyarakat.

Sebuah upaya pengenalan produk atau kegiatan promosi pada umumnya sangat berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi. Dalam hal ini, di antaranya adalah memperkenalkan potensi kawasan Ciletuh-Palabuhanratu sebagai tujuan geowisata yang sangat menarik di Jawa Barat, bahkan telah diakui UNESCO sebagai global geopark. Namun, pada kenyataannya upaya pengenalan dan promosi kawasan geowisata tersebut mengalami berbagai tantangan.

Tim Pelaksana kegiatan Pengabdian pada Masyarakat menemukan beberapa permasalahan, di antaranya adalah yang bersumber dari masyarakat lokal di sekitar kawasan geowisata tersebut. Seperti telah disebutkan sebelumnya bahwa geowisata memiliki beragam kekhususan sehingga geowisata memerlukan pemandu wisata (*tour guide*) yang berasal dari masyarakat lokal atau ahli dalam bidangnya dalam memandu kegiatan wisata yang ada sesuai dengan kebutuhan pengunjung atau wisatawan. Selain jumlah pemandu wisata masih belum memadai, ditemukan juga bahwa:

1. Pengelola objek wisata belum memiliki kesadaran akan pentingnya membangun komunikasi efektif dengan para wisatawan yang mengunjungi kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp;
2. Pengelola objek wisata belum memiliki keterampilan berkomunikasi yang efektif dengan para wisatawan yang mengunjungi objek wisata yang berada di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp;

Masyarakat sekitar, misalnya siswa sekolah, belum menyadari potensinya sebagai agen yang dapat turut berpartisipasi memperkenalkan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp. Seperti diungkapkan oleh Darsiharjo dkk. (2016) bahwa “kunci keberhasilan pengembangan dan pengelolaan geopark ada pada peran dan partisipasi masyarakat lokal yang aktif dan paham akan pengertian geopark itu sendiri, sayangnya di kawasan *geopark* Ciletuh masih ada sebagian masyarakat yang belum paham akan pengertian *geopark*” (Darsiharjo, Supriatna, & Saputra, 2016).

Masyarakat lokal yang bermukim di kawasan wisata menjadi salah satu pelaku penting dalam pariwisata. Agar dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu untuk meningkatkan kompetensi diri mereka dalam berkomunikasi, Tim Pelaksana Pengabdian pada Masyarakat Universitas Padjadjaran yang mengintegrasikan kegiatan pengabdian dan penelitian di kawasan ini, mengadakan kegiatan pelatihan yang bertema “Pelatihan Komunikasi Efektif untuk Pengenalan Objek Wisata Ciletuh-Palabuhanratu UNESCO Global Geopark (Ciletuh-Palabuhanratu UGGp)” terutama bagi para pemandu wisata dan pelajar di kawasan objek wisata tersebut.

Adapun tujuan dan manfaat dari penyelenggaraan kegiatan Pengabdian pada Masyarakat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya kesadaran pengelola objek wisata akan pentingnya membangun komunikasi efektif dengan para wisatawan yang mengunjungi objek wisata di

- kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp;
2. Meningkatkan keterampilan pengelola objek wisata dalam melakukan komunikasi efektif dengan para wisatawan yang mengunjungi objek wisata di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp.

Meningkatkan potensi masyarakat sekitar kawasan geowisata untuk dapat lebih memperkenalkan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp.

Komunikasi merupakan hal paling mendasar dalam memandu wisata. Para pengelola objek wisata dan pemandu wisata mau tidak mau harus bisa berkomunikasi dengan baik dengan para wisatawan yang berkunjung atau dipandunya. Wisatawan yang kemungkinan datang dari berbagai daerah dengan berbagai tujuan kedatangan, perlu disikapi dan dilayani secara cermat.

Khususnya bagi para pemandu wisata, mereka seringkali diharapkan oleh para wisatawan untuk dapat memberikan instruksi dengan jelas. Mereka pun seringkali diharapkan untuk dapat menceritakan asal mula suatu situs atau objek wisata yang dikunjungi. Mereka diharapkan dapat membantu promosi objek wisata atau produk yang diproduksi oleh masyarakat di kawasan pariwisata. Bahkan, tidak jarang mereka juga diharapkan dapat membantu memecahkan persoalan para wisatawan dalam berbagai hal.

Pemandu wisata seringkali diharapkan menjadi seperti instruktur, guru, sejarawan, pemasar, pengasuh, atau peran lainnya yang berkaitan dengan perjalanannya memperkenalkan kekayaan objek wisata yang dikunjungi para wisatawan. Pemandu wisata merupakan aspek penting yang mungkin saja lebih diingat oleh pengunjung dibandingkan dengan objek wisata itu sendiri.

Pemandu wisata harus dapat menjadi pemimpin dalam mengarahkan para wisatawan dan untuk itu diperlukan situasi komunikasi dua arah yang optimal dan efektif. Oleh karena itu, bagaimana cara berkomunikasi secara efektif adalah hal yang penting untuk dipelajari para pemandu wisata agar dapat memiliki bekal berkomunikasi dengan para wisatawan yang pada

umumnya berasal dari berbagai kalangan masyarakat.

Sebagai bagian dari masyarakat lokal, siswa sekolah sekitar dianggap tepat untuk mendapatkan pelatihan komunikasi efektif ini dengan asumsi bahwa siswa sekolah menengah pertama dan menengah atas di sekitar kawasan wisata seyogyanya menjadi agen-agen informasi yang dapat turut aktif menyosialisasikan potensi objek wisata di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp. Oleh karena mereka adalah kalangan terdidik, dapat lebih mudah menjalin pertemanan secara langsung maupun melalui media sosial, yang dengan demikian dimungkinkan untuk menginformasikan kekayaan objek wisata melalui jaringan yang ada, langsung maupun tidak langsung. Apabila siswa sekolah diberi pelatihan komunikasi efektif mereka diharapkan dapat mendorong upaya pengenalan kekayaan geopark Ciletuh-Palabuhanratu tersebut secara lebih optimal.

Dalam hal ini, komunikasi efektif merupakan kegiatan komunikasi yang menumbuhkan saling pengertian, memberikan kesenangan, berpengaruh pada sikap, meningkatkan kualitas hubungan, dan mempengaruhi tindakan (Tubbs, Moss, & Mulyana, 2000). Melengkapi pengertian tersebut, Mulyana menyatakan bahwa komunikasi efektif adalah komunikasi yang hasilnya sesuai dengan harapan para pelaku yang sedang berkomunikasi (Mulyana, 2008).

Bagaimana meningkatkan kemampuan komunikasi efektif bagi para pelaku wisata, pemandu wisata, dan siswa sekolah adalah tantangan tersendiri, namun dapat dipelajari melalui materi dan metode pelatihan yang tepat.

METODE

Kegiatan pelatihan dalam rangka Pengabdian pada Masyarakat ini dilaksanakan dengan melibatkan kelompok mahasiswa yang berasal dari beberapa program studi/fakultas. Metode pelatihan dirancang secara daring, yakni pemberdayaan masyarakat dengan memberikan edukasi jarak jauh menggunakan jaringan internet melalui aplikasi temu virtual *Zoom Meeting*.

Khalayak sasaran dari pelaksanaan kegiatan Pengabdian pada Masyarakat ini adalah

para pengusaha mikro, jasa layanan, dan usaha kecil menengah (UKM), misalnya para pemandu wisata yang belum memiliki keterampilan komunikasi yang baik dengan wisatawan, serta para pemilik dan penjaga warung yang terdapat di sekitar objek wisata. Selain itu, kegiatan ini juga melibatkan masyarakat calon pengusaha/UKM, yaitu masyarakat yang mengelola tempat wisata dan tertarik untuk ikut bergabung.

Berikut merupakan tahapan persiapan yang dilakukan dalam kegiatan Pengabdian pada Masyarakat yang dilaksanakan dalam masa pandemi Covid-19:

1. Melakukan koordinasi dan merancang kegiatan melalui aplikasi pertemuan virtual Zoom;
2. Melakukan kegiatan pembekalan kepada Tim Pelaksana Mahasiswa melalui Zoom;
3. Memberikan penugasan kepada Tim Pelaksana Mahasiswa untuk melakukan analisis situasi dan kondisi sebagai pemetaan kondisi kekinian Ciletuh-Palabuhanratu UGGP;
4. Memberikan pembekalan dan penugasan kepada Tim Pelaksana Mahasiswa untuk melakukan analisis situasi dan kondisi khalayak potensial sebagai peserta calon peserta;
5. Memberikan pembekalan dan penugasan kepada Tim Pelaksana Mahasiswa untuk membuat rancangan kegiatan pelatihan yang berbasis pada aspek penetapan rancangan: 1) tema; 2) khalayak peserta; 3) komunikator/narasumber; 4) tujuan; 5) pola/strategi pesan; 6) strategi media; 7) durasi; 8) evaluasi;
6. Melakukan koordinasi terkait analisis hasil pemetaan Tim Mahasiswa;
7. Memberikan pembekalan dan penugasan kepada Tim Pelaksana Mahasiswa untuk menjaring peserta dan menetapkan narasumber;
8. Melakukan koordinasi bersama antara Tim Dosen dengan Tim

Mahasiswa untuk menganalisis hasil penetapan narasumber dan rencana kegiatan Pengabdian pada Masyarakat secara detil serta membuat persiapan publikasi kegiatan melalui media poster dan sertifikat bagi peserta.

Setelah melakukan berbagai persiapan dan perencanaan, kegiatan Pengabdian pada Masyarakat ini dilaksanakan secara daring menggunakan aplikasi *Zoom Meeting*, dengan mengangkat tema “Pelatihan Komunikasi Efektif untuk Pengenalan Kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UNESCO Global Geopark”.



Gambar 1. E-Poster Kegiatan

Kegiatan ini dilakukan pada hari Sabtu, 7 Agustus 2021, mulai pukul 14.00 s.d.17.30 WIB.

Khalayak yang menjadi peserta dalam kegiatan ini terdiri dari para pemandu wisata, siswa SMA di Sukabumi, mahasiswa, dan masyarakat umum. Pendekatan pada khalayak peserta dilakukan melalui jaringan sosial media dan jaringan pertemanan antarmahasiswa. Kegiatan ini dipandu oleh dua orang moderator yang berasal dari mahasiswa. Adapun para

pembicara pelatihan adalah Tim Dosen, mahasiswa jenjang S3, serta pemuda lokal yang juga merupakan seorang Jajaka Priangan yang berasal dari wilayah Kabupaten Sukabumi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian pada Masyarakat ini dimulai dengan kegiatan pembekalan bagi para mahasiswa yang terlibat, observasi, merancang kerangka kegiatan, publikasi berupa *e-poster* kegiatan pelatihan melalui media sosial, serta pelaksanaan pelatihan dengan materi komunikasi efektif dan pengenalan infografis. Peserta kegiatan pelatihan mencapai 55 orang dari kalangan pemandu wisata, perwakilan siswa sekolah, masyarakat umum, dan mahasiswa, melalui aplikasi *Zoom Meeting*.



Gambar 2. Sebagian Peserta dan Pembicara dalam Pelaksanaan Pelatihan Komunikasi Efektif

Kegiatan pelatihan komunikasi efektif bagi pemandu wisata dan pengelola objek wisata ini sangat terkait dengan penelitian mengenai persepsi masyarakat di kawasan objek wisata Ciletuh-Palabuhanratu UGGp. Apabila seluruh pemandu wisata dan pengelola objek wisata mampu melakukan komunikasi efektif dengan para wisatawan, baik wisatawan lokal maupun mancanegara, maka hal tersebut akan dapat membantu *proses transfer of knowledge* mengenai kekayaan geologi (*geoheritage*), kekayaan biologi (*bioheritage*), dan kekayaan budaya (*cultural heritage*) yang dimiliki oleh Ciletuh-Palabuhanratu UGGp.

Rangkaian kegiatan Pengabdian pada Masyarakat berupa pelatihan ini dilaksanakan guna menyelesaikan beberapa permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya. Adapun

permasalahan-permasalahan yang ditemukan tersebut dapat diidentifikasi dalam tiga aspek, yaitu aspek kognitif, aspek afektif, dan aspek psikomotorik. Aspek-aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik tersebut merupakan sikap manusia yang dapat diukur (Azwar, 2008). Berikut merupakan penjabaran dari kerangka pemecahan masalah tersebut.

Dalam aspek kognitif, pemandu wisata dan pengelola objek wisata di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp belum memiliki pengetahuan memadai mengenai komunikasi efektif yang dapat mereka lakukan dengan para wisatawan yang mengunjungi objek wisata. Dalam aspek afektif, pemandu wisata dan pengelola objek wisata di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp belum memiliki kesadaran dan kemauan untuk mengelola komunikasi yang efektif dengan para wisatawan.

Dalam aspek psikomotorik, pengelola objek wisata di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp belum memiliki kemampuan memadai untuk melakukan komunikasi efektif dengan wisatawan.

Adapun upaya untuk merealisasi pemecahan masalah tersebut melalui pelatihan komunikasi efektif dapat dipaparkan sebagai berikut:

Agar dapat menjawab permasalahan aspek kognitif, maka perlu memberikan materi mengenai konsep dasar komunikasi efektif dan cara-cara melakukan komunikasi efektif dengan para wisatawan yang mengunjungi objek wisata di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp, terutama dengan meningkatkan bekal pengetahuan dan wawasan yang cukup mengenai kekayaan geowisata Ciletuh-Palabuhanratu UGGp;

Agar dapat menjawab permasalahan aspek afektif, maka setelah mendapatkan pengetahuan dasar mengenai komunikasi efektif dan cara-cara melakukannya, para pemandu wisata dan pengelola objek wisata diberikan stimulasi mengenai pentingnya melakukan komunikasi efektif dengan wisatawan yang mendatangi objek wisata di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp untuk membangun minat dan rasa senang terhadap objek wisata ataupun rasa senang pada pelayanan pemandu wisata; Agar dapat menjawab permasalahan aspek psikomotorik, pemandu wisata dan pengelola

objek wisata di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp perlu diberikan pelatihan dan contoh konkrit untuk melakukan simulasi komunikasi efektif secara langsung, sehingga pada praktiknya mereka dapat mendorong para wisatawan untuk berkunjung atau mengulangi lagi kunjungannya ke kawasan geowisata tersebut.

Dengan demikian, untuk dapat menjawab tantangan dari terpenuhinya tiga aspek (kognitif, afektif, dan psikomotorik) tersebut, materi yang disampaikan dalam pelatihan komunikasi efektif ini meliputi materi “Pengenalan Objek Wisata *Geopark* Ciletuh”; “Kekuatan Komunikasi Efektif dalam Konteks Komunikasi Pariwisata”, dan “Komunikasi Efektif: Memperkenalkan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp dengan Memanfaatkan Infografis”.

Materi pengenalan *Geopark* Ciletuh mengangkat sejarah terbentuknya *geopark*, pengertian *geopark*, mengapa Ciletuh-Palabuhanratu dapat menjadi *geopark*, memperkenalkan berbagai area di kawasan *geopark*, berbagai akses masuk, pengakuan nasional *geopark*, hingga diakui UNESCO pada tahun 2016 dan menjadi Ciletuh-Palabuhanratu UGGp.

Adapun materi komunikasi efektif mencakup pengertian komunikasi, proses

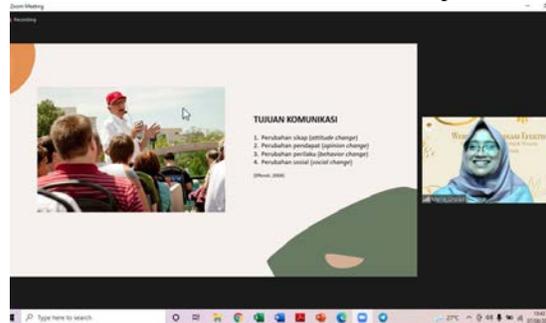


Gambar 3. Penyampaian Materi “Pengenalan Objek Wisata *Geopark* Ciletuh” oleh Jajaka Priangan Perwakilan Sukabumi

komunikasi, tujuan komunikasi, pentingnya keterampilan berkomunikasi, pemahaman komunikasi efektif, pentingnya mengasah kemampuan mendengarkan, proses komunikasi yang terjadi pada konteks pariwisata, unsur-unsur komunikasi yang dapat dimaksimalkan untuk mempromosikan *Geopark* Ciletuh, komunikasi langsung, strategi pesan baik pesan verbal dan pesan nonverbal, pentingnya isyarat nonverbal

dalam komunikasi efektif, dan permainan sederhana untuk memicu kreativitas peserta.

Materi terakhir adalah memperkenalkan infografis dengan menjelaskan pengertian dan kekuatannya, memaparkan komponen dan jenis infografis, termasuk elemen dan struktur yang biasa ada dalam sebuah infografis, tahapan membuat infografis, aplikasi yang dapat membantu, serta memberikan beberapa contoh



Gambar 4. Penyampaian Materi “Komunikasi Efektif”

infografis yang dibuat untuk mempromosikan kawasan wisata melalui media sosial.



Gambar 5. Penyampaian Materi “Infografis”

Melalui pelatihan ini, peserta yang terdiri dari pemandu wisata, siswa SMA, dan masyarakat yang berminat diharapkan semakin memahami komunikasi efektif terkait dengan potensi turisme kawasan geowisata di mana mereka tinggal.

“Peran pramuwisata di suatu kawasan wisata sangat penting karena mereka adalah “duta” bagi negara, badan pengelola, dan masyarakat setempat” (Yani, Mulyadi, & Rosita, 2020). Dalam praktiknya, yang seringkali langsung berhubungan dengan masyarakat penikmat wisata atau wisatawan adalah pemandu wisata. Pemandu wisata yang efektif adalah

pemandu yang memiliki pengetahuan luas tentang rute perjalanan menuju kawasan wisata dan situs-situs penting, sejarah setiap objek wisata, memahami geografi kawasan wisata, peka terhadap cuaca juga isu-isu penting di sekitar kawasan wisata, bahkan seringkali harus cepat tanggap melayani wisatawan yang kelelahan atau mengeluh karena berbagai hal pada saat berwisata. Menurut Lupiyoadi (2001:148), kualitas pelayanan informasi bergantung pada tiga hal, yaitu: akurat, tepat pada waktunya, dan relevan (Triana, Nuraini, & Rusfien, 2020). Informasi yang diberikan oleh pemandu wisata pada umumnya akan mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Pemandu wisata dapat mengajarkan beberapa istilah daerah setempat pada para wisatawan, terutama bagi wisatawan yang bukan dari Jawa Barat. Biasanya mempelajari bahasa daerah sangat menarik bagi wisatawan agar dapat lebih melibatkan diri pada situasi dan kondisi di kawasan wisata. Memberikan contoh bahasa lokal berupa sapaan pada penduduk, ucapan salam atau selamat, terima kasih, maaf, dan istilah-istilah dalam kegiatan tawar menawar barang biasanya menarik serta cukup penting digunakan di kawasan wisata.

Pemandu wisata diharapkan dapat berbicara dengan artikulasi yang jelas dan mudah dimengerti, cukup detail namun tidak membosankan. Selain itu pemandu wisata yang berjiwa humoris sangat disukai terutama karena ia dapat menciptakan suasana wisata menyenangkan dan tidak tegang. Dalam bergerak, ia juga dapat berjalan mengikuti kecepatan umum para wisatawan sehingga mudah diikuti terutama saat wisatawan sesekali berhenti untuk mengambil gambar. Kadangkala pemandu wisata juga mempersiapkan alat-alat pertolongan pertama pada kecelakaan, bahkan minuman atau makanan ringan untuk dapat dibagikan pada para wisatawan yang dipandunya.

Terakhir, agar komunikasi dapat berlanjut, pemandu wisata juga perlu terbuka dan mudah dihubungi walaupun perjalanan wisata sudah berakhir. Praktik ini menunjukkan bahwa pemandu wisata adalah profesi yang mengutamakan layanan pada klien/tamu/wisatawan dan menuntut pemahaman komunikasi efektif.

Berikut ini adalah beberapa hal penting untuk meningkatkan kemampuan komunikasi efektif bagi para pemandu wisata berdasarkan aspek kognitif, afektif, dan psikomotoriknya.

Kemampuan melakukan riset sederhana. Para pemandu wisata dapat meningkatkan kemampuannya dalam melakukan riset sederhana berupa penggalian informasi. Pemandu wisata memerlukan banyak pengetahuan dan wawasan yang mendalam, misalnya mengenai situs-situs wisata yang ada di kawasan tempatnya bekerja, rute perjalanan dari berbagai arah, jarak dan lokasi tujuan wisata, tempat menginap, dan juga tempat kuliner yang khas. Dengan demikian, membaca literatur, buku sejarah, bertanya pada para tetua atau penduduk lokal di lokasi wisata, mengikuti perkembangan informasi dari pemerintah setempat, dan turun ke lapangan secara langsung perlu dilakukan untuk menggali informasi apalagi bagi seorang pemula.

Kemampuan berbahasa yang baik. Kelancaran komunikasi menggunakan bahasa yang dapat dimengerti wisatawan merupakan bekal penting para pemandu wisata, bukan hanya bahasa lokal, atau Bahasa Indonesia saja, namun pemandu wisata juga sebaiknya menguasai bahasa internasional, yaitu Bahasa Inggris terutama apabila ingin menjaring wisatawan asing.

Kemampuan membangun rasa simpati dan empati. Para pemandu wisata perlu mempertimbangkan perasaan para wisatawan. Sikap simpati dan empati diperlukan untuk memahami minat atau keinginan para wisatawan. Dalam hal ini, kemampuan mendengarkan orang lain adalah hal yang utama di samping sikap mendahulukan kepentingan orang lain. Ia perlu menunjukkan sikap antusias atau semangatnya dalam memandu atau menjelaskan informasi walaupun mungkin objek wisata yang dikunjungi sudah lebih dari ratusan kali didatangi, tetapi antusiasme perlu dijaga dengan mampu mencari keterkaitan antara situasi para pengunjung dengan objek wisata yang didatangi.

Kemampuan membangun jaringan dengan banyak pihak. Tidak jarang, pemandu wisata harus dapat berhubungan atau menghubungkan satu pihak dengan pihak lain yang terkait dengan dunia kepariwisataan, misalnya untuk mengurus transportasi, perhotelan, penginapan, wisma, tempat wisata,

atau dengan para produsen produk kerajinan lokal agar mendapat harga khusus bagi wisatawan yang menjadi tamunya.

Kemampuan menjaga kepuasan wisatawan, pengunjung, klien, pelanggan atau tamu. Kepuasan klien/pelanggan/tamu adalah salah satu ukuran keberhasilan pemandu wisata. Wisatawan yang merasa puas akan menceritakan pengalamannya berwisata kepada keluarga dan kenalannya atau bahkan menceritakannya di media sosial yang dimiliki. Hal ini merupakan metode pemasaran yang efektif.

Kemampuan membuat konten sederhana dan merilisnya. Pemandu wisata pemula dapat memulai dengan mempromosikan tujuan wisata yang dikuasainya melalui berbagai media, misalnya dengan memanfaatkan media sosial, seperti Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, atau Tiktok, dan sebagainya. Mulai dari membuat konten yang sederhana kemudian berupaya mengembangkannya menjadi lebih terintegrasi dalam berbagai media. Selain itu membuat brosur, memanfaatkan website atau *blog* tentang dunia *travel*, atau menggelar acara tertentu di lokasi wisata dapat meningkatkan *branding* sebagai seorang pemandu wisata yang menyenangkan dan dapat dipercaya.

Pada akhirnya, seperti menurut paparan Yoeti (2000) dan Achmad (2017), “ekowisata akan memberikan dampak langsung terhadap konservasi kawasan, berperan dalam usaha-usaha pemberdayaan ekonomi masyarakat lokal sehingga terbangun rasa memiliki akan sumberdaya alam di sekitarnya” (Mahbub, Wahyunira, & Achmad, 2018). Dalam hal ini, melalui pelatihan komunikasi efektif tersebut, masyarakat lokal yang terlibat dalam pariwisata diharapkan dapat lebih mengenal kawasan *geopark* dan dapat mengembangkan dirinya dalam melayani wisatawan, mengingat Ciletuh-Palabuhanratu UGGp telah menjadi salah satu primadona destinasi wisata di wilayah Jawa Barat.

KESIMPULAN

Kegiatan “Pelatihan Komunikasi Efektif bagi Tour Guide dan Pengelola Objek Wisata di Ciletuh-Palabuhanratu UNESCO Global Geopark (Ciletuh-PUGGp)” merupakan kegiatan pengabdian pada masyarakat yang terintegrasi

pada kegiatan penelitian, dilakukan oleh Tim Pelaksana yang merupakan gabungan antara dosen dan mahasiswa. Kegiatan ini merupakan awal rangkaian pelaksanaan pengabdian, yang diharapkan dapat dilanjutkan pada tahapan berikutnya. Pelatihan tersebut dihadiri pemandu wisata, masyarakat lokal, dan perwakilan siswa SMA yang tinggal di kawasan geowisata. Secara umum, keseluruhan pelaksanaan kegiatan berjalan lancar, dimana terlihat dari antusiasme peserta dalam bertanya pada setiap sesi materi, dan kesediaan mengikuti acara dari awal hingga berakhir.

Adapun rencana keberlanjutan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini berdasar pada hasil evaluasi kegiatan pelatihan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa para peserta merasakan manfaat dari kegiatan pelatihan ini. Pengetahuan mereka pada pentingnya memahami komunikasi efektif dan mempraktikkannya dalam berkomunikasi dengan wisatawan meningkat. Peserta pun merasa tertarik dan memiliki keinginan untuk menggali lebih dalam tentang kekayaan berbagai situs geowisata dan ikut serta mengenalkan kawasan wisata Ciletuh-Palabuhanratu UGGp dengan lebih optimal dengan berupaya memanfaatkan berbagai media komunikasi yang tersedia.

Walaupun demikian, tetap terdapat hambatan yang dirasakan dalam kegiatan Pengabdian pada Masyarakat ini yaitu penggunaan media daring atau *Zoom Meeting* yang memiliki beberapa keterbatasan sehingga membuat interaksi antara pemateri dengan peserta kurang optimal. Sebagai keberlanjutan program, tim pelaksana berharap dapat melakukan pelatihan yang lebih intensif mengenai praktik pembuatan bahan publikasi atau konten promosi melalui media digital untuk memasarkan atau mempromosikan berbagai destinasi wisata yang ada di kawasan Ciletuh-Palabuhanratu UGGp.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat ini didanai hibah internal Universitas Padjadjaran. Penulis mengucapkan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah turut berpartisipasi melancarkan

pelaksanaan kegiatan bagi masyarakat di kawasan Ciletuh ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, A. (2017). *Membangun Ekowisata Alam Liar*. Makasar: Pusat Kajian media dan Sumber Belajar LKPP Universitas Hasanuddin.
- Azwar, S. (2008). *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya* (Edisi 4). Pustaka Pelajar.
- Dasiharjo; Supriatna, U.; Saputra, I.M. (2016). Pengembangan Geopark Ciletuh Berbasis Partisipasi Masyarakat sebagai Kawasan Geowisata di Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13(1).
- Hidayat, N. (2002). Analisis Pengelolaan Kawasan Eksokarst Gunungkidul sebagai Kawasan Geowisata [Electronic version]. Institut Pertanian Bogor.
- Lesvos Petrified Forest Geopark (Greece). (2009). Global Geopark Network. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000150007>
- Mahbub, A. S., Wahyunira, A., & Achmad, A. (2018). Persepsi Masyarakat terhadap Rencana Pembangunan Ekowisata Karst di Desa Sambueja, Kecamatan Simbang, Kabupaten Maros [Electronic version]. *Jurnal Perennial*, 14(2), 51–60.
- Mulyana, D. (2008). *Komunikasi Efektif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sari, N.P.G.; Kastawan, I.W.; Mudra, I.K. (2017). Penerapan Konsep Geowisata pada Perancangan Ruang Luar Koridor Batur UNESCO Global Geopark di Penelokan, Kintamani-Bali [Electronic version]. *eJurnal Arsitektur Universitas Udayana*, 5(2).
- Triana, D.; Nuraini, Q.; Rusfien, I.T. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung di Geopark Information Center Palabuhanratu [Electronic version]. *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 4(2), 78-87.
- Tubbs, S.L; Moss, S.; Mulyana, D. (2000). *Human Communication: konteks-konteks komunikasi*. Pengantar: Deddy Mulyana (cet. 2). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Yani, A.; Mulyadi, A.; Rosita. (2020). Profil Pramuwisata Kawasan Geopark Ciletuh Palabuhanratu: kompetensi dan tantangannya dalam menghadapi era tourism 4.0 [Electronic version]. *Jurnal Samudra Geografi*, 03(02).
- Yoeti, O.A. (2000). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pertja.