

Penguatan Konsep Diri dan Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan

Faiza Hawa¹, Arso Setyaji², Rahmawati Sukmaningrum³, Asropah⁴

^{1,2,3,4}Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia Semarang

¹faizahawa@upgris.ac.id

Received: 30 Desember 2025; Revised: 18 Februari 2026; Accepted: 8 Maret 2026

Abstract

The purpose of this community service is to strengthen self-concept and Interpersonal Communication skills of UPGRI Tour and Travel tour guides. 20 tour guides joined as participants in this training held offline through interactive discussion, role play, and evaluation. The material shared in this training included self-concept, interpersonal communication, and communication-based problem solving. The results of the evaluation revealed that participants have better performance in communicating after their self-concepts and their interpersonal communication skills strengthened through the training. Moreover, participants gained more self-confidence and calmness in handling any sudden disadvantageous situations. During the training, participants were enthusiast, interested, joyful, and actively engaged in all sessions. To sustain the influence of the program, It is suggested that the kind of training needs to be extended and continued to wider tour guides' community and to other field of jobs in order to upgrading self and competence.

Keywords: *training; self-concept; interpersonal communication; tour guide*

Abstrak

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan penguatan tentang konsep diri dan meningkatkan kompetensi komunikasi interpersonal pemandu wisata yang bekerja pada UPGRI *Tour and Travel*. Sebanyak 20 pemandu wisata berpartisipasi dalam pelatihan ini. Pelatihan ini mencakup beberapa kegiatan seperti pemberian materi, simulasi bermain peran, dan kegiatan evaluasi. Hasil dari kegiatan menunjukkan bahwa peserta pelatihan menunjukkan perubahan yang baik pada performa profesional kerja mereka. Sikap yang ditunjukkan dan cara berkomunikasi yang sudah sesuai dan semakin membaik, penggunaan kosa kata yang tepat, percaya diri, *responsive* dan informatif. Peserta terlihat antusias, tertarik dan senang dalam mengikuti pelatihan ini yang dengan berpartisipasi secara aktif pada semua sesi kegiatan. Sedangkan untuk hasil evaluasi, peserta menunjukkan respon yang sangat baik selama pelatihan berlangsung. Kegiatan peningkatan keterampilan diri seperti ini direkomendasikan sebagai kegiatan yang berkelanjutan, dan merambah pada kelompok masyarakat yang lebih besar lagi dan mengarah ke jenis pekerjaan yang lain untuk meningkatkan kemampuan diri dan kompetensi yang dimiliki masing-masing individu.

Kata Kunci: *pelatihan; konsep diri; komunikasi interpersonal; pemandu wisata*

A. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan sektor unggulan yang terus berkembang, memiliki dampak besar pada perputaran ekonomi daerah dan masyarakat sekitar. Pada prosesnya, sektor ini melibatkan banyak individu, membuka berbagai peluang usaha dan lapangan pekerjaan baru. Masing-masing individu yang terlibat pada industri pariwisata memiliki peran dan tanggung jawab untuk memajukan industri pada sektor ini. Salah satunya adalah pemandu wisata (*tour guide*). Dalam bisnis pariwisata, pemandu wisata merupakan unsur penting yang memiliki peran dan tanggung jawab untuk memandu wisatawan (*tourist guiding*) (Utami, 2020). Untuk menjadi seorang pemandu wisata, diperlukan pengetahuan dan pengalaman yang memadai terkait dengan destinasi wisata tujuan, sehingga wisatawan dapat mendapatkan informasi terkait dengan sejarah maupun informasi lainnya terkait dengan destinasi wisata tersebut. Selain ketrampilan tersebut, ketrampilan mengatur gerak badan, mendengarkan, kontak mata, mengatur intonasi dan ritme suara, pemilihan kosa kata yang sesuai dengan situasi, dan kemampuan berkomunikasi verbal dan non-verbal, dan dalam bahasa asing perlu dikuasai oleh seorang pemandu wisata (Sahrul et al., 2023). Ketrampilan berkomunikasi yang baik dan efektif digunakan untuk menyampaikan informasi dan menjalin relasi dengan wisatawan yang berdampak pada kepuasan wisatawan, karena pelayanan yang baik dimulai dari komunikasi yang baik pula dari kedua belah pihak (Setiawan & Pribadi, 2024). Interaksi dengan pihak lain dilakukan melalui komunikasi, yang mana komunikasi dapat berjalan dengan baik apabila hubungan interpersonal juga terjalin dengan baik. Dua hal yang saling berhubungan ini membentuk komunikasi interpersonal. Devito (2013) yang dikutip dari Henri & Putri (2022) mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang dilaksanakan dalam bentuk verbal dan non-verbal yang dilakukan antara dua orang atau lebih yang saling berkaitan. Kepuasan

wisatawan dapat dibangun melalui komunikasi interpersonal yang baik dan efektif. Komunikasi interpersonal yang efektif mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam jangka panjang (Kurniawati, 2014 dikutip dari (Muslikhah et al., 2022)). Memiliki kemampuan interpersonal yang baik merupakan urgensi bagi pemandu wisata untuk membangun keharmonisan dalam hubungan kerja (Sundari et al., 2024), menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan, berkesan, nyaman, dan terpercaya sehingga membuat wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Melalui rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka kepercayaan dan loyalitas wisatawan akan terbangun.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal dari pemandu wisata masih belum memenuhi ekspektasi. Hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat menunjukkan bahwa pemandu wisata di Semarang masih mengalami beberapa kendala dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan wisatawan maupun dengan rekan satu tim. Pertama, kendala muncul yang berasal dari manajemen konsep diri yang belum stabil dari pemandu wisata. Konsep diri merupakan gambaran bagaimana seseorang melihat karakter dirinya sendiri yang terbentuk berdasarkan pengalaman dan interaksi dengan lingkungan sekitar (Handayani et al., 2021), sebagai media untuk berkaca diri dan mengevaluasi diri sendiri (Rosadi et al., 2022). Konsep diri merupakan salah satu faktor penentu terjalannya hubungan interpersonal yang efektif dengan orang lain. Konsep ini memiliki dua karakter, yaitu positif dan negatif (Febrianti & Dewi, 2021). Semakin positif konsep diri yang dimiliki maka semakin positif pula seseorang memandang sesuatu, dan demikian pula sebaliknya apabila konsep diri seseorang itu negatif. Dengan memiliki konsep diri yang stabil dan positif, pemandu wisata dapat sepenuhnya melayani dengan hati, cepat, tepat, dan optimis, dan komunikasi interpersonal dengan wisatawan maupun

Penguatan Konsep Diri dan Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Keuasan Wisatawan

Faiza Hawa, Arso Setyaji, Rahmawati Sukmaningrum, Asropah

dengan rekan satu tim berjalan dengan efektif. Kedua, beberapa pemandu wisata terlihat belum mampu untuk membangun hubungan emosional dengan wisatawan, Permasalahan lain terlihat dari gaya komunikasi pemandu wisata yang belum bisa menyesuaikan dengan karakter wisatawan, kurang tanggap dan kurang informatif setiap kali memberikan penjelasan kepada wisatawan. Situasi yang kurang menguntungkan tersebut mengakibatkan terjadinya miskomunikasi antara pemandu wisata dan wisatawan, rasa kurang puas dan kurang percaya yang muncul sebagai imbas dari miskomunikasi yang terjadi. Kurangnya mengikuti pelatihan komunikasi juga menjadi faktor lemahnya konsep diri dan komunikasi interpersonal pemandu wisata dan wisatawan. Selama ini, komunikasi interpersonal yang dilakukan pemandu wisata lebih ke arah spontanitas tanpa landasan ilmu pengetahuan dan profesionalisme kerja.

Berdasarkan fakta di lapangan tersebut menjadi alasan bagi tim pengabdian kepada masyarakat untuk melaksanakan pelatihan dan penguatan tentang konsep diri dan komunikasi interpersonal kepada para pemandu wisata di UPGRI *Tour* Semarang. Pelatihan ini bertujuan untuk membantu para pemandu wisata untuk lebih profesional dalam bekerja dengan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dan konsep diri yang positif untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing diri sebagai pemandu wisata profesional dan berdaya saing global.

Beberapa pengabdian sebelumnya telah melaksanakan pelatihan tentang komunikasi interpersonal dan konsep diri secara terpisah. Beberapa di antaranya telah melakukan pelatihan komunikasi interpersonal kepada perangkat desa (Rosadi et al., 2022), guru (Abdul Aziz, 2019), keluarga (Arwan, 2018), pimpinan dan bawahan (Junaidi et al., 2021), siswa (Islamiah, 2022), pemandu wisata (Kasih, 2025; Ramadhan et al., 2024; Dusra et al., 2024; Rochmansyah & Adhrianti, 2021). Pelatihan tentang komunikasi interpersonal tersebut menitik beratkan pada efektifitas penggunaan dari komunikasi interpersonal

dalam berkomunikasi dan dinamikanya. Sedangkan pelatihan tentang konsep diri pernah dilakukan dengan target: remaja (Mulyono et al., 2024; Puspita Sari et al., 2023; Mahanani et al., 2020), mahasiswa (Umarta et al., 2023), dan guru (Panjaitan et al., 2025; Tamam et al., 2022). Pelatihan tersebut bertujuan untuk meningkatkan motivasi para guru untuk meningkatkan kinerja dan prestasi, serta membentuk kepribadian dan kepercayaan diri para remaja yang sedang berada fase storm and stress. Pada kegiatan pengabdian kali ini, tim memberikan penguatan tentang komunikasi interpersonal sekaligus konsep diri bagi para pemandu wisata dari UPGRI *Tour and Travel*. Dengan menggabungkan konsep diri dan komunikasi interpersonal, maka kegiatan pengabdian ini diharapkan mampu membangun hubungan yang baik (*relationship building*), matang secara emosional dan profesional, menjadi komunikator yang baik bagi wisatawan, informatif, optimis, cepat dan tepat dalam menyelesaikan masalah.

B. PELAKSANAAN DAN METODE



Gambar 1. Diagram Alir Kegiatan Pengabdian

Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan penguatan tentang konsep diri dan komunikasi interpersonal pemandu wisata yang bekerja dalam naungan UPGRI *Tour and Travel*. Penguatan dua kompetensi ini dilakukan melalui pelatihan yang dilaksanakan menjadi beberapa fase yang dimulai dari pemberian materi, praktik, dan pemberian

feedback/masukan. Gambar 1 merupakan diagram alir kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang memberikan gambaran bahwa kegiatan pengabdian ini terbagi menjadi tiga tahap kegiatan: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi.

Tahap Persiapan

Kegiatan ini dilaksanakan selama dua hari, yaitu tanggal 20-21 Oktober 2025 bertempat di Wisma P4G & Sriwijaya Catering, Jalan Sriwijaya No.31 Semarang Jawa Tengah. Kegiatan ini dibagi menjadi 3 fase pelaksanaan, yakni fase persiapan, fase pelaksanaan kegiatan dan fase pemberian *feedback*. Pada fase pertama, tim melakukan survey lapangan di UPGRITour and Travel. Survey lapangan dilakukan untuk menganalisis situasi yang terjadi, menemukan permasalahan yang dihadapi dan merumuskan solusi untuk permasalahan tersebut. Untuk mendapatkan data untuk menggambarkan analisis situasi, tim melakukan observasi secara tidak langsung, yakni menyaksikan beberapa video performa pemandu wisata ketika menjalankan tugas di lapangan. Selain itu, tim memperkuat data dengan melakukan wawancara singkat dengan beberapa pemandu wisata. Wawancara tersebut terkait dengan kendala atau permasalahan yang mereka hadapi selama menjalankan pekerjaan, baik kendala yang berasal dalam diri mereka maupun dengan lingkungan pekerjaan. Setelah tim mendapatkan data, tim merancang solusi untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi para pemandu wisata. Solusi tersebut diwujudkan dalam bentuk pelatihan untuk memperkuat kompetensi mereka sebagai pemandu wisata, khususnya kompetensi komunikasi interpersonal dan memperkuat konsep diri para pemandu wisata. Tim kemudian merancang pelatihan tersebut untuk dilaksanakan selama dua hari.

Tahap Pelaksanaan

Pada fase inti kegiatan, tim berbagi ilmu atau materi melalui diskusi interaktif. Materi yang diberikan terkait dengan komunikasi interpersonal, konsep diri, dan strategi penanganan konflik melalui komunikasi. Tim memilih untuk menyampaikan materi melalui

diskusi interaktif untuk melibatkan semua peserta pelatihan dalam diskusi, menghindari kebosanan, dan peserta bisa saling berbagi pengalaman mereka. Pada saat diskusi, interaksi terjadi antara tim pengabdian dengan peserta pelatihan. Setelah diskusi dilaksanakan, tim pengabdian membagi peserta menjadi beberapa kelompok kerja untuk bermain peran dalam praktik yang dilaksanakan pada hari kedua pelatihan. Praktik dilaksanakan pada hari kedua, dengan *metode role play* atau bermain peran. Sesuai dengan kelompok yang telah ditentukan pada hari pertama pelatihan, setiap kelompok menyusun dialog berdasarkan situasi yang diberikan oleh tim pengabdian. Dari bermain peran ini, terlihat bagaimana cara dan sikap peserta menangani permasalahan yang muncul, kekompakan tim, dan model komunikasi yang mereka gunakan. Peserta pelatihan dapat melakukan improvisasi dialog sesuai dengan situasi yang diberikan maupun ketika berhadapan dengan banyak hal yang bersifat spontan selama bermain peran.

Tahap Evaluasi

Tahap terakhir yang dilaksanakan adalah tahap evaluasi. Pada tahapan ini, tim pengabdian membagi tahap evaluasi ke dalam dua kegiatan. Kegiatan pertama adalah diskusi mengenai kendala atau permasalahan yang dihadapi peserta selama mengikuti pelatihan. Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan pemberian *feedback* dari sesama peserta pelatihan maupun dari tim pengabdian. Evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui kekurangan maupun kelebihan dari kegiatan pelatihan ini, sehingga kegiatan pengabdian ke depan bisa dilaksanakan dengan lebih baik. Selain itu, pemberian masukan atau *feedback* atas performa peserta dalam bermain peran sesuai dengan situasi yang diberikan. *Feedback* ini sangat bermanfaat untuk mengetahui titik lemah peserta yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan demi menjaga kualitas pelayanan mereka terhadap wisatawan. Tabel 1 merupakan *rundown* acara pengabdian.

Penguatan Konsep Diri dan Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Keuasan Wisatawan

Faiza Hawa, Arso Setyaji, Rahmawati Sukmaningrum, Asropah

Tabel 1. *Rundown* Acara Pengabdian

Hari	Waktu	Kegiatan
20 Oktober 2025	08.00-09.00	1. Daftar Ulang Peserta pelatihan
		2. Sambutan dari Ketua Pengabdian
	09.00-12.00	3. Sharing Materi a. Self-Concept b. Interpersonal Communication c. Komunikasi Lisan Efektif dan Pengananan Masalah Melalui Komunikasi
		4. Istirahat
		5. Diskusi dan Tanya Jawab
	12.00-12.30	6. Pembagian Tim <i>Role Play</i> dan Situasi/Context
12.30-13.30	7. Penutupan Acara Hari Pertama	
21 Oktober 2025	08.00-08.30	1. Presensi dan Coffee Break
	08.30-11.00	2. <i>Role play</i> berdasarkan situasi/context
	11.00-12.30	3. Evaluasi dan <i>Feedback</i>
	12.30-13.00	4. Penutupan

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap Persiapan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui tiga tahapan kegiatan: tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap evaluasi. Selama dua hari, tim pengabdian bekerja keras untuk memberikan pelatihan kepada para pemandu wisata dari UPGRI *Tour*, melalui pemberian materi, simulasi dan juga evaluasi. Kegiatan ini bertempat di Wisma P4G dan Sriwijaya *Catering* Semarang Jawa Tengah. Tempat ini berada dekat dengan

pusat kota, mudah untuk dijangkau, luas, nyaman dan bersih sehingga sesuai untuk digunakan sebagai tempat pelatihan komunikasi interpersonal dan penguatan konsep diri.

Langkah pertama yang dilakukan oleh tim pengabdian sebelum memulai pelatihan adalah melakukan analisis situasi. Melalui observasi video performa pemandu wisata ketika bekerja dilapangan dan wawancara langsung dengan pemandu wisata, tim pengabdian mendapatkan data yang digunakan untuk menganalisis situasi. Dari hasil analisis video, terlihat bahwa para pemandu wisata masih memiliki konsep diri yang mudah berubah atau belum stabil. bisa dikatakan konsep diri mereka kurang terbangun sehingga mempengaruhi sikap dalam berinteraksi maupun mengambil keputusan. Dari beberapa video performa mereka, nampak jelas bahwa pemandu wisata menunjukkan sikap kurang informatif, bingung dalam memberikan penjelasan atau informasi kepada wisatawan, kurang percaya diri, kurang untuk mencitrakan diri didepan wisatawan. Selain data yang berasal dari video, tim pengabdian juga memperoleh data melalui wawancara yang dilakukan dengan pemandu wisata. Tim pengabdian menerapkan wawancara semi-terstruktur kepada para pemandu wisata. Wawancara ini dilakukan untuk menggali lebih dalam pengalaman kerja para pemandu wisata termasuk bagaimana bersikap dan berkomunikasi dengan wisatawan, menyelesaikan konflik dan memberikan solusi dari permasalahan yang terjadi. Adapun isi wawancara yang dilakukan secara sistematis tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. Materi Wawancara

Topik	Tujuan	Pertanyaan
Identitas Responden	Untuk mengetahui identitas responden	Berapa lama anda bekerja sebagai pemandu wisata? Jenis wisata yang dihandle? (edukasi, sejarah, alam, religi dll) Apakah anda pemandu wisata mandiri atau tergabung dalam agen <i>Tour and Travel</i> ?
Konsep diri pemandu wisata	Untuk mendapatkan informasi bagaimana pemandu wisata memandang	a. Persepsi diri dan profesi Bagaimana pendapat anda mengenai profesi anda sebagai pemandu wisata? Apa kelebihan dan kelemahan diri anda sebagai pemandu wisata? Bagaimana anda menjelaskan informasi pada wisatawan dengan karakter yang bervariasi?



Topik	Tujuan	Pertanyaan
	dirinya, peran dalam pekerjaannya dan kompetensi yang dimiliki	<p>b. Kepercayaan diri dan Identitas Profesional</p> <p>Apakah anda merasa percaya diri ketika berhadapan dengan wisatawan?</p> <p>Bagaimana anda mengatasi rasa gugup ketika berhadapan dengan wisatawan?</p> <p>Nilai positive apa yang bisa anda ambil dari menjadi pemandu wisata?</p> <p>Pengalaman apa yang mempengaruhi cara pandang anda terhadap diri anda sebagai pemandu wisata?</p> <p>Apakah respon positif maupun negatif dari wisatawan mempengaruhi kepercayaan diri anda? Contohnya?</p>
Kemampuan komunikasi interpersonal	Untuk mengeksplorasi ketrampilan berkomunikasi secara interpersonal dengan wisatawan	<p>a. Keterbukaan dan empati</p> <p>Bagaimana anda membangun hubungan profesional (kedekatan) dengan wisatawan?</p> <p>Bagaimana anda menggunakan gaya komunikasi dengan wisatawan dengan beragam karakter?</p> <p>Sikap apa yang anda tunjukkan ketika mendapatkan kritik dari wisatawan?</p> <p>b. Kejelasan pesan dan bahasa</p> <p>Bagaimana anda mengetahui wisatawan sudah memahami informasi yang anda sampaikan?</p> <p>Apa yang anda lakukan apabila wisatawan belum memahami informasi yang anda sampaikan?</p>
Komunikasi non verbal	Untuk mengetahui cara pemandu wisata menggunakan komunikasi non verbal untuk menyampaikan informasi	<p>Apakah anda menggunakan gesture, intonasi, dan ekspresi wajah ketika memandu wisatawan?</p> <p>Apakah anda mengatur bahasa tubuh anda ketika berkomunikasi dengan wisatawan?</p>
Hubungan konsep diri dan kinerja	Untuk mengetahui hubungan dari konsep diri dan komunikasi interpersonal dengan performa kerja	<p>Menurut anda apakah rasa percaya diri mempengaruhi gaya atau kualitas komunikasi anda dengan wisatawan?</p> <p>Bagaimana konsep diri anda berperan dalam menghadapi masalah yang muncul di lapangan?</p> <p>Menurut anda, apakah komunikasi yang baik berdampak pada kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan?</p>

Wawancara dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat dengan pemandu wisata dan berlangsung selama 20-30 menit. Dari hasil wawancara, tim mendapatkan data bahwa konsep diri pemandu wisata masih belum matang dan perlu mendapatkan penguatan. Hal ini terlihat dari jawaban wawancara para peserta yang mengarah pada naik turunnya rasa percaya diri, sensitif terhadap kritik, dan lemahnya identitas profesional. Para peserta menganggap pekerjaan mereka sebagai pemandu wisata bersifat temporer, stagnan, dan tidak perlu dibanggakan. Ketidakstabilan konsep diri tersebut berimbas pada interaksi yang dilakukan, dan kestabilan komunikasi interpersonal yang memerlukan kepercayaan diri, empati, dan fleksibilitas.

Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dibagi menjadi dua sesi: sesi pemberian materi dan sesi simulasi. Pada hari pertama pengabdian, kegiatan pengabdian diisi dengan memberikan materi kepada peserta pelatihan (Gambar 2). Pemilihan materi disesuaikan dengan kebutuhan peserta pelatihan. Jawaban dari peserta pelatihan pada sesi wawancara menjadi acuan dalam pemilihan materi. Bervariasinya jawaban dari peserta pelatihan menjadi pemakluman dikarenakan beragamnya latar belakang pendidikan, pengalaman dan usia dari masing-masing peserta. Hasil wawancara menunjukkan bahwa peserta pelatihan masih memiliki konsep diri yang belum stabil, dan komunikasi interpersonal yang lemah. Lemahnya komunikasi tersebut berdampak

Penguatan Konsep Diri dan Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Keuasan Wisatawan

Faiza Hawa, Arso Setyaji, Rahmawati Sukmaningrum, Asropah

pada kepercayaan diri dan pengambilan keputusan peserta pelatihan. Dari hasil tersebut, tim memberikan materi pelatihan sebagaimana tersaji pada Tabel 3.

Tabel 3. Materi Pelatihan

Materi Pelatihan	Indikator
Materi 1: <i>Self Concept</i> (Konsep Diri)	Meningkatnya kepercayaan diri peserta dalam berkomunikasi, memberi informasi, dan berinteraksi dengan wisatawan.
Materi 2: Komunikasi Interpersonal	Meningkatnya kemampuan peserta dalam berkomunikasi secara interpersonal, mampu menyesuaikan gaya komunikasi dengan wisatawan, memiliki <i>rapport</i> (kedekatan) dengan wisatawan, terbuka, memiliki rasa empati, berpikir positif dan tenang dalam menghadapi berbagai situasi, dan tercapainya kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan.
Materi 3: Menyelesaikan konflik dengan pendekatan komunikasi interpersonal	Memiliki kesadaran diri, mengenali emosi diri, mendengarkan secara aktif, menggunakan ungkapan empatik, mengurangi resistensi kritik, mampu mengklarifikasi untuk meredakan ketegangan.
Pelatihan: a. Memahami situasi b. Simulasi/ <i>Roleplay</i>	Situasi ditentukan oleh tim pengabdian, kelompok peserta pelatihan menyusun dialog berdasarkan tipe situasi yang didapatkan. Peserta kemudian memperagakan dialog tersebut dengan bermain peran



Gambar 2. Penyampaian Materi

Praktek *role play* yang dilakukan peserta membawa hasil yang baik (Gambar 3). Perubahan yang signifikan mulai terlihat dari diri peserta. Setelah mengikuti pelatihan, kemajuan terlihat pada beberapa hal krusial terkait dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk menunjang profesionalisme kerja pemandu wisata.

Pertama, konsep diri profesional pemandu wisata, indikator nyata perubahan konsep diri yang lebih profesional dari

pemandu wisata terlihat dari ketenangan sikap, tampil dan berinteraksi dengan lebih meyakinkan, dan tidak defensif. Kedua, meningkatnya kemampuan komunikasi interpersonal pemandu wisata. Perubahan kedua ini terlihat pada interaksi yang terjadi dengan wisatawan meningkat, lebih luwes, lebih dialogis, dan nyaman bagi kedua belah pihak. Perubahan ketiga adalah pada sikap dan profesionalisme peserta pelatihan. Sikap yang dimaksud adalah sikap dalam menghadapi konflik yang bisa muncul secara tiba-tiba. Pemandu wisata menjadi lebih asertif, persuasif, tidak reaktif, dalam menyelesaikan masalah. Dengan demikian, masalah menjadi lebih cepat terselesaikan dengan solusi terbaik dengan tidak merugikan ataupun menyalahkan orang lain. Perubahan keempat adalah perubahan sikap kerja dan profesionalisme. Pemandu wisata semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, lebih proaktif, sabar, konsisten dan disiplin.

Meningkatnya pelayanan dan profesionalisme kerja pemandu wisata ini menjadi indikator kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan. Penguatan konsep diri dan komunikasi interpersonal merupakan investasi untuk menunjang karir profesional dan branding diri seorang pemandu wisata. Dengan konsep diri yang kuat dan komunikasi interpersonal yang baik membentuk kepercayaan diri, mengelola emosi, meningkatkan komunikasi empatik, *persuasive*, meningkatkan kinerja dan tanggung jawab seorang pemandu wisata. Kinerja yang baik merupakan faktor penentu kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan wisatawan.



Gambar 3. Simulasi Bermain Peran (*Role Play*)

Tahap Evaluasi

Tahapan akhir dari kegiatan ini adalah tahap evaluasi. Tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui efektifitas, keterkaitan dan



dampak yang ditimbulkan dari pelatihan penguatan konsep diri dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas kinerja pemandu wisata dan menjadi alasan perbaikan dan keberlangsungan program berikutnya. Terkait dengan kegiatan pelatihan ini, secara detil tujuan dari pelatihan penguatan konsep diri dan komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

1. Mengukur ketercapaian tujuan

Tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui ketercapaian tujuan pelatihan ini yakni untuk memperkuat konsep diri peserta dan meningkatkan kompetensi komunikasi personal peserta.

2. Mengevaluasi perubahan sikap peserta

Perubahan sikap peserta menjadi salah satu fokus dilaksanakannya kegiatan evaluasi ini. Perubahan sikap peserta dilihat dari meningkatnya kepercayaan diri peserta dalam berkomunikasi, kemampuan mendengar dan berempati, mengelola emosi, dan sikap profesional sebagai pemandu wisata.

3. Menilai peningkatan kinerja

Peningkatan kinerja sebagai pemandu wisata terlihat dari meningkatnya kemampuan berkomunikasi, memberikan informasi dengan jelas, membangun kedekatan dengan wisatawan dan rekan kerja, kemampuan beradaptasi atau membawa diri di segala situasi dan kemampuan mengani masalah dengan tenang.

4. Mengukur relativitas pelatihan dengan dunia nyata

Pelatihan ini juga mengukur kesesuaian materi dan metode yang diberikan dengan praktiknya di dunia nyata sebagai pemandu wisata. Selain itu, evaluasi kegiatan pelatihan ini dilakukan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari pelatihan yang dilaksanakan. Dari kekurangan yang muncul, tim belajar untuk memperbaiki konsep pelatihan yang akan diberikan pada pelatihan berikutnya dan sebagai bahan pendampingan untuk meningkatkan kualitas peserta pelatihan.

Kegiatan pelatihan ini mendapat respon positif dari peserta pelatihan. Peserta menunjukkan antusias mengikuti pelatihan dari awal acara sampai akhir acara. Peserta

kompak dan berpartisipasi aktif dalam dialog, tanya jawab dan *role play* yang dimainkan. Kegiatan ini memiliki nilai positif dan bermanfaat bagi para peserta pelatihan untuk memaksimalkan kompetensi mereka dalam bersikap, berkomunikasi, dan berinteraksi dengan wisatawan, dan menyeimbangkan teori dan praktik langsung di lapangan.

D. PENUTUP

Simpulan

Pelatihan ini melatih dan meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal para *Tour guide*. Kemampuan berkomunikasi secara interpersonal sangat diperlukan untuk menunjang performa dan kinerja para *Tour guide* di lapangan dalam menyampaikan informasi dua arah secara efektif kepada pihak lain. Proses penyampaian pesan tersebut mencerminkan bagaimana para *Tour guide* tersebut berhubungan dan berkomunikasi dengan orang lain sehari-hari, kali ini dalam konteks dunia kerja. Komunikasi interpersonal ini merupakan interaksi verbal maupun non-verbal yang dilakukan untuk membangun dan berkomunikasi secara interpersonal dengan orang lain. Pemandu wisata merupakan pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan dan komunikasi dengan banyak pihak. Komunikasi yang dilakukan para *Tour guide* dengan pihak lain merupakan komunikasi dua arah di mana *Tour guide* tidak hanya sekedar berbicara, namun juga mendengarkan, memahami, dan cepat tanggap. Untuk itu, memiliki kemampuan berkomunikasi secara interpersonal yang baik merupakan hal paling mendasar dan penting untuk menjalin relasi sosial yang sehat dan efektif. Memiliki ketrampilan berkomunikasi secara interpersonal dengan baik merupakan branding dan investasi diri yang bermanfaat untuk kehidupan pribadi maupun dalam ranah profesionalitas. Dengan ketrampilan interpersonal tersebut, para *Tour guide* dapat menjalin dan memperkuat hubungan profesionalitas dengan pihak-pihak terkait maupun dengan masyarakat, menjadi komunikator yang cerdas dan efektif, dan terhubung.

Saran

Customer Satisfaction merupakan sentral dari pelayanan pariwisata. Salah satu indikator wisatawan baik dalam maupun luar negeri merasa puas dengan pelayanan pariwisata yang diberikan adalah dengan memberikan rating yang baik. Salah satu bentuk pelayanan yang baik adalah menciptakan suasana kondusif dan berkomunikasi dengan baik dengan para wisatawan. *Tour guide* merupakan profesi yang menuntut banyak ketrampilan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik, dan salah satu dari sekian ketrampilan yang harus dikuasai para *Tour guide* adalah ketrampilan berkomunikasi dua arah dengan baik. pelatihan ini membekali para *Tour guide* dengan materi-materi terkait dengan ketrampilan berkomunikasi interpersonal yang dapat di manfaatkan untuk pengembangan diri dan profesional para *Tour guide*. Pelatihan pengembangan ketrampilan seperti ini lebih baik secara berkelanjutan untuk meningkatkan berbagai ketrampilan yang dimiliki para *Tour guide* untuk mendukung kinerja mereka dan untuk mengupgrade ilmu para *Tour guide* sesuai dengan perkembangan jaman.

Ucapan Terima Kasih

Tim Pengabdian Kepada Masyarakat mengucapkan terima kasih kepada Direktur dan Kepala Divisi UPGRI *Tour and Travel* yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk berpartisipasi dalam meningkatkan kompetensi dan ketrampilan pemandu wisata melalui pelatihan penguatan konsep diri dan meningkatkan komunikasi interpersonal untuk memaksimalkan kompetensi para pemandu wisata agar menjadi pemandu wisata profesional, *responsive*, cekatan dan berdaya saing tinggi.

E. DAFTAR PUSTAKA

Arwan, A. (2018). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Mewujudkan Keharmonisan Keluarga Di Masyarakat Nelayan Meskom Bengkalis. *Jurnal Dakwah Risalah*, 29(1), 32–47.

Aziz, J. A. (2019). Komunikasi interpersonal guru dan minat belajar siswa. *IQ (Ilmu*

Al-Qur'an): Jurnal Pendidikan Islam, 2(02), 149–165.

- Dusra, E., Akbar, M., & Sonni, A. F. (2024). Hubungan Komunikasi Interpersonal Tour Leader dengan Kepuasan Jamaah Haji Khusus Ujas Tour Tahun 2024. *Indonesia Berdaya*, 5(3), 1101–1122.
- Febrianti, N., & Dewi, D. A. (2021). Pengembangan nilai moral peserta didik dalam pembelajaran pendidikan kewarganegaraan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 5(2), 476–482.
- Handayani, V., Dewi, D. A., & Furnamasari, Y. F. (2021). Permainan Tradisional Sebagai Sarana Untuk Meningkatkan Jiwa Nasionalisme. *Jurnal Kewarganegaraan*, 5(2), 811–816.
- Henri, R. D., & Putri, Y. R. (2022). Penerapan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Di Bank Jambi Implementation Of The Effectiveness Of Interpersonal Communication At Bank Jambi. 8(6), 3542–3548.
- Islamiah, S. S. (2022). Dampak komunikasi interpersonal terhadap minat dan kepuasan siswa saat pembelajaran online di SMA Pesat. *Komunika: Journal of Communication Science and Islamic Dakwah*, 6(1), 22–34.
- Junaidi, J., & Zaluhku, L. W. (2021). Peran Komunikasi Antar Pribadi Pimpinan Dan Bawahan Dalam Peningkatan Produktivitas Kerja Selama Pandemi. *Jurnal Ilmu Komunikasi Network Media*, 4(2), 66–83.
- Kasih, A. M. (2025). Peran Komunikasi Interpersonal Tour Guide Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Sandi Yogyakarta. *Merdeka Indonesia Jurnal International*, 4(2), 514–521.
- Mahanani, M. P., Laraswati, D., Salsadilla, R., Nabilah, H., & Wibowo, H. (2020). Pelatihan Konsep Diri Remaja Putri Untuk Membangun Pemahaman Tentang Standar Kecantikan. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 449–456.
- Mulyono, D., Lestari, R. H., & Nuraeni, L. (2024). Pelatihan Pengembangan Konsep



- Diri bagi Remaja di Lingkungan Keluarga. *JACOM: Journal of Community Empowerment*, 2(2), 79–90.
- Muslikhah, F. P., Ernawati, E., & Rizal, S. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tour Guide Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Curug Cikuluwung. *Jurnal Kajian Islam Modern*, 8(02), 21–34.
- Panjaitan, Y., Sandroto, C. W., Waka, G. M. K., & Wainggai, S. H. (2025). Pelatihan Memahami Konsep Diri Dan Motivasi Untuk Meraih Kesuksesan Bagi Guru-Guru Sma Baiturrahman-Bekasi. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 8(8), 3102–3109.
- Ramadhan, A. N., Haerani, W., Zahro, F., Damaianti, S. A., & Ramadina, S. A. (2024). Gaya Komunikasi Pemandu Wisata Bandung Tour On Bus (Studi Kasus Pada Pemandu Wisata Bandung Tour On Bus (Bandros) Dalam Memperkenalkan Kota Bandung). *Kontekstual: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 13–20.
- Rochmansyah, E., & Adhrianti, L. (2021). Strategi Komunikasi Interpersonal Tour Leader Dalam Meningkatkan Loyalitas Wisatawan (Studi Kinerja Tour Leader Permata Tour Lubuklinggau). *Jurnal Khabar: Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 3(2), 91–108.
- Rosadi, M. R., Ayub, D., & Fitrilinda, D. (2022). Pengaruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 519–527.
- Sahrul, S., Aspri, A. R., Suryaningsih, H., & Putra, T. H. (2023). Analisis Kemampuan Tour Guide Terhadap Effective English Communication Di Rinjani Tourism Sembalun Lombok Timur. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 337–346.
- Sari, D. P., Asih, G. Y., Susilo, M. N. I. B., & Ardaniyati, L. A. (2023). Pelatihan berpikir positif terhadap konsep diri remaja panti asuhan Aisyiyah Tuntang. *Reswara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 6–13.
- Setiawan, M. A., & Pribadi, T. I. (2024). Tingkat Penerapan Etika Komunikasi Oleh Front Office Staff Di Sheraton Senggigi Beach Resort. *Economist: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(3), 22–34.
- Sundari, S., Silalahi, V., & Siahaan, R. (2024). Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Harmoni Dan Produktivitas Di Tempat Kerja. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 1, 419–438. <https://doi.org/10.70182/JCA.v1i3.29>
- Tamam, B., Sulaichah, S., ZR, M. I. K., Setyaningrum, A., & Anggrainy, D. N. (2022). Peningkatan Motivasi Berprestasi Melalui Pelatihan Konsep Diri Bagi Guru Sd Khairunnas Surabaya. *Reswara: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 209–213.
- Umarta, S. A., & Mangundjaya, W. L. (2023). Pengaruh konsep diri terhadap tingkat kepercayaan diri pada mahasiswa. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(8), 269–278.
- Utami, N. P. C. P. (2020). Analisis Perilaku Komunikasi Verbal Freelance Driver Guide Terhadap Wisatawan Di Kawasan Pariwisata Kuta, Bali. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 2(2), 101–124.