

PENINGKATAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA DI SEKTOR PARIWISATA MELALUI PELATIHAN KOMUNIKASI BISNIS BAGI SISWA SMK NEGERI 2 SEKOTONG

Dian Lesari Miharja¹, Ida Ayu Sutarini¹, Lalu Wiwesapta Karyadi²

¹*Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Mataram*

²*Program Studi Sosiologi, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Mataram*

Jl. Majapahit No. 62, Gomong, Kec. Selaparang, Mataram, NTB

Korespondensi: d1m_300770@yahoo.com

Artikel history :	<i>Received</i> : 09 Desember 2024	DOI : https://doi.org/10.29303/pepadu.v6i1.5936
	<i>Revised</i> : 25 Januari 2025	
	<i>Published</i> : 20 Maret 2025	

ABSTRAK

Pantai Sekotong adalah destinasi wisata yang terletak di Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat. Daerah ini memiliki keunggulan wisata bahari yang memiliki terumbu karang dan kehidupan laut yang beragam. Demi menunjang kegiatan pariwisata, pemerintah Provinsi NTB membangun Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang terletak di daerah Sekotong. SMK Negeri 2 Sekotong merupakan salah satu sekolah vokasional dengan visi mencetak wirausaha khususnya di bidang pariwisata. Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram bekerjasama dengan SMK Negeri 2 Sekotong melakukan pelatihan komunikasi bisnis sebagai bagian dari program Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM). Tujuan pelatihan ini untuk membantu siswa dan siswinya dalam keterampilan berkomunikasi baik dengan wisatawan asing maupun domestik secara efektif, baik secara lisan maupun tulisan. Peserta kegiatan PKM melibatkan 30 orang siswa dan siswi dari jurusan Perhotelan, Tata Boga, dan Usaha Perjalanan Wisata. Kegiatan PKM ini diawali dengan studi pendahuluan, pelatihan, evaluasi, dan pelaporan. Di akhir pelatihan, anggota kegiatan PKM menyebarkan angket untuk mengukur pemahaman siswa dan siswi SMK Negeri 2 Sekotong setelah kegiatan. Hasil dari kegiatan PKM yaitu siswa dan siswi mendapatkan pemahaman yang baik dalam berkomunikasi secara lisan dan tulisan lalu mampu mengaplikasikannya dalam korespondensi surat menyurat dan penyusunan proposal bisnis.

Kata Kunci: pelatihan, komunikasi bisnis, lisan, tulisan, peningkatan kapasitas, SDM

PENDAHULUAN

Pantai Sekotong adalah destinasi wisata yang terletak di Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat. Daerah ini memiliki keunggulan wisata bahari yang memiliki terumbu karang dan kehidupan laut yang beragam. Daya tarik pantai pasir putih dan hutan bakau tidak kalah menarik menjadi alternatif wisata di daerah ini. Aktivitas yang ditawarkan cukup beragam antara lain *snorkeling*, *diving*, *camping*, paralayang dan penanaman bakau di

kawasan hutan mangrove (Nuriadi et al. 2023; Wildani et al. 2023). Keindahan pantainya tidak kalah dengan pantai yang terdapat di Pulau Lombok bagian utara dan memiliki lebih banyak pulau kecil atau gili dibandingkan dengan Kecamatan Lombok Utara yang hanya memiliki tiga gili yaitu Gili Trawangan, Gili Air, dan Gili Meno. Di wilayah ini ada belasan gili yang masih alami antara lain Gili Genting, Gili Lontar, Gili Gede, Gili Bedis, Gili Sudak, Gili Nanggu, gili Tangkong, Gili Berairan, Gili Amben, Gili Asahan, Gili Layar, Gili Reggit, Gili Goleng, Gili Anyaran, dan Gili Poh (Anonim, 2022). Ciri khas dari destinasi ini adalah ekosistem bawah laut yang masih alami hingga permukaan laut yang tenang dan dikelilingi perbukitan yang belum terjamah pembangunan komersil. Namun hingga saat ini pengelolaan Pantai Sekotong belum maksimal dan dukungan pemerintah setempat dan *stakeholder* masih kurang (Hizmi & Junaid, 2023; Nuriadi et al., 2023; Wildani et al., 2023). Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kunjungan pariwisata di daerah ini, antara lain: (1) infrastruktur; (2) fasilitas pariwisata; (3) jaringan internet; dan (4) sumber daya manusia (SDM) (Nuriadi et al., 2023). Selain sarana fisik yang kurang memadai, SDM juga patut diperhitungkan dalam pengembangan pariwisata di daerah ini. Menurut Nuriadi (2023), SDM yang ada di destinasi ini kurang memahami terkait industri pariwisata dan dampak pariwisata yang dirasakan oleh masyarakat sehingga mereka tidak memiliki kesadaran bahwa pariwisata dapat menjadi salah satu sumber ekonomi.

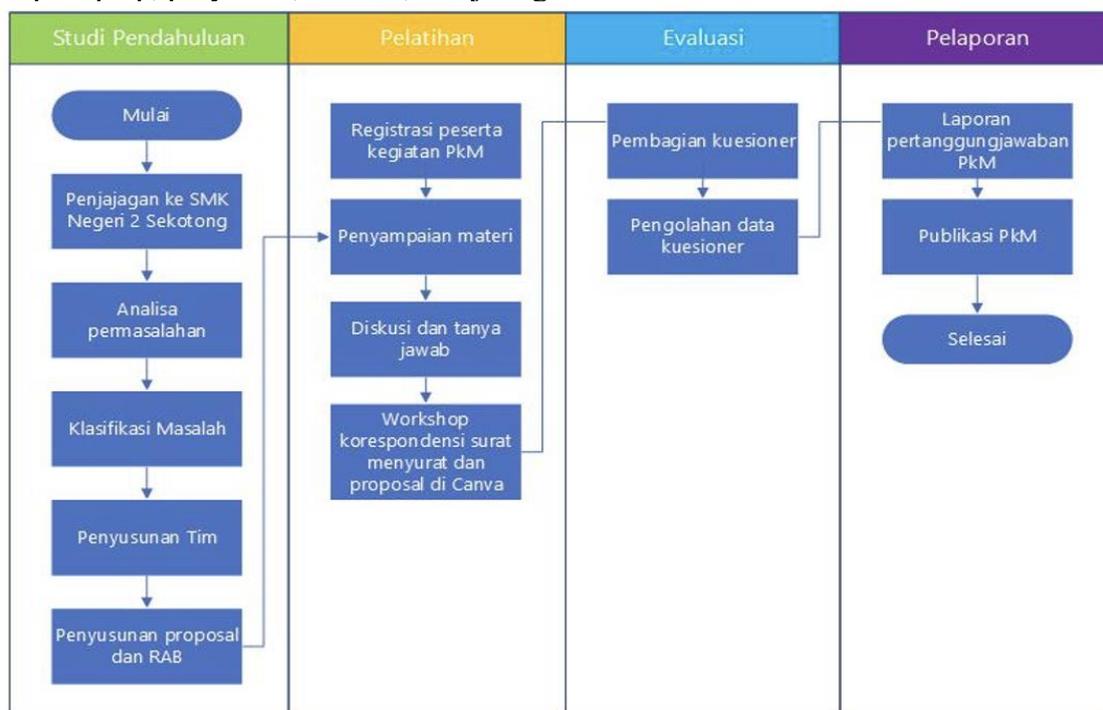
Pengembangan industri pariwisata tidak bisa terlepas dari dukungan SDM dan komunitas yang ada di destinasi wisata (Hizmi & Junaid, 2023). Pentingnya melatih SDM untuk memberikan pelayanan yang prima kepada wisatawan yang datang baik wisatawan domestik maupun wisatawan asing. Perlunya pemahaman yang baik dalam memberikan pelayanan dan berkomunikasi bertujuan untuk memikat wisatawan, memotivasi, menambah lamanya tinggal (Camarinha et al, 2023) dan bisa mempromosikan layanan yang telah didapatkan kepada wisatawan yang lain. Kemampuan berkomunikasi sangat penting dalam pengembangan destinasi wisata, Masyarakat, anggota organisasi, dan kelompok sadar wisata (POKDARWIS) perlu memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik secara verbal maupun nonverbal saat berkomunikasi dengan pemerintah, *stakeholder*, dan wisatawan (Ferdianto et al., 2024). Keterampilan komunikasi juga memudahkan POKDARWIS dalam merancang paket wisata, memandu wisata untuk meningkatkan pengalaman dan mengedukasi wisatawan tentang destinasi (Ferdianto et al., 2024).

Persaingan lapangan kerja bagi lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang cukup tinggi mengakibatkan 8,62% dikategorikan sebagai pengangguran, salah satu faktornya adalah ketidakselarasan antara kompetensi lulusan SMK dengan kebutuhan industri (Revo, 2024). SMK Negeri 2 Sekotong merupakan salah satu sekolah dengan visi pencetak wirausaha agar lulusannya dapat membuka lapangan kerja. Sekolah ini tidak hanya mengajarkan teori tetapi penekanan lebih ke praktik langsung. Pada mata pelajaran Produk Kreatif dan Kewirausahaan (PKKwu) di SMK Negeri 2 Sekotong mendorong siswa untuk memiliki keterampilan melalui praktik wirausaha secara langsung (Administrator, 2020). Demi mendukung visi tersebut Program Studi Ilmu Komunikasi (Prodi Ilkom) Universitas Mataram bekerjasama dengan SMK Negeri 2 Sekotong untuk melakukan pelatihan komunikasi bisnis yang diperlukan sebagai keterampilan untuk berinteraksi dengan wisatawan, stakeholder, pemerintah, POKDARWIS secara efektif. Pemilihan materi ini telah melalui diskusi dengan pihak Kepala Sekolah SMK Negeri 2 Sekotong dan pelaksana

kegiatan PkM Universitas Mataram. Hal ini yang melatarbelakangi terpilihnya materi pelatihan manajemen produk dengan pendekatan komunikasi bisnis di SMK Negeri 2 Sekotong. Materi komunikasi bisnis dianggap sebagai salah satu materi yang harus dikuasai oleh siswa sebelum mereka masuk ke lingkungan kerja (Pratika Ayuningtyas et al., 2022).

METODE KEGIATAN

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan PKM dengan metode partisipatif selama satu hari di SMK Negeri 2 Sekotong. Pelaksanaan pelatihan ini menggunakan alat bantu berupa laptop, proyektor, kamera, dan jaringan WiFi.



Gambar 1 Metode Pelaksanaan Kegiatan PKM

Kegiatan pelatihan diawali dengan pemaparan materi, sesi diskusi tanya jawab, dan disertai praktek secara langsung. Tahapan kegiatan PKM secara keseluruhan meliputi: (1) studi pendahuluan; (2) pelatihan; (3) evaluasi; dan (4) pelaporan (Kaban, dkk., 2021). Pelaksanaan kegiatan PKM akan dibahas secara rinci pada uraian berikut:

1. Studi Pendahuluan

Pelaksanaan studi pendahuluan dilaksanakan dengan proses sebagai berikut:

- a. Ketua dan anggota PKM mengatur agenda pertemuan dengan Kepala Sekolah SMK Negeri 2 Sekotong, untuk membahas rencana kegiatan PKM.
- b. Ketua PKM Prodi Ilmu Komunikasi (Prodi Ilkom) berdiskusi dengan Kepala Sekolah SMK Negeri 2 Sekotong terkait pemahaman mahasiswa mengenai materi atau bahan ajar yang berkaitan dengan komunikasi bisnis dengan tujuan untuk pemetaan bahan ajar yang akan disampaikan saat pelatihan.

- c. Merancang solusi dengan memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh dosen dan anggota mahasiswa Prodi Ilkom, Universitas Mataram untuk disampaikan saat program pelatihan.
 - d. Membentuk panitia dan menyusun rencana kerja berdasarkan keahlian yang dimiliki.
 - e. Menyusun proposal dan rancangan anggaran biaya (RAB) yang tepat guna.
2. Pelatihan
- Pelatihan ini dilaksanakan selama satu hari. Proses pelaksanaan pelatihan ini diawali dengan:
- a. Registrasi peserta sesuai dengan daftar peserta yang telah diberikan oleh Kepala Sekolah SMK Negeri 2 Sekotong dan menyerahkan seminar kit yang berisi materi dan notebook.
 - b. Pemaparan materi mengenai pengertian komunikasi bisnis, jenis-jenis komunikasi bisnis, dan komunikasi bisnis di era digital.
 - c. Setelah pemaparan tahap selanjutnya adalah sesi tanya jawab untuk mengkonfirmasi pemahaman siswa siswi SMK Negeri 2 Sekotong terkait materi yang telah disampaikan oleh dosen Prodi Ilkom.
 - d. Selanjutnya mengaplikasikan teori yang disampaikan narasumber kedalam project penulisan korespondensi surat menyurat dan penulisan proposal bisnis.
3. Evaluasi
- Pada tahap evaluasi, panitia menyebarkan lembar evaluasi untuk mendapatkan umpan balik dari peserta. Tahap ini dilaksanakan agar pelaksanaan PKM tahun berikutnya dapat diselenggarakan lebih baik dari kegiatan sebelumnya. Selanjutnya data yang didapatkan dari peserta diolah untuk mengetahui respon dari peserta terkait pelatihan yang dilaksanakan.
4. Pelaporan
- Setelah kegiatan PKM ini berakhir, tim dari Prodi Ilkom segera melengkapi berkas-berkas administrasi sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada pemberi dana pengabdian yaitu Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Mataram dan melakukan publikasi di jurnal ilmiah yang terakreditasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan PKM adalah bagian dari kontribusi nyata Prodi Ilkom bagi masyarakat, khususnya meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di sektor pariwisata melalui pelatihan komunikasi bisnis bagi siswa SMK Negeri 2 Sekotong. Pelatihan ini dilaksanakan selama satu hari dan dihadiri sebanyak 30 orang siswa siswi dari jurusan Perhotelan, Tata Boga, dan Usaha Perjalanan Wisata. Kegiatan ini diawali dengan pengisian daftar hadir di meja registrasi untuk mengetahui konsentrasi jurusan dan nomor telepon peserta sekaligus memberikan seminar kit sebagai media pembelajaran saat mengikuti pelatihan. Berdasarkan hasil pendataan yang mengikuti pelatihan, perwakilan masing-masing jurusan hadir dalam pelatihan ini. Gambar 2 adalah dokumentasi pendataan kehadiran peserta dan penyerahan seminar kit yang dibantu oleh mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Unram yang sekaligus menjadi anggota kegiatan PKM ini.



Gambar 2 Peserta Registrasi

Pelatihan ini diawali dengan sambutan dari Wakil Kepala Sekolah Bidang Akademik yaitu Bapak Rusnan mengenai profil dari SMK Negeri 2 Sekotong, konsentrasi jurusan, dan profil lulusan dari siswa siswi selama 15 menit. Selanjutnya pemaparan dari Prodi Ilkom meliputi sejarah berdirinya, kurikulum, praktek kunjungan lapangan, dokumentasi kegiatan, dan prestasi mahasiswa. Sesi selanjutnya masuk ke materi inti mengenai komunikasi bisnis yang meliputi pengertian komunikasi bisnis, jenis-jenis komunikasi bisnis, dan komunikasi bisnis di era digital yang dijelaskan selama 120 menit oleh narasumber. Materi yang disampaikan disesuaikan juga dengan perkembangan teknologi komunikasi di era digital. Selama pemaparan materi, peserta nampak antusias dan interaktif dengan menjawab beberapa pertanyaan yang dilemparkan oleh pemateri.



Gambar 3 Pemaparan Materi Pelatihan

Setelah pemaparan materi selesai, kegiatan selanjutnya adalah proses tanya jawab. Narasumber memberikan kesempatan kepada peserta untuk bertanya terkait materi yang telah diberikan. Peserta memanfaatkan kesempatan tersebut dengan baik, terdapat tiga orang siswa yang bertanya terkait materi koresponensi surat menyurat, komunikasi non verbal, dan alat komunikasi bisnis yang digunakan di era digital. Selain itu juga mereka memberikan masukan untuk diberikan contoh praktik nyata mengenai korespondensi surat menyurat dan penyusunan proposal yang baik dengan menggunakan aplikasi Canva.



Gambar 4 Sesi Tanya Jawab

Sesi terakhir adalah praktik megaplikasikan materi korespondensi surat menyurat dan proposal bisnis ke aplikasi Canva, tujuannya adalah agar tampilan surat dan proposal bisnis menarik dari segi visual dan dapat didistribusikan secara daring kepada stakeholder, organisasi terkait, dan instansi pemerintah. Narasumber menjelaskan secara bertahap dimulai dari registrasi akun, penjelasan terkait tampilan muka aplikasi Canva, cara memilih *template* proposal bisnis, dan mengaplikasikan isi proposal yang telah di buat pada sesi sebelumnya, hingga proses mengunggah dokumen agar bisa dibagikan secara daring.



Gambar 5 Praktik Canva

Di sesi akhir pelatihan, sebagai bentuk perwujudan rasa terima kasih dan juga kerjasama antara Prodi Ilmu Komunikasi Unram dan SMK Negeri 2 Sekotong memberi cinderamata berupa plakat diterima secara langsung oleh Wakil Kepala Sekolah Bidang Akademik SMK Negeri 2 Sekotong dan berharap untuk bisa melakukan pelatihan-pelatihan lain untuk meningkatkan keterampilan siswa siswi SMK Negeri 2 Sekotong.



Gambar 6 Peserta pelatihan dan penyerahan cindramata kepada Wakil Kepala Sekolah

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan PkM dilaksanakan selama satu hari dan dilakukan sesuai dengan jadwal yang terdapat di *rundown* acara. Kegiatan ini dimaksudkan untuk memberikan bekal kepada siswa SMK Negeri 2 Sekotong agar bisa langsung terjun di dunia kerja dan sebagai sarana peningkatan kemampuan siswa dalam kegiatan surat menyura dan perancangan proposal melalui Canvat. Prodi Ilkom sangat mendukung untuk meningkatkan skill siswa SMK Negeri 2 Sekotong demi mengurangi angka pengangguran di tingkat SMK. Motivasi siswa SMK Negeri 2 dalam mengikuti kegiatan PkM sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah kehadiran mereka yang tidak berkurang selama pemaparan materi. Selain itu juga para siswa aktif dalam diskusi dan tanya jawab dan mengikuti pembelajaran dengan serius.

PkM lebih lanjut diharapkan memberikan kontribusi peningkatan keterampilan dalam manajemen sosial media TikTok dan Instragram untuk meningkatkan kunjungan wisata di Pantai Sekotong. Pengenalan pemasaran digital sangat penting dipahami saat ini, karena perkembangan teknologi digital yang meningkat pesat dan kemudahan yang diberikan dalam bidang pemasaran.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Mataram yang telah memberi dukungan **financial** terhadap kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dan pihak SMK Negeri 2 Sekotong yang memberikan fasilitas selama kegiatan ini berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, A. (2022). Ini dia 15 Daftar Pantai di Sekotong Lombok yang Wajib Kamu Tau ! Retrieved December 10, 2023, from \surd Paket Tour Lombok | Wisata dan Liburan | Sewa Mobil Lombok website: <https://www.wisatadilombok.com/2015/01/ini-dia-15-daftar-pantai-di-sekotong.html>
- Camarinha, Ana & Abreu, António & Sousa, Adriana & Cardoso, Ivone & Castro, António. (2023). Communication as a Means of Boosting Tourism: Case Study Santa Maria Da Feira. 10.1007/978-981-19-9960-4_47.
- Ferdianto, J., Hizmi, S., Supardi, S., Wahim, I., Darsa, L. H., & Juanda, J. (2024). Entrepreneurship and Tourism Journal of Management , Entrepreneurship and Tourism. *Journal of Management, Entrepreneurship and Tourism*, 2(1), 104–113.
- Hizmi, S., & Junaid, I. (2023). Sustainable Tourism Management in Sekotong: Potentials and Challenges. *Pusaka : Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 5(2), 156–165. <https://doi.org/10.33649/pusaka.v5i2.258>
- Kaban, Roberto, Sri Novida Sari, and Tri Indah Prasasti. 2021. “Pelatihan Penggunaan Dan Pemanfaatan Google Sites Dalam Mendukung Proses Pembelajaran Di Yayasan Al-Hikmah Tanjung Pura.” *Jurnal Publikasi Pengabdian Kepada Masyarakat* 1(3):1–12.
- Nuriadi, N., Sriwi, A., Widjaya, I. G. N. O., Murianto, M., & Mahsar, L. (2023). Pengembangan Potensi Wisata Bahari Di Dusun Meang Desa Buwun Mas Kecamatan Sekotong Kabupaten Lombok Barat. *Journal Of Responsible Tourism*,

- 2(3), 497–508. <https://doi.org/10.47492/jrt.v2i3.2541>
- Revo M. “Lulusan SMK Paling Banyak Nganggur, Pemerintah Kudu Piye?” *CNBC Indonesia*, cnbcindonesia.com, 8 May 2024, www.cnbcindonesia.com/research/20240508113817-128-536658/lulusan-smk-paling-banyak-nganggur-pemerintah-kudu-piye. Ferdianto, J., Hizmi, S., Supardi, S., Wahim, I., Darsa, L. H., & Juanda, J. (2024). Entrepreneurship and Tourism Journal of Management , Entrepreneurship and Tourism. *Journal of Management, Entrepreneurship and Tourism*, 2(1), 104–113.
- Hizmi, S., & Junaid, I. (2023). Sustainable Tourism Management in Sekotong: Potentials and Challenges. *Pusaka : Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 5(2), 156–165. <https://doi.org/10.33649/pusaka.v5i2.258>
- Nuriadi, N., Sriwi, A., Widjaya, I. G. N. O., Murianto, M., & Mahsar, L. (2023). Pengembangan Potensi Wisata Bahari Di Dusun Meang Desa Buwun Mas Kecamatan Sekotong Kabupaten Lombok Barat. *Journal Of Responsible Tourism*, 2(3), 497–508. <https://doi.org/10.47492/jrt.v2i3.2541>
- Pratika Ayuningtyas, Caecilia Rosma Widiyohening, & Lutfi Ashar Mauludin. (2022). Introduction To Business Correspondence in in-House Training At Smk Nu Gebang. *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Services)*, 6(2), 500–510. <https://doi.org/10.20473/jlm.v6i2.2022.500-510>
- Wildani, S., Yulendra, L., & Sriwi, A. (2023). Strategi Pengembangan Ekowisata Mangrove Di Desa Buwun Mas Kecamatan Sekotong Kabupaten Lombok Barat. *Journal Of Responsible Tourism*, 2(3), 623–634. <https://doi.org/10.47492/jrt.v2i3.2552>