

PENGEMBANGAN SDM BERBASIS KOMUNITAS DI DESA WISATA PONCOKUSUMO: PELATIHAN *SOFT SKILL* KOMUNIKASI DAN *PUBLIC SPEAKING* MENUJU DESTINASI BERKELANJUTAN

Rhiza Eka Purwanto^{1*}, Saudah², Lidiawati³, Irma Mufita Y.⁴

¹Program Studi Destinasi Wisata, Universitas Merdeka Malang

^{2,4}Program Studi Komunikasi, Universitas Merdeka Malang

³Program Studi Sosiologi, Universitas Muhammadiyah Malang

*email korespondensi: rhiza.purwanto@unmer.ac.id

<https://doi.org/10.24071/aa.v8i2.11980>

dikirimkan 21 Maret 2025; diterima 15 Oktober 2025

Abstract

The community-based human resources development in Poncokusumo Tourism Village aimed to improve the capacity and skills of the community to support the sustainable progress of the village as a tourist destination. One of the important activities in this program is training in interpersonal communication, public speaking, and cross-cultural communication. It was held for the local community, especially MSME managers, homestay owners, and tour guides involved in the tourism management and development of the village. This training was carried out to strengthen communication skills between residents and with tourists, increase confidence in conveying information about the village's tourism potential, and build good relationships between the community and visitors. The material provided included basic techniques of effective communication, public speaking, and delivering interesting and clear messages, as well as tourism-related materials. The results showed that the participants experienced significant improvements in public speaking, interpersonal communication skills, and communication between cultures, with 90% of participants were able to answer tourists' questions confidently. This program also has a positive impact on Poncokusumo Tourism Village as a sustainable tourist destination, with more prepared and skilled people in managing interactions with visitors, which in turn increases the village's tourism appeal.

Keywords: cross-cultural communication, interpersonal communication, Poncokusumo Tourism Village, public speaking

PENDAHULUAN

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) berbasis komunitas di desa wisata sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat setempat, memperkuat daya tarik desa wisata, serta mendukung keberlanjutan pembangunan pariwisata yang inklusif dan berkelanjutan. Pengembangan SDM berbasis komunitas di desa wisata mengutamakan pemberdayaan masyarakat setempat. Hal ini menjadi relevan dengan banyaknya kendala, salah satunya adalah yang dihadapi pengelola wisata saat berinteraksi dengan wisatawan yakni kurangnya kepercayaan diri. Dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan penduduk lokal, mereka dapat lebih berperan aktif dalam pengelolaan desa wisata dan memperoleh manfaat ekonomi dari sektor pariwisata. Masyarakat yang terlatih dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wisatawan, mulai dari pengelolaan akomodasi, makanan, panduan wisata, hingga layanan lainnya yang dapat meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendatangkan ulasan positif.

Dengan melibatkan komunitas lokal dalam pengelolaan dan pemeliharaan desa wisata, pengelolaan pariwisata menjadi lebih berkelanjutan. Masyarakat dapat berperan dalam menjaga kelestarian alam dan budaya lokal, yang pada gilirannya dapat mempertahankan daya tarik desa wisata dalam jangka panjang. Berkembangnya desa wisata yang dikelola secara baik dan melibatkan masyarakat lokal dapat meningkatkan pendapatan. Pengembangan SDM yang tepat akan membuka peluang kerja sehingga dapat membantu mengurangi tingkat kemiskinan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa.



Pengembangan SDM berbasis komunitas juga mendukung pelestarian budaya lokal. Masyarakat akan lebih sadar akan pentingnya menjaga dan melestarikan tradisi serta kebudayaan setempat, yang juga menjadi daya tarik bagi wisatawan. Dengan pengembangan SDM yang sesuai dengan kebutuhan desa wisata, banyak peluang pekerjaan baru dapat tercipta, seperti menjadi pemandu wisata, pengelola *homestay*, atau pun pengusaha kuliner.

Secara keseluruhan, pengembangan SDM berbasis komunitas di desa wisata dapat menciptakan sinergi antara pertumbuhan sektor pariwisata dan kesejahteraan masyarakat setempat, yang akan berdampak positif pada pengembangan ekonomi dan sosial desa tersebut. Kegiatan pengabdian ini juga menyoroti potensi yang dimiliki oleh Desa Poncokusumo, khususnya pada UMKM, seperti batik, anyaman, produsen keripik, *homestay*, kebun buah, hingga pemandu wisata. Seluruh pelaku usaha tersebut memiliki keterkaitan dan saling mendukung satu sama lain dalam pengembangan desa.

Sigala (2020) menekankan bahwa komunikasi dalam pariwisata modern tidak lagi bersifat satu arah, melainkan berbentuk interaksi dinamis antara penyedia layanan wisata dan wisatawan. Ia menyebut bahwa pengelola wisata perlu mengembangkan kemampuan komunikasi yang menarik, personal, dan autentik agar dapat membangun *customer engagement* yang kuat di berbagai saluran komunikasi, secara tatap muka maupun media digital. Salah satu kemampuan yang relevan dalam hal ini adalah *public speaking*. Kemampuan *public speaking* atau berbicara di depan umum sangat penting bagi pengelola wisata, terutama dalam urusan mempromosikan wisata desa, berinteraksi dengan wisatawan, serta menjalin hubungan dengan berbagai pihak. Pengelola wisata perlu memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi mengenai destinasi wisata secara jelas dan menarik. *Public speaking* dapat membantu pengelola wisata Desa Poncokusumo untuk berbicara dengan percaya diri dan meyakinkan calon wisatawan tentang keunggulan desa wisata yang dikelola baik terkait keindahan alam, budaya lokal, fasilitas, maupun pengalaman unik yang dapat diperoleh dari wisatawan.

Kemampuan berbicara dengan baik sangat membantu dalam memberikan penjelasan mengenai atraksi wisata, panduan perjalanan, maupun informasi terkait lainnya kepada wisatawan. Hal ini juga berperan dalam menciptakan pengalaman wisata yang lebih menyenangkan dan informatif bagi pengunjung. Selain itu, kemampuan *public speaking* berguna ketika pengelola wisata harus menangani keluhan atau pertanyaan dari wisatawan. Dengan berbicara secara diplomatis dan efektif, pengelola wisata dapat menyelesaikan masalah dengan bijak, menjaga hubungan baik, serta memperbaiki pengalaman wisatawan, bahkan dalam situasi yang menantang. Kemampuan berbicara dengan percaya diri dan meyakinkan dapat membantu membangun kredibilitas dan kepercayaan. Ketika pengelola mampu mengomunikasikan informasi secara jelas dan profesional, wisatawan akan merasa lebih yakin dan nyaman, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas terhadap destinasi wisata tersebut.

Pengelola wisata juga kerap berinteraksi dengan berbagai pihak, seperti pemerintah, lembaga pariwisata, atau mitra bisnis. *Public speaking* sangat penting dalam presentasi atau rapat, seperti ketika menyampaikan visi, misi, dan strategi desa wisata. Kemampuan berkomunikasi yang baik dapat membuka peluang kerjasama, menarik investasi, serta memperluas jaringan yang mendukung perkembangan desa wisata. Pengelola yang memiliki keterampilan berbicara di depan umum dapat lebih mudah menginspirasi dan memotivasi tim atau masyarakat lokal yang terlibat dalam pengelolaan desa wisata. Dengan memberikan pengarahan yang jelas dan penuh semangat, pengelola dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada keberhasilan bersama. Bagi para pemandu wisata, kemampuan berbicara yang baik memungkinkan mereka untuk memberikan informasi yang menarik, mendalam, dan mudah dipahami kepada wisatawan.

Pokdarwis Dewi Kusumo, yang diketuai oleh Bapak Purna Irawan, S.P., merupakan Kelompok Sadar Wisata yang mengelola Desa Wisata Poncokusumo. Desa ini terletak di Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang, Jawa Timur, pada ketinggian 700–1.300 meter di atas permukaan laut. Poncokusumo berperan sebagai pintu gerbang menuju Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Berkat lokasinya yang strategis, Desa Wisata Poncokusumo menawarkan berbagai atraksi wisata alam dan budaya, dengan jumlah pelaku usaha pariwisata dirincikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Pelaku Usaha Pariwisata di Desa Wisata Poncokusumo Tahun 2025

Kategori Usaha	Jumlah
Pokdarwis Dewi Kusumo	22
<i>Homestay</i>	70
Pengrajin batik	3
Petani petik jeruk	5
Pengrajin anyaman	10
Penggiat seni jaranan dor	25
UMKM makanan lokal	5
Jumlah	140

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan karena Desa Wisata Poncokusumo memiliki potensi alam dan budaya yang besar namun masih menghadapi kendala dalam kemampuan komunikasi dan *public speaking* para pelaku wisatanya. Berdasarkan hasil observasi terhadap Pokdarwis Dewi Kusumo, sebagian anggota komunitas belum memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif, kurang percaya diri saat berbicara di depan umum, serta belum mampu mengemas cerita lokal dan kearifan budaya secara menarik untuk wisatawan. Kondisi ini berdampak belum baiknya kualitas pelayanan dan pengalaman wisata yang berpotensi menghambat terwujudnya destinasi berkelanjutan. Oleh karena itu, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan *soft skill* komunikasi dan *public speaking* bagi pelaku wisata agar mereka mampu menjadi komunikator pariwisata yang percaya diri, profesional, dan berkarakter, menumbuhkan kemampuan *storytelling* yang menggugah, serta memperkuat kapasitas SDM berbasis komunitas dalam mendukung keberlanjutan sosial-budaya dan daya saing Desa Wisata Poncokusumo sebagai destinasi unggulan.

METODE PELAKSANAAN

Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan, dilakukan identifikasi kebutuhan pelatihan (*needs assessment*). Pihak Universitas Merdeka Malang melalui LPPM melakukan survei, wawancara, dan diskusi dengan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Dewi Kusumo, agar materi dan narasumber pelatihan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan peserta.

Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peserta kegiatan terdiri atas pemandu wisata, pelaku UMKM, pemilik *homestay*, dan pengelola desa wisata dengan jumlah 35 orang. Kegiatan pengabdian menghadirkan narasumber dari kalangan akademisi dan profesional, yakni Dr. Saudah, M.Si., Irma Mufita Yulistiowati, S.I.Kom., M.I.Kom. (Ilmu Komunikasi), serta Rhiza Eka Purwanto, M.A. (Destinasi Wisata) dari Universitas Merdeka Malang. Penyampaian materi komunikasi interpersonal, *public speaking skill*, dan komunikasi lintas budaya, dilakukan dengan membangun komunikasi dua arah. Dengan demikian, peserta dapat langsung berlatih serta memiliki kesempatan untuk berdiskusi lebih lanjut. Peserta memberikan respons positif terhadap materi yang disampaikan karena dianggap memberikan manfaat besar dan menjadi tanggung jawab bersama untuk diterapkan secara langsung di lapangan. Untuk menguji kemampuan *public speaking* peserta, dilakukan pula praktik secara langsung. Beberapa peserta diminta membawakan materi atau informasi yang paling mereka dipahami, kemudian dilakukan evaluasi secara langsung oleh narasumber. Kegiatan pengabdian juga menerapkan pendekatan praktis melalui simulasi dan *role play*. Penambahan elemen-elemen praktis, seperti latihan berbicara di depan umum dan simulasi situasi layanan pelanggan, membantu peserta mengasah keterampilan komunikasi dalam konteks nyata. Hal tersebut mempersiapkan mereka untuk menghadapi tantangan komunikasi dengan lebih percaya diri. Sebagai aspek praktis, kegiatan pengabdian ini juga menekankan pentingnya penguatan teori yang menjadi dasar peningkatan kompetensi peserta.

Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui penyebaran angket kepuasan peserta. Hasil evaluasi menunjukkan adanya harapan bahwa kegiatan ini dapat diselenggarakan secara berkelanjutan, mengingat tingginya antusiasme peserta yang terlibat dalam setiap aktivitas. Peserta masih memerlukan waktu untuk melakukan praktik secara langsung, khususnya pada materi *public speaking*. Program pelatihan ini juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan keterampilan komunikasi, di mana 90% dari peserta mampu menjawab pertanyaan wisatawan dengan percaya diri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Efektif bagi Pengelola Wisata

Sebagai pengelola dan pelaku usaha pariwisata di desa wisata Poncokusumo, komunikasi yang efektif merupakan aspek krusial dalam pengelolaan wisata terutama dalam menjual produk-produk wisata asli desa wisata Poncokusumo karena berkaitan langsung dengan pelayanan kepada wisatawan dan koordinasi dengan berbagai pihak terkait. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan pengalaman wisatawan serta memperkuat citra destinasi wisata. Menurut Devito (2018), komunikasi yang efektif harus memperhatikan lima prinsip dasar, sebagai berikut.

Tabel 2. Lima Prinsip Dasar Komunikasi yang Efektif

Prinsip Komunikasi	Penjelasan
Kesingkatan (Conciseness)	Hindari informasi yang bertele-tele.
Keterlibatan (Engagement)	Komunikator harus dapat menarik perhatian penerima pesan.
Konsistensi (Consistency)	Pesan yang disampaikan tidak boleh bertentangan.
Empati (Empathy)	Menyesuaikan pesan dengan kondisi audiens.
Feedback	Memastikan pesan diterima dengan benar melalui tanggapan dari lawan bicara.

Seluruh peserta, baik pengelola maupun pelaku usaha pariwisata Desa Poncokusumo, diajak untuk memahami dan mempraktikkan prinsip dasar komunikasi yang efektif (Tabel 2) dan teknik mendengarkan aktif (Tabel 3). Teknik tersebut membantu memahami maksud dan emosi dari pembicara secara berurutan. Menurut Adler dan Proctor (2019), atau kesalahpahaman dalam komunikasi sering terjadi dalam layanan wisata. Untuk mengatasi hal tersebut, Littlejohn dan Foss (2017), menyampaikan beberapa strategi untuk menghindari *miscommunication*, yakni menggunakan bahasa yang sederhana, memastikan kesepahaman, dan adaptasi terhadap perbedaan budaya.

Tabel 3. Teknik Mendengarkan Aktif

Teknik	Penjelasan
Kontak Mata	Menunjukkan perhatian kepada lawan bicara.
Parafrase	Mengulangi inti pesan untuk memastikan pemahaman.
Pemberian Respon	Menggunakan ekspresi verbal dan nonverbal untuk menunjukkan keterlibatan.
Tidak Menginterupsi	Menghindari pemotongan pembicaraan yang dapat menghambat komunikasi.

Keterampilan *public speaking* juga menjadi kemampuan penting bagi pengelola wisata dalam mempromosikan destinasi, menjelaskan informasi kepada wisatawan, dan membangun hubungan dengan pemangku kepentingan. Lucas (2020) mengemukakan bahwa strategi untuk meningkatkan kepercayaan diri dalam berbicara di depan umum meliputi persiapan yang matang, latihan berulang, serta pengelolaan kecemasan menggunakan melalui teknik pernapasan dan visualisasi positif sebelum berbicara. Selain itu, intonasi, bahasa tubuh, dan kontak mata juga merupakan elemen penting dalam *public speaking*. Khairul Anam, warga asli Desa Poncokusumo yang akrab disapa Mbah Rul, merupakan pemilik produk UMKM lokal berbahan dasar singkong (Q-Jo). Ia menyampaikan bahwa:

“Hal terpenting sebagai pelaku usaha UMKM didesa wisata adalah bisa menjual produk unggulan kami, bisa menceritakan secara detail produk kami ke wisatawan, karena kami belum punya ilmunya menjual secara langsung.”

Menurut Mehrabian (2019), intonasi yang dinamis, bahasa tubuh yang terbuka, dan kontak mata yang konsisten dapat meningkatkan efektivitas penyampaian pesan. Pesan yang menarik dan persuasif pesan yang menarik dan persuasif juga perlu memperhatikan struktur yang jelas, penggunaan *storytelling*, serta adanya ajakan untuk bertindak (*call to action*). Salah satu pelaku usaha wisata Poncokusumo yang juga adalah pemilik homestay, Bu Hikmah, menyampaikan pentingnya memiliki pemahaman lintas budaya agar dapat memberikan pelayanan optimal kepada wisatawan dengan berbagai latar belakang. Bu Hikmah menceritakan pengalaman tamu dari Prancis. Ia menghadapi kendala dalam menjelaskan menu dan table manner yang belum dipelajari,

sedangkan tamu tersebut ingin mengajaknya makan bersama di meja yang sama. Menurut Samovar (2017), interaksi lintas budaya dalam komunikasi dapat diperkuat melalui kesadaran budaya, fleksibilitas dalam berkomunikasi, serta menghindari stereotipe. Pelayanan yang menghormati keberagaman budaya dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

Menurut Reisinger (2019), pelayanan lintas budaya dapat diwujudkan menggunakan sapaan yang tepat dan memahami cara penyambutan yang sesuai dengan budaya wisatawan. Penyesuaian layanan terhadap preferensi budaya juga penting, misalnya dengan menyediakan makanan halal untuk wisatawan muslim, memahami etika makan wisatawan Asia, serta menghindari gestur yang mungkin menyinggung, karena tidak semua gestur memiliki makna yang sama di setiap budaya. Keterampilan komunikasi yang diperoleh tersebut akan memudahkan seseorang berpindah dari pandangan yang monokultural terhadap interaksi manusia ke pandangan multikultural. Hal lain yang tidak kalah penting adalah kemampuan *storynomics*. Dalam konteks pariwisata, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) Indonesia pada pertengahan tahun 2021 mendefinisikan *storynomics tourism* sebagai pendekatan yang mengedepankan narasi, konten kreatif, dan budaya hidup (*living culture*), serta memanfaatkan kekuatan budaya sebagai identitas utama destinasi wisata. Pendekatan ini bertujuan menciptakan keterlibatan emosional dengan audiens melalui narasi yang kuat, sehingga dapat mendorong keputusan pembelian atau kunjungan wisata. Narasi dalam *storynomics* bersifat unik, tidak bersifat umum, dan memiliki dampak signifikan terhadap perkembangan ekonomi destinasi wisata.



Gambar 1. Narasumber dan Ketua Pokdarwis Dewi Kusumo Bapak Purna Irawan (nomor satu sebelah kiri) di Pelatihan *soft skill* Komunikasi dan *Public Speaking* di Desa Wisata Puncokusumo (dokumentasi pribadi, 2025)



Gambar 2. Peserta Mengikuti Pelatihan *Soft Skill* Komunikasi dan *Public Speaking* Secara Aktif dan Antusias (dokumentasi pribadi, 2025)

Ucapan Terima Kasih

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada pihak Universitas Merdeka Malang yang berkolaborasi dengan kelompok masyarakat Pokdarwis Dewi Kusumo serta warga pelaku usaha pariwisata Desa Wisata Poncokusumo Kabupaten Malang, yang telah menyelenggarakan kegiatan Pelatihan *Soft Skill* Komunikasi dan *Public Speaking* Menuju Destinasi Berkelanjutan dengan sangat baik dan antusias.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pelatihan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) berbasis komunitas di Desa Wisata Poncokusumo, dengan fokus pada *soft skill* komunikasi, *public speaking*, dan pemahaman lintas budaya, telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pengembangan desa sebagai destinasi wisata yang berkelanjutan, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan waktu latihan, kesulitan peserta dalam praktik, serta fasilitas pendukung yang kurang memadai. Beberapa poin utama yang dapat disimpulkan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut.

1. **Peningkatan kualitas komunikasi dan pelayanan wisata.** Pelatihan ini meningkatkan keterampilan komunikasi masyarakat desa yang memungkinkan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wisatawan. Hal ini mendukung terciptanya pengalaman wisata yang lebih menyenangkan dan berkesan, serta mendorong pengunjung untuk berkunjung kembali.
2. **Pemberdayaan komunitas lokal seperti Kelompok Sadar Wisata Dewi Kusumo.** Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pelatihan, kegiatan ini memperkuat rasa kepedulian terhadap pengembangan desa wisata. Partisipasi aktif dari penduduk desa dalam pembelajaran dan pengembangan diri menjadi salah satu pilar utama dalam mencapai keberlanjutan destinasi wisata.
3. **Peningkatan daya saing desa wisata.** Kemampuan komunikasi yang lebih baik, termasuk *public speaking*, membantu masyarakat untuk lebih efektif dalam mempromosikan potensi wisata desa. Hal ini dapat meningkatkan daya saing Desa Poncokusumo di pasar wisata lokal dan nasional, menjadikannya destinasi yang lebih menarik bagi wisatawan.
4. **Pengembangan SDM yang mandiri dan berkualitas.** Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan kemampuan komunikasi, tetapi juga memberikan keterampilan yang bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari. Dengan keterampilan tersebut, masyarakat desa menjadi lebih percaya diri, mandiri, dan mampu beradaptasi dengan berbagai tantangan dalam kehidupan sosial dan ekonomi. Pelatihan ini terbukti meningkatkan keterampilan komunikasi peserta, yang ditunjukkan oleh 90% peserta mampu menjawab pertanyaan wisatawan dengan percaya diri.
5. **Dukungan terhadap destinasi wisata berkelanjutan.** Program pelatihan ini sejalan dengan tujuan menciptakan desa wisata yang berkelanjutan, baik dari segi lingkungan, sosial, maupun ekonomi. Masyarakat yang terlatih dalam berkomunikasi dan berbicara di depan umum akan lebih mampu mengedukasi wisatawan tentang budaya lokal serta pentingnya menjaga kelestarian alam.

Adapun beberapa saran bagi Kelompok Sadar Wisata Dewi Kusumo, paguyuban pemilik *homestay*, dan pelaku usaha wisata antara lain sebagai berikut.

1. **Pengembangan pelatihan lanjutan.** Setelah pelatihan dasar tentang komunikasi dan *public speaking*, para pelaku usaha wisata disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan lanjutan yang lebih spesifik dan mendalam, misalnya, pelatihan keterampilan berbicara di depan audiens yang lebih besar, teknik negosiasi, serta cara menangani keluhan wisatawan secara efektif. Kegiatan seperti ini dapat membantu peserta untuk lebih siap menghadapi berbagai situasi dalam dunia pariwisata.
2. **Peningkatan fokus pada teknologi dan media sosial.** Seiring dengan berkembangnya teknologi dan media sosial, penting untuk meningkatkan keterampilan dalam memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan desa wisata. Peserta pelatihan dapat diajarkan cara membuat konten menarik, menggunakan platform digital untuk pemasaran, dan berkomunikasi dengan audiens yang lebih luas secara efektif.
3. **Evaluasi dan umpan balik secara berkala.** Agar kegiatan pelatihan tetap relevan dan efektif, evaluasi secara berkala penting untuk dilakukan setelah sesi pelatihan. Umpan balik dari peserta dapat digunakan untuk memperbaiki dan menyesuaikan materi pelatihan agar lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini juga memungkinkan penyelenggara menilai dampak pelatihan dalam kehidupan nyata.
4. **Penguatan program pendampingan atau pembinaan pasca pelatihan.** Selain pelatihan langsung, penting untuk menyediakan dukungan berkelanjutan bagi peserta melalui program *mentoring* atau pembinaan setelah pelatihan. Program tersebut dapat berupa pertemuan rutin atau diskusi kelompok untuk

berbagi pengalaman dan tantangan, serta mendapatkan bimbingan lebih lanjut dalam mengimplementasikan keterampilan yang telah dipelajari.

DAFTAR REFERENSI

- Adler, R. B., & Proctor, R. F. (2019). *Communicating effectively*. McGraw-Hill.
- Devito, J. A. (2018). *The interpersonal communication book*. Pearson Education.
- Kementerian Pariwisata RI. (2021). *Mengenal storynomics tourism, gaya baru mempromosikan pariwisata*
<https://kemenparekraf.go.id/mengenal-storynomics-tourism-gaya-baru-mempromosikan-pariwisata>
- Kementerian Pariwisata RI. (2023). *Desa Wisata Poncokusumo*. Jadesta - Jaringan Desa Wisata Indonesia.
<https://jadesta.kemenparekraf.go.id/>
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2017). *Theories of human communication*. Waveland Press.
- Lucas, S. E. (2020). *The art of public speaking*. McGraw-Hill.
- Mehrabian, A. (2019). *Silent messages: Implicit communication of emotions and attitudes*. Wadsworth.
- Reisinger, Y. (2019). *International tourism: Cultures and behavior*. Routledge.
- Samovar, L. A., Porter, R. E., McDaniel, E. R., & Roy, C. S. (2017). *Communication between cultures* (9th Edition). Cengage Learning.
- Sigala, M. (2020). *Social media and customer engagement in the tourism industry: Emerging research directions*. *Current Issues in Tourism*, 23(7), 795–802.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1678577>