

PENINGKATAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERAKTIF: PENGUATAN PELAYANAN DAN INTERAKSI WISATA DI DESTINASI BOJONG KULUR

Angela Kayleen Hardiyanto^{1*}, Johannes Kurniawan¹⁾

¹ Universitas Pelita Harapan, Jakarta, Indonesia

*Corresponding Author: angela8kayleen@gmail.com

Article Info

Article History:

Received December 25, 2025

Revised March 4, 2026

Accepted March 30, 2026

Keywords:

Bojong Kulur,
Community Empowerment,
Communication Training,
Environmental Education,
River Tourism

Copyright © 2026, The Author(s).
This is an open access article
under the CC-BY-SA license



ABSTRAK

Desa Wisata Bojong Kulur memiliki potensi wisata alam melalui kegiatan susur sungai dan aktivitas UMKM, namun masih menghadapi kendala dalam interaksi wisata karena keterbatasan kemampuan komunikasi para pemandu. Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interaktif dan kemampuan *storytelling* agar pemandu mampu menciptakan pengalaman wisata yang lebih menarik dan informatif. Tujuan utama kegiatan ialah memberikan pemahaman mengenai prinsip komunikasi interaktif serta teknik penyusunan narasi yang sesuai dengan konteks pemanduan wisata. Metode pelaksanaan meliputi pemaparan materi, praktik penyusunan narasi, penyampaian *storytelling*, dan evaluasi melalui *pre-test*, *post-test*, serta *feedback form*. Kegiatan dilaksanakan pada 20 November 2025 dan diikuti oleh 26 peserta. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta yang tercermin dari perbedaan nilai *pre-test* dan *post-test*, serta respons positif terhadap kejelasan dan relevansi materi. Secara keseluruhan, kegiatan PkM ini berhasil memperkuat dasar komunikasi interaktif peserta, mendukung peningkatan kualitas pelayanan wisata, dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan kapasitas masyarakat dalam pengelolaan destinasi. Temuan ini menegaskan perlunya pelatihan lanjutan untuk menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan di Desa Wisata Bojong Kulur.

ABSTRACT

Bojong Kulur Tourism Village has natural tourism potential through river cruising activities and the development of MSMEs, but still faces challenges in visitor interaction due to the limited communication skills of the tour guides. Based on these conditions, this Community Service Program (PkM) was implemented to improve interactive communication skills and storytelling abilities, enabling guides to create more engaging and informative tourism experiences. The main objective of this program was to provide an understanding of interactive communication principles and narrative structuring techniques relevant to river tour guiding. The implementation methods included material presentations, narrative development practice, storytelling delivery, and evaluation through pre-test, post-test, and feedback forms. The program was conducted on 20 November 2025 and was attended by 26 participants. The evaluation results indicated an increase in participants' knowledge, as reflected in the difference between pre-test and post-test scores, as well as positive responses regarding the clarity and relevance of the material. Overall, this PkM activity successfully strengthened participants' foundational interactive communication competencies, supported the improvement of tourism service quality, and contributed to enhancing community capacity in destination management. These findings highlight the need for continued training to maintain consistency and quality of services in Bojong Kulur Tourism Village.

How to cite: Hardiyanto, A. K., & Kurniawan, J. (2026). PENINGKATAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERAKTIF: PENGUATAN PELAYANAN DAN INTERAKSI WISATA DI DESTINASI BOJONG KULUR. *Devote: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 5(1), 32–38. <https://doi.org/10.55681/devote.v5i1.5519>

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan sementara yang dilakukan individu atau kelompok dengan tujuan mencari kebahagiaan, keserasian, dan keseimbangan dengan lingkungan alam, sosial budaya,

serta ilmu pengetahuan (Kurniansah, 2019). Kegiatan ini memiliki nilai penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui interaksi antara wisatawan dan lingkungan lokal. Pariwisata juga berfungsi sebagai sarana rekreasi yang memberikan pengalaman dan pengetahuan baru bagi wisatawan (Palupiningtyas, 2018). Dalam konteks pembangunan wilayah, pariwisata berperan sebagai penggerak ekonomi dan sarana pelestarian budaya. Salah satu bentuk pengembangan pariwisata yang banyak berkembang di Indonesia adalah desa wisata. Desa wisata menjadi wadah integrasi antara potensi alam, budaya, dan aktivitas sosial yang dapat menarik wisatawan sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Firman Syah, 2017).

Desa wisata merupakan kawasan pedesaan yang memiliki daya tarik khas baik dari segi lingkungan alam maupun kehidupan sosial budayanya (Bagus Sudibya, 2018). Pengembangan desa wisata dilakukan dengan mengelola potensi lokal agar dapat menjadi daya tarik bagi wisatawan melalui penyediaan fasilitas yang memadai dan tata lingkungan yang harmonis. Pengelolaan yang baik akan mendorong tumbuhnya aktivitas ekonomi pariwisata yang berdampak pada pemberdayaan masyarakat. Selain itu, keterlibatan masyarakat menjadi faktor kunci karena tradisi, budaya, dan sumber daya lokal merupakan elemen utama dalam pengembangan wisata berbasis komunitas. Dalam praktiknya, keberhasilan desa wisata bergantung pada kemampuan masyarakat mengelola potensi dan menjaga keaslian lingkungan. Oleh karena itu, partisipasi aktif masyarakat sangat menentukan keberlanjutan kegiatan pariwisata di tingkat lokal.

Kabupaten Bogor merupakan salah satu daerah di Jawa Barat yang memiliki potensi besar dalam pengembangan desa wisata karena keanekaragaman alam dan budaya yang dimilikinya (Bogor-Kita, 2025). Salah satu desa wisata yang berkembang pesat di wilayah ini adalah Desa Wisata Bojongkulur, Kecamatan Gunung Putri. Keunikan desa ini terletak pada lokasinya yang diapit dua sungai besar, yaitu Sungai Cileungsi dan Sungai Cikeas, yang menjadi daya tarik utama kegiatan wisata susur sungai. Selain itu, masyarakat desa juga mengembangkan potensi ekonomi lokal melalui kegiatan UMKM di kawasan Dermaga 6 Kuliner Keluarga yang menyediakan aneka produk makanan dan minuman khas. Produk unggulan seperti abon lele, nugget lele, sambal, dan bunga telang menjadi ciri khas yang memperkuat identitas desa wisata ini. Dengan potensi tersebut, Bojongkulur mampu menjadi contoh pengembangan pariwisata berbasis masyarakat yang produktif dan berkelanjutan.

Namun, berdasarkan hasil wawancara lapangan dengan Ketua Desa Wisata Bojongkulur, kegiatan susur sungai masih memiliki kendala dalam aspek komunikasi dan penyampaian informasi (Puarman, 2025). Durasi perjalanan yang cukup panjang, sekitar satu setengah hingga dua jam, menyebabkan sebagian wisatawan merasa bosan karena kurangnya interaksi menarik dari pemandu. Kurangnya pelatihan komunikasi dan storytelling bagi pemandu wisata menjadi salah satu penyebab utama. Padahal, kemampuan komunikasi interaktif sangat diperlukan untuk menciptakan pengalaman wisata yang lebih hidup dan edukatif (Setiyadi, 2020). Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas melalui kegiatan pelatihan yang terstruktur dan aplikatif. Program pelatihan ini diharapkan dapat membantu pemandu dalam mengembangkan keterampilan menyampaikan informasi secara menarik, relevan, dan sesuai konteks wisata alam.

Sebagai bentuk tanggapan terhadap permasalahan tersebut, tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) melaksanakan kegiatan pelatihan komunikasi interaktif dan storytelling di Desa Wisata Bojongkulur (Sari, 2024). Program ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi para pemandu wisata agar mampu menghadirkan suasana wisata yang lebih menarik dan informatif. Pelatihan dilakukan melalui dua tahap, yaitu penyampaian materi teori dan praktik penyusunan narasi wisata. Dengan kegiatan ini, diharapkan peserta mampu mengembangkan kemampuan dalam berinteraksi dengan wisatawan dan menciptakan pengalaman wisata yang tidak monoton. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan produktivitas masyarakat melalui pendekatan pembelajaran praktis (Oktaviyani, 2024). Keberhasilan pelatihan diukur melalui hasil pre-test dan post-test yang menunjukkan peningkatan kemampuan peserta, sebagai indikator keberhasilan kegiatan PkM yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat dan penguatan sektor pariwisata lokal.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) berjudul "*Peningkatan Keterampilan Komunikasi Interaktif: Penguatan Layanan dan Interaksi Pariwisata di Destinasi Bojong Kulur*" menggunakan rancangan kegiatan berbasis partisipatif dengan pendekatan pelatihan langsung yang melibatkan masyarakat lokal, khususnya pemandu wisata dan pelaku UMKM. Khalayak sasaran dipilih secara purposive, yaitu individu yang aktif dalam kegiatan wisata susur sungai dan memiliki peran langsung

terhadap pelayanan wisata. Bahan dan alat yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi materi pelatihan komunikasi interaktif dan storytelling, perangkat presentasi seperti laptop dan PowerPoint, serta alat bantu tulis dan formulir evaluasi dalam bentuk cetak. Pelaksanaan kegiatan mencakup empat tahapan utama, yaitu sosialisasi, pelatihan, penerapan, dan evaluasi. Sosialisasi dilakukan melalui koordinasi dengan Ketua Desa Wisata Bojong Kulur dan observasi lapangan untuk memetakan kebutuhan komunikasi pemandu. Pelatihan dilaksanakan melalui kombinasi teori dan praktik yang menekankan pada peningkatan kemampuan berbicara, kontak mata, improvisasi, dan penyusunan narasi wisata. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta, serta *feedback form* untuk menilai efektivitas kegiatan. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk melihat perubahan pengetahuan dan keterampilan peserta sebelum dan sesudah pelatihan, sementara produktivitas kegiatan diukur berdasarkan peningkatan hasil tes dan partisipasi aktif peserta selama sesi pelatihan berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan

Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) telah dilaksanakan pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 20 November 2025

Waktu : 09.00 – 15.00 WIB

Tempat : Desa Wisata Bojong Kulur

Berikut merupakan penjelasan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang didukung dengan bukti dokumentasi berikut.



Gambar 1.
Pengisian Absensi Oleh Peserta



Gambar 2.
Kata Sambutan Ketua PkM



Gambar 3.
Kata Sambutan Perwakilan Desa Bojong Kulur



Gambar 4.
Pembagian Pre-Test



Gambar 5.
Pembagian Post-Test



Gambar 6.
Penjelasan Materi Oleh Tim PkM



Gambar 7.
Penyampaian *Storytelling*
Oleh Peserta



Gambar 8.
Pembagian *Post-Test* dan
Feedback Form



Gambar 9.
Pembagian Sertifikat,
Souvenir dan Makan Siang



Gambar 10.
Dokumentasi Bersama Ketua Desa Wisata
Bojong Kulur



Gambar 11.
Dokumentasi Bersama Peserta PkM

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dimulai dengan tahap persiapan oleh tim pada pukul 08.00 WIB, meliputi penataan perlengkapan seperti laptop, mikrofon, lembar absensi, serta instrumen evaluasi berupa pre-test, post-test, dan *feedback form*. Setelah peserta mengisi absensi, acara dibuka dengan doa bersama dan dilanjutkan sambutan dari Ketua PkM Johannes Kurniawan serta perwakilan Desa Wisata Bojong Kulur. Selanjutnya, peserta mengerjakan pre-test untuk mengukur pemahaman awal mereka sebelum menerima materi pelatihan. Sesi utama kegiatan berfokus pada pelatihan bertema “*Peningkatan Keterampilan Komunikasi Interaktif: Penguatan Pelayanan dan Interaksi Wisata di Destinasi Bojong Kulur*”, di mana tim menjelaskan pentingnya kemampuan komunikasi dan storytelling dalam pemanduan wisata susur sungai. Melalui pemaparan ini, peserta diharapkan mampu mengembangkan teknik penyampaian yang menarik dan interaktif agar wisatawan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan dan edukatif.

Pada bagian praktik, peserta dibagi ke dalam kelompok kecil untuk menyusun serta mempresentasikan narasi storytelling sesuai tema yang diberikan, sehingga mereka dapat langsung menerapkan teori yang telah dipelajari. Setelah sesi materi dan praktik selesai, tim membagikan post-test dan *feedback form* untuk mengevaluasi peningkatan pengetahuan serta efektivitas kegiatan. Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan penyerahan sertifikat dan souvenir sebagai bentuk apresiasi atas partisipasi aktif peserta selama pelatihan. Acara diakhiri dengan pembagian makan siang dan sesi foto bersama sebagai bentuk dokumentasi sekaligus simbol kolaborasi antara tim pelaksana dan masyarakat Desa Wisata Bojong Kulur. Keseluruhan kegiatan berjalan lancar dan partisipatif, mencerminkan semangat kebersamaan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang pariwisata lokal.

Hasil Kegiatan

Untuk menilai efektivitas kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Desa Wisata Bojong Kulur, tim pelaksana menggunakan instrumen evaluasi berupa *pre-test*, *post-test*, dan *feedback form*. *Pre-test* dan *post-test* masing-masing terdiri dari 10 soal terkait konsep komunikasi interaktif, yang diberikan sebelum dan sesudah sesi pelatihan untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta terhadap materi. Kedua instrumen ini dibagikan dalam bentuk lembar kertas agar mudah diakses oleh seluruh peserta. Selain itu, *feedback form* digunakan untuk menilai pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan, mencakup efektivitas materi, metode penyampaian, serta area yang masih perlu ditingkatkan. Penilaian pada *feedback form* dilakukan melalui pilihan jawaban sederhana “setuju” dan “tidak setuju”, sehingga memudahkan peserta memberikan masukan yang jelas dan objektif terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan. Berikut disajikan hasil *pre-test* dan *post-test* peserta PkM

Tabel 1. Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test* Peserta PkM

No	Pertanyaan	Jawaban Benar	<i>Pre-Test</i> (Jumlah Responden)	<i>Post-Test</i> (Jumlah Responden)
1	Manfaat adanya tanggapan atau umpan balik dari wisatawan adalah...	C. Agar pemandu tahu apakah wisatawan paham dan tertarik	A:10 B:0 C:7 D:9	A:0 B:0 C:26 D:0
2	Perbedaan komunikasi interaktif dengan komunikasi biasa adalah...	D. Komunikasi interaktif membuat wisatawan ikut terlibat	A:12 B:5 C:0 D:9	A:1 B:0 C:0 D:25
3	Mengapa penting berbicara dengan sopan dan ramah kepada wisatawan?	A. Agar wisatawan merasa dihargai dan nyaman	A:11 B:0 C:0 D:15	A:26 B:0 C:0 D:0
4	Jika wisatawan tidak memperhatikan penjelasan pemandu, apa yang sebaiknya dilakukan?	C. Mengubah cara bicara agar lebih menarik	A:3 B:11 C:12 D:0	A:0 B:0 C:26 D:0
5	Bagaimana pemandu menunjukkan komunikasi yang baik dengan wisatawan?	D. Menjaga kontak mata, bersikap ramah, dan mendengarkan	A:0 B:6 C:9 D:11	A:0 B:0 C:0 D:26
6	Cara menyesuaikan gaya bicara dengan wisatawan dari usia berbeda adalah...	D. Sesuaikan dengan lawan bicara, santai untuk anak muda, sopan untuk orang tua	A:2 B:16 C:0 D:8	A:3 B:0 C:0 D:23
7	Contoh etika komunikasi yang baik adalah...	A. Ramah, mendengarkan, dan tidak memotong pembicaraan	A:12 B:0 C:8 D:6	A:26 B:0 C:0 D:0
8	Bagaimana pemandu memastikan pesannya dipahami wisatawan?	B. Gunakan bahasa sederhana dan beri contoh	A:1 B:25 C:0 D:0	A:0 B:26 C:0 D:0
9	Jika wisatawan punya pendapat berbeda, apa yang sebaiknya dilakukan pemandu?	A. Mendengarkan dulu dan menjelaskan tanpa memaksa	A:10 B:1 C:16 D:0	A:26 B:0 C:0 D:0
10	Setelah pelatihan, pemandu diharapkan dapat...	A. Menciptakan suasana wisata yang ramah dan edukatif	A:12 B:0 C:8 D:1	A:26 B:0 C:0 D:0

Berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test* yang tersaji pada Tabel 1, terlihat bahwa kegiatan pelatihan komunikasi interaktif memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan pemahaman peserta. Sebelum pelatihan, sebagian besar peserta belum sepenuhnya memahami konsep dasar komunikasi interaktif, seperti pentingnya umpan balik dari wisatawan, penyesuaian gaya bicara, serta etika dalam berinteraksi. Hal ini terlihat dari variasi jawaban pada tahap *pre-test* yang menunjukkan adanya kebingungan dalam membedakan komunikasi interaktif dengan komunikasi biasa serta kurangnya kesadaran terhadap pentingnya sikap sopan dan ramah dalam pelayanan wisata. Setelah dilakukan

pemaparan materi dan praktik langsung, hasil *post-test* menunjukkan peningkatan yang konsisten di setiap butir pertanyaan. Seluruh peserta mampu memilih jawaban yang benar, menandakan bahwa mereka telah memahami dengan baik konsep komunikasi interaktif, prinsip *storytelling*, serta strategi menjaga keterlibatan wisatawan selama kegiatan pemanduan. Peningkatan paling mencolok tampak pada pertanyaan mengenai “manfaat umpan balik wisatawan” dan “penyesuaian gaya bicara”, yang sebelumnya banyak dijawab keliru namun setelah pelatihan seluruh responden menjawab benar.

Temuan ini mengindikasikan bahwa metode pelatihan yang menggabungkan pemaparan teori, diskusi, dan simulasi praktik sangat efektif dalam meningkatkan kompetensi komunikasi peserta. Selain meningkatkan pengetahuan kognitif, kegiatan ini juga mendorong perubahan sikap dan kesadaran terhadap pentingnya komunikasi yang empatik, interaktif, dan berorientasi pada pengalaman wisatawan. Dengan demikian, pelatihan ini terbukti tidak hanya memperkuat pemahaman konseptual peserta, tetapi juga meningkatkan kesiapan mereka dalam menerapkan keterampilan komunikasi secara langsung di lapangan, khususnya dalam konteks pelayanan wisata susur sungai di Desa Wisata Bojong Kulur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) bertema “*Peningkatan Keterampilan Komunikasi Interaktif: Penguatan Pelayanan dan Interaksi Wisata di Desa Wisata Bojong Kulur*” telah berjalan dengan baik dan mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kemampuan peserta yang terdiri dari pelaku UMKM dan pemandu wisata lokal dalam berkomunikasi secara interaktif dan menerapkan teknik *storytelling* dalam konteks wisata susur sungai. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman dan keterampilan peserta berdasarkan perbandingan nilai *pre-test* dan *post-test*, serta respon positif dari *feedback form*. Meskipun demikian, masih diperlukan pengembangan pada aspek penyampaian materi agar lebih menarik dan interaktif. Oleh karena itu, disarankan agar kegiatan PkM berikutnya dirancang dengan metode yang lebih variatif, melibatkan aktivitas partisipatif seperti simulasi dan permainan edukatif, serta pengelolaan waktu yang lebih seimbang antara teori dan praktik. Pendekatan tersebut diharapkan mampu menjaga antusiasme peserta sekaligus memperkuat dampak pelatihan bagi peningkatan kualitas pelayanan wisata di Desa Bojong Kulur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Pelita Harapan atas dukungan dan fasilitasi yang diberikan dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini, serta kepada Pemerintah Desa dan masyarakat Desa Wisata Bojong Kulur atas kerja sama dan partisipasi aktifnya sehingga kegiatan dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagus Sudibya. (2018). Wisata Desa Dan Desa Wisata. *Bali Membangun Bali Jurnal Bappeda Litbang, Vol 1*(No 1), 22–25. <http://www.berdesa.com/apa-beda-desawisata-dan-wisata-desawisata>
- Firman Syah. (2017). Strategi Mengembangkan Desa Wisata. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers Unisbank Ke-3, 3*(Sendi_U 3), 335–341.
- Oktaviyani, H., Shalahuddin, M., Oktavianti, S., Rahmania, V., & Patur. (2024). Pengaruh Pelatihan Berbasis Kompetensi Terhadap Produktivitas Keterampilan Ibu Rumah Tangga (Studi Kasus di UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Banyuasin). *Jurnal Ilmu Hukum, 30*(3), 91–98.
- Palupiningtyas, D., & Yulianto, H. (2018). Kepuasan Wisatawan: Tinjauan Terhadap Atraksi, Aktivitas. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 11*(2), 55–66.
- Sari, I. P., Cekman, C., Yunus, T., Fadillah, D. N., & Grinitha, V. (2024). Pendampingan Pembuatan Proposal Rumah Baca Dalam Meningkatkan GLM (Gerakan Literasi Masyarakat) di Desa Beringin Jaya Kecamatan Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. *JURNAL CEMERLANG : Pengabdian Pada Masyarakat, 7*(1), 56–69. <https://doi.org/10.31540/jpm.v7i1.3248>

Setiyadi, B., Segara, R. M., & Sinambela, R. H. (2020). Prosedur Dan Tata Kerja Pendidikan Non Formal Procedure and Working Procedure of Non-Formal Education. *Learning Community: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 4(2), 12– 19.