

ABSTRAK

Heni Mulyani: Aktivitas *Public Speaking* Pemandu Wisata dalam Membentuk Kredibilitas Layanan Wisata

Aktivitas *public speaking* pemandu wisata merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam layanan wisata berbasis *walking tour* yang mengandalkan penyampaian cerita secara langsung kepada wisatawan. Dalam layanan wisata seperti ini, pemandu wisata sebagai komunikator utama di lapangan selain menyampaikan informasi wisata, mereka juga yang membentuk kesan dan pengalaman wisata yang menyenangkan di benak pengguna layanan. Hal ini terlihat pada layanan wisata Cerita Bandung, layanan wisata di Kota Bandung, yang menggunakan *public speaking* untuk menyampaikan cerita sejarah lokal kepada wisatawan. Cara pemandu wisata menyampaikan materi wisata di lapangan ikut membangun kredibilitas layanan di mata pengguna layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat aktivitas *public speaking* pemandu wisata Cerita Bandung dalam membangun kredibilitas layanan dengan menggunakan teori *Communication Competence* dari Spitzberg dan Cupach, yang terdiri dari *skill* (keterampilan), *knowledge* (pengetahuan), dan *motivation* (motivasi). Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivistik dengan metode kualitatif deskriptif yang menggambarkan fenomena secara mendalam. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pemandu wisata Cerita Bandung dan pengguna layanan wisata Cerita Bandung sebagai pihak yang menerima layanan wisata.

Hasil penelitian menunjukkan aktivitas *public speaking* pemandu wisata Cerita Bandung ditunjukkan melalui kompetensi komunikasi yang baik, hasil ini terlihat melalui tiga aspek, yaitu: (1) *Skill* (keterampilan) pemandu wisata, (2) *Knowledge* (pengetahuan) pemandu wisata, dan (3) *Motivation* (motivasi) pemandu wisata. Ketiga aspek ini berkontribusi dalam membentuk kredibilitas layanan, di mana *skill* membentuk kehandalan, *knowledge* membentuk keahlian, dan *motivation* membentuk daya tarik layanan wisata di mata pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, aktivitas *public speaking* pemandu wisata Cerita Bandung berkontribusi dalam pembentukan kredibilitas layanan wisata, melalui kompetensi komunikasi yang dimiliki dan ditunjukkan oleh pemandu wisata ketika kegiatan wisata berlangsung.

Kata Kunci: *Public Speaking*, Kompetensi Komunikasi, Kredibilitas Layanan, Pemandu Wisata, Cerita Bandung.

ABSTRACT

Heni Mulyani: Tour Guides' Public Speaking Activities in Building the Credibility of Tourism Services

Tour guides' public speaking activities are an integral part of walking tour based tourism services that rely on conveying stories directly to tourists. In tourism services like this, tour guides serve as the primary communicators on site in addition to conveying tourism information, they are also the ones who shape positive impressions and enjoyable travel experiences in the minds of service users. This is evident in the Cerita Bandung tourism service a tour service in the city of Bandung which uses public speaking to convey local historical stories to tourists. The way tour guides present tourism content on-site helps build the service's credibility in the eyes of service users.

This study aims to examine the public speaking activities of Cerita Bandung tour guides in building service credibility using Spitzberg and Cupach's Communication Competence theory, which consists of skills, knowledge, and motivation. This study employs a constructivist paradigm with a descriptive qualitative method that provides an in-depth description of the phenomenon. Data collection techniques included interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of Cerita Bandung tour guides and users of Cerita Bandung's tourism services as the recipients of those services.

The research results show that the public speaking activities of Cerita Bandung tour guides are demonstrated through strong communication competencies these results are evident in three aspects, namely: (1) the tour guides' skills, (2) their knowledge, and (3) their motivation. These three aspects contribute to building the credibility of the service, where skills build reliability, knowledge builds expertise, and motivation builds the appeal of the tourism service in the eyes of service users.

Based on the research results, the public speaking activities of Cerita Bandung tour guides contribute to building the credibility of tourism services through the communication competencies they possess and demonstrate during tour activities.

Keywords: *Public Speaking, Communication Competence, Service Credibility, Tour Guide, Cerita Bandung.*