

Improving Speaking Skills in Public Speaking Training for PT Telkom Sulbagteng Employees

Sumarni Zainuddin^{1*}, Donal Adrian², Muhammad Khairil³, Muhammad Wahid⁴, A. Febri Herawati N⁵, Giska Mala Rahmarini⁶, Pusparani Sahran Putri⁷, Achmad Herman⁸, Fadhliah⁹, Sitti Chaeriah Ahsan¹⁰, Moch. Rezky Ramadhan¹¹, Magfirah Atsari Ayu Fadli¹²

Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Tadulako Palu

Corresponding Author: Sumarni Zainuddin sumarnijuraj@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Public Speaking, Communication Skills, Employees

Received : 12, February

Revised : 12, March

Accepted: 12, April

©2026 Zainuddion, Adrian, Khairil, Wahid, Herawati N, Rahmarini, Putri, Herman, Fadhliah, Ahsan, Ramadhan, Fadli : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Public speaking is the most important part of the professional skills of everyone who works in an organization such as PT. Telkom Sulbagteng. Every employee has an obligation to be able to implement public speaking properly. The results show that improving speaking skills to many people can take part in public speaking training which is trained directly by lecturers of the Communication Studies Study Program, Tadulako University as a presenter for employees of PT. Telkom Sulbagteng. The training teaches theory and practice how to speak in public well which can be done face-to-face and using social media. The presenter directly practices the process of sending ideas to the recipient of the message by involving three main aspects of verbal communication, known as the 3Rs: Verbal, Vocal, and Visual. It is also a strategy in grabbing the attention of the audience or the recipient of the message.

Meningkatkan Keterampilan Berbicara dalam Pelatihan Public Speaking pada Karyawan PT Telkom Sulbagteng

Sumarni Zainuddin^{1*}, Donal Adrian², Muhammad Khairil³, Muhammad Wahid⁴, A. Febri Herawati N⁵, Giska Mala Rahmarini⁶, Pusparani Sahran Putri⁷, Achmad Herman⁸, Fadhliah⁹, Sitti Chaeriah Ahsan¹⁰, Moch. Rezky Ramadhan¹¹, Magfirah Atsari Ayu Fadli¹²

Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Tadulako Palu

Corresponding Author: Sumarni Zainuddin sumarnijuraj@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Public Speaking, Keterampilan Komunikasi, Karyawan

Received : 12, Februari

Revised : 12, Maret

Accepted: 12, April

©2026 Zainuddion, Adrian, Khairil, Wahid, Herawati N, Rahmarini, Putri, Herman, Fadhliah, Ahsan, Ramadhan, Fadli : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRAK

Berbicara di depan umum adalah bagian terpenting dari keterampilan profesional setiap orang yang bekerja dalam sebuah organisasi seperti di PT. Telkom Sulbagteng. Setiap karyawan memiliki kewajiban untuk bisa menerapkan public speaking dengan baik. Hasil menunjukkan bahwa meningkatkan keterampilan berbicara kepada banyak orang bisa mengikuti pelatihan public speaking yang dilatih langsung oleh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Tadulako sebagai pemateri terhadap karyawan PT. Telkom Sulbagteng. Pelatihan tersebut mengajarkan secara teori dan praktik tentang cara berbicara di depan umum dengan baik yang bisa dilakukan secara tatap muka dan menggunakan media sosial. Pemateri mempraktikkan secara langsung proses mengirimkan ide kepada penerima pesan dengan melibatkan tiga aspek utama komunikasi lisan, dikenal sebagai 3V: Verbal, Vokal, dan Visual. Ini juga merupakan strategi dalam merebut perhatian audiens atau penerima pesan.

PENDAHULUAN

Keterampilan komunikasi merupakan faktor pendukung bagi peserta didik agar memiliki kepercayaan diri untuk mengemukakan pendapat dan menghargai berbagai perbedaan di masyarakat. Keterampilan berkomunikasi ini disebut dengan Public Speaking (Kuntoro, dkk, 2022). Menurut Zainal (2022) public speaking merupakan cara berbicara di depan orang banyak untuk menyampaikan informasi, menghibur dan mempengaruhi audiens. Salah satu contoh dari kegiatan public speaking yaitu menjadi pembawa acara (Master of Ceremony) yang tentunya menyampaikan pesan-pesan informatif dan terstruktur. Menurut Bulaeng yang dikutip oleh Virdaus (2019) menjelaskan bahwa pesan merupakan beberapa simbol yang mendapatkan perhatian orang secara sadar sehingga menghasilkan makna. Pesan dapat berkaitan dengan kata-kata yang diucapkan dengan sengaja atau ditulis ataupun juga pesan yang dikirimkan pada diri sendiri tentang ekspresi wajah yang tidak disengaja dan tampilan-tampilan perasaan dari orang lain.

Pesan-pesan yang disampaikan menjadi pondasi awal untuk audiens/khalayak memahami tentang persiapan yang dilakukan terlebih dahulu. Master of Ceremony (MC) merupakan pelaku komunikasi yang sering berhadapan langsung dengan khalayak ramai, dalam berkomunikasi seorang MC mempunyai gaya komunikasi yang unik dan menarik agar pesan yang dibawa tersampaikan dengan baik. Dalam proses komunikasi memandu acara pernikahan, seorang MC akan menggunakan gaya komunikasi yang berbeda serta menemukan hal-hal berupa hambatan komunikasi (Sari dan Desi, 2023). Keunikan dalam menyampaikan pesan oleh seorang MC merupakan modal utama untuk bisa menarik perhatian khalayak, keunikan tersebut bisa berasal dari vokal suara, cara menyapa tamu undangan dan etika saat di atas panggung dalam merangkai pesan.

Menjadi seorang MC, simbol-simbol yang digunakan tentunya sangat beragam mulai dari cara berpakaian yang juga disesuaikan dengan tema acara, penggunaan pesan-pesan verbal dan audiens yang kita sapa seperti para tamu undangan. Pesan yang digunakan oleh seorang MC tidak hanya berkaitan dengan bahasa oral, namun perlu juga untuk memperhatikan pesan-pesan yang harus dituliskan untuk menghindari terjadinya kesalahan seperti penyebutan nama, kata sakral dalam suatu budaya, nama tempat dan lain sebagainya.

MC yang variatif dalam berbicara merupakan bentuk dari retorika yang menyampaikan pesan-pesannya kepada publik atau disebut dengan public speaking. Menurut Suhandang (Pratiwi dan Ahmad, 2022) menjelaskan retorika ialah seni menggunakan kata-kata yang mengesankan secara lisan dan tulisan, atau berbicara pada banyak orang yang menggunakan pertunjukan. Gaya berbicara di depan publik yang santun dan berkarakter serta mampu membawakan acara dengan baik merupakan cara untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu undangan dan pemilik acara yang sudah memberikan kepercayaan penuh. Pesan yang digunakan bertujuan untuk mempengaruhi audiens sebagai bagian dari retorika bertujuan memengaruhi, meyakinkan, dan memikat audiens (Pratiwi dan Ahmad, 2022).

Profesi menjadi seorang Master of Ceremony atau berbicara di depan umum sangat banyak diminati namun masalah terbesarnya ialah terdapat kecemasan berbicara, takut salah, takut garing, lupa redaksi kalimat dan lain sebagainya. Masalah berbicara di depan umum tersebut menjadi tantang bagi siapapun yang ingin menjadi public speaker seperti MC. Pada dasarnya bahwa keterampilan public speaking milik semua warga masyarakat (Sirait, 2008: 3), namun itu seimbang dengan kecemasan untuk tampil berbicara di depan umum seperti yang terjadi pada karyawan PT Telkom Sulbagteng.

Menurut Atkinson (Aryadillah, 2017) kecemasan ialah emosi yang tidak menyenangkan, seperti "kekhawatiran", "keprihatinan", dan "rasa takut", yang kadang dialami dalam tingkat yang berbeda. Kartono, menjelaskan kecemasan merupakan semacam kegelisahan, kekhawatiran dan "ketakutan" terhadap sesuatu yang tidak jelas, yang difus atau di baur, dan mempunyai ciri mengazab pada seseorang. Dalam beberapa kasus, tingkat kecemasan yang tinggi dapat menjadikan individu menghindari kesempatan berbicara di depan umum atau bahkan menolak tawaran untuk menjadi pembicara dalam suatu acara (Hamama dan Rose, 2023). Kecemasan yang sering dimiliki juga oleh karyawan PT Telkom Sulbagteng.

Permasalahan Mitra

Kecemasan adalah sesuatu yang menimpa hampir setiap orang pada waktu tertentu dalam kehidupannya (Pusvitasari & Jayanti, 2021). Tidak sedikit orang yang malu untuk berbicara di depan umum sehingga menimbulkan perilaku yang tidak sewajarnya seperti mengalami gejala kecemasan. Kecemasan didefinisikan sebagai keadaan tidak nyaman dan ketakutan, di mana rasa takut disebabkan oleh antisipasi adanya sesuatu yang mengancam (Raja, 2017). Kecemasan yang dialami oleh karyawan PT Telkom Sulbagteng tentunya menjadi masalah dalam organisasi tersebut karena bisa menghambat perkembangan organisasi PT. Telkom Sulbateng.

PELAKSAAN DAN METODE

Metode yang digunakan yaitu dengan pendekatan PKM dengan Participatory Action Research (PAR) merupakan pendekatan yang prosesnya bertujuan untuk pembelajaran dalam mengatasi masalah dan pemenuhan kebutuhan praktis masyarakat, serta produksi ilmu pengetahuan (Denzin dan Yvonnas, dalam Afandi, dkk, 2022). Metode ini diuraikan sebagai berikut:

1. Penggunaan waktu 120 menit
2. Menguraikan konsep Public Speaking
3. Memaparkan konsep Kecemasan Berkomunikasi di depan umum
4. Melakukan tanya jawab antara pemateri dan peserta
5. Mengajak peserta untuk melakukan praktik public speaking di depan kelas
6. Menjelaskan tentang solusi terkait dengan cara mengurangi atau menghilangkan kecemasan berkomunikasi di depan umum

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari pembicara kepada audiens. Pesan yang disampaikan tentunya sudah direncanakan dengan baik sehingga bisa memberikan pemahaman yang baik pula kepada penerima. Salah satu marwah dari komunikasi ialah berbicara di depan orang banyak atau disebut dengan *Public Speaking*. Secara keilmuan, *public speaking* ialah bagian dari ilmu komunikasi. Saat ini, *public speaking* merupakan salah satu kemampuan mutlak yang dibutuhkan di era global. Hal tersebut dipicu oleh tuntutan zaman dan teknologi yang ada sekarang ini yang memaksa individu untuk bisa bersaing meningkatkan kualitas diri (Girsang, 2018).

Kualitas diri yang baik akan berdampak baik pula pada jenjang karir setiap orang misalnya bagi mereka yang bekerja dalam suatu perusahaan, seperti pada karyawan PT. Telkom Sulbagteng. Dalam pengabdian ini pemateri menyampaikan tentang cara yang harus dilakukan agar dalam proses penyampaian ide kepada audiens bisa berlangsung dengan baik.



Gambar 1. Menyampaikan Ide Dalam Public Speaking

Proses penyampaian pendapat antara pemateri dan audiens dalam hal ini diskusi ternyata lebih membuka wawasan audiens atau karyawan PT Telkom Sulbagteng bahwa berbicara di depan umum itu sangat penting yang diawali dengan proses transfer ide. Pada dasarnya bahwa *public speaking* adalah keterampilan yang bisa dipelajari dan dilatih. Semakin sering dilakukan, seseorang akan semakin terampil dan percaya diri dalam berbicara di depan umum. Ini merupakan salah satu bentuk komunikasi lisan yang mencakup pidato, ceramah, presentasi, dan lain sebagainya. Melakukan public speaking dengan benar adalah hal yang mudah, jika pembicara memiliki informasi dan sikap yang tepat dalam melaksanakannya. Proses kegiatan pengabdian berupa pemaparan materi oleh tim pengabdian dan tanya jawab dan simulasi public speaking (Prasetyo et al., 2023).

Public speaking tidak hanya penting dalam hal profesional, tetapi juga dalam pengembangan pribadi, kepemimpinan, dan hubungan sosial. Mengingat pentingnya public speaking membuat orang atau masyarakat mulai melakukan

pembelajaran komunikasi dengan harapan public speaking mereka dapat memberikan dampak maupun branding pada seseorang. Untuk merasa percaya diri saat berbicara di depan umum, diperlukan latihan yang konsisten. Tidak ada jalan pintas untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam public speaking (Anggriani et al., 2022).



Gambar 2. Strategi Menggunakan Verbal, Vokal, dan Visual

Public speaking merupakan seni menyampaikan ide dengan efektif kepada audiens secara lisan atau bahkan juga bisa melalui media sosial yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan baik kepada penerima pesan, misalnya dari karyawan PT. Telkom Sulbagteng kepada para pengguna jasa Telkom yang ada di Sulawesi Tengah. Karakteristiknya meliputi sifat formal, perencanaan yang matang, fokus pada penyampaian ide pembicara, dan adanya target audiens yang spesifik. Public speaking melibatkan tiga aspek utama komunikasi lisan, dikenal sebagai 3V: Verbal, vokal, dan visual. Ini mencakup penggunaan kata-kata (verbal), ekspresi suara (vokal), serta bahasa tubuh yang terlihat oleh audiens, termasuk postur dan gestur (Dianti, 2017). Public speaking juga bermanfaat untuk karir, yaitu, mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif dalam hal persuasi, negosiasi, dukungan, dan berbicara di depan umum. Bahasa tubuh, atau cara seseorang bergerak, adalah bagian besar dari efektivitas berbicara di depan umum.

Penelitian menunjukkan bahwa bahasa tubuh mencakup 55% komunikasi manusia. Hal ini menunjukkan betapa bahasa tubuh seorang pembicara sangat mempengaruhi cara audiens menafsirkan dan memproses informasi yang ingin mereka sampaikan. Bahasa tubuh dapat digunakan dalam berbicara di depan umum karena sejumlah alasan, seperti menjalin hubungan baik dengan audiens dimana membangun koneksi dengan audiens dapat difasilitasi dengan pembicara menggunakan bahasa tubuh yang terbuka dan ramah. Pembicara mungkin, misalnya, mengangguk, tersenyum, atau menatap mata penonton. Selain itu, Menverifikasi pesannya dimana poin-poin penting dalam sebuah

presentasi dapat ditekankan dengan bahasa tubuh. Pembicara dapat mengangkat tangan, menunjuk sesuatu, atau menggunakan bahasa tubuh ekspresif lainnya. Tingkatkan daya tarik visual presentasi, hal ini dikarenakan bahwa daya tarik suatu presentasi dapat ditingkatkan dengan penggunaan bahasa tubuh yang menarik. Misalnya, pembicara mungkin menggunakan alat bantu visual atau bahasa tubuh yang ekspresif. (Muclis dan Wahyu, 2024).

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Meningkatkan keterampilan berbicara di depan umum bisa dilakukan dengan mengikuti pelatihan public speaking yang dilatih langsung oleh para dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Tadulako sebagai pemateri terhadap karyawan PT. Telkom Sulbagteng. Pelatihan tersebut mengajarkan secara teori dan praktik tentang cara berbicara di depan umum dengan baik yang bisa dilakukan secara tatap muka dan menggunakan media sosial. Pemateri mempraktikkan secara langsung proses mengirimkan ide kepada penerima pesan dengan melibatkan tiga aspek utama komunikasi lisan, dikenal sebagai 3V: Verbal, Vokal, dan Visual. Ini juga merupakan strategi dalam merebut perhatian audiens atau penerima pesan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak PT Telkom Sulbagteng serta seluruh peserta kegiatan yang telah berpartisipasi aktif dan mendukung terlaksananya program pengabdian kepada masyarakat ini dengan baik dan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi Agus, dkk. 2022. Metodologi Pengabdian Masyarakat. Diterbitkan oleh: Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI.
- Aryadillah. 2017. Kecemasan Dalam Public Speaking (Studi Kasus Pada Presentasi Makalah Mahasiswa). Cakrawala: Vol. XVII, No. 2
- Bukhori, B. (2016). Kecemasan Berbicara di Depan Umum Ditinjau dari Kepercayaan Diri dan Keaktifan dalam Organisasi Kemahasiswaan. *Jurnal Komunikasi Islam*, 6(1), 159-186.
- Dillah, A., Bhayangkara, U., & Raya, J. (2019). Kecemasan dalam Public Speaking (Studi Kasus Pada Presentasi Makalah Kecemasan Dalam Public Speaking (Studi Kasus Pada Presentasi Makalah Mahasiswa). *Cakrawala*, 17(2), 198-206.
- Girsang, Lasmery RM. 2018. 'PUBLIC SPEAKING' SEBAGAI BAGIAN DARI KOMUNIKASI EFEKTIF (KEGIATAN PKM di SMA KRISTOFORUS 2, JAKARTA BARAT). *Jurnal Pengabdian dan Kewirausahaan* Vol.2, No.2.
- Hamama Syifa dan Rose Kusumaningratri. 2023. Upaya Mengurangi Kecemasan Berbicara Di Depan Publik dalam Public Speaking dari Sisi Psikologis dan Praktis. *Selasar KPI: Referensi Media Komunikasi dan Dakwah*, 3 (1).
- Khotimah, N. (2016). Pengaruh Kecemasan Berbicara di Depan Umum Peserta Didik terhadap Motivasi Belajar dalam Pembelajaran Bidang Studi Biologi di Kelas XI SMA Madani Alauddin Paopao. UIN Alauddin Makassar.

- Muchlis Lulu Nazma Lailatul dan Wahyu Eko Pujianto. 2024. Efektivitas Pelatihan Public Speaking dalam Meningkatkan Kemampuan Mahasiswa Berbicara di Depan Umum. *Journal of Science and Education Research* Vol. 3, No. 1
- Nisaa, Yuliani Khoirun & Naryoso, A. (2018). Faktor-Faktor Penyebab Kecemasan dalam Menyampaikan Pidato pada Mahasiswa Peserta Kuliah Public Speaking Departemen Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro. *Interaksi Online*, 6(3), 286-293.
- Noviandari, H., Padillah, R., & Nugroho, D. (2022). Pengaruh Kecemasan Mahasiswa dan Dukungan Keluarga Terhadap Proses Penyusunan Skripsi di Universitas PGRI Banyuwangi. 1(1), 1-6. <https://doi.org/10.36526/.Research>
- Nugraheni, A. P. (2010). Hubungan Antara Pola Pikir Negatif Dengan Kecemasan Berbicara di Depan Umum Pada Mahasiswa Psikologi. Universitas Sanata Dharma.
- Pusvitasari, P., & Jayanti, A. M. (2021). Strategi Coping dan Kecemasan Berbicara di Depan Umum pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Psikomuda Connectedness*, 1(2), 21-31.
- Putu, L., & Haryanthi, S. (2012). Efektivitas Metode Terapi Ego State dalam Mengatasi Kecemasan Berbicara di Depan Publik pada Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 14(5), 32-40.
- Rahmawati Elin Maulida, dkk. 2023. Kecenderungan Public Speaking Anxiety Pada Mahasiswa. *Edu Consilium : Jurnal Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam*, 4 (2)
- Saputri, P. F., & Indrawati, E. S. (2017). Hubungan Antara Kepercayaan Diri dan Kecemasan Berbicara di Umum Pada Siswa Kelas XI SMA N 3 Sukoharjo. *Jurnal Empati*, 6(1), 425-430.
- Sari, E. D., & Kuncoro, J. (2006). Kecemasan Dalam Menghadapi Masa Pensiun Ditinjau Dari Dukungan Sosial Pada PT. Semen Gresik (Persero Tbk). *Jurnal Psikologi Proyeksi*, 1(1), 35-37.
- Sudi, Mohamad. 2023. *Dasar-Dasar Public Speaking*. Penerbit: PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA
- Wahyuni, E. (2015). Hubungan Self-Efficacy dan Keterampilan Komunikasi dengan Kecemasan Berbicara di Depan Umum. *Jurnal Komunikasi Islam*, 5(1), 52-82.
- Wardani Arista. 2023. Strategi Komunikasi Public Speaking Course Dalam Membangun Kepercayaan Diri (Studi Kasus Pada Mentee Kalangan Remaja Di Bicarapede Academy). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.