

PELATIHAN PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS UNTUK KEGIATAN RESERVASI, PENJUALAN TIKET DAN PENGATURAN PERJALANAN BAGI KARYAWAN *SEMUWA* *TOUR AND TRAVEL (I_bM)* DI MAKASSAR

Paramudia¹⁾, Farida Amanzah¹⁾, Harbani Pasolong¹⁾

¹⁾ *Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Ujung Pandang Makassar*

ABSTRACT

The Initial collected information indicated that employees of *SamuaTour and Travel* lacked of ability in using oral English communication when picking up visitors at the airport, booking hotel rooms, selling ticket flight and planning a trip for visitors. The lack of ability has hindered them to get customers from the foreign countries and resulted in getting less optimal income. The writing focused on describing three types of strategy employed by PNUP community service team to improve English ability of the company employees. The strategies were training, demonstrating and mentoring them in using the oral English communication skills. The participants in the community service activities were 9 employees of the travel agent company located in Daya, Makassar City, Indonesia. The procedures of performing the activities were first a set of questionnaire was administered to the participants, and then, the training activities were conducted. Finally, data from the participants' feedbacks were collected through the same set of questionnaire as delivered to the participants in the early step. Descriptive analysis was used to calculate the increase of level of ability of learners after participating in the activities. The evaluation analysis revealed the ability of participants in using oral English communication relating to the tour and travel activities increased up to 30% or from 34% to 64%.

Keywords: *Training, English for Travel, Tour*

1. PENDAHULUAN

Pengusaha *tour* dan *travel* pengabdian masyarakat ini, mengalami persaingan tidak sehat dalam memperoleh pelanggan. Hal ini disebabkan kurangnya kemampuan bahasa Inggris khusus (ESP) untuk melakukan kegiatan berhubungan dengan kegiatan biro perjalanan seperti penjemputan tamu di Bandara, pemesanan ruangan hotel, penjualan tiket pesawat dan perancangan perjalanan. Adapun tingkat pendidikan pekerja pada perusahaan tersebut adalah rata-rata berpendidikan menengah umum (SMA). Salah satu pimpinan yang ditemui mengakui bahwa karyawan yang bertugas pada kegiatan tersebut masih mengalami kesulitan dalam melayani pelanggan dari manca Negara. Hal ini disebabkan karena mereka belum memiliki kemampuan yang bahasa Inggris yang spesifik dan memadai untuk melayani tamu pelanggan perusahaan. Jika kondisi ini tidak di atasi, maka akan menyebabkan perusahaan mitra kerjasama memiliki pelanggan semakin berkurang dan akan berdampak pada rendahnya daya saing dan pendapatan mereka.

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh perusahaan yang sedang berkembang mitra kerjasama dan persoalan faktual yang dialami oleh pengusaha *tour*, *travel* dan *ticketing* yang sedang berkembang di kota Makassar tersebut, maka dari pihak tim pengabdian masyarakat dari perguruan tinggi Politeknik Negeri Ujung Pandang (PNUP) dan Mitra kerjasama *Tour Operation*, dan *Travel Service* sepakat mengatasi persoalan tersebut dengan cara memberikan penyuluhan dan pelatihan kepada 10 karyawan yang bertugas melayani pelanggan pada kegiatan *tour*, *travel* dan *ticketing* tersebut. Adapun alasan memilih mitra adalah. Pertama, perusahaan tersebut memiliki potensi untuk mendapatkan pelanggan lebih banyak dan menjadi perusahaan besar jika persoalan yang mereka hadapi dapat diatasi. Kedua, permasalahan yang dialami adalah kurangnya kemampuan menggunakan bahasa Inggris lisan pada kegiatan *tour*, *travel* dan *ticketing* berada dalam jangkauan keahlian tim pengabdian sehingga dapat membantu mitra kerjasama. Secara khusus masalah yang dihadapi mitra adalah :1) kurangnya pengetahuan dan keterampilan bagi staf atau karyawan dalam menggunakan bahasa Inggris lisan baik secara langsung maupun melalui telepon pada kegiatan, *tour*, *traveling* dan *ticketing*, 2) kurangnya informasi tentang referensi untuk menggunakan dan mengembangkan bahasa Inggris yang berhubungan dengan kegiatan *tour*, *travel*, dan *ticketing*.

Diharapkan dengan memberikan pelatihan bahasa Inggris untuk keperluan melakukan *tour*, *travel* dan *ticketing*, diharapkan masalah yang dihadapi oleh mitra bisa diatasi dan akan berdampak pada luasnya

¹⁾ Korespondensi penulis: Paramudia, Telp 081354842534, pramdila123@gmail.com

jangkauan perusahaan dalam mendapatkan pelanggan dan secara tidak langsung akan meningkatkan pendapatan perusahaan dan karyawan. Selain itu, akan membuka kerjasama antara pihak perguruan tinggi khususnya jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Ujung Pandang dalam hal penempatan PKL bagi mahasiswa atau objek penelitian bagi dosen bahasa Inggris untuk melakukan penelitian.

2. Metode Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan kegiatan ini, ada beberapa langkah tim pengabdian gunakan dalam melakukan kegiatan penyuluhan dan pelatihan ini selama kurang waktu 8 bulan untuk mencapai tujuan kegiatan tersebut. Pertama, tim pengabdian mengevaluasi kemampuan awal mereka sebelum mengikuti pelatihan. Selanjutnya, mereka mengidentifikasi kebutuhan bahasa Inggris yang diperlukan peserta untuk melaksanakan kegiatan *ticketing* dan *travelling*. Langkah berikutnya, di lakukan pembuatan modul pelatihan berdasarkan hasil analisis kebutuhan tersebut. Setelah modul pelatihan selesai, maka dilaksanakanlah kegiatan pengabdian masyarakat.

Adapun pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan dengan beberapa. Pertama adalah pemberian penyuluhan. Kegiatan penyuluhan dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan *ticketing*, *tour* dan *travel* yang sering menggunakan bahasa Inggris. Selanjutnya, diajarkan tentang penggunaan vocabulary, grammar, fungsi bahasa yang spesifik sehubungan dengan kegiatan tersebut. Kemudian dijelaskan juga beberapa pertimbangan budaya pada saat menggunakan komunikasi bahasa Inggris lisan untuk kegiatan-kegiatan travel tersebut. Terakhir, para peserta di berikan kesempatan bertanya dan mendiskusikan materi yang telah diberikan.

Tahap kedua pelaksanaan kegiatan adalah melakukan demonstrasi. Dalam penerapan metode ini, ketua dan tim pengabdian menunjukkan bagaimana cara menggunakan bahasa Inggris secara baik dan benar. Selanjutnya, diputarkan beberapa video yang memperlihatkan cara penggunaan bahasa pada kegiatan *Tour*, *Travel* dan *Ticketing*.

Tahap ketiga dilakukan metode pendampingan. Dalam tahap ini tim pengabdian memberikan pendampingan ketika dan setelah peserta pengabdian melakukan demonstrasi. Kegiatan pendampingan berupa pemberian koreksi, bimbingan dan umpan balik terhadap hasil kerja dan penampilan yang dilakukaan oleh peserta pengabdian masyarakat dalam menggunakan bahasa Inggris pada kegiatan *tour*, *travel* dan *ticketing*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Diskripsi Persiapan Pelaksanaan Pelatihan

Sebelum dilakukan pengabdian dan didapatkan hasil evaluasi kegiatan, maka ada beberapa persiapan dilakukan:

Pertama, jenis materi yang telah disiapkan pada pelatihan ini adalah materi presentasi berupa presentasi power point dalam bentuk *soft copy* dan *hard copy* mengenai penggunaan bahasa Inggris pada tugas karyawan atau staf tour dan travel. Adapun jenis modul pelatihan yang diberikan adalah:

- A. Penggunaan bahasa Inggris untuk tugas untuk menjemput tamu
- B. Penggunaan bahasa Inggris untuk memperkenalkan profil perusahaan
- C. Penggunaan bahasa Inggris untuk penjualan tiket
- D. Penggunaan bahasa Inggris untuk paket wisata

Kedua adalah dilakukan pengambilan data awal tingkat kemampuan peserta melalui kuisioner. Selanjutnya, dilakukan pembuatanjadwal kegiatan pengabdian masyarakat seperti terlihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

Hari Pertama			
No	Tanggal dan Waktu	Uraian Kegiatan	Pelaksana

1	Tanggal, 13.30-14.30	Pembukaan, Pengisian kuesioner dan penutupan	
2	Tanggal, 14.30-16.30	Penjelasan prosedur dan ungkapan bahasa Inggris yang digunakan untuk menjemput tamu.	Anggota pengabdian Peserta pelatihan
3	16.30-17.30	Penjelasan prosedur dan penggunaan ungkapan yang dipakai untuk melakukan reservasi kamar hotel.	Anggota pengabdian Peserta pelatihan
Hari Kedua			
1	13.30-14.30	Penjelasan tentang: Prosedur dan penggunaan ungkapan dalam menjual tiket pesawat.	Anggota pengabdian Peserta pelatihan
2	14.30- 16.00	Penjelasan tentang: Prosedur dan penggunaan dalam negosiasi harga.	Anggota pengabdian Peserta pelatihan
3	16.30- 17.30	Penjelasan tentang: Prosedur dan penggunaan dalam merencanakan perjalanan wisata.	Anggota pengabdian Peserta pelatihan
Hari Ketiga			
1	13.30-14.30	Kegiatan konsultasi tentang : Penggunaan ungkapan bahasa Inggris untuk membuat reservasi kamar.	Tim dan peserta penyuluhan dan pelatihan
2	14.30-15.30	Kegiatan konsultasi tentang : Penggunaan ungkapan bahasa Inggris untuk menjual dan membeli tiket pesawat.	Tim dan peserta penyuluhan dan pelatihan
3	16.00-17.30	Kegiatan konsultasi dan praktek tentang : Ungkapan bahasa Inggris yang digunakan untuk membuat rencana perjalanan wisata.	Tim dan peserta penyuluhan dan pelatihan

Seperti terlihat pada jadwal kegiatan pelatihan pada table 3.1 kegiatan-kegiatan pelatihan tentang prosedur dan penggunaan bahasa Inggris untuk melakukan tugas sebagai karyawan perusahaan.

3.2 Pelaksanaan Pelatihan

Dokumentasi pelaksanaan kegiatan pelatihan penggunaan Bahasa Inggris untuk kegiatan reservasi, penjuualantiket, dan pengaturan perjalanan bagi karyawan SEMUA TOUR and Travel telah dilaksanakan pada tanggal 3 -7 2018 Juli dan dapat dilihat pada gambar 3.1 s.d 3.4



Gambar 3.1 Pemberian Kuesioner



Gambar 3.2 Penyuluhan



Gambar 3.3 Kegiatan Konsultasi



Gambar 3.4 Kegiatan Praktek

Pada gambar 3.1 dan 3.2 Ketua dan anggota tim penelitian membuka kegiatan penyuluhan dan memberikan penyuluhan, presentasi tentang prosedur dan fungsi bahasa yang harus digunakan ketika melaksanakan tugas perjalanan wisata. Kegiatan tersebut berupa penjemputan tamu, reservasi kamar hotel, negosiasi dalam penjualan tiket dan kegiatan perencanaan perjalanan wisata. Selanjutnya, gambar 3.4 dan 3.4 memperlihatkan kegiatan konsultasi, dan praktek penggunaan bahasa Inggris pada kegiatan perjalanan wisata tersebut.

3.3. Evaluasi Hasil Kegiatan

3.3.1 Hasil Rekapitulasi Olahan Kuesioner Sebelum Pelatihan di Laksanakan

Tabel 5.2 Persepsi Peserta terhadap Kemampuan Mereka Sebelum Pelaksanaan Penyuluhan

No	Pertanyaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	Tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk keperluan menjemput tamu di Bandara?	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	Tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk membantu tamu membuat reservasi kamar hotel?	3	2	2	2	1	1	2	2	2
3	Tingkat kemampuan Anda dalam menjual tiket pesawat kepada pelanggan?	3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	Bagaimana tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk menjelaskan paket wisata kepada pelanggan ?	3	2	2	2	2	2	2	2	2
	Total Nilai Setiap Peserta	12	8	8	8	7	7	8	8	8

	Nilai Keseluruhan	62: 180 x 100 = 34
		34%

Tabel 5.3 Persepsi Peserta terhadap Kemampuan setelah Pelaksanaan Penyuluhan

No	Pertanyaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	Tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk keperluan menjemput tamu di Bandara?	4	4	4	3	3	3	3	3	3
2	Tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk membantu tamu membuat reservasi kamar hotel?	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	Tingkat kemampuan Anda dalam menjual tiket pesawat kepada pelanggan?	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	Bagaimana tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk menjelaskan paket wisata kepada pelanggan ?	4	3	3	3	3	3	3	3	3
		16	14	14	12	12	12	12	12	12
		116: 180 x 100 = 64								
		64 %								

Tabel 5.2 di atas menunjukkan bahwa persepsi peserta penyuluhan terhadap kemampuan mereka menggunakan bahasa Inggris untuk melakukan kegiatan perjalanan sebelum melakukan pelatihan hanya mencapai 34% dari yang diharapkan (100%). Setelah dilakukan pelatihan, tabel 5.3 menunjukkan bahwa persepsi peserta meningkat menjadi 64% dari yang diharapkan (100%). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kenaikan 30% kemampuan mereka menggunakan bahasa Inggris lisan dalam melakukan kegiatan tour dan travel setelah mengikuti pelatihan.

4. KESIMPULAN

Secara umum kemampuan peserta pengabdian masyarakat meningkat sebesar 30% yaitu terjadi kenaikan dari 34% sebelum pelatihan menjadi 64% setelah pelatihan. Untuk menjaga dan pengembangan kompetensi penggunaan komunikasi bahasa Inggris lisan yang telah dimiliki peserta pelatihan dalam melakukan tugas mereka pada usaha *tour*, dan *travel* perlu diadakan penelitian lebih jauh tentang kebutuhan karyawan secara komprehensif dan selanjutnya dilakukan penyuluhan dan pelatihan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Sukandi (2000). *Bahasa Inggris Untuk Perhotelan*. Jakarta. Harmoni
- MCIver, Nick. (1979). *Bahasa Inggris Praktis untuk Parawisata*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Dudley-Evans, M., & St. John, J. (1998). *Development in English for specific purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes: A learning centre approach*. Cambridge: Cambridge university press.
- O' Driscoll and Adrian Pilbeam. (1992). *Meetings and Discussions*. Longman. England.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pimpinan Poiteknik Negri Ujung Pandang khususnya kepada Ketua UPPM yang telah mendanai kegiatan pengabdian masyarakat ini.