

PENINGKATAN KEMAMPUAN PENGGUNAAN BAHASA INGGRIS UNTUK KEGIATAN *TOUR, TRAVEL* DAN *TICKETING* BAGI KARYAWAN TIFA TOUR OPERATION (I_bM) DI MAKASSAR

Paramudia, Farida Amanzah, Harbani Pasolong

Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Ujung Pandang Makassar

ABSTRACT

The problems of lack of knowledge and skills of using oral English communication relating to tour and travel service has hindered them to get customers from the foreign countries and resulted in getting optimal income. This study employed three types of strategy. They are training, demonstrating and mentoring. The participants of the activity are 10 employees of a travel agent located in Makassar City, Indonesia. The procedure of performing the activity were first a set of questionnaire was administered to the participants before and after the activity was conducted. Descriptive analysis was used to calculate the increase of level of ability of learners after conducting the social service activity. The evaluation analysis revealed significant increase of ability of learners about 38% i.e from 34% to 73%. The trainings have practical implication of enabling the company to expand their marketing segment.

Keywords: *Training, English for Travel, Tour*

PENDAHULUAN

Pengusaha *tour* dan *travel* pengabdian masyarakat ini, mengalami persaingan tidak sehat dalam memperoleh pelanggan. Hal ini disebabkan kurangnya kemampuan bahasa Inggris yang khusus dalam bidang *travel* dan *tour*. Meskipun sumber daya perusahaan tersebut mayoritas sarjana (S1 ;7 orang, D3; 4 orang, SMA; 2 orang) tetapi pimpinan perusahaan yang ditemui mengakui bahwa karyawan yang bertugas masih mengalami kesulitan melayani pelanggan dari manca negara karena mereka belum memiliki kemampuan yang spesifik dan memadai untuk melakukan kegiatan *tour, travel* dan *ticketing*. Jika kondisi ini tidak diatasi, maka akan menyebabkan perusahaan mitra kerjasama memiliki pelanggan semakin berkurang dan 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, maka dari pihak kami perguruan tinggi Politeknik Negeri Ujung Pandang 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 di atasi dan akan berdampak pada luasnya 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

BAB III. METODE PELAKSANAAN

Dalam pelaksanaan kegiatan ini, ada beberapa langkah tim pengabdian akan gunakan dalam melakukan kegiatan penyuluhan dan pelatihan ini selama kurang waktu 8 bulan untuk mencapai tujuan kegiatan tersebut. Yaitu: Pertama, para peserta pelatihan akan dievaluasi atau diminta pendapatnya

mengenai kemampuan awal mereka sebelum mengikuti pelatihan. Selanjutnya, tim peneliti akan mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan peserta pada kegiatan ticketing dan travelling dan membuat modul pelatihan berdasarkan hasil analisis kebutuhan tersebut. Setelah modul pelatihan selesai, akan dilakukan penyuluhan, pelatihan dan bimbingan.

Pertama, pada metode ceramah penyuluhan ini dilakukan dengan memberikan penyuluhan tentang penggunaan bahasa Inggris pada kegiatan ticketing, tour dan travel. Selanjutnya, dilakukan penyuluhan tentang penggunaan vocabulary, grammar, fungsi bahasa yang spesifik dan sering digunakan pada kegiatan *ticketing*, *tour* dan *travelling*. Kemudian akan dijelaskan beberapa pertimbangan budaya pada saat menggunakan komunikasi bahasa Inggris lisan pada kegiatan tersebut. Selanjutnya, para peserta di berikan bertanya dan mendiskusikan materi yang telah diberikan.

Kedua, untuk metode demonstrasi dilakukan dengan cara menunjukkan bagaimana cara menggunakan bahasa Inggris secara baik dan benar. Pada metode demonstrasi ini akan diputarkan beberapa video atau didemonstrasikan oleh tim pengabdian cara penggunaan bahasa pada kegiatan *Tour*, *Travel* dan *Ticketing*.

Ketiga, metode pendampingan yaitu tim pengabdian memberikan pendampingan ketika peserta mempersiapkan konsep dan memberikan umpan balik setelah peserta telah melakukan demonstrasi penggunaan 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 persiapandilakukan:

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, untuk mengetahui sejauh mana tingkat pengetahuan dan keterampilan peserta didik, maka, dilakukan perancangan kuesionaire untuk diberikan kepada peserta sebelum dan sesudah pelatihan.

Ketiga adalah dilakukan pembuatan *lesson plan* dilakukan dengan cara menetapkan tujuan *lesson plan* untuk memenuhi kebutuhan siswa. Selanjutnya, mencantumkan alat bantu mengajar yang akan digunakan.

Keempat adalah membuat jawal kegiatan pengabdian masyarakat kepada kelompok pseserta dengan jadwal sebagai berikut:

3.1 Jadwal Pengabdian kepada Masyarakat.

No	Waktu	Uraian Kegiatan	Pelaksana
1.	13.30-14.30	Penjelasan tentang: Prosedur menjemput tamu Unkapan bahasa Inggris yang digunakan Praktek	Anggota pengabdian Peserta pelatihan
2	14.30-15.30	Penjelasan tentang : Prosedur melakukan presentasi profil perusahaan Ungkapan yang dipakai dalam meelakukan presentasi prifil perusahaan Praktek	Anggota pengabdian Peserta pelatihan

3	16.00-17.00	Penjelasan tentang: Prosedur dalam memandu tamu Ungkapan yang dipakai dalam memandu tamu Praktek	Anggota pengabdian Peserta pelatihan
4	17-17.30	Pengisian kuesioner dan penutupan Praktek	Anggota pengabdian Peserta pelatihan

Seperti terlihat pada jadwal kegiatan pelatihan pada table 5.1 kegiatan-kegiatan pelatihan tentang prosedur dan penggunaan bahasa Inggris untuk melakukan tugas sebagai karyawan perusahaan. Selanjutnya, dijelaskan diberikan bimbingan dan pelatihan penggunaan prosedur dan ungkapan bahasa Inggris yang diperlukan.

3.2 Pelaksanaan Pelatihan

Dokumentasi pelaksanaan kegiatan pelatihan pengembangan metode pembelajaran telah dilaksanakan pada tanggal 28 -29 Agustus. dapat dilihat pada gambar 3.1 s.d 3.3

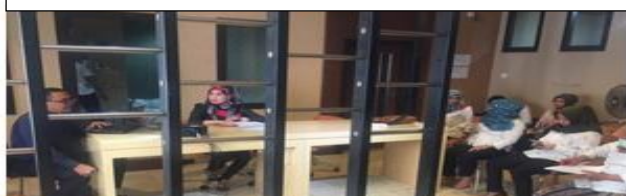
Pada gambar 3.1-gambar 1 terlihat semua peralatan berupa LCD dan loud speaker telah disiapkan oleh mitra pada tempat pelatihan. Kemudian pada gambar 3.2-gambar 2 ketua pengabdian masyarakat sedang membuka acara pelatihan dan memberikan kuesioner kepada para peserta untuk diisi sebelum pengabdian dan pelatihan dilakukan (Lihat lampiran A1 contoh questioner sebelum pelatihan).



Gambar 3.1



Gambar 3.2



Gambar 3.3



Gambar 3.4

Gambar 3.1 – 3.4 Kegiatan Pelatihan

Gambar 3.3 memperlihatkan bahwa ketua dan tim peneliti memberikan penyuluhan dan presentasi tentang prosedur dan fungsi bahasa yang harus digunakan ketika melaksanakan tugas menjemput tamu, melakukan presentasi mengenai profil perusahaan, melakukan negosiasi dalam penjualan tiket dan melakukan pekerjaan sebagai guide kepada tamu dalam melakukan tour wisata. Selanjutnya, gambar 3.4 – 3.10 memberikan bimbingan, konsultasi, pendalaman materi serta melakukan pelatihan.



Gambar 3.5



Gambar 3.6



Gambar 3.7



Gambar 3.8



Gambar 3.9

Gambar 3.10



Gambar 3.9- 3.10 Kegiatan dan Penutupan Penyuluhan dan Pelatihan

Terakhir, gambar 3. 9 dan 10 adalah pengisian questioner setelah pelatihan selesai dan foto bersama dengan peserta pelatihan. Berikut ini hasil evaluasi pelaksanaan pengabdian masyarakat.

Tabel 8. Hasil Rekapitulasi Olahan Questionere Persepsi Peserta Sebelum Pelatihan

Tabel 3. 2

	anyaaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	<u>Bagaimana tingkat kemampuan anda menggunakan bahasa Inggris untuk menjemput tamu di Bandara?</u>	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
2	<u>Bagaimana tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk membuat reservasi dan menjual tiket pesawat kepada pelanggan</u>	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
3	<u>Bagaimana tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk memperkenalkan profil perusahaan kepada pelanggan dalam bentuk presentasi?</u>	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
4	<u>Bagaimana tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk bernegosiasi tentang harga produk yang ditawarkan?</u>	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
5	<u>Bagaimana tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk menjelaskan paket wisata kepada ?pelanggan?</u>	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
Total Nilai Setiap Peserta		13	13	13	13	13	13	13	4	4	4	4
Total Nilai Keseluruhan		94										
Nilai Presentase		94:275 x100% =34 %										

Tabel 3.3 Rekapitulasi Olahan Questionere Persepsi Peserta Sebelum Pelatihan

No	Pertanyaan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	Bagaimana tingkat kemampuan anda menggunakan bahasa Inggris untuk menjemput tamu di Bandara?	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
2	Bagaimana tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk membuat reservasi dan menjual tiket pesawat kepada pelanggan	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	Bagaimana tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk memperkenalkan profil perusahaan kepadapelanggan dalam bentuk presentasi?	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	Bagaimana tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk bernegosiasi tentang harga produk yang ditawarkan?	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	Bagaimana tingkat kemampuan Anda menggunakan bahasa Inggris untuk menjelaskan paket wisata kepada ?pelanggan?	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Total Nilai Setiap Peserta		20	20	20	20	20	20	20	15	15	15	15
Total Nilai Keseluruhan		200										
Nilai Presentasi		200: 275 x 100 % = 73 %										
Kenaikan		73%–34% = 38%										

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan penyuluhan dan pelatihan pengembangan kompetensi komunikasi bahasa Inggris lisan pada bidang usaha tour dan travel sebagai berikut:

Secara umum kemampuan peserta pengabdian masyarakat meningkat sebesar 38 % yaitu terjadi kenaikan dari 34% sebelum pelatihan menjadi 73% setelah pelatihan. Untuk menjaga dan pengembangan kompetensi penggunaan komunikasi bahasa Inggris untuk melakukan tugas pada usaha *tour*, dan *travel* ,perlu diadakan penelitian lebih jauh kebutuhan karyawan dan selanjutnya dilakukan pelatihan untuk memnuhi 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 Uama
- Dudley-Evans, M., & St. John, J. (1998). *Development in English for specific purrposes: A multi-diciplinary 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 pempinan Poiteknik Negeri Ujung Pandang khususnya kepada Ketua UPPM yang telah mendanai kegiatan pengabdian masyarakat ini.