



Lokatara Saraswati: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 3, No. 1, 2024, hlm.26—32

ISSN 2829-7431 (online)

PELATIHAN IMPLEMENTASI BAHASA INGGRIS FORMAL KEPADA PETUGAS KEAMANAN GARUDA WISNU KENCANA CULTURAL PARK BALI

Ida Bagus Gde Nova Winarta^{1*}, I Gusti Bagus Wahyu Nugraha Putra², Kadek Vivi Nanda
Komala Sari

^{1,2,3}Program Studi Sastra Inggris, Fakultas Bahasa Asing, Universitas Mahasaraswati Denpasar,
Jalan Kamboja No 11A, Denpasar, Bali, 80223, Indonesia

*Penulis koresponden, e-mail: idadagusnova@unmas.ac.id No HP 08563763511

artikel masuk: 16-03-2024; artikel diterima: 16-04-2024

Abstract: Garuda Wisnu Kencana Cultural Park is a tourism destination located in Ungasan, South Kuta, Bali. The pandemic which happened in 2020 has caused many workers. The pandemic that occurred in 2020 had caused the closure of tourist attractions which forced many workers to be laid off. When the tourism sector reopens, many tourist destinations have to recruit employees on a large scale. This has an impact on the human resources of the employees who have been recruited, especially their foreign language skill on English. This article aims to portray the results of formal English implementation training on Garuda Wisnu Cultural Park Bali's security officers. The method that is applied in doing the training is direct learning, using a theory proposed by Hunaepi, Taufik Samsuri, and Maya Afrilyana (2014). The training is done by some steps which is doing a pre-test, giving direct materials, and final test. Qualitative method is used in analyzing the data. Formal and informal method are used in presenting the findings. It is found that the average score is 65 from the pre-test. After the materials has been given, the average score of the security officers from the final test is 83.

Keywords: *GWK Cultural Park Bali, English, Direct Learning*

Abstrak: Taman Seni dan Budaya Garuda Wisnu Kencana adalah destinasi wisata yang terletak di Ungasan, Kuta Selatan, Bali. Pandemi yang terjadi di tahun 2020 menyebabkan penutupan tempat wisata yang memaksa banyak pekerja dirumahkan. Ketika sektor pariwisata dibuka kembali, banyak destinasi wisata yang harus merekrut karyawan secara besar-besaran. Hal ini berdampak pada kualitas sumber daya manusia karyawan yang telah direkrut, terutama kemampuan bahasa asingnya yaitu bahasa Inggris. Artikel ini bertujuan untuk menjabarkan hasil pelatihan implementasi bahasa Inggris formal pada petugas keamanan Garuda Wisnu Kencana. Metode yang diterapkan dalam melakukan pelatihan adalah pembelajaran langsung, dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hunaepi, Taufik Samsuri, dan Maya Afrilyana (2014). Pelatihan dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu pre-test, pemberian materi, dan final test. Metode kualitatif digunakan dalam menganalisis data. Metode formal dan informal digunakan untuk menyajikan temuan. Nilai rata-rata setelah pre-test dilakukan adalah 65. Setelah materi diberikan, skor rata-rata dari tes akhir adalah 83.

Kata kunci: *Taman Seni dan Budaya GWK Bali, Bahasa Inggris, Pembelajaran langsung*

PENDAHULUAN

Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2003, tingkat pendidikan dapat dibedakan menjadi pendidikan formal dan pendidikan informal. Jenjang pendidikan formal terdiri dari pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang meliputi program diploma, sarjana, magister, profesi, dan doctoral yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Di perguruan tinggi, civitas akademika yaitu dosen dan mahasiswa harus memenuhi tiga tanggung jawab utama yang disebut tridharma perguruan tinggi. Kewajiban ini juga terangkum dalam UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 20 ayat 2, yang berbunyi: “Universitas wajib menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan kerja sosial”.

Dalam UU No. 12 Pasal 1 Ayat 9 Tahun 2012 mewajibkan seluruh perguruan tinggi di Indonesia melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tri Dharma Perguruan Tinggi terdiri dari tiga cabang yaitu Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran yang sedemikian rupa sehingga peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memperoleh kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan di masyarakat. Sedangkan, penelitian adalah kegiatan yang dilakukan secara sistematis menurut kaidah dan metode ilmiah, yang digunakan untuk memperoleh keterangan, data, dan keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan/atau pengujian suatu bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Pengabdian kepada masyarakat merupakan kegiatan civitas akademika yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan dan mencerdaskan kehidupan masyarakat. Berbagai kegiatan dapat dilakukan demi menerapkan pengabdian kepada masyarakat. Di perguruan tinggi, pengabdian masyarakat dapat dilakukan di berbagai tempat dengan berbagai program kerja yang dicetus oleh masing masing mahasiswa/i. Program kerja tersebut tentu berbeda-beda sesuai dengan yang dibutuhkan. Seperti halnya di Bali, pariwisata yang kini mulai pulih dari pandemi membutuhkan rekrutmen tenaga kerja dalam jumlah besar dari berbagai destinasi wisata. Hal itu tentu berdampak pada kualitas sumber daya manusia dari para pekerja.

Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana merupakan salah satu tempat wisata di Bali, tepatnya di daerah Ungasan, Badung, Bali. Taman seni dan budaya ini bercerita tentang perjumpaan Garuda dengan Dewa Wisnu, salah satu manifestasi Tuhan dalam agama Hindu. Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana, atau biasa dikenal dengan GWK, juga menampilkan budaya Indonesia yang berbeda, khususnya di Bali. Akibat pandemi yang merebak beberapa waktu lalu, banyak tempat wisata di Bali, salah satunya GWK, yang ditutup akibat karantina massal yang diterapkan di banyak negara secara bersamaan. Setelah masa pandemi, pemerintah perlahan mengizinkan dibukanya kembali tempat-tempat wisata. Oleh karena itu, destinasi wisata ini membuka banyak rekrutmen karena peningkatan jumlah wisatawan. Di GWK sendiri, rekrutmen ini dilakukan di beberapa departemen. Salah satu departemen yang merekrut pegawai dalam jumlah besar secara bersamaan adalah departemen keamanan.

Di karenakan perekrutan secara besar-besaran ini, beberapa masalah pun terjadi di kawasan. Pengamatan juga dilakukan dalam analisis terhadap permasalahan yang terjadi di kawasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala yang sering terjadi adalah miskomunikasi dan informasi yang salah antara petugas dan pengunjung. Hal ini disebabkan kurangnya keahlian petugas keamanan dalam menguasai bahasa asing, terutama bahasa Inggris. Berbagai langkah telah diambil untuk mengatasi masalah ini.

Setelah merangkum beberapa permasalahan utama dari mitra, berikut beberapa solusi sudah dirangkum dalam memecahkan masalah ini. Solusi tersebut berupa meningkatkan *skill*

berbahasa asing, terutama bahasa inggris, para petugas keamanan Garuda Wisnu Kencana Cultural Park melalui praktik langsung. Dan yang kedua adalah dengan mengedukasi petugas keamanan Garuda Wisnu Kencana Cultural Park tentang kawasan.

Dari masalah dan solusi yang telah dipaparkan, berikut adalah target yang diharapkan mampu dicapai setelah dilakukannya pengabdian ini. Yaitu, petugas keamanan memiliki *skill* berbahasa inggris yang mumpuni dalam mengarahkan pengunjung, petugas keamanan dapat mengarahkan tamu dengan lebih baik, jelas, dan sopan, pengunjung mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga paham tentang area Garuda Wisnu Kencana Cultural Park lebih baik, dan pengunjung dapat menikmati seluruh kawasan dengan tingkat kepuasan yang ditargetkan perusahaan.

Pelaksana menerapkan sistem pembelajaran langsung dalam memberikan materi kepada petugas keamanan. Pembelajaran langsung diperoleh dari kata belajar dan langsung. Witherington (1952), dalam Sukmadinata (2004:155) menyatakan bahwa belajar merupakan perubahan dalam keperibadian, yang dimanifestasikan sebagai pola-pola respon yang baru yang berbentuk keterampilan, sikap, kebiasaan, pengetahuan dan kecakapan. Istilah direktif atau langsung digunakan untuk menekankan pembelajaran dalam mencapai tujuan bahwa siswa dapat meniru keterampilan atau perilaku yang dimodelkan atau dipragakan oleh guru. Teori belajar rumpun prilaku, terutama yang diusulkan oleh Bandura, adalah dasar dari strategi direktif

Pembelajaran langsung menekankan kinerja belajar ke dalam tujuan yang akan dicapai melalui pelaksanaan tugas dan pembuatan aktivitas latihan untuk meningkatkan penguasaan setiap aspek tugas (Indrawati dan Sidharta, 2005). Istilah arahan digunakan untuk menekankan pembelajaran dalam mencapai tujuan bahwa siswa dapat meniru keterampilan atau perilaku yang dimodelkan atau dipragakan oleh guru.

METODE

Dalam menganalisa permasalahan yang sudah dirangkum, pelaksana terlebih dahulu melakukan kegiatan observasi di lapangan guna mengetahui berbagai kendala yang terjadi di area kawasan Garuda Wisnu Kencana Cultural Park Bali. Observasi dilakukan dengan berbagai cara. Pelaksana menganalisa berbagai komplain yang diajukan oleh pengunjung. Kemudian, pelaksana menyelidiki penyebab komplain dari para pengunjung. Pelaksana menemukan bahwa komplain yang terjadi adalah akibat dari miskomunikasi dan misinformasi antara tamu dan *staff*, terutama petugas keamanan Garuda Wisnu Kencana Cultural Park Bali. Hal ini cenderung timbul karena adanya keterbatasan dalam bahasa asing yang dikuasai oleh *staff*, sehingga membuat tamu semakin bingung dalam memahami kawasan.

Pelaksana kemudian menyiapkan pertanyaan yang memang kerap diajukan oleh tamu. Beberapa pertanyaan itu dirangkum dan kemudian digunakan pelaksana sebagai *Pre-test* atau tes awal untuk mengetahui tingkatan kompetensi berbahasa asing, dalam hal ini bahasa Inggris, yang dimiliki oleh petugas keamanan Taman Sen Garuda Wisnu Kencana Bali. Dalam penilaian tes awal ini, beberapa hal yang dijadikan patokan adalah berupa *pronunciation* atau pengucapan, *vocabulary* atau pemilihan kosa kata, *politeness* atau tingkat kesopanan, dan *correctness* yaitu tingkat ketepatan. Pelaksana kemudian membuat materi yang bisa dipelajari petugas keamanan sesuai dengan hasil dari *Pre-test* yang dijalankan oleh petugas keamanan. Lalu, tahapan terakhir adalah melakukan *Final Test* untuk mengetahui perkembangan yang ada. Pelaksana juga menggunakan teori praktik langsung dari Hunaepi, Taufik Samsuri, and Maya Afrilyana (2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun beberapa hasil yang didapat setelah dilakukannya program kerja Pelatihan Implementasi Bahasa Inggris Formal kepada Petugas Keamanan Garuda Wisnu Kencana Cultural Park Bali. Hasil-hasil tersebut berupa hasil *Pre-test* dan *Final Test*, yang akan diinterpretasikan melalui beberapa tabel. Dalam Tabel 3.1, tertera hasil *Pre-test* yang dilakukan oleh Pelaksana kepada salah satu petugas keamanan. Lalu, dilanjutkan dengan hasil dari *Final Test*, yang digambarkan melalui tabel 3.2.

Tabel 3.1 Hasil Pre-Test

NO	KOMPETENSI	NILAI
1.	Correctness	70
2.	Politeness	80
3.	Vocabulary	50
4.	Pronunciation	60
RATA-RATA		65

Berdasarkan tabel diatas, setelah dilakukannya pre-test, yaitu dengan menanyakan beberapa hal yang sering ditanyakan oleh tamu, dapat dilihat bahwa hasil dari beberapa kompetensi yang diujikan belum memuaskan kecuali pada tingkat keramahan. Pre-test dilakukan dengan cara secara Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa para petugas keamanan memerlukan latihan guna meningkatkan kompetensi berbahasa Inggris. Latihan ini nantinya diharapkan untuk dapat diimplementasikan dalam memberikan pengarahan pada tamu.

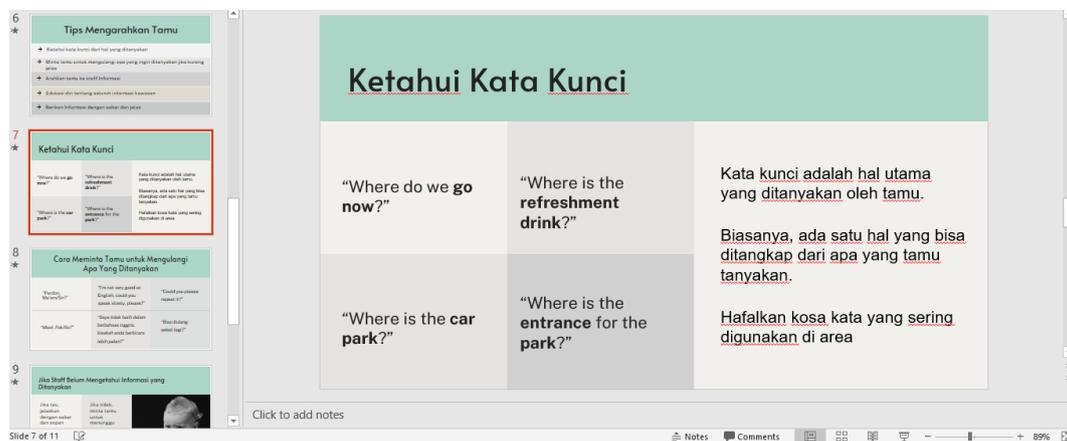
Pada tingkat ketepatan atau “correctness”, pelaksana menilai seberapa tepat arahan yang diberikan. Pertanyaan seputar area ditanyakan oleh pelaksana kepada petugas keamanan GWK. Petugas keamanan menjawab dengan tingkat ketepatan 70%. Beberapa jawaban kurang jelas sehingga tingkat ketepatan berkurang. Pada Tingkat kesopanan atau keramahan, petugas mendapat nilai yang cukup baik, yakni pada angka 80. Petugas menjawab dengan sopan dan ramah. Akan tetapi, pemilihan kata membuat tingkat kesopanan berkurang. Namun, jika dilihat dari etika dan cara penyampaian, arahan yang diberikan oleh petugas keamanan sudah cukup baik.

Selanjutnya, diksi yang digunakan oleh petugas keamanan saat memberikan arahan mendapat nilai 50. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dalam pemilihan kata oleh petugas keamanan sehingga dapat menimbulkan ambiguitas yang akan menyebabkan komplain. Hal ini disebabkan karena minimnya kosa kata yang dimiliki oleh para petugas. Penilaian terhadap pengucapan atau *pronunciation* berada di angka yang belum kurang memuaskan, yakni 60. Hal ini karena terdapat cukup banyak *mispronunciation* atau kesalahan dalam pengucapan. Kesalahan ini dapat berakibat cukup fatal mengingat kawasan GWK adalah tempat yang terbuka, jadi ketidakjelasan atau salah dalam pengucapan dapat mengakibatkan kesalahpahaman. Hal ini juga bersangkutan dengan komplain yang selama ini timbul di area GWK.



Gambar 3.1 Pre-test dalam Mengarahkan Pengunjung

Setelah dilakukan penjumlahan, nilai rata-rata yang didapat oleh salah satu petugas keamanan GWK adalah 65. Dikarenakan nilai yang kurang memuaskan, pelaksana kemudian melakukan pemberian materi yang telah dipersiapkan. Materi yang diberikan berupa beberapa jawaban yang dapat digunakan untuk memberikan pengarahan kepada tamu, disesuaikan dengan pertanyaan yang kerap diberikan oleh tamu. Selain itu, pelaksana juga memberikan beberapa tips kepada petugas keamanan, jikalau ada pertanyaan dari tamu yang tidak dimengerti. Pelaksana menerapkan sistem pembelajaran langsung berdasarkan teori dari Indrawati dan Sidharta (2005). Berikut adalah gambaran kecil dari materi yang diberikan dalam bentuk PowerPoint.



Gambar 3.2 Materi tentang Pemberian Pengarahan kepada Pengunjung

Setelah pemberian materi dilakukan secara konsisten, pelaksana kembali melakukan penilaian yang disebut sebagai *Final Test*, yang bertujuan untuk mengetahui perkembangan kompetensi petugas keamanan dalam berbahasa inggris secara formal. Beberapa pertanyaan serupa yang pernah dinilai pada sesi *Pre-test* kembali ditanyakan oleh pelaksana. Hasil *Final Test* dijabarkan pada tabel berikut.

Tabel 3.2 Hasil Final Test

NO	KOMPETENSI	NILAI
1.	Correctness	85
2.	Politeness	90
3.	Vocabulary	75
4.	Pronunciation	80
RATA-RATA		83

Pada uraian tabel di atas, dapat dilihat bahwa setelah dilakukannya pemberian materi, nilai yang didapat dari Final Test sangat memuaskan. Pada penilaian mengenai ketepatan atau *correctness*, petugas keamanan sudah memberikan arahan dengan tepat. Walaupun masih ada beberapa pemilihan kata yang kurang jelas, namun petugas keamanan sudah mulai menguasai kata kunci dari arahan yang diberikan, sehingga nilai dari tingkat ketepatan berada di angka 85.

Di bagian tingkat kesopanan atau *politeness*, nilai yang didapat di tes akhir juga menunjukkan peningkatan. Struktur kalimat yang digunakan oleh petugas keamanan dalam memberikan pengarah sudah formal. Pemilihan kata dan intonasi yang digunakan pun sudah sangat sopan. Oleh karena itu, petugas keamanan memperoleh nilai 90.

Untuk tingkat pemilihan kata atau diksi, petugas keamanan mendapat nilai 75. Sebab, petugas masih sulit mengingat kosa kata dalam waktu singkat. Dalam hal ini, petugas keamanan harus lebih membiasakan diri, dengan cara menghafalkan kosa kata baru yang telah diberikan, yang mana akan membutuhkan waktu dalam melafalkan di kehidupan nyata. Namun, peningkatan sudah terlihat jika dibandingkan pada saat *Pre-test*.

Dalam pengucapan, nilai akhir yang didapat meningkat cukup drastis. Walaupun belum sempurna, petugas sudah berusaha dengan baik dalam mengingat dan melafalkan bagaimana pengucapan kata-kata tertentu yang sulit diucapkan pada saat *Pre-test* dilakukan. Oleh sebab itu, petugas keamanan mendapat nilai 80 perihal *pronunciation* atau pengucapan.

Terdapat banyak perkembangan yang dapat dilihat melalui perbandingan antara sesi *Pre-test* dengan sesi *Final Test*. Pada sesi *Pre-test*, nilai rata-rata yang didapat adalah 65, dan pada sesi *Final Test*, rata-rata yang didapat adalah 83. Dilihat dari rata-rata tes akhir yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa *skill* berbahasa Inggris secara formal yang dimiliki oleh petugas keamanan Garuda Wisnu Kencana Cultural Park Bali, sudah meningkat dan telah mencapai target pelaksanaan yang diharapkan.

SIMPULAN

Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana merupakan salah satu tempat wisata di Bali, tepatnya di daerah Ungasan, Badung, Bali. Penutupan destinasi ini yang dikarenakan pandemi, dan pembukaan yang dilakukan setelah pandemi, menyebabkan perekrutan dalam jumlah besar secara bersamaan. Perekrutan tersebut salah satunya dilakukan oleh departemen keamanan. Hal ini menimbulkan banyak masalah, salah satunya komplain dari pengunjung. Setelah observasi dilakukan, komplain sebagian besar timbul karena miskomunikasi yang terjadi antara petugas keamanan dengan pengunjung. Untuk memecahkan masalah ini, pelaksana mengadakan kegiatan pelatihan penggunaan bahasa Inggris formal kepada petugas keamanan. Beberapa langkah

dilakukan, menggunakan teori pembelajaran langsung dari Hunaepi, Taufik Samsuri, dan Maya Afrilyana (2014). Pelatihan ini dimulai dengan sesi *Pre-test*, Pemberian Materi, dan diakhiri dengan sesi *Final Test*. Pada sesi *Pre-test*, petugas keamanan mendapatkan nilai rata-rata 65. Setelah materi diberikan dan dilakukannya *Final Test*, petugas keamanan mendapatkan nilai 83, yang mana dapat disimpulkan bahwa program kerja ini berhasil dilakukan.

DAFTAR RUJUKAN

- Hunaepi, T. S. (2014). *Model Pembelajaran Langsung: Teori dan Praktik*. Lombok: Duta Pustaka Ilmu.
- I Komang Sulatra, D. P. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris Dan Hospitality Kepada Staff Beyond Bungalows. *Lokatara Saraswati: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 50-55.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Lembaran RI Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran RI Tahun 2003 Nomor 4301. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi*. Lembaran RI Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran RI Nomor 5336. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Nur M. (2008). *Contoh RPP Strategi-startegi Belajar*. Surabaya: Pusat Sains Matematika Sekolah Universitas Negeri Surabaya.
- Yantik, N. P. (2022). *Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Promosi Guna Meningkatkan Penjualan pada Masa Pandemi Covid-19 di Bimbel Diamond Education Sanur Kauh*. Denpasar: Universitas Mahasaraswati Denpasar.