

PELATIHAN KETRAMPILAN BERBAHASA INGGRIS BAGI SOPIR TAXI UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK DI KOTA MAKASSAR

Antonius Ali Wutun¹⁾, M. Dahlan Bahang¹⁾,

¹⁾Dosen Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris STKIP YPUP, Makassar

²⁾Dosen Jurusan Pendidikan bahasa Inggris STKIP YPUP, Makassar

ABSTRACT

Sopir taxi berperan menentukan kualitas layanan transportasi publik di sebuah kota. Makassar sebagai gerbang pariwisata dan ekonomi kawasan timur Indonesia kian dibanjiri para tamu manca Negara. Tantangan yang ada adalah meningkatkan kemampuan para sopir taxi dalam berbahasa Inggris untuk memberikan pelayanan bagi para wisatawan selama berada di kota Makassar. Rendahnya kemampuan berbahasa Inggris mengakibatkan terjadinya salah pengertian di antara sopir taxi dan pengguna jasa. Terjadinya miskomunikasi di lapangan tentu saja memberi kesan akan layanan publik kurang memuaskan. Melihat persoalan yang dihadapi oleh para sopir taxi maka peran serta Perguruan Tinggi diperlukan untuk membangun sumber daya manusia khususnya para sopir taxi. Pelatihan ketrampilan berbahasa Inggris melalui pola dialog interaktif diperlukan. Strategi pelatihan melalui kegiatan belajar role play *indoor* dan *outdoor* cukup efektif menjawab kebutuhan bahasa Inggris bagi seorang sopir taxi. Materi belajar dirancang sesuai dengan konteks komunikasi sopir taxi yang berada di wilayah kota Makassar.

Kata kunci: *Dialog interaktif, kegiatan indoor dan outdoor, role play*

1. PENDAHULUAN

Makassar menjadi gerbang ekonomi dan pariwisata untuk kawasan timur Indonesia. Sebagai gerbang pariwisata dan bisnis, kota Makassar senantiasa dibanjiri wisatawan manca negara sebelum menyebar ke berbagai destinasi wisata lainnya. Sektor pariwisata dan bisnis menjadikan kota Makassar memainkan peran sentral dalam pembangunan kawasan timur Indonesia. Data Badan Statistik Provinsi Sulsel (BPS Sulsel, 2018) menunjukkan bahwa rata-rata kunjungan wisatawan manca Negara ke kota Makassar pada tahun 2017 adalah 17.749 wisatawan. Dengan demikian setiap bulan ada sekitar 1.476 wisatawan asing yang berujung ke Makassar. Dengan demikian kerjasama dengan pihak internasional semakin meningkat. Fakta menunjukkan bahwa jumlah pengunjung manca Negara meningkat dari tahun ke tahun. Meningkatnya jumlah wisatawan mancanegara membutuhkan pelayanan publik yang prima di mana bahasa Inggris memainkan peran strategis sebagai bahasa internasional dalam komunikasi di era global (Kirkpatrick A. 2012).

Wali Kota Makassar telah mencanangkan Makassar sebagai kota dunia sejak tahun 2016. Menurut Walikota Makassar, Ir. Ramdan Pomanto, "Kejayaan Makassar yang mendunia di masa lalu harus dikembalikan (Tempo, 2016)" Dengan demikian pembangunan infra struktur seperti bandara internasional Hasanuddin, pembangunan flyover untuk mengurai kemacetan dalam kota, perbaikan sarana pelabuhan laut serta pembenahan berbagai destinasi wisata dalam menunjang program Makassar menuju kota dunia. Pelbagai persiapan sarana dan pra sarana adalah untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan para pengunjung yang datang ke kota Makassar. Pelbagai seni dan kreasi budaya lokal dikembangkan untuk memikat pengunjung manca Negara selama berada di Makassar.

Semua upaya tersebut di atas tentu sangat dihargai dan diapresiasi. Namun ketersediaan sarana dan prasarana terasa belum cukup jika tidak ditunjang dari sektor pelayanan manusia dalam bidang jasa. Kenyamanan dari adanya ketersediaan sarana dan prasarana perlu ditunjang dengan pelayanan yang prima agar menciptakan rasa cinta dan kerinduan dari para pelanggan agar selalu ingin kembali ke Makassar. Dan salah satu jasa pelayanan yang menjadi barisan terdepan dalam hal jasa adalah para sopir taxi dalam bidang transportasi. Tidak bisa dipungkiri bahwa para sopir taxi memainkan peranan penting dalam menampilkan wajah keramatahan dan pelayanan prima karena merekalah barisan terdepan menyambut para tamu. Tentu saja pelayanan menjadi sangat bermutu jika ditunjang dengan kemampuan bahasa Inggris yang memadai agar terjadi komunikasi yang bermakna dan menyenangkan para pengunjung dan pengguna jasa dari manca negara (Kasim, 2010)

Pelatihan bahasa Inggris bagi Sopir taxi berkaitan dengan Bahasa Inggris untuk profesi. Dalam era global sekarang ini bahasa Inggris memainkan peran sentral dalam pelbagai komunikasi. Sekarang ini muncul

¹Korespondensi penulis: Antonius Ali Wutun. Telp 081342622309, aliwutun@gmail.com

berbagai model dan desain pembelajaran untuk kebutuhan profesi. Wutun (2018) menemukan bahwa pembelajaran bahasa asing sebaiknya dimulai dari berbagai aspek budaya yang berada di sekitar si pembelajar. Pembelajar merasa lebih mudah karena penggunaan berbagai istilah budaya lokal dalam konteks keseharian. Dengan ruang lingkup kehidupan sopir taxi dan budaya sekitarnya menjadi input belajar bahasa Inggris. Holliday (2013) telah menegaskan bahwa Bahasa asing memiliki fleksibilitas untuk masuk dalam berbagai konteks budaya sehingga ini memudahkan peserta belajar lebih mudah mempelajarinya.

Dengan demikian proyek pengabdian pengabdian kepada Masyarakat ini diadakan sebagai suatu bentuk kontribusi untuk membantu dan melatih para sopir taxi untuk memiliki kemampuan percakapan bahasa Inggris agar dapat berkomunikasi dengan para tamu. Selain itu perlu disediakan buku saku percakapan Bahasa Inggris agar ketika mereka mengalami kebuntuan maka mereka dapat tertolong dan selain itu menjadi media belajar ketika memiliki waktu luang. Mitra dalam pengabdian ini adalah perusahaan Taxi bosowa yang telah lama memberikan pelayanan jasa transportasi dalam kota. Para sopir taxi belum memiliki ketrampilan bahasa Inggris yang memadai sehingga program pengabdian masyarakat berupa pelatihan ketrampilan berbahasa Inggris dan buku saku percakapan bahasa Inggris bagi para sopir taxi layak dilakukan untuk memberikan pelayanan publik yang ramah dalam mendukung program kota Makassar menuju kota dunia. Pelayanan publik yang baik dari para sopir taxi akan menimbulkan kepercayaan dalam bidang jasa transportasi sehingga akan berdampak secara langsung pada sektor pendapatan (Gambetta&Hammil H. 2005).

2. PELAKSANAAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh para sopir taxi dalam membangun komunikasi dengan para tamu manca Negara maka model pelatihan Bahasa Inggris disesuaikan dengan kebutuhan penggunaan Bahasa Inggris praktis di lapangan. Model pelatihan yang ditawarkan adalah interaktif dialog dan role play yang dilaksanakan baik kegiatan belajar dalam ruangan (indoor training) dan di luar ruangan (outdoor training). Komunikasi interaktif di mana para sopir mendapatkan kesempatan yang cukup untuk berbicara secara langsung (Mcpherron P. 2017). Rangkaian kegiatan dan pelaksanaan pelatihan adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi / analisis kebutuhan bahasa Inggris lapangan yang praktis bagi para sopir taxi; dalam konteks ini wawancara dilaksanakan kepada para sopir taxi dan tamu manca Negara sehubungan konteks dan topik yang akan dikomunikasikan.
2. Persiapan materi pelatihan berdasarkan kebutuhan komunikasi praktis (hasil wawancara para stakeholder).
3. Melaksanakan pelatihan indoor dan outdoor melalui metode dialog interaktif dan role play. Kegiatan belajar dalam ruangan dimaksudkan untuk melatih aspek linguistik dasar serta membangun semangat para peserta belajar (Kasaint Blanc, 2018).
4. Pelatihan indoor fokus pada kelancaran berkomunikasi dan akurasi pada pengucapan. Kelancaran dan ketetapan ujaran adalah tujuan utama dari pelatihan ini sehingga setelah itu para sopir taxi dapat mempraktekannya.
5. Peserta dilibatkan secara aktif berdialog secara bebas melalui role play. Metode belajar dialog interaktif dan role play akan memberikan kesempatan yang cukup untuk para sopir taxi berbahasa Inggris dengan sesama teman dan mentor.
6. Pelatihan outdoor melalui teknik role play. Pelatihan outdoor yakni para sopir taxi akan bersimulasi dan menggunakan bahasa Inggris secara langsung dimana mentor berperan sebagai wisatawan manca Negara.
7. Peserta terjun langsung di lapangan dengan menggunakan bahasa Inggris. Peserta akan berlatih dengan komunikasi langsung dan via telepon untuk menjawab berbagai kemungkinan komunikasi melalui media telekomunikasi.
8. Penyusunan buku panduan percakapan Bahasa Inggris berdasarkan hasil evaluasi materi selama pelaksanaan pelatihan. Buku panduan ini berfungsi sebagai sumber belajar autodidak bagi sopir taxi setelah pelatihan. Mereka diharapkan menggunakannya ketika mengalami kesulitan atau memiliki waktu luang untuk belajar mandiri.
9. Peserta dievaluasi progressnya dan pelatihan lanjutan. Pada akhir pelatihan peserta dievaluasi progressnya serta program ini dievaluasi untuk kegiatan lain yang akan datang.
10. Peserta mendapatkan buku saku untuk dipergunakan ketika menghadapi kesulitan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pelatihan ketrampilan berbahasa Inggris bagi sopir taxi Bosowa direspon secara positif oleh pihak Manajemen taxi Bosowa. Program pelatihan ini sangat bermanfaat untuk membekali para sopir taxi dengan

ketrampilan berbahasa Inggris yang berhubungan dengan komunikasi praktis dalam pelayanan terhadap tamu. Dengan demikian para sopir dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris dalam merespon pertanyaan wisatawan atau sebaliknya bertanya kepada para wisatawan. Hasil pelatihan yang diperoleh antara lain :

Adanya Kepercayaan diri para sopir untuk berbicara dalam bahasa Inggris. Program pelatihan yang berpusat pada konteks percakapan sopir dan wisatawan memberikan bekal bagi para sopir bagaimana memulai percakapan atau bertanya yang baik dan sopan. Dengan diberikan ungkapan atau ekspresi yang akan diucapkan membuat sopir taxi memiliki kepercayaan diri untuk berbicara. Selama ini mereka terkadang bingung mau bicara apa dengan wisatawan karena takut salah. Dengan adanya pelatihan ini membangkitkan rasa percaya diri. Merekapun di yakinkan bahwa wisatawan tidak mempersoalkan apa yang disampaikan sepanjang mereka memahami meski secara gramatikan salah. Karena fungsi bahasa yang utama adalah komunikasi jadi sepanjang lawan bicara memahami dan merespon maka komunikasi itu sudah berhasil.

Untuk meningkatkan ketrampilan berbahasa Inggris bagi para sopir taxi, aspek utama yang perlu dibangun yakni *fluency(kelancaran)*. Dengan demikian identifikasi konteks percakapan dan ungkapan serta kosa kata yang berkaitan dengan konteks menjadi sangat penting. Setelah identifikasi maka perlu dilakukan latihan yang berulang-ulang agar bisa terbangun *fluency*. Aspek ketepatan (*accuracy*) dibangun setelah *fluency* diperoleh. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa ketakutan akan terjadi kesalahan itu sangat tinggi sehingga jika menjadi focus maka mereka enggan untuk berbicara. Jadi aspek *fluency* menjadi prioritas utama.

Pelatihan ini fokus hanya pada ketrampilan berbicara dan tidak melibatkan ketrampilan berbahasa lain seperti membaca dan menulis. Ketrampilan berbicara adalah yang paling dibutuhkan karena komunikasi lisan selalu terjadi di lapangan. Dengan keterbatasan waktu maka pelatihan diarahkan untuk memperoleh ketrampilan berbicara saja. Mengingat para sopir pun bekerja maka topik percakapan di buat dalam siklus agar mereka bisa mengikuti semua topik percakapan sesuai dengan waktu mereka.

Pola dan strategi yang dianggap cukup efektif adalah dialog interaktif di dalam kelas dan luar kelas serta latihan bercakap dengan wisatawan di lapangan dengan kendaraan taxi. Pola ini berhasil karena para sopir tidak bosan dengan suasana kelas dan mengalami dan menggunakan bahasa secara langsung di lapangan. Karakter pembelajar seperti para sopir memang perlu menggabungkan kegiatan dalam dan luar kelas. Suasana belajar yang rileks perlu diciptakan agar tidak monoton dan mereka tidak jenuh. Dalam keadaan santai dan rileks para sopir dapat berbicara dengan bebas dan berani. Kondisi ini sangat ideal terjadinya proses pemerolehan ketrampilan berbahasa asing termasuk Inggris.

Peserta yang memiliki kemajuan yang signifikan dalam percakapan maka mereka diberi kesempatan untuk mempraktekan percakapan bahasa Inggris dengan tamu asing. Dan pada kesempatan ini mental mereka dilatih karena meskipun mereka tahu bahasa Inggris terkadang sulit mengungkapkannya. Dengan tamu asing ini, mereka mulai percaya diri bahwa ternyata mereka bisa. Ketika mereka memiliki keberanian, ternyata mereka mampu berbicara dengan lancar kepada tamu asing. Dengan demikian secara berkala mereka diberi kesempatan untuk mengalami percakapan dengan tamu asing.

4. KESIMPULAN

Program Pelatihan Bahasa Inggris bagi sopir taxi sangat tepat dan bermanfaat karena sopir taxi menjadi orang pertama yang melayani para wisatawan dalam bidang transportasi. Mereka adalah pasukan terdepan yang member warna tentang orang Indonesia dan Makassar pada khususnya. Karena itulah mereka perlu dibangun kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris sehingga memudahkan pelayanan. Selama ini tidak ada pihak yang peduli untuk membangun sumber daya mereka pada hal mereka adalah pelayan publik.

Program pelatihan ini diharapkan dapat berlangsung terus mengingat ke depan semakin banyak wisatawan manca Negara akan berkunjung dan regenerasi sopir taxi akan terjadi sehingga pembangunan ketrampilan berbahasa Inggris pun tidak boleh putus.

Disarankan juga agar kiranya pemerintah daerah pun terlibat dalam program ini agar bersifat berkelanjutan dan menjadi salah satu program pemberdayaan para pelayan publik dalam bidang transportasi.

5. DAFTAR PUSTAKA

1. BPS Propinsi Sulsel. 2017. *Jumlah kunjungan wisman Manca Negara di Sulsel*. <http://makassar.tribunnews.com/2018/02/01/sepanjang-2017-17719-wisatawan-mancanegara-kunjungi-sulsel>.

2. Kirkpatrick A. 2012. *English as an International Language in Asia: Implication for Language Education*. London. Springer.
3. Tempo.Kamis, 2016.Terobosan Makassar menuju Kota Dunia.<https://nasional.tempo.co/read/766689/terobosan-makassar-menuju-kota-dunia/full&view=ok>, tempo, kamis , 28 April 2016.
4. Kassim, H., & Ali F. (2010). *English Communicative Events and Skills needed at the workplace: Feedback from industry. English for Specific Purposes*, 29(3), 168-182
5. Wutun, A. A., Arafah, B., & Yassi, A. H. *Local Culture in English Language Teaching: Learners' Perspectives*.www.ijee.org
6. Holliday, A. 2013. *Understanding intercultural communication: negotiating a grammar of culture*. London.Oxford University Press.
7. Gambetta D.and Hammil H. 2005. *Streetwise: How Taxi Drivers Establish Customer's Trustworthiness*. New York. Russel Sage Foundation.
8. Mcpherron P. 2017. *Internationalizing Teaching, Localizing Learning*.Hunter College City University of New York.
9. Tim Kesaint Blanc. 2017. *English for Taxi drivers*. Jakarta. Kesaint Blanc.
10. <https://www.google.com/maps/place/PT.+Bosowa+Utama/@>

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak Direktorat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (DRPM) Kemenristek Dikti yang telah memberikan bantuan hibah (danah) untuk kegiatan program pelatihan ini tahun 2019. Ucapan terimakasih juga kami tujukan kepada pihak manajemen Taxi Bosowa yang telah membangun kerjasama ini sehingga program pelatihan ini berjalan dengan baik.