



## Pelatihan Bahasa Inggris Bermuatan *Technical Communication Pedagogical Model (TCPM)* Bagi Petugas Layanan Penumpang Kereta Cepat Indonesia

<sup>1</sup> Ainun Fikria, <sup>2</sup>Armyta Puspitasari, <sup>3</sup>Damar Isti Pratiwi, <sup>4</sup>Dimas Adi Perwira,  
Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun  
<sup>1</sup>ainun@ppi.ac.id, <sup>2</sup>armyta@ppi.ac.id, <sup>3</sup>damar@ppi.ac.id, <sup>4</sup>dimas@ppi.ac.id



### Abstrak

*Program pengabdian masyarakat ini dilakukan oleh dosen Bahasa Inggris Politeknik Perkeretaapian Indonesia kepada petugas PT Kereta Api Indonesia China (PT KCIC). Target dari program ini adalah 23 orang calon petugas pelayanan penumpang karena mereka diharapkan dapat melayani penumpang lokal maupun internasional. Oleh karena itu, mereka harus memiliki kemampuan bahasa asing yang memadai (terutama bahasa Inggris) untuk memberikan pelayanan yang prima. Strategi pengembangan masyarakat digunakan dan metode praktis yang diintegrasikan ke dalam Technical Communication Pedagogical Model (TCPM) dalam konteks perkeretaapian diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para peserta menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam mempraktekkan komunikasi dalam bahasa Inggris setelah pelaksanaan pelatihan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran dengan menggunakan pendekatan komunikasi teknis mampu meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris petugas pelayanan penumpang dalam konteks Kereta Api Cepat.*

**Kata Kunci:** *Layanan Penumpang di Stasiun, Bahasa Inggris untuk Petugas Kereta Api, Pelatihan Bahasa Inggris, Komunikasi Teknis, Kereta Api Berkecepatan Tinggi*

### Abstract

*This community service program was carried out by English lecturers at the Indonesian Railway Polytechnic to PT Kereta Api Indonesia China (PT KCIC) officer. The target of this program is 23 prospective passenger service officers because they are expected to be able to serve both local and international passengers. Therefore, they bound to have an adequate foreign language skill (especially English) to perform a service excellence. The community development strategy was employed and practical method integrated to Technical Communication Pedagogical Model (TCPM) in the railway context was applied. The results showed that the participants manifest a better performance in practicing communication in English after the implementation of training. So it can be concluded that the learning model using a technical communication approach is able to improve the English language skills of passenger service officers in High Speed Railway context.*

**Keywords:** *Passenger Service on Station, English for Railway Officer, English Training, Technical Communication, High Speed Railway*



## **PENDAHULUAN**

Kereta cepat Indonesia relasi Jakarta-Bandung merupakan inovasi terbaru dalam pelayanan jasa perkeretaapian Indonesia yang rencananya akan beroperasi pada bulan Agustus 2023. Hal ini harus didukung oleh kesiapan seluruh aspek, baik fasilitas, sarana, prasarana maupun sumber daya manusia untuk melayani penumpang dengan baik. Dalam penerapannya, petugas pelayanan penumpang merupakan garda terdepan untuk mendukung terciptanya “*service excellence*”. Mereka diharapkan mampu melayani penumpang, baik domestik maupun internasional, mengingat bahwa Jakarta dan Bandung merupakan destinasi bisnis dan pariwisata bagi pengunjung domestik maupun internasional, maka dianggap sangat penting untuk para petugas layanan penumpang untuk memiliki kemampuan bahasa Inggris (bahasa Internasional) untuk menunjang kinerja mereka. Oleh karena itu, dipandang penting untuk dilaksanakannya pelatihan komunikasi Bahasa Inggris yang relevan dan tepat guna dengan ranah pekerjaan mereka dalam bidang perkeretaapian.

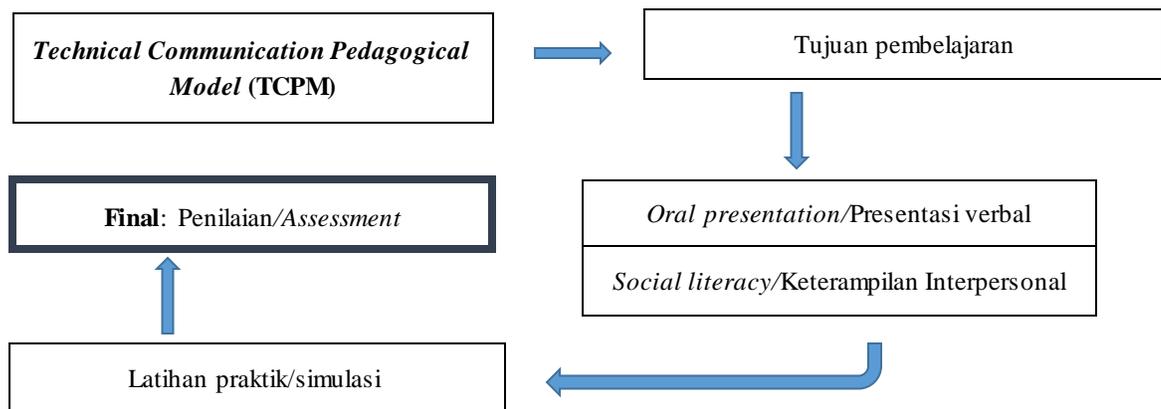
Sejalan dengan hal di atas, sejumlah penelitian telah menyarankan integrasi keterampilan komunikasi teknis dalam kurikulum pendidikan dan pelatihan teknis. Pembelajaran komunikasi umum (*general communication*) yang ditawarkan di sebagian besar institusi dipandang tidak memadai untuk membekali peserta dengan keterampilan komunikasi untuk kerja yang relevan. Mereka percaya bahwa keterampilan komunikasi teknis, seperti keterampilan interpersonal dan presentasi verbal yang berasal dari pengalaman komunikatif dalam industri nyata, diperlukan untuk diintegrasikan ke dalam kurikulum vokasi. Pendekatan ini dinamakan *Technical Communication Pedagogical Model* (TCPM). Sehingga, pelatihan ini menitikberatkan pada peningkatan kemampuan komunikasi dalam Bahasa Inggris untuk petugas pelayanan penumpang yang meliputi pelayanan pembelian tiket, penjadwalan ulang tiket, pengecekan tiket, pelayanan informasi yang memiliki muatan TCPM.

## **METODE**

Program pengabdian ini menggunakan strategi *community development* dengan metode pelatihan dan praktik langsung yang bermuatan *Technical Communication Pedagogical Model* (TCPM). Sasaran dari program ini adalah 23 (dua puluh tiga) calon petugas pelayanan penumpang di stasiun (*Passenger Service on Station*) bertempat di Hotel Clove Bandung dengan lama kegiatan 7 jam pelatihan (JP). Sebagai mana kelebihan metode praktik antara lain:

1. Diperolehnya perubahan perilaku ranah psikomotor dalam bentuk ketrampilan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan profesinya kelak.
2. Mempermudah dan memperdalam pemahaman tentang berbagai teori yang terkait dengan praktek yang sedang dikerjakannya.
3. Meningkatkan motivasi dan gairah belajar siswa karena pekerjaan yang dilakukan memberikan tantangan baru baginya
4. Meningkatkan kepercayaan diri peserta tentang profesionalisme yang dimilikinya.

Kegiatan praktik tersebut juga dijabarkan sebagai salah satu komponen *Technical Communication Pedagogical Model* (TCPM) yang diuraikan sebagaimana berikut:



**Gambar 1.** Alur konsep *Technical Communication Pedagogical Model* (TCPM)

Alur konsep di atas diawali dengan penentuan tujuan pembelajaran sehingga menentukan materi dan ruang lingkup yang akan di sampaikan kepada peserta didik. Setelah itu, materi tersebut disampaikan menggunakan tujuan utama untuk mengembangkan presentasi verbal dan keterampilan interpersonal peserta. Dilanjutkan

dengan praktik yang disesuaikan dengan situasi kondisi autentik dan riil di lapangan. Setelah itu, baru ditentukan penilaian *post-test* dengan menggunakan pilihan ganda untuk mengecek gramatikal dan kosakata teknis yang dilanjutkan dengan praktik/*simulasi/role-play*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan Bahasa Inggris bermuatan TCCPM bagi calon petugas pelayanan penumpang meliputi beberapa tahap, yaitu penyampaian tujuan pembelajaran, penyampaian materi pembelajaran memuat TCCPM, praktik/*simulasi* dan terakhir penilaian/*assessment* yang dideskripsikan pada uraian berikut ini.

### Penyampaian Tujuan Pembelajaran

Tujuan pembelajaran pada pengabdian masyarakat ini yaitu (1) peserta mampu untuk mengembangkan keterampilan komunikasi lisan yang relevan dengan pekerjaannya, (2) peserta mampu mengembangkan kemampuan interpersonal yang relevan dalam pekerjaannya, (3) mampu berkomunikasi dalam bidang teknis dan autentik sesuai dengan kondisi riil di lapangan.

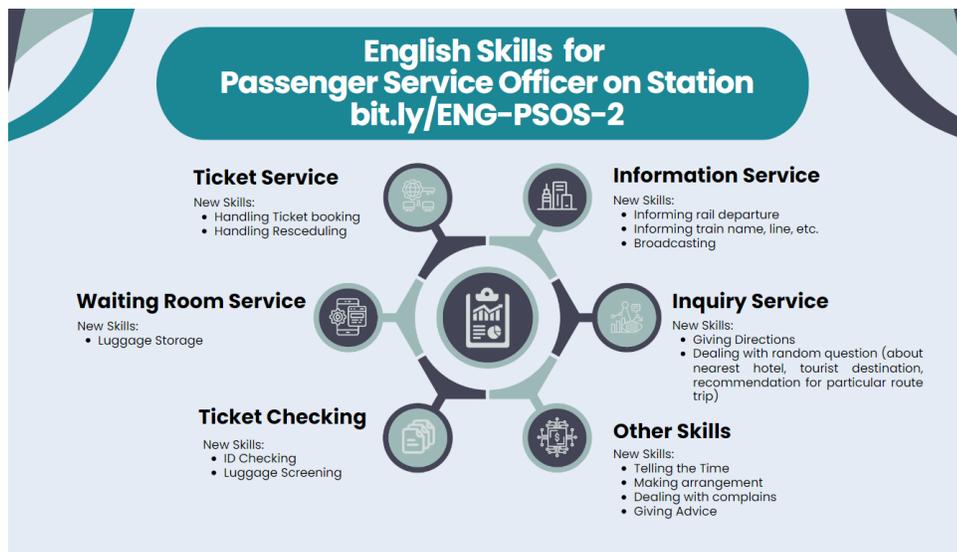
Penyampaian tujuan pembelajaran dilakukan secara singkat yang dilanjutkan dengan melakukan pretest kepada peserta untuk mengetahui kemampuan awal peserta.



Gambar 2. Penyampaian tujuan pembelajaran dan pelaksanaan *pre-test*

### Penyampaian Materi Pembelajaran (*Oral Learning dan Social Literacy*)

Materi pembelajaran dalam program pengabdian masyarakat ini meliputi dua aspek utama tujuan pembelajaran yaitu *Oral Presentation*/Presentasi verbal dan *Social Literacy*/keterampilan interpersonal yang autentik dengan menyesuaikan kondisi riil lapangan. Untuk memenuhi tujuan pengembangan presentasi verbal, peserta didik diharapkan mampu mengumpulkan dan menyampaikan informasi yang relevan. Selanjutnya, untuk memenuhi tujuan pengembangan keterampilan interpersonal, peserta diharapkan mampu memberikan informasi dengan baik, mampu menangani konflik, serta mampu berkomunikasi secara efektif dan membangun hubungan dengan rekan kerja dan pelanggan (dalam hal ini penumpang kereta api cepat) secara professional. Adapun materi untuk Program Pengabdian Masyarakat ini dapat diunduh pada tautan [bit.ly/ENG-PSOS-2](https://bit.ly/ENG-PSOS-2) dan outline pembelajaran dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. Materi ajar bermuatan TCPM

Untuk mengembangkan *Oral Presentation*, peserta diberikan materi tentang (1) pelayanan tiket (*ticket service*) yang meliputi penanganan pemesanan tiket, perubahan jadwal tiket dan pembatalan tiket, (2) pelayanan ruang tunggu (*waiting room service*) meliputi penitipan koper, (3) pengecekan tiket (*ticket checking*) meliputi pengecekan identitas dan skrining bagasi. Selanjutnya untuk mengembangkan *Social Literacy*, peserta diberikan materi tentang (1) pelayanan informasi (*Information Service*) yang meliputi layanan informasi

keberangkatan kereta api, layanan informasi nama kereta, jalur dan rangkaian kereta, serta broadcasting (penyiaran informasi), (2) pelayanan pelanggan lain yang meliputi pemberian informasi arah/lokasi, informasi hotel/tujuan wisata terdekat, menginformasikan waktu, menangani keluhan dan memberikan saran.

### Latihan Praktik/Simulasi

Kegiatan pembelajaran praktik dimulai dengan memberikan contoh percakapan pada situasi nyata di Stasiun, peserta melakukan role playing (memeragakan sebagai petugas layanan penumpang dan penumpang) yang memuat percakapan tentang materi yang telah disiapkan dan disesuaikan dengan kondisi riil pelayanan penumpang di lapangan.



Gambar 4. Contoh percakapan dalam konteks pemesanan tiket

Setelah diberikan materi tentang beberapa gramatika dan kosakata teknis perkeretaapian serta beberapa rangkaian percakapan yang akan digunakan dalam melakukan pekerjaan sehari-hari sebagai petugas layanan penumpang, peserta membentuk kelompok

dan memperagakan percakapan dalam bentuk *role-play* yang selanjutnya akan diperagakan di dalam kelas sebagai berikut.



**Gambar 5.** Praktik melaksanakan *role-play* percakapan Bahasa Inggris dalam situasi riil

Simulasi tersebut membuat para peserta lebih bersemangat untuk mempraktikkan Bahasa Inggris yang dipelajari, sekaligus mereka dapat memproyeksikan kondisi riil di lapangan dengan metode *role-play* tersebut.

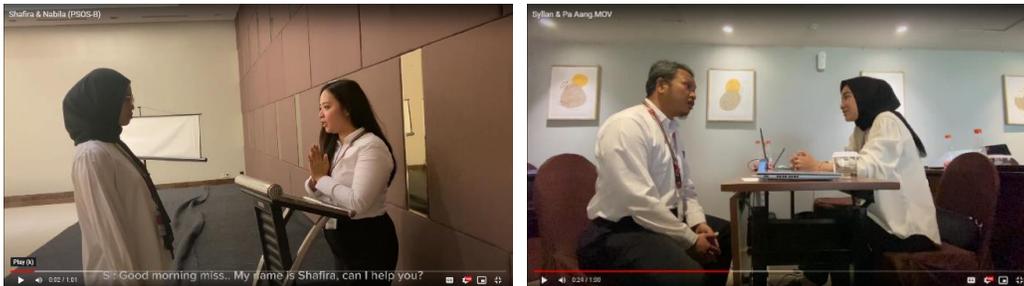
### 3.4. Penilaian (*Assessment*)

Setelah melaksanakan proses penyampaian materi dan praktik/simulasi, peserta melakukan post-test sebagai bentuk pengukuran tingkat keberhasilan program pengabdian masyarakat “pelatihan Bahasa Inggris untuk petugas pelayanan penumpang di Stasiun bermuatan TCPMP”. Kegiatan penilaian melalui dua tahap, (1) menjawab soal pilihan ganda melalui aplikasi Quizizz, dan (2) praktik *role-playing* yang direkam dan dikumpulkan pada tautan [bit.ly/Sub-Eng-PSOS](https://bit.ly/Sub-Eng-PSOS).



Gambar 6. Praktik/simulasi *role-play* sebagai bagian dari post-test

Hasil dari pengujian antara hasil pretest dan posttest (uji-t) menunjukkan nilai signifikansi (Sig.0,001), dimana jika hasil uji  $t < 0,05$  maka  $H_a$  diterima, hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat perubahan antara skor *pretest* dan *posttest* setelah diberi intervensi TCPM. Sehingga dapat disimpulkan bahwa materi bermuatan TCPM memiliki pengaruh terhadap peningkatan kemampuan bahasa Inggris teknis para petugas pelayanan penumpang. Selanjutnya, hasil dari praktik/simulasi menunjukkan bahwa metode praktik ini dapat meningkatkan kepercayaan diri untuk berbicara dalam Bahasa Inggris, hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya peserta yang membawa teks selama proses *assessment* berlangsung.



Gambar 7. Penilaian *role-play* *Technical Communication* secara daring

Gambar di atas menunjukkan dua hasil rekaman dari 12 video yang dikirim melalui tautan pengumpulan tugas yang telah disediakan. Seluruh peserta melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan hasilnya sudah sesuai dengan target dan muatan *Technical Communication Pedagogical Model*.

## KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan Bahasa Inggris bermuatan *Technical Communication Pedagogical Model* (TCPM) bagi petugas layanan penumpang Kereta Cepat Indonesia dengan metode praktik/simulasi (*role-play*) menunjukkan pengaruh positif untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan bahasa Inggris peserta, karena pada awalnya pesera hanya belajar tentang bahasa Inggris umum dan tidak berfokus pada muatan perkeretaapian sebagaimana ditawarkan oleh



model pembelajaran *technical communication*. Selanjutnya, metode TCPM juga dapat diintegrasikan dengan pendekatan *content-based learning* jika akan di aplikasikan pada pelatihan bidang lain.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang mendukung terselenggaranya program pengabdian masyarakat ini yaitu,

- a. Politeknik Perkeretaapian Indonesia (PPI) Madiun;
- b. PT Kereta Cepat Indonesia China (PT KCIC) selaku mitra program pelatihan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Brinkman GW, van der Geest TM (2003) Assessment of communication competencies in engineering design projects. *Tech Commun Q* 12:67–81 [Accessed: 16-Jun-2023].
- Jamaludin, K.A., Alias, N., DeWitt, D. *et al.* Technical communication pedagogical model (TCPM) for Malaysian vocational colleges. *Humanit Soc Sci Commun* 7, 110 (2020). <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00597-6>. [Accessed: 26-Feb-2023].
- Juono, Ribut (2012). Metode Pembelajaran. [Online]. Tersedia: <http://juonorp.blogspot.com/2013/05/metode-pembelajaran.html> [Accessed: 16-Jun-2023].
- Kunioshi N, Noguchi J, Hayashi H, Tojo K (2012) An online site for preparation of oral presentations in science and engineering. *Eur J Eng Educ* 37(6):600–608 [Accessed: 15-Jun-2023].
- Reaves L (2004) Technical communication instruction in engineering schools a survey of top-ranked U.S. and Canadian programs. *J Bus Tech Commun* 18(4):452–490 [Accessed: 15-Jun-2023].
- Rus D (2014) Technical communication as strategic communication characteristics of the English technical discourse. *Procedia Technol* 12:654–658 [Accessed: 16-Jun-2023].