

COMMUNITY SERVICE "ENGLISH FOR DRIVER" FOR FORTUNA RENTAL DRIVERS BY PNUP ENGLISH LECTURERS

Andi Musdariah¹⁾, Ismail Anas²⁾, dan Akhmad³⁾ Muslimin⁴⁾ Andi Nur Abidah⁵⁾
Andi Nursaamin⁶⁾

^{1,2,3,4,5,6}Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Ujung Pandang, Tamalanrea, Makassar,
90245

E-mail: andimusdariah.am@poliupg.ac.id

Abstract

This Community Service Activity (PKM) aims to enhance the English language skills of Fortuna Rental drivers in Maros and Makassar, focusing on marginalized tourism communities affected by COVID-19. The PKM team aims to improve communication skills, increase income, and equip drivers with online marketing skills for the new normal era. This activity involves a blended workshop with partners and the PNUP team, involving a needs analysis, preparation of training materials, implementation of training topics, and evaluation of training activities. It covers English language skills, multicultural etiquette, communication, and social media marketing techniques for taxi and online travel drivers. The English language training for commuting drivers involves two lecturers, one Indonesian lecturer, and two students, 12 participants from travel driver-partners using online tutorials and guides. The training took place for four weeks, with meetings twice a week and eight online and field meetings. The result of the community service activity showed that participants expressed high enthusiasm for learning English for Fortuna Rental drivers, who can now learn independently through modules, video conversations, and pronunciation-corrected conversations. They expect that these activities will continue to enhance the English language skills of Fortuna Travel drivers in the future.

Keywords: *Community Service Activity, English for Driver, Blended Workshop, communication skills, independent learning, Fortuna Rental*

Abstrak

Kegiatan Pengabdian Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris para pengemudi Fortuna Rental di Maros dan Makassar, dengan fokus pada komunitas pariwisata marginal yang terdampak COVID-19. Tim PKM bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, meningkatkan pendapatan, dan membekali pengemudi dengan keterampilan pemasaran online untuk era new normal. Kegiatan ini meliputi blended workshop dengan mitra dan tim PNUP, meliputi analisis kebutuhan, penyediaan materi pelatihan, penerapan topik pelatihan, dan evaluasi kegiatan pelatihan. Ini mencakup keterampilan bahasa Inggris, etika multikultural, komunikasi, dan teknik pemasaran media sosial untuk pengemudi taksi dan perjalanan online. Pelatihan bahasa Inggris bagi pengemudi komuter ini melibatkan dua orang dosen, satu orang dosen Bahasa Indonesia, dan dua orang mahasiswa, 12 peserta berasal dari mitra pengemudi travel dengan menggunakan tutorial dan panduan online. Pelatihan berlangsung selama empat minggu, dengan pertemuan dua kali dalam seminggu dan delapan kali pertemuan secara daring dan lapangan. Hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa peserta mengungkapkan antusiasme yang tinggi dalam belajar bahasa Inggris bagi pengemudi Fortuna Rental yang kini dapat belajar secara mandiri melalui modul, percakapan video, dan percakapan dengan koreksi pengucapan. Mereka berharap kegiatan ini dapat terus meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris para pengemudi Fortuna Travel di masa yang akan datang.

Kata Kunci: *Pengabdian Kepada Masyarakat, Bahasa Inggris untuk Pengemudi, Workshop Bauran, Kemampuan Berkomunikasi, Pembelajaran Mandiri, Rental Fortuna*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring dengan semakin pesatnya pembangunan Bandara Sultan Hasanuddin Maros-Makassar sebagai pintu gerbang Indonesia Timur semakin menunjukkan peran besar dalam menghidupkan kegiatan perekonomian khususnya di bidang perdagangan, transportasi, dan pariwisata. Berdasarkan website resmi pemerintah kota Makassar (Makassar, 2021) bahwa data jumlah kunjungan Wisatawan Mancanegara dari tahun 2017-2021, yakni 2017 (102.462), 2018 (105.447), 2019 (111.147), 2020 (29.358) dan 2021 (3.669)

Jumlah kunjungan wisatawan yang tinggi ini membutuhkan jasa angkutan baik da penyedia resmi di bandara maupun penyedia jasa angkutan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Koperasi Bandara Sultan Hasanuddin bahwa terdapat 300 sopir travel yang sering mengantar dan menjemput penumpang baik domestic maupun penumpang dari manca Negara. Pada tahun 2021 tercatat 10.775 penumpang dan pada Januari 2023 tercatat 19.596 <https://news.republika.co.id/berita/rnvr1f457>(Utami, 2023).

Dengan data tersebut dapat diketahui bahwa penumpang bandara Hasanuddin membutuhkan layanan rental dalam jumlah yang relative tinggi tidak dapat dilayani semua oleh taksi bandara. Oleh karena itu dibutuhkan layanan dari penyedia jasa angkutan lainnya. Salah satu usaha rental yang sering melayani penumpang dari manca negara yaitu Fortuna Rental yang beralamat di Makassar dan Maros.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan mitra bahwa hanya 27% persen dari 15 atau 4 orang dari sopir travel diantaranya yang mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris. Rental mobil yang merupakan salah atau usaha yang saat ini banyak dimianti, ditambah lagi dengan proses rental yang tidak sulit dilakukan oleh masyarakat sebagai melengkapai kebutuhan. Berkembangnya rental mobil saat ini pembisnis memiliki banyak saingan sehingga Memiliki harus memiliki strategi jitu untuk membuat pelanggan tertarik (Widjaja, 2017). Dengan berkembangnya digitalisasi saat ini, teknologi computer dan layanan internet sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, dan dengan media tersebut dapat memperoleh informasi dengan cepat, mudah, dan murah, maka banyak perusahaan yang mempromosikan produk rental

mobil tersebut berbagai media sosial. Namun tidak semua perusahaan rental mobil menerapkan dengan media sosial, masih banyak yang menggunakan secara manual (Subhan & Rumawi, 2020).

Keterbatasan kemampuan bahasa Inggris yang dimiliki membuat para sopir tidak mendapatkan penghasilan yang maksimal dari pengunjung manca negara. Pada umumnya para sopir hanya mengantarkan penumpang manca negara dari bandara ke tempat tujuan sesuai dengan permintaan tamu. Mereka tidak memiliki inisiatif untuk meningkatkan penghasilan mereka dengan menawarkan destinasi lain kepada penumpang. Hal ini disebabkan karena ketidakpercayaan diri mereka akibat kurangnya kemampuan bahasa Inggris yang dimilikinya.

Sementara itu, masalah yang dimiliki oleh sopir lain yang memiliki kemampuan bahasa Inggris adalah mereka sering mendapatkan komplain dari tamu karena keterbatasan pengetahuan mereka tentang *multicultural communication*. Mereka kurang memahami hal-hal apa saja yang layak dan tidak layak diperbincangkan dengan orang asing sebagai akibat dari perbedaan kultur dan budaya Indonesia khususnya masyarakat Sulawesi Selatan dan budaya asing.

Adapun mitra Program Kemitraan Masyarakat (PKM) diajukan dalam proposal PKM ini adalah Fortuna88 Rental, sebuah usaha Kecil Menengah (UKM) penyedia jasa layanan transportasi darat yang telah berdiri sejak tahun 2018.

Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan calon mitra PKM, secara umum dapat disampaikan beberapa permasalahan pokok mitra yang perlu segera diantisipasi sehingga tim PKM bersama dengan mitra menentukan persoalan prioritas yang disepakati untuk diselesaikan. Adapun permasalahan yang diperoleh dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Rendahnya tingkat kemampuan berbahasa Inggris sopir rental
- 2) Keterbatasan pengetahuan mereka tentang socio and multicultural communication
- 3) Rendahnya kemampuan dalam pemasaran online (online marketing strategy).

Setelah melakukan observasi dan wawancara, didapatkan kesepakatan bersama bahwa Tim PKM Politeknik Negeri Ujung Pandang (PNUP) memberikan Pelatihan Berkomunikasi bahasa Bahasa Inggris serta pemasaran menggunakan sosial media bagi bagi sopir Fortunal 88.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian setidaknya menguraikan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel penelitian, menjelaskan definisi operasional variabel beserta alat pengukuran data atau cara mengumpulkan data, dan metode analisis data.

Apabila alat pengukuran data menggunakan kuesioner, maka perlu dicantumkan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Metode dan tahapan pelaksanaan training pada mitra berfokus untuk mengatasi permasalahan mitra di bidang manajemen yaitu pengembangan Sumber Daya Manusia dalam hal ini pelatihan English Entrepreneur dan bidang pemasaran yaitu penggunaan bahasa Inggris dalam memasarkan layanan dan jasa rental serta penggunaan online marketing strategy dalam meningkatkan taraf hidup sopir rental mitra.

Metode pelaksanaan kegiatan PKM ini terdiri dari 4 tahap yaitu (1) tahap perencanaan (planning), (2) tahap persiapan (preparation), (3) tahap pelaksanaan (implementation), dan (4) tahap evaluasi (program evaluation) dengan langkah-langkah kerja sebagai berikut:

1. Tahap Perencanaan

a. Pembentukan Tim Pelaksana PKM

Tim PKM terdiri dari 3 orang dengan disiplin ilmu bahasa Inggris tetapi memiliki kompetensi dan keahlian yang berbeda. Pembentukan tim PKM dilakukan secara purposive dengan pertimbangan keahlian dari masing-masing anggota tim pengusul. Tim PKM memiliki latar belakang SDM yang memiliki keahlian dalam bidang Bahasa Inggris, Teknologi Pendidikan dan Pemasaran,

b. Survey Kelayakan Mitra (Observasi dan Interview)

Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh mitra, Tim PKM melakukan survey kelayakan pada mitra melalui kegiatan observasi dan wawancara. Kegiatan observasi meliputi kunjungan ke lokasi mitra dan melakukan pendataan fasilitas yang dimiliki. Selain itu, Tim PKM juga melakukan wawancara dengan pengelola Fortuna Rental. Setelah observasi dan interview, Tim PKM melakukan analisis data hasil observasi dan interview untuk mengetahui masalah prioritas yang harus segera diselesaikan yaitu kurangnya kemampuan Bahasa Inggris para sopir Fortuna Rental.

2. Tahap Persiapan

a. Perumusan masalah dan solusi pemecahan

Tim PKM bersama-sama dengan mitra merumuskan masalah prioritas dsolusi pemecahannya. Setelah kegiatan survey (observasi dan interview),tim PKM melakukan diskusi dengan menggunakan metode Forum Group Discussion (FGD) sederhana dengan pihak mitra untuk merumuskan masalah prioritas yang saat ini menjadi kendala utama dan penghambat keberlanjutan mitra. Diskusi dilaksanakan di lokasi mitra sekaligus membahas sejumlah solusi efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut.

b. Tim PKM menyusun jadwal kegiatan PKM

Setelah merumuskan solusi pemecahan masalah, tim PKM selanjutnya membuat jadwal pelaksanaan kegiatan mulai dari awal pelaksanaan sampai pada tahap akhir. Penyusunan jadwal kegiatan disesuaikan dengan kondisi mitra dimana mereka perlu melakukan beberapa persiapan sebelum kegiatan dilaksanakan. Pihak mitra memerlukan waktu untuk berkoordinasi dengan karyawan terdampak untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan PKM.

c. Tim PKM menyusun kebutuhan biaya PKM yang diperlukan

Prosedur penyusunan Rencana Anggaran Biaya (RAB) dengan cara: Tim PKM mempelajari panduan PKM, setelah itu, tim mengidentifikasi dan menentukan kebutuhan belanja kegiatan PKM, selanjutnya Tim menyusun RAB PKM sesuai dengan kebutuhan.

d. Tim PKM melakukan persiapan peralatan dan SDM yang diperlukan

Prosedur persiapan peralatan pelatihan PKM English for Driver dilakukan dengan melakukan koordinasi dengan tim terkait peralatan yang diperlukan, mengidentifikasi dan menentukan jenis-jenis peralatan yang diadakan, melakukan pengecekan harga di sejumlah vendor untuk mendapatkan harga terbaik, dan melakukan belanja peralatan yang diperlukan untuk kebutuhan kegiatan PKM

3. Tahap Pelaksanaan

a. Sosialisasi kegiatan PKM, dengan prosedur kegiatan; menyiapkan bahan presentasi kegiatan sosialisasi, menghubungi pihak mitra untuk koordinasi terkait waktu dan tempat pelaksanaan sosialisasi serta melaksanakan sosialisasi terkait mekanisme pelaksanaan kegiatan di tempat yang telah disepakati

b. Penyiapan dan setting-up sarana dan prasarana PKM, prosedur kegiatan: Tim PKM dan mitra melakukan koordinasi terkait tempat yang digunakan untuk menjalankan

PKM English for Driver, memilih dan menentukan ruangan yang di set-up melakukan set-up peralatan kegiatan PKM English for Driver di lokasi mitra, melakukan uji coba perangkat yang telah dipasang.

c. Pelaksanaan kegiatan pelatihan, dengan prosedur kegiatan: Tim PKM membentuk panitia kegiatan pelatihan yang terdiri dari tim PKM dan mahasiswa, melakukan koordinasi dengan mitra terkait lokasi dan tempat pelatihan, menyusun run-down kegiatan pelatihan, menyiapkan pemateri pelatihan, membuat undangan kegiatan pelatihan untuk pemateri dan peserta pelatihan, melaksanakan kegiatan pelatihan dan menyusun laporan kegiatan pelatihan

d. Simulasi dan praktik PKM, prosedur kegiatan: Tim PKM membuat sebuah panduan praktik PKM English for Driver, menghubungi mitra yaitu para sopir yang telah mendapatkan pelatihan, melakukan simulasi PKM English for Driver dan Strategi pemasaran jasa rental melalui sosial media TikTok, dan mengidentifikasi kekurangan dan melakukan pengembangan strategi PKM English for Driver.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan komunikasi dengan pihak mitra dalam hal ini yaitu Fortuna Rental yang beralamat di Moncongloe Maros, didapatkan kesepakatan untuk melaksanakan PKM Pelatihan *English for Driver* bagi sopir Fortuna Rental pada tanggal 16, 17, 23,24, September 2023.

Tujuan dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini adalah meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris "*English for Driver*" bagi sopir Fortuna Rental di wilayah Maros dan Makassar. Mitra ini merupakan masyarakat marginal pariwisata yang sangat terimbas oleh adanya pandemiv Covid19, sebagian besar mengalami penurunan pendapatan bahkan tidak sedikit yang kehilangan mata pencaharian selama dan pasca pandemik. Sopir Fortuna Rental sering menolak orderan jika customer yang memesan jasa mereka adalah orang asing.

Berdasarkan data awal ini, tim PKM PNUP menargetkan kegiatan pelatihan ini adalah sopir travel untuk dapat menggunakan bahasa Inggris sebagai alat komunikasi yang akan mendukung pekerjaan mereka ketika berinteraksi dengan wisatawan manca Negara. Selain itu PKM ini juga melatih para sopir untuk bisa mempromosikan jasa dan layanannya melalui sosial media khususnya Instagram dan Tiktok, sehingga pelatihan

ini serta dapat meningkatkan penghasilan sopir rental dengan bekal life skill bahasa Inggris dan social media marketing.

Adapun materi pelatihan “ *English for Driver*” meliputi beberapa topic bahasa Inggris Dasar dan ungkapan bahasa Inggris yang sering digunakan driver dalam melayani penumpang asing, seperti *Self Introduction, Welcoming, Destination, Understanding the Passenger, Special instructions / Requests, Traffic conditions, Fare and Fees, Goodbye, No service, Small talk, Things a Passenger could Say* serta *vocabulary khusus English for Driver*.

Metode yang digunakan adalah *Metode Drilling* atau praktek secara berulang-ulang *language expressions* dengan pertimbangan bahwa kemampuan bahasa Inggris yang dimiliki oleh sopir. Pelatihan English for Driver ini menggunakan berbagai media pembelajaran berupa gambar, video, audio, yang disampaikan secara langsung (onsite) maupun online melalui Google Meet.

Setelah pemberian materi pelatihan peserta pelatihan praktek bercakap dengan tim dan peserta yang lain. Peserta pelatihan menunjukkan antusiasme yang sangat tinggi selama pelatihan berlangsung. Mereka mengatakan bahwa mereka sangat senang bisa belajar bahasa Inggris yang dapat mereka gunakan ketika mereka mendapatkan penumpang dari luar negeri.

Pasca pelatihan driver Fortuna Rental dapat belajar secara mandiri, karena dibekali dengan materi bahasa Inggris berupa modul berisi percakapan bahasa Inggris dan kosakata yang dilengkapi dengan cara penyebutan atau pronunciation yang benar telah disiapkan oleh tim, dan video percakapan antara *driver* dan *passenger*, sehingga peserta pelatihan dapat belajar kapan pun dan dimana pun. Peserta pelatihan berharap bahwa kegiatan seperti ini terus berlanjut sehingga dapat meningkatkan kemampuan bahasa Inggris para sopir Fortuna Travel di waktu yang akan datang.

Sementara pelatihan multicultural understanding mencakup hal-hal yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan (*Do's and Dont's*), etika, sikap yang dilakukan oleh sopir Fortuna Travel pada saat melayani penumpang asing agar tidak terjadi miskomunikasi atau kesalahpahaman karena perbedaan budaya, adat istiadat dan kebiasaan.

Untuk pelatihan pemasaran melalui social media, sesuai kesepakatan dengan peserta, materi berfokus pada topic: Cara membuat video showcase mobil, Testimoni

Pelanggan, Promosi dengan menawarkan kode promo khusus Kolaborasi dengan Influencer, dan Hashtag Khusus

Pelaksanaan PKM English for Driver bagi sopir Fortuna Travel telah dimuat pada artikel online yang berjudul Wujudkan Pengabdian Pada Masyarakat, Tim PKM Poltek Negeri Ujung Pandang Melatih Sopir Rental untuk Mampu Berbahasa Inggris (Musdariah, 2023)

SIMPULAN

PKM English for Driver PNUP menargetkan kegiatan pelatihan ini adalah sopir travel untuk dapat menggunakan bahasa Inggris sebagai alat komunikasi yang akan mendukung pekerjaan mereka ketika berinteraksi dengan wisatawan manca Negara. Selain itu PKM ini juga melatih para sopir untuk bisa mempromosikan jasa dan layanannya melalui sosial media khususnya Instagram dan Tiktok, sehingga pelatihan ini serta dapat meningkatkan penghasilan sopir rental dengan bekal life skill bahasa Inggris dan social media marketing.

DAFTAR PUSTAKA

- Makassar, P. K. (2021). <https://makassarkota.go.id/potensi/potensi-pariwisata/>.
Pemerintah Kota Makassar, 1, 1. <https://makassarkota.go.id/potensi/potensi-pariwisata/>.
- Musdariah, A. (2023, September 28). Wujudkan Pengabdian Pada Masyarakat, Tim PKM Poltek Negeri Ujung Pandang Melatih Sopir Rental untuk Mampu Berbahasa Inggris. *Maritim Indonesia*, 1–4. <https://maritimindonesia.co/wujudkan-pengabdian-pada-masyarakat-tim-pkm-poltek-negeri-ujung-pandang-melatih-sopir-rental-untuk-mampu-berbahasa-inggris/>
- Subhan, S., & Rumawi, R. (2020). Implementasi Sewa Menyewa Dalam Transaksi Rental Mobil Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah (Study Kasus Rental Mobil Yudi ' s Kecamatan Silo , Kabupaten Jember). *Rechten Student Journal (RSJ)*, 1(April), 1–12.
- Utami, F. (2023). Jumlah Penumpang Naik 81 Persen di Bandara Hasanuddin. *Republika Online*, 31–41. <https://news.republika.co.id/berita/rnvr1f457>
- Widjaja, A. (2017). Praktik Bisnis Rental Mobil di Kota Makassar Dalam Perspektif Hukum Islam. In *Disertasi*. [http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/13479%0Ahttp://repositori.uin-alauddin.ac.id/13479/1/Praktik bisnis rental mobil di makassar.pdf](http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/13479%0Ahttp://repositori.uin-alauddin.ac.id/13479/1/Praktik%20bisnis%20rental%20mobil%20di%20makassar.pdf)