

## PELATIHAN PERCAKAPAN BAHASA INGGRIS BISNIS DALAM RANGKA MENINGKATKAN SDM KARYAWAN ICCRI JEMBER

**Indah Werdiningsih**

Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Muhammadiyah Jember  
indah\_andin@unmuhjember.ac.id

### ABSTRAK

Tujuan dilaksanakan program pengabdian masyarakat bekerjasama dengan Puslitkoka ini, yaitu untuk meningkatkan kualitas karyawan supaya dapat berbicara bahasa Inggris dengan partner kerja Puslitkoka dari berbagai negara, terutama dalam hal *business conversation*. Pelatihan dilakukan melalui *coaching*, praktek percakapan, dan proses pendampingan oleh dosen terhadap karyawan selama beberapa pertemuan sampai karyawan dianggap *eligible* dan mampu berinteraksi dengan partner bisnis dari luar negeri. Hal pertama yang dilakukan sebelum dilakukan pelatihan adalah penandatanganan MoU, melakukan observasi perusahaan di Puslitkoka Renteng Jember, *course overview* bersama karyawan, penyusunan jadwal disesuaikan dengan jam kerja karyawan, menyusun materi dan buku pegangan. Setelah melakukan pendampingan dan pelatihan selama 8 bulan, para karyawan melakukan praktek akhir, yaitu *project roleplay* tentang perjalanan bisnis untuk penawaran barang ke beberapa negara konsumen tembakau. Hasil pengamatan dapat disimpulkan kemampuan karyawan yang melakukan pelatihan meningkat secara signifikan setelah menyelesaikan pendampingan para karyawan dapat menguasai istilah-istilah bisnis dalam bahasa Inggris dan mempraktekannya dalam bermain peran dan percakapan.

**Kata kunci:** era society 5.0; peningkatan kualitas sdm; english for business; speaking skill.

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan cerminan dan faktor utama penentu keberhasilan dan kemajuan dari sebuah sekolah, perusahaan, bahkan suatu negara (Darsono & Siswandoko, 2011; Djuwita, 2011; M. Hasibuan, 2007; M. S. P. Hasibuan, 2011; Iskandar, 2018). Jika SDM baik, maka perusahaan akan berkualitas baik. Sebaliknya, kebobrokan SDM akan menjadi kejatuhan perusahaan tersebut (Endah, 2020; Rapih, 2015; Sudaryo et al., 2018). Karena itulah karyawan sebagai sumber daya manusia perusahaan perlu meningkatkan kualitas dirinya dalam berbagai bidang (Almasri, 2016; M. S. P. Hasibuan, 2011; Putra & Sobandi, 2019). Untuk memaksimalkan kinerja perusahaan di era society

5.0 yang mewajibkan untuk go international dan selalu update dengan informasi terkini, maka setiap individu harus mengakses informasi bisnis dari internet dan mengikuti berita internasional (Fajrillah et al., 2020; Laksamana, 2018; Nuryanti, 2013; Sidharta Lani, 1995). Puslitkoka sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang export import kopi dan kakao mempunyai banyak partner di Eropa, Asia, dan berbagai benua lain, tentunya perlu meningkatkan kemampuan karyawannya dalam berbahasa Inggris.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di kantor Puslitkoka Renteng Jember melalui interview dengan karyawan, kebanyakan mereka memerlukan penerjemah ketika melakukan perjalanan bisnis ke luar negeri. Karyawan belum mampu berkomunikasi dengan lancar menggunakan bahasa Inggris terutama dalam pertemuan bisnis atau kerjasama dengan relasi bisnis baru. Sebagian besar bisa melakukan percakapan dasar seperti perkenalan dan salam, tetapi kesulitan menggunakan istilah bisnis dalam bahasa Inggris. Dapat dikatakan bahwa kemampuan berbahasa Inggris karyawan masih sangat sederhana, terbatas pada percakapan sehari-hari dan seputar kegiatan pekerjaan di kantor. Dari observasi ini, maka dirasa perlu untuk melakukan pendampingan dan pelatihan bahasa Inggris bisnis untuk karyawan supaya kualitas sumber daya Puslitkoka dapat ditingkatkan dan pada akhirnya akan mendukung kemajuan perusahaan di dalam dan di luar negeri, serta dapat memperluas hubungan relasi Puslitkoka Renteng Jember tingkat internasional (Fonna, 2019; Rakhmadi, 2019; Riniwati, 2016).

## METODE

Berikut tahapan kegiatan pelatihan PKMS antara Universitas Muhammadiyah Jember dengan Puslitkoka Renteng Jember, diuraikan penjelasannya dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Tahapan Kegiatan Pelatihan**

Solusi	Luaran	Tahapan
Beberapa pendekatan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat ini antara lain adalah ceramah, presentasi dan conversation practice untuk	Modul Pembelajaran	1. Melakukan studi pustaka untuk memperoleh referensi yang sesuai dengan permasalahan 2. Penyediaan perangkat lunak penunjang dalam

Solusi	Luaran	Tahapan
menjelaskan apa yang perlu dilakukan dalam conversation practice dan menambah perbendaharaan kosa kata business English bagi karyawan	Perjanjian kerja sama	melaksanakan kegiatan PKM antara lain: PPT dan Modul Pembelajaran 1. Melakukan pertemuan dengan PUSLIT KOKA Renteng dalam rangka menawarkan solusi atas permasalahan yang terdapat di lapangan 2. Penentuan waktu pelaksanaan kegiatan pengabdian di PUSLIT KOKA 3. Pelaksana memberikan surat pengantar kegiatan PKM dari LPPM Unmuh Jember kepada pihak PUSLIT KOKA
	Pengetahuan dan keterampilan/praktek Business Conversation	1. Pemaparan materi pengabdian masyarakat 2. Kegiatan Pembelajaran 3. Evaluasi

Pengusul dalam kegiatan PKMS ini bertindak sebagai pemateri, pembimbing, pendamping dan melaksanakan evaluasi. Sebagai pemateri, pelaksana mendampingi karyawan dengan memberikan penjelasan sesuai modul, mendampingi praktek percakapan, memberikan masukan, dan latihan serta persiapan untuk melakukan percakapan bahasa Inggris untuk bisnis . Pelaksana PKM dapat memberikan solusi yang tepat atas pertanyaan dan permasalahan yang diungkapkan selama kegiatan pelatihan. Pelaksana bertindak sebagai evaluator, yaitu pelaksana mampu memberikan keputusan akhir atas rencana tindak lanjut setelah kegiatan berakhir, apakah konsep yang telah disampaikan telah dipahami dengan baik atau tidak.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dari kegiatan pengabdian ini diperoleh melalui serangkaian kegiatan observasi di lingkungan Puslitkoka Renteng Jember dan pihak karyawan sebagai peserta pelatihan. Tujuan digunakannya teknik ini adalah untuk mengetahui kondisi yang terdapat di lingkungan perusahaan, dan kemampuan peserta dalam memahami konsep tentang Business Conversation, baik dengan perusahaan dalam negeri maupun internasional.

### **Teknik Analisa Data**

Setelah melakukan pendampingan dan pelatihan selama 8 bulan, data yang diperoleh dianalisis dalam beberapa tahapan, yaitu reduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Paparan tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data merupakan proses penyeleksian, pemfokusan, dan penyederhanaan. Tahap ini berlangsung terus-menerus sepanjang kegiatan. Reduksi data dalam kegiatan ini adalah berupa penyeleksian data yang diperoleh dari sumber yang ada. Penyeleksian ini difokuskan pada sejumlah jawaban yang didapatkan saat wawancara yang ditranskripsikan.
2. Menyajikan data. Dalam tahap ini peneliti memaparkan data yang telah direduksi, dan dideskripsikan. Pelaksana kegiatan kemudian menafsirkan keseluruhan data-data yang diperoleh sesuai dengan rumusan permasalahan di awal.
3. Penarikan kesimpulan. Penyimpulan dimaksudkan dalam rangka menemukan titik tolak atas upaya pengabdian yang telah berlangsung.

### **Lokasi, waktu, dan durasi kegiatan**

Kegiatan ini dikemas dalam bentuk pelatihan dan *coaching* kepada karyawan Puslitkoka Renteng Jember yang berjumlah 10 orang. Kegiatan ini dilakukan dengan durasi waktu kurang lebih 3 jam untuk setiap pertemuan. Beberapa perangkat dan media yang digunakan dalam penyuluhan disediakan oleh pelaksana PKM yaitu berupa PPT, video, dan modul.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tahapan dalam kegiatan ini dilakukan dalam beberapa langkah:

1. Pelaksana melakukan pengamatan awal di Puslitkoka untuk memastikan bagaimana kondisi di lapangan, apa yang dibutuhkan oleh karyawan, serta tempat seperti apa yang sesuai untuk pelaksanaan pendampingan dan pelatihan nantinya.
2. Pelaksana melakukan penyusunan proposal PKMS kepada Universitas Muhammadiyah Jember dan Puslitkoka Renteng Jember.

3. Menyampaikan keputusan kepada pihak Puslitkoka dengan memberikan surat tugas dari LPPM Universitas Muhammadiyah Jember,
4. Pelaksana melaksanakan perjanjian dengan pihak sekolah untuk menentukan jadwal, metode, tempat, dan jumlah peserta pelatihan,
5. Pelaksana menyusun media presentasi, dan sarana pendukung lainnya

### Tahap Pelaksanaan

Kegiatan PKMS diawali dengan orientasi umum terkait program dan *course overview* dari pengajar tentang pelatihan yang akan dilakukan dan materi apa saja yang akan dipelajari, kemudian pemateri mulai melakukan pelatihan sesuai jadwal yang telah disepakati bersama yaitu seminggu 2x setiap hari sabtu dan minggu diluar jam kerja karyawan, dengan jangka waktu 3 jam setiap kali pertemuan. Waktu dalam program pelatihan ini berkisar selama tiga jam, dimulai antara pukul 9 sampai 12. Rincian kegiatan selama program disampaikan pada tabel berikut:

**Tabel 2. Rincian Kegiatan Selama Program**

NO	BULAN KE	KEGIATAN
1	1	Overview of the course Interview with the participants
2	2	Chapter 1: Coffee Business Conversation Practice on Modul
3	3	Chapter 1: Coffee Business Conversation Practice on Modul
4	4	Chapter 2: Cocoa Business Conversation Practice on Modul
5	5	Chapter 2: Cocoa Business Conversation Practice on Modul
6	6	Chapter 3: Product and Processing Business Conversation Practice on Modul
7	7	Chapter 3: Product and Processing

---

NO	BULAN KE	KEGIATAN
		Business Conversation Practice on Modul
8	8	Evaluation: Practice and Roleplay

---

### Tahap Monitoring dan Evaluasi

Tahap ini digunakan sebagai bagian dari kegiatan penutup yang disajikan oleh pelaksana PKMS. Kegiatannya antara lain peserta melakukan praktek business conversation terkait dengan topic yang sudah diberikan selama pelatihan berlangsung. Dalam akhir sesi ini peserta mengusulkan agar kegiatan pengabdian dapat ditindaklanjuti dan diharapkan akan ada kegiatan pelatihan berkelanjutan sebagai bentuk kerjasama PUSLIT dan Universitas Muhammadiyah Jember. Berikut beberapa dokumentasi hasil kegiatan yang dilaksanakan selama program PKMS.



Gambar 1. Proses pembelajaran di kelas



**Gambar 2. Latihan percakapan**



**Gambar 3. Evaluasi**

## KESIMPULAN DAN SARAN

Para karyawan Puslitkoka Renteng Jember terlihat sangat aktif selama program pelatihan dan tampaknya sangat termotivasi untuk bisa lebih baik dan lebih mahir berbahasa Inggris. Para karyawan saling membantu ketika belajar dan melakukan conversation practice dalam kelompok. Pelatihan ini tidak hanya mensosialisasikan tentang Business Conversation, tetapi juga trik dan tips dalam melakukan kegiatan business dan meeting dalam bahasa Inggris. Untuk menunjang kemampuan karyawan PUSLIT dalam penguasaan speaking dan business relation terutama Business Conversation yang berstandar internasional, sebaiknya pihak manajemen kantor membuat kelompok khusus atau memberikan pelatihan speaking berkelanjutan untuk karyawan karena hal ini sangat dibutuhkan dalam jenjang peningkatan jabatan dan keperluan bisnis dengan berbagai perusahaan baik nasional maupun internasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almasri, M. N. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi Dalam Pendidikan Islam. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi Dalam Pendidikan Islam., Kutubkhanah: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan, 19*. <https://doi.org/10.1002/eji.201370106>
- Darsono, P., & Siswandoko, T. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21. In *Penerbit: Nusantara Consulting, Jakarta*.
- Djuwita, T. M. (2011). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja Pegawai. *Manajerial : Jurnal Manajemen Dan Sistem Informasi, 10(2)*.
- Endah, K. (2020). Pemberdayaan Masyarakat : Menggali Potensi. *Jurnal MODERAT, 6*.
- Fajrillah, F., Purba, S., Sirait, S., Sudarso, A., Sugianto, S., & ... (2020). Smart Entrepreneurship: Peluang Bisnis Kreatif & Inovatif di Era Digital. In *Yayasan Kita Menulis*.
- Fonna, N. (2019). Pengembangan Revolusi Industri 4.0 dalam Berbagai Bidang. In *Guepedia Publisher*.
- Hasibuan, M. (2007). manajemen sumber daya manusia cetakan kesembilan. In *bumi aksara*.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Iskandar, D. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia, 12(1)*. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v12i1.8>



- Laksamana, A. (2018). *Public Relations in the Age of Disruption: 17 Pengakuan Professional PR & Kunci Sukses Membangun Karier pada Era Disrupsi*. Bentang B first.
- Nuryanti. (2013). Peran E-Commerce Untuk Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil dan Menengah ( UKM ). *Jurnal Ekonomi Manajemen Ekonomi Universitas Riau*, 21(4).
- Putra, Y. D., & Sobandi, A. (2019). Pengembangan sumber daya manusia sebagai faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1). <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i1.14963>
- Rakhmadi, R. (2019). Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Berbasis E-Commerce bagi UMKM dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN. *PROSIDING SEFILA*.
- Rapih, S. (2015). Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (Sdm), Modal Sosial Dan Modal Finansial Terhadap Kinerja Umkm Bidang Garmen Di Kabupaten Klaten. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 4(2). <https://doi.org/10.25273/jap.v4i2.685>
- Riniwati, H. (2016). Manajemen Sumber Daya MaNUSIA Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM. *Manajemen Sumber Daya Manusia Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*.
- Sidharta Lani. (1995). Sistem Informasi Bisnis Pengantar Sistem Informasi Bisnis. In *Sistem Informasi Bisnis*.
- Sudaryo, Y., Aribowo, A., & Sofiati, N. A. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia; Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik. In *Manajemen Sumber Daya Manusia*.