

PELATIHAN SPEAKING BAHASA INGGRIS MELALUI ZOOM MEETING KEPADA STAF BPJS KESEHATAN CABANG MATARAM

Sartika Hijriati & Lalu Isnaeni Rahman
Universitas Teknologi Mataram
sartika.hijriati@gmail.com

Abstract

This social service (PkM) is designed to training the officer of BPJS Health Branch of Mataram in speaking English. The English class consisted of four meetings focusing on improving speaking skill in class. The meetings were conducted online through Zoom Meeting, due to the Covid-19 pandemic compelling both facilitators and the participants to work from home. The participants, 25 officer of BPJS Health Branch of Mataram, were lack of confident in the beginning but turns out they were very active and they responded to the material taught by the instructor well. The result shows that their speaking performance in English is pretty good. Significant improvement can be seen in speaking skills, such as fluency and vocabulary. Improvements in speaking fluency can be seen in the role-play and practice of dialogue on related topics. Meanwhile, in pronunciation and grammar, there was a quite significant improvement even though it was not prominent. The performance of their English speaking overall is better. This also affects their achievement in mastering English.

Keywords: *Speaking, English Class, BPJS Health Branch of Mataram*

PENDAHULUAN

Bahasa Inggris merupakan *lingua franca*, bahasa yang dunia yang memiliki penutur terbanyak. Bahasa Inggris tak dapat dipungkiri telah mengubah cara kerja berbagai kegiatan di hampir semua bidang kehidupan. Bahasa Inggris merupakan sarana komunikasi yang efektif dan bersifat global sehingga menyentuh semua sektor baik pemerintah dan swasta, terutama di kota Mataram sangat diperlukan. Dewasa ini, kebutuhan akan kemampuan untuk berbahasa Inggris semakin meningkat. Salah satu tolok ukur kegunaan Bahasa Inggris dalam kehidupan sehari-hari dapat dilihat dari berkembangnya bidang pariwisata yang makin diminati oleh wisatawan dari luar negeri (Megah, 2022)

Dalam konteks Lombok, warga Mataram dan sekitarnya diharapkan mampu berbahasa Inggris karena Lombok merupakan salah satu tujuan wisata yang terkenal di Indonesia yang mampu menarik perhatian turis lokal maupun mancanegara untuk berkunjung ke Lombok terlebih adanya gelaran event MotoGP di Pertamina Mandalika International Street Circuit. Dengan adanya potensi wisata tersebut, perlu diadakannya upaya untuk majunya sektor pariwisata di Lombok selaras dengan pengembangan skill berbahasa Inggris masyarakat diberbagai bidang. Dengan adanya potensi wisata tersebut, perlu diadakannya upaya untuk menghadapi hal-hal yang tidak diharapkan. Salah satu usaha preventif dari majunya sektor pariwisata di Lombok adalah pengembangan sektor kesehatan di Lombok. Hal ini berdampak pada dunia kesehatan karena mungkin para turis tersebut sakit dan harus dirawat di rumah sakit saat mereka mengunjungi Lombok.

Memasuki era globalisasi atau yang lebih dikenal dengan pasar bebas menuntut setiap individu untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang handal terutama dibidang komunikasi. Dalam hal ini peraan bahasa Inggris sangat diperlukan baik dalam menguasai teknologi komunikasi maupun dalam berinteraksi secara langsung. Sebagai sarana komunikasi global, bahasa Inggris harus dikuasai secara active baik lisan maupun tulis. Bahasa Inggris adalah bisnis yang besar, Kemampuan berbahasa Inggris itu penting bagi daya saing seseorang. Dengan kemampuan berbahasa Inggris yang baik, daya saing baik, yang berguna untuk negara kita juga.”. Bahasa Inggris sangat luas digunakan, oleh karena itu mempelajari dan menguasai Bahasa Inggris adalah suatu kebutuhan dan suatu keharusan (Saputro, 2021)

Sebelum era BPJS, salah satu jaminan sosial yang berlaku adalah Asuransi Kesehatan (Askes). BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan bertanggungjawab kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS), penerima pensiun PNS dan TNI/POLRI ataupun rakyat biasa. (Purwanti, 2017)

Kepala BPJS Kesehatan Cabang Mataram, Sarman Palipadang mengklaim bahwa performa dan efisiensi kinerja staf BPJS Kesehatan Cabang Mataram dapat dikatakan sudah cukup baik dilihat dari waktu, tenaga dan biaya karena sesuai dengan prosedur atau alur yang ditetapkan. Namun untuk memberikan pelayanan terbaik, Sarman Palipadang berencana meningkatkan kemampuan bahasa Inggris bagi staf BPJS Kesehatan Cabang Mataram

secara aktif dengan adanya pelatihan yang lebih intensif karena selama ini mereka lebih banyak berkutat di belakang meja.

Usaha Sarman Palipadang sebagai Kepala Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mataram dalam mempertanggungjawabkan para stafnya untuk memberikan pelayanan publik sudah cukup berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tenaga pemberi pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan dengan banyaknya masyarakatnya yang sering datang di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mataram. Namun, dalam hal ini sebagian besar staf masih enggan menggunakan bahasa Inggris dalam kehidupan sehari-hari. Padahal staf atau pegawai pemerintah membutuhkan penguasaan bahasa Inggris khususnya kemampuan membaca (*reading*) dan berbicara (*speaking*).

Speaking adalah salah satu dari empat keterampilan berbahasa Inggris (*reading, writing, listening, and speaking*). Ini adalah sarana di mana peserta didik dapat berkomunikasi dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menyatakan pendapat, maksud, harapan, dan sudut pandang. Selain itu, dalam Bahasa Inggris, di hampir semua situasi, *speaking* adalah skill yang paling sering digunakan, sebagaimana dijelaskan:

Speaking is one of the four language skills (reading, writing, listening and speaking). Speaking is defined as an interactive process of constructing meaning that involves producing, receiving and processing information. Its form and meaning are dependent on the context in which it occurs, the participants, and the purposes of speaking (Burns & Joyce, 1997)

Ada lima komponen dalam *speaking skill*, diantaranya: (Harris, 1974)

1. *Comprehension*: untuk komunikasi lisan, tentu membutuhkan subjek untuk merespon, berbicara serta memulainya.
2. *Grammar*: tata bahasa sangat diperlukan untuk menyusun kalimat yang benar dalam percakapan
3. *Vocabulary*: kosakata berarti diksi yang tepat yang digunakan dalam komunikasi.
4. *Pronunciation*: pengucapan adalah cara siswa untuk menghasilkan bahasa yang lebih jelas ketika mereka berbicara.
5. *Fluency*: kefasihan adalah kemampuan membaca, berbicara, atau menulis dengan mudah, lancar dan ekspresif.

Speaking diyakini sebagai salah satu dari skill yang paling sulit dihadapi dalam belajar Bahasa Inggris sebagaimana dikatakan: *One of the most difficult skills language learners face in language learning is speaking skill. It is believed that speaking is the most important of the four language skills. Many learners state that they have spent so many years studying English language* (Hijriati, 2019)

Oleh karena itu, kemampuan Bahasa Inggris baik lisan maupun tulis dapat berkembang karena terbiasa digunakan, bukan hanya dihafalkan. Seseorang dapat saja hafal kosakata dan ekspresi dalam bahasa Inggris, namun belum tentu dapat menggunakannya dalam konteks yang tepat jika ia tidak familier dengan penggunaannya. Dengan kata lain, seseorang dapat lancar berbicara jika

ia sering berbicara dalam bahasa Inggris, yang juga didukung oleh seringnya membaca dan mendengar sumber informasi berbahasa Inggris (Agustina, 2021)

Speaking merupakan tahap dimana peserta setelah menguasai *tenses, listening, reading, dan writing*, hal terakhir adalah *speaking*. Membiasakan speaking dalam bahasa Inggris, akan senantiasa terbiasa dengan kata-kata asing yang mungkin terasa sulit diucapkan oleh orang awam. Walaupun secara perlahan, jika sering dilatih, hal itu akan membuat *speaking* terdengar fasih seperti bule. Ada beberapa metode untuk mempermudah kemampuan berbicara (*speaking*), dalam bahasa Inggris yaitu: perbanyak kosa kata (*vocabulary*), membaca dengan suara keras, mengenal tata bahasa Inggris sederhana, membaca tulisan bahasa Inggris, percakapan menggunakan bahasa Inggris, mendengarkan lagu bahasa Inggris, menonton film berbahasa Inggris, dan senang dengan bahasa Inggris (Muliana, 2021)

METODE

Pelatihan ini merupakan bagian dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan sasaran adalah staf BPJS Kesehatan Cabang Mataram dimana pelatihan ini diikuti oleh 25 orang peserta. Pelatihan dilakukan secara online melalui *Zoom Meeting* selama empat pertemuan pada bulan Juli 2021 dari pukul 14.00 sampai dengan pukul 16.00 WITA. Peserta menerima materi berupa bahan tayang (*Powerpoint*), media pembelajaran yang dapat diunduh secara online, tautan video pelatihan melalui laman *YouTube*, dan modul pelatihan yang akan membimbing mereka melakukan percakapan dalam bahasa Inggris.

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan secara online mengingat kondisi pandemi Covid-19 yang sedang berlangsung pada saat pelaksanaan pengabdian ini. Sebagaimana diungkapkan

Covid-19 pandemic outbreak in whole countries in the world has affected all aspects of human life in every sectors. Industry, economic, even education has changed dramatically (Hijriati, 2020)

Berdasarkan permasalahan utama yang dikemukakan oleh Kepala BPJS Kesehatan Cabang Mataram, Sarman Palipadang agar terciptanya peningkatan keterampilan dasar dan kepercayaan diri berkomunikasi lisan bahasa Inggris bagi staf BPJS Kesehatan Cabang Mataram. Oleh karena itu, fokus kegiatan ini adalah pada peningkatan kemampuan dasar dan *Speaking* bahasa Inggris yang diberikan selama empat pertemuan pada bulan Juli 2021.

Kegiatan ini dipandu oleh Dosen Universitas Teknologi Mataram. Tujuan pembelajaran dari Pelatihan *speaking* Bahasa Inggris ini adalah peserta mampu memperkenalkan diri dan melibatkan diri dalam percakapan pendek di awal perkenalan baik dengan rekan kerja maupun customer, peserta mampu melibatkan diri dalam percakapan dalam konteks pelayanan/service, dan peserta dapat lebih percaya diri dalam berbahasa Inggris pada percakapan dalam konteks pelayanan/service berkaitan dengan menggunakan bahasa Inggris untuk bidang pelayanan atau *English for Hospitality* dan *English for Professional Purposes*. (Claria & Rajistha, 2020)

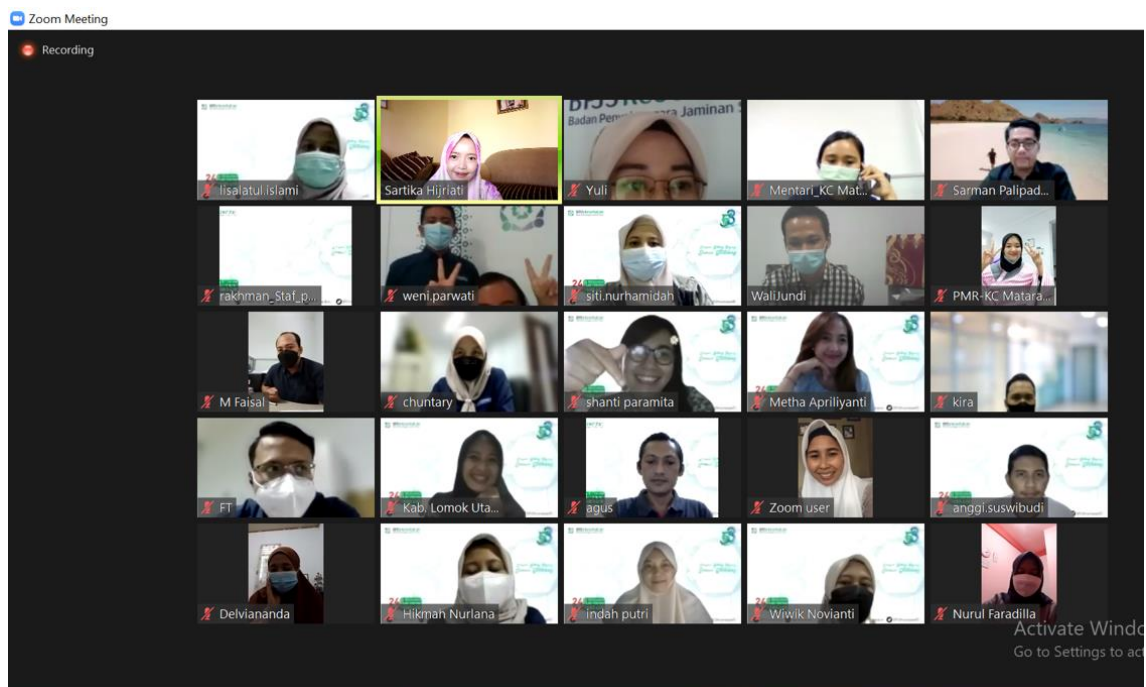
Proses evaluasi keberhasilan pelatihan dilakukan dengan dua metode. Yang pertama, wawancara dilakukan kepada peserta pelatihan pada setiap pelatihan dan akhir pelatihan untuk mendapatkan informasi bagaimana rekasi, sikap dan pendapat mereka terhadap pelatihan yang dilakukan. Kemudian, metode observasi dilakukan untuk melihat sikap dan antusias peserta pelatihan ketika belajar *speaking* bahasa Inggris dengan menggunakan metode berdialog atau role-play. Observasi dilakukan mulai dari pertemuan pertama sampai pertemuan terakhir. Kehadiran para staf BPJS Kesehatan Cabang Mataram sebagai peserta melalui *Zoom Meeting* juga menjadi indikator yang digunakan untuk melihat antusiasme dan keinginan belajar mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk pelatihan bahasa Inggris yang dilaksanakan dalam bentuk online ini melibatkan staf BPJS Kesehatan Cabang Mataram sebagai peserta dalam pelatihan ini. Pelatihan yang dari awal memang dirancang untuk diterapkan secara online sangat mendukung sehingga pengabdian ini tetap dapat dilaksanakan meskipun dalam keadaan pandemic Covid-19. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama bulan Juli 2021 dengan total pelatihan sebanyak 4 kali, dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1. Kegiatan Pelatihan

Nomor	Hari, Tanggal	Materi
1.	Kamis, 8	Dialogue 1-1: Formal Greetings and Introductions Dialogue 1-2: Informal Greetings and Farewells
2.	Kamis,15	Dialogue 1-3: Using the Telephone Dialogue 1-4: Asking for Permission
3.	Kamis, 22	Dialogue 1-6: Problems and Complaints Dialogue 2-4: Offering Help and Advice
4.	Kamis, 29	Dialogue 3-8: Giving Instructions Dialogue 3-11: Giving and Receiving Compliments



Gambar 1. Pelaksanaan Pelatihan Speaking Bahasa Inggris

Dari hasil observasi terhadap peserta pelatihan ketika mereka sedang belajar, terlihat bahwa para staf BPJS Kesehatan Cabang Mataram ini sangat antusias memperhatikan pemateri ketika menjelaskan materi pelatihan bahasa Inggris. Mereka juga sangat bersemangat untuk bertanya kepada pemateri ketika mereka menghadapi kesulitan pada saat belajar bahasa Inggris. Misalnya, saat mereka menjumpai kosa kata bahasa Inggris yang tidak mereka tahu

maknanya maka mereka dengan spontan akan bertanya kepada pemateri yang mengajar akan makna dari kata tersebut.

Melalui pelatihan bahasa Inggris yang telah dilaksanakan sebelumnya dan juga diuraikan pada pelaksanaan di atas, maka hasil dari pengabdian kepada masyarakat tersebut dapat dirinci sebagai berikut:

1. Peserta pelatihan yang merupakan staf BPJS Kesehatan Cabang Mataram memahami materi yang diberikan sehingga berdasarkan hasil observasi dan evaluasi, hasil yang diperoleh adalah sebanyak 80% peserta mampu memahami dan menggunakan bahasa Inggris untuk bidang pelayanan atau *English for Hospitality* dan *English for Professional Purposes*.
2. Peserta memiliki tambahan wawasan yang tidak hanya pada bidang bahasa Inggris, namun juga pada kemampuan penggunaan teknologi. Berdasarkan hasil evaluasi, para staf BPJS Kesehatan Cabang Mataram sebagai peserta pelatihan dalam bentuk online juga memperoleh manfaat di mana para peserta saat ini telah mampu memahami berbagai alternatif media pembelajaran yang dapat diunduh secara online guna meningkatkan kemampuan mereka dalam penggunaan bahasa Inggris.
3. Para peserta pelatihan juga terlihat bersemangat dan gembira ketika mereka semua diajarkan *speaking* bahasa Inggris. Mereka juga tidak segan untuk bertanya Ketika menemukan kesulitan arti kata karena minimnya *vocabulary* ataupun konteks kalimat yang sesuai dengan tata bahasa atau *grammar* dalam bahasa Inggris. Kemampuan pengucapan kata bahasa Inggris juga terlihat lebih baik dari sebelumnya ketika mereka diajarkan untuk praktek berkomunikasi saat berdialog menggunakan bahasa Inggris. Pemateri dengan sabar melatih mereka bagaimana mengucapkan kata dalam bahasa Inggris dengan tepat serta melatih *pronunciation* dalam bahasa Inggris dengan tepat.
4. Peserta terlihat antusias ikut terlibat dalam *English class*, berpasangan, maupun individual. Beberapa peserta terlihat sudah memiliki dasar kemampuan bahasa Inggris yang cukup bagus yang terlihat dari *pronunciation* yang sudah sesuai. Namun, beberapa peserta masih sangat membutuhkan bimbingan karena membaca ungkapan atau kalimat masih kata per kata sehingga tidak terdengar lancar. Namun, semua peserta terlibat aktif dan tidak malu mencoba.
5. Hasil dari pelatihan ini serupa dengan hasil pelatihan penggunaan metode role-play terhadap kemampuan berbicara Bahasa Inggris dimana peserta berperan

aktif dalam berlatih menggunakan ungkapan yang sedang dipelajari dalam bentuk dialog. Metode ini terbukti cukup berpengaruh dalam meningkatkan kemampuan *speaking* Bahasa Inggris terutama pada aspek menerima dan menghafal kosakata yang berkaitan dengan bahasa Inggris bidang pelayanan atau *English for Hospitality* dan *English for Professional Purposes*.

KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan *speaking* bahasa Inggris yang merupakan bentuk dari pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan melalui zoom meeting kepada Staf BPJS Kesehatan Cabang Mataram sebagai peserta pelatihan telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat terlihat dari perbandingan hasil sebelum dan sesudah pelatihan bahasa Inggris bahwa performa *speaking* Bahasa Inggris peserta dalam mendemonstrasikan dialog mengenai topik terkait sudah cukup bagus. Peningkatan cukup signifikan terlihat pada aspek *speaking* bahasa Inggris yakni *fluency* dan *vocabulary and expression*. Peningkatan dalam hal kelancaran berbicara terlihat pada praktik dialog. Sedangkan pada aspek *pronunciation* dan *grammar* terlihat peningkatan walau tidak menonjol. Ketepatan pengucapan dan penggunaan tata bahasa juga cukup terlihat, walaupun tidak signifikan.

Dari kegiatan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan bahasa Inggris berbasis online melalui *Zoom Meeting* dengan materi yang diberikan yaitu berupa bahasa Inggris di bidang pelayanan mampu meningkatkan kemampuan mereka baik dalam hal pengetahuan dan kemampuan dalam menggunakan bahasa Inggris yang sesuai dengan bidang maupun profesi.

Pelatihan bahasa Inggris yang disampaikan dan dilaksanakan dengan menggunakan beberapa media berbasis online mendapatkan tanggapan yang sangat positif dari para Staf BPJS Kesehatan Cabang Mataram. Peserta pun berharap kegiatan pelatihan serupa dapat berlangsung lebih rutin agar dapat membantu mempertahankan kemampuan bahasa Inggris yang sudah dimiliki dan juga meningkatkannya. Ditambah lagi, peserta dapat menikmati proses belajar dan menganggapnya menjadi relaksasi dari rutinitas padat mereka namun tetap memberi bermanfaat. Melihat antusiasme mereka pada saat pelaksanaan kegiatan memunculkan harapan yang besar agar pelatihan serupa dapat dilakukan selanjutnya dengan menyasar para pelaku di bidang pariwisata. Dari adanya keberlanjutan pelatihan *speaking* bahasa Inggris serupa diharapkan dapat meningkatkan sumber daya manusia di Mataram

khususnya, dan pulau Lombok pada umumnya sebagai tuan rumah ajang bergengsi wisata balap dunia MotoGP.

DAFTAR PUSTAKA

- Megah, S I M dkk. 2022. "Pelatihan Speaking Bahasa Inggris Dengan Menggunakan Platform Zoom Meeting pada Staff Biro Keuangan BP Batam". Batam: Jurnal Puan Indonesia Edisi Januari 2022 Vol.3 No.2 <https://idebahasa.or.id/puanindonesia/index.php/about/article/view/72>
- Saputro, E A dkk. 2021. "Pelatihan Berbicara Bahasa Inggris secara Online "Daily Activities" dengan Zoom Meeting". Surabaya: Jurnal Pengabdian Masyarakat Teknik Mesin (Abdi-Mesin) e-ISSN 2776-1975, Vol. 1, No. 1, Mei 2021, pp 7-11 <http://abdimesin.upnjatim.ac.id/index.php/abdimesin/article/view/12>
- Purwanti, L dkk. 2017. "Kinerja Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Manado". Manado: Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi Vol 3, No 046 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/16815>
- Burns, A & Joyce, H. 1997. Focus on Speaking. Sydney: National center for English Language Teaching and Research.
- Harris, David. 1974. Testing English as a Second Language. New York: Mc. Graw. Hill Book Company.
- Hijriati, S. 2019. "Pronunciation Errors in Speaking Performance of English Learners in UIN Mataram". Mataram: Edisi- Jurnal Edukasi dan Sains Vol 1 No 2 <https://doi.org/10.36088/edisi.v1i2.69>
- Agustina, I W. 2021. "Pengembangan Kemampuan Percakapan Telepon Dalam Bahasa Inggris Untuk Tenaga Kependidikan Universitas Negeri Jakarta". Jakarta: Darmacitya-Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Volume 1, Nomor 1 (2021):9-20 <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/darmacitya/article/view/23905>
- Muliana, I N. 2021. "Mengatasi Kesulitan dalam Berbahasa Inggris". Denpasar: Linguistic Community Service Journal Vol. 1, No. 2, 2021 56-63 <http://doi.org/10.22225/licosjournal.v1i2.2659.56-63>
- Hijriati, S. 2020. "Students' of Mataram Perception on E-Learning During the Covid-19 Pandemic". Mataram: Bintang- Jurnal Pendidikan dan Sains Vol 2 No 2 <https://doi.org/10.36088/bintang.v2i2.1033>
- Claria, D A K & Rajistha, I G N A. 2020. "Optimalisasi Penggunaan Media Daring dalam Pelatihan Bahasa Inggris Bidang Pelayanan Untuk Para Pengemudi Taksi di Desa Sanur Bali". Jember: Dedication- Jurnal Pengabdian Masyarakat Volume 4, Nomor 2, September 2020 <https://doi.org/10.31537/dedication.v4i2.356>