

PENGUNAAN CONTEXTUAL LEARNING AND TEACHING DALAM PELATIHAN BAHASA INGGRIS BAGI PASSENGER SERVICE OFFICER KERETA CEPAT JAKARTA BANDUNG

Armyta Puspitasari^{1*}, Ainun Fikria², Damar Isti Pratiwi³, Arinda Leliana⁴, Nurul Fitria⁵

^{1*,2,3,4,5}Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia

armyta@ppi.ac.id

ainun@ppi.ac.id

arinda@ppi.ac.id

nurulfitria@ppi.ac.id

Abstrak

Dalam rangka Perencanaan Kereta Cepat Jakarta-Bandung (KCJB) yang akan dioperasikan pada akhir tahun 2023, maka perlu adanya layanan yang dipersiapkan dalam melayani calon penumpang adalah *Passenger Service Officer on Train* (PSOT). Untuk itu kemampuan menggunakan Bahasa Inggris bagi PSOT penting untuk menunjang komunikasi penumpang mancanegara. Tujuan dari kegiatan ini adalah memberikan pelatihan Bahasa Inggris bagi Passenger Service Officer dengan metode *Contextual Learning and Teaching* (CTL). Evaluasi kegiatan ini menggunakan google form dengan skala likert. Hasil dari evaluasi kegiatan ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan memberikan manfaat bagi pekerjaan PSOT dengan hasil evaluasi 75,12% menyatakan sangat baik untuk penampilan dan kemampuan penerapan, dan 73,55% memilih kriteria excellent pada kriteria materi.

Kata Kunci: CTL, *Passenger Service Officer*, Bahasa Inggris, Kereta Cepat

Pendahuluan

PT KCIC turut berupaya menunjang peningkatan produktivitas masyarakat di sepanjang trase kereta cepat melalui pengembangan kawasan terintegrasi atau *Transit Oriented Development* (TOD) di setiap area stasiun yakni Halim, Karawang, Padalarang, dan Tegalluar. Perencanaan Kereta Cepat Jakarta-Bandung (KCJB) yang akan dioperasikan pada akhir tahun 2023 (Alhadi, p. 2021) memerlukan banyak kesiapan baik dari sarana, prasarana, maupun Sumber Daya Manusia (SDM). Salah satu yang menjadi bagian dari SDM dalam perencanaan peroperasian KCJB adalah Passenger Service Officer. Layanan angkutan penumpang HSR mengacu pada proses yang terdiri dari serangkaian kegiatan tidak berwujud untuk memenuhi arus penumpang yang cepat dan nyaman selama interaksi antara penumpang dan petugas layanan, perangkat keras dan perangkat lunak, yang pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi permintaan penumpang ke sejauh mungkin, dan untuk menciptakan nilai dalam hal waktu, layanan, personel, dan citra. Salah satu layanan yang dipersiapkan dalam melayani calon penumpang adalah *Passenger Service Officer on Train* (PSOT). Untuk itu kemampuan menggunakan Bahasa Inggris bagi PSOT penting untuk menunjang komunikasi penumpang mancanegara yang tidak dapat menggunakan Bahasa Indonesia.

Dengan adanya latar belakang tersebut, maka perlu adanya pelatihan tentang penggunaan Bahasa Inggris dalam konteks *Passenger Service Officer on Train* (PSOT) untuk menunjang pelayanan terutama dalam berkomunikasi dengan penumpang mancanegara yang menggunakan HSR. Maka perlu diadakan pelatihan bagi PSOT dalam meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris, khususnya pada aspek berbicara (*speaking*) yang digunakan dalam menanyakan, dan memberi respon terhadap penumpang dalam rangka meningkatkan pelayanan yang ada di atas kereta api.

*Correspondent Author: armyta@ppi.ac.id

Dalam pelaksanaan kegiatan tersebut, tentu membutuhkan strategi pembelajaran yang sesuai dalam mendukung kegiatan pembelajaran, untuk itu pada kegiatan pelatihan ini menggunakan *Contextual Learning and Teaching*. Strategi *Contextual Teaching and Learning* adalah strategi yang mendorong peserta didik untuk berpikir secara actual, artinya materi dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari yang sesuai dengan konteks pekerjaan para peserta pelatihan (Risa, 2022). Selain itu, CTL menghadapkan peserta didik pada permasalahan-permasalahan yang harus dipecahkan atau diselesaikan guna mencapai tujuan pendidikan yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari (Dewi, Effect of learning module with setting contextual teaching and learning to increase the understanding of concepts., 2019), berpengaruh signifikan terhadap keterampilan kewarganegaraan karena bermakna bagi siswa dan mengembangkan pembelajaran yang bermakna untuk mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan partisipatif (Komalasari, 2011), mengembangkan pemikiran kritis dan keterampilan praktis (Haryanto, 2019), mengkonstruksi pengetahuan, melakukan investigasi, mengembangkan rasa ingin tahu, komunitas belajar, menyajikan model, mendorong kemampuan refleksi, dan mendiskusikan tidak hanya kognitif tetapi juga keterampilan (Tari, 2019). Untuk itu dalam kegiatan pengabdian masyarakat, strategi pembelajaran yang digunakan adalah CTL.

Metode Pelaksanaan

Terdapat 3 (tiga) tahapan pelaksanaan pengabdian masyarakat yang akan dilakukan, yaitu: Tahap Persiapan, Pelaksanaan, dan Evaluasi. Tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

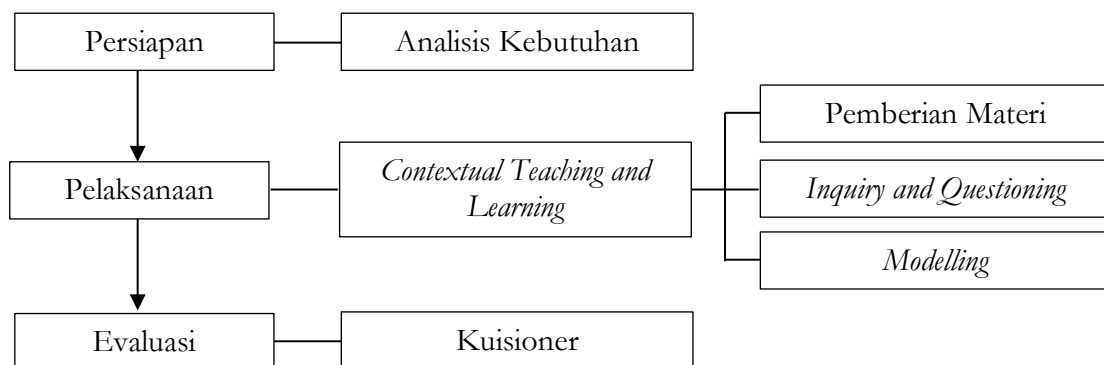


Diagram 1. Tahapan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

1. Tahap persiapan
Pada tahap persiapan, kegiatan yang dilakukan adalah analisis kebutuhan kegiatan Pengabdian Masyarakat. Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dari peserta pengabdian masyarakat, sehingga kegiatan sesuai dengan output yang memberikan kebermanfaatan bagi peserta dalam jangka panjang.
2. Tahap pelaksanaan
Pada tahap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, kegiatan dilakukan di Bandung. Pada tahap pelaksanaan ini, digunakan beberapa metode, yaitu:
 - a. Metode *Contextual Teaching and Learning* (CTL), dimana pemateri memberikan penjelasan tentang penggunaan Bahasa Inggris dalam pelayanan terhadap passanger Kereta Cepat Jakarta Bandung, bagaimana bahasa inggris dapat meningkatkan tingkat pelayanan terhadap pelayanan dalam kereta cepat, khususnya bagi *passanger* dari Luar Negeri, penggunaan kalimat yang tepat dalam melayani passanger dan pronounciationnya, etika, kode etik PSOT, dan hal lain yang berkaitan dengan materi dan penggunaan bahasa inggris dalam implementasinya.
 - b. *Inquiry dan Questioning*. Pada tahapan ini, peserta melakukan diskusi terkait dengan materi serta bagaimana implementasinya dalam konteks pelayanan penumpang di atas Kereta Api, sehingga

- materi yang didapatkan dapat secara langsung disesuaikan dengan kebutuhan para peserta saat bekerja.
- c. Kegiatan praktik dan *modelling*. Pada kegiatan ini, setiap peserta memiliki kesempatan untuk dapat mempraktikkan penggunaan bahasa Inggris kepada passengers. Kegiatan praktik dilakukan dengan metode *Role Play* dan *modelling*, sehingga para peserta memiliki pandangan bagaimana cara melayani dan bagaimana keinginan passenger dalam melakukan komunikasi berbahasa Inggris. Hal tersebut dilakukan untuk mengenal bagaimana kegiatan yang sebenarnya terjadi saat di atas kereta.
3. Tahap evaluasi
- Pada tahap evaluasi kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manfaat pelaksanaan pelatihan. Evaluasi dilaksanakan menggunakan kuisioner dan wawancara yang akan diberikan kepada para peserta PSOT Kereta Cepat Jakarta Bandung. Analisis yang digunakan pada hasil kuisioner merupakan analisis deskriptif, dimana hasil dari kuisioner tersebut diinterpretasikan dalam bentuk narasi dan juga prosentase peningkatan pengetahuan tentang *English for PSOT*.

Hasil dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Kegiatan

Pada pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat yang dilakukan terdapat beberapa tahapan yang akan dijelaskan dibawah ini:

a. Penyampaian Materi

Materi Penggunaan Bahasa Inggris pada konteks Kereta Api Cepat diberikan sebagai bekal pengetahuan dan juga pengembangan soft skill para PSOT dalam melakukan komunikasi berbahasa Inggris dengan penumpang. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan secara luring yang bertempat di Jalan Awiligar Raya Atas No.2, Cibeunying, Kec. Cimenyan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat yang dilaksanakan pada hari Senin s.d Rabu 15 s.d 17 Mei 2023. Kegiatan ini diikuti oleh 31 peserta yang terdiri dari *Supervisor* dan *Passanger Service Officer on Train*.



Gambar 1. Pemberian Materi Kepada Peserta

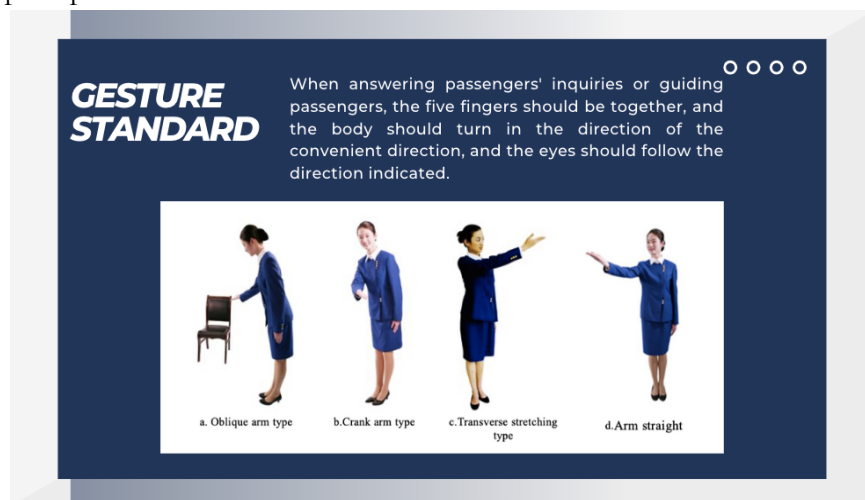
Pada sesi penyampaian materi, terdapat beberapa tujuan pada akhir kegiatan ini, diantaranya:

- 1) Memahami *High Speed Railway (HSR) Passanger Service Officer*



Gambar 2. Materi tentang HSR

- 2) Mengetahui dan mengaplikasikan *Standard Etiquette* untuk *Passenger Service Officer*
 Untuk menjadi seorang passenger service, perlu adanya pengetahuan dasar tentang standar etiket dalam memberikan layanan kepada penumpang seperti gesture, nada bicara, intonasi, cara berpenampilan, merespon pertanyaan dan complain dari pelanggan, dan lain sebagainya yang merupakan salah satu penunjang pelayanan yang prima di dalam cabin Kereta Api Cepat.



Gambar 3. Materi tentang standard etiket PSOT



Gambar 4. Materi tentang standard etiket PSOT

3) Mempraktikkan conversation tentang:

1. *Welcoming Passenger*

Pada kegiatan ini, peserta diperkenalkan dengan beberapa frasa tentang menyambut kedatangan para penumpang, merespon ucapan terima kasih, berterima kasih, dan memberikan arahan kepada penumpang Kereta Api Cepat.

2. *Catering Service*

Pengenalan vocabularies/ kosa kata makanan dan minuman dalam bahasa inggris diberikan untuk memberikan pengetahuan tentang food dan baverage serta istilah yang digunakan oleh orang asing yang berkaitan dengan hal tersebut, serta memberikan kosa kata makanan tradisional Indonesia dan bagaimana memberikan penjelasan terhadap makanan tersebut kepada orang asing.

3. *Boarding and alighting service for passengers*

Materi ini berkaitan dengan bagaimana PSOT mengarahkan penumpang datang/naik dan turun kereta api.

4. *Handling of Mis-sale and Mis-boarding*

Pada materi ini diberikan informasi dan tata cara penyampaian dalam Bahasa inggris jika terdapat kesalahan tiket/kereta pada penumpang, sehingga PSOT dapat memberikan informasi dan tindak lanjut dengan melakukan percakapan dengan penumpang dan mencari solusi sesuai dengan aturan yang berlaku.

5. *Ticket checking*

Materi ini memberikan conversation tentang pengecekan tiket saat penumpang naik atau di dalam kereta api.

6. *Train Broadcasting*

Materi ini memberikan tata cara dan pengucapan dalam penyampaian broadcasting yang dilakukan di atas kereta api dan dalam perjalanan kereta api sampai pada stasiun tujuan akhir kereta.

7. *Other skills needed*

Beberapa kemampuan berbahasa inggris yang diberikan untuk menunjang kegiatan pelatihan ini yaitu bagaimana menangani complain dari penumpang saat di atas kereta api, layanan dan fasilitas yang ada, dan bagaimana memberikan informasi terkait hal tersebut dalam Bahasa inggris.

Pada sesi ini juga dilakukan kegiatan inquiry dan questioning dimana terdapat diskusi aktif pada kegiatan pembelajaran dengan menyesuaikan materi dengan konteks pekerjaan sebagai *Passanger Service Officer on Train*.

b. Praktik (*Role Play* dan *Modelling*)

Kegiatan role play merupakan salah satu bentuk kegiatan praktik dimana peserta melakukan praktik sesuai dengan kondisi dan keadaan yang mungkin terjadi di kereta api. Kegiatan role play dan modelling dimaksudkan juga untuk mengetahui perspektif dari penumpang, bagaimana memberikan pelayanan, menyapa, dan merespon penumpang. Contoh kegiatan praktik dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

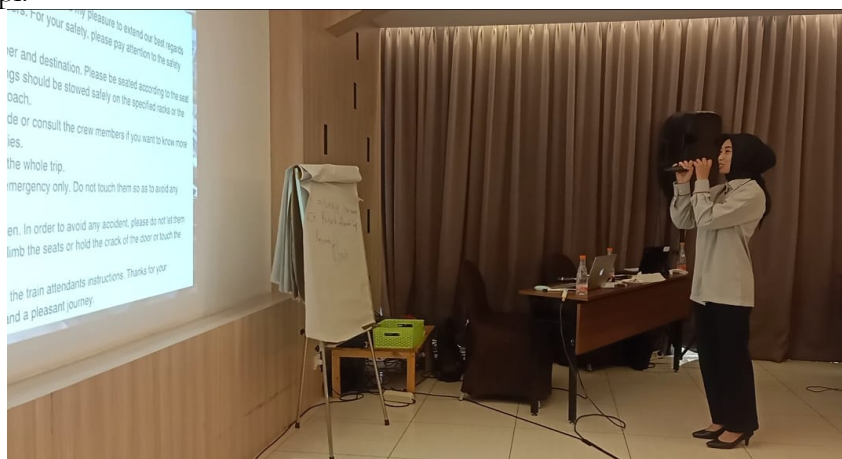


Gambar 5. Kegiatan *Role Play* antara PSOT dan Penumpang



Gambar 6. Kegiatan *Modelling* antara PSOT dan Penumpang saat di dalam Kereta Api

Selain itu, kegiatan role play juga mencakup dengan Broadcasting dimana setiap passenger service officer perlu mengetahui bagaimana cara memberikan informasi tentang perjalanan kereta api dan beberapa hal yang berkaitan dengan keselamatan pengendara selama perjalanan di Kereta Api.



Gambar 7. Praktik *Broadcasting* di dalam perjalanan Kereta Api Cepat

2. Evaluasi Kegiatan

Kegiatan pelatihan diikuti oleh 31 peserta yang terdiri dari *Supervisor* dan *Passanger Service Officer on Train*. Pada kegiatan evaluasi pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat terdiri dari 2 (dua) kriteria, penampilan dan kemampuan pemateri serta materi diklat. Hasil dari evaluasi dari kegiatan pelatihan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Hasil Evaluasi Penampilan dan Kemampuan Pemateri

No	Kriteria	Rendah	Cukup	Bagus	Excellent
A	Penampilan dan Kemampuan Pemateri				
1	Kerapian	0%	0%	26%	74%
2	Sikap ketika mengajar	0%	0%	26%	74%
3	Penguasaan materi di dalam kelas	0%	0%	29%	71%
4	Teknik presentasi dan penyajian materi	0%	0%	19%	81%
5	Komunikasi dengan peserta diklat	0%	0%	19%	81%
6	Kreatifitas dan media pembelajaran	0%	3%	19%	77%
7	Keterpatan waktu dalam menyampaikan materi	0%	0%	32%	68%
Rata-Rata		0,00%	0,46%	24,42%	75,12%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pada kriteria penampilan dan kemampuan pemateri, nilai rata-rata pada penilaian cukup sebesar 0,46%, Bagus 24,42% dan mayoritas 75,12% menyatakan Excelent (Sangat Baik).

Selain penilaian pada penampilan dan kemampuan pemateri, evaluasi kegiatan pengabdian masyarakat juga mencakup penilaian materi yang diajarkan. Hasil dari penilaian tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Evaluasi Materi yang Diberikan

No	Kriteria	Rendah	Cukup	Bagus	Excellent
B	Materi				
1	Kejelasan tujuan pembelajaran	0%	0%	26%	74%
2	Kegiatan pembelajaran memungkinkan semua siswa untuk berpartisipasi penuh	0%	0%	29%	71%
3	Teknik penulisan dan gaya penyajian	0%	0%	26%	74%
4	Bahasa yang digunakan	0%	0%	29%	71%
5	Materi relevan dan bermanfaat	0%	3%	19%	77%
Rata-Rata		0,00%	0,65%	25,81%	73,55%

Sesuai dengan tabel di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata penilaian materi sebesar 0,65% pada kriteria penilaian cukup, 25,81% pada kriteria bagus, dan 73,55% memilih kriteria excellent.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil evaluasi kegiatan pengabdian masyarakat pada peserta *Passanger Service Officer on Train*, dapat disimpulkan bahwa Implementasi kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan melalui tahapan persiapan, pemberian materi, praktik (Role Play dan Modelling), serta evaluasi dilaksanakan dengan baik sesuai dengan hasil evaluasi bahwa 75,12% dari peserta

menyatakan sangat baik untuk penampilan dan kemampuan pemateri, dan 73,55% memilih kriteria excellent pada kriteria materi. Selain itu terdapat beberapa manfaat dari implementasi kegiatan ini, diantaranya:

1. Meningkatnya pengetahuan penggunaan Bahasa Inggris dalam konteks penggunaannya pada Kereta Api Cepat Jakarta Bandung (KCJB) sebagai dasar keilmuan ditunjang dengan kegiatan praktik sehingga peserta mampu mengetahui kemungkinan kondisi dan bagaimana merespon komunikasi dari penumpang.
2. Kegiatan praktik yang dilakukan dapat meningkatkan kemampuan cara pengucapan (*pronunciation*) para peserta.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak terkait yaitu Tim kegiatan, Unit Pelatihan, dan PT KCIC atas kerjasamanya dan kesempatannya sehingga kegiatan pelatihan dapat terselesaikan dengan baik.

Referensi

- Alhadi, D. (n.d.). Laporan Kerja Praktik Proyek Kereta Cepat Jakarta-Bandung Section Halim Station PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk. *PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk.* .
- Dewi, P. Y. (2019). Effect of learning module with setting contextual teaching and learning to increase the understanding of concepts. *International Journal of Education and Learning*, 1(1), 19-26.
- Haryanto, P. C. (2019). The application of contextual teaching and learning in natural science to improve student's HOTS and self-efficacy. *Journal of Physics: Conference Series (Vol. 1233, No. 1, p. 012106)*.
- Komalasari, K. (2011). Kontribusi pembelajaran kontekstual untuk pengembangan kompetensi kewarganegaraan peserta didik SMP di Jabar. . *Mimbar: Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 27(1), 47-55.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 107 Tahun 2015 Tentang Percepatan Penyelenggaraan Prasarana Dan Sarana Kereta Cepat Antara Jakarta Dan Bandung.
- Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 3 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Proyek Strategis Nasional.
- Peraturan Presiden Nomor 107 Tahun 2015 tentang Percepatan Penyelenggaraan Prasarana dan Sarana Kereta Cepat Antara Jakarta dan Bandung; dan proyek kereta cepat antara Jakarta dan Bandung.
- Tari, D. K. (2019). Contextual teaching and learning to develop critical thinking and practical skills. *Journal of Physics: Conference Series (Vol. 1233, No. 1, p. 012102) IOP Publishing*.