

Pengembangan Kemampuan Percakapan Telepon Dalam Bahasa Inggris Untuk Tenaga Kependidikan Universitas Negeri Jakarta

Imas Wahyu Agustina

Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

E-mail: iw.agustina@unj.ac.id

Article History:

Received : 19-10-2021

Revised : 03-11-2021

Accepted : 29-11-2021

Kata Kunci: Percakapan

Telepon dalam Bahasa Inggris,
Pelatihan, Tenaga Kependidikan,
Active Learning.

***Abstrak:** Seiring dengan visi UNJ sebagai salah satu universitas yang bereputasi di Kawasan Asia, kualitas tenaga kependidikan, termasuk juga kemampuan berbahasa Inggris, juga harus disesuaikan agar dapat melayani rencana kerja sama dengan negara lain. Karena itulah, pengembangan kemampuan Bahasa Inggris dalam bentuk kegiatan pelatihan ini dapat menjadi tepat guna sebagai tindakan persiapan dan penguatan dalam menghadapi kebutuhan komunikasi dan birokrasi demi memperlancar proses kerja sama. Kegiatan pelatihan ini diikuti oleh 17 peserta yang merupakan tenaga kependidikan dan staf pendukung dari berbagai unit kerja di UNJ. Kegiatan ini berlangsung selama tiga hari, yaitu pada tanggal 5, 6, dan 7 Agustus 2021, dari pukul 9.00 sampai dengan pukul 11.00 WIB, dilakukan secara daring melalui Zoom Cloud Meeting. Pelatihan ini mengambil konsep active learning di mana peserta banyak terlibat dalam latihan mengucapkan ungkapan dan mendemonstrasikan dialog terkait percakapan telepon, seperti membuat panggilan telepon, menghadapi sambungan telepon, meminta pengulangan, mengalihkan sambungan telepon, dan meninggalkan pesan. Peningkatan kemampuan peserta dalam pemahaman penggunaan ungkapan yang dipelajari terlihat dari perbandingan nilai hasil pre-test dan post-test, sedangkan peningkatan dalam hal kelancaran berbicara terlihat pada praktik dialog. Ketepatan pengucapan dan penggunaan tata bahasa juga cukup terlihat, walaupun tidak signifikan. Selain aspek kemampuan berbahasa, manfaat juga dirasakan peserta dalam aspek sosial dan psikologis. Untuk pengembangan kemampuan berbahasa Inggris yang lebih maksimal, tentu dibutuhkan pelatihan berkelanjutan dengan topik lainnya.*

Pendahuluan

Tidak dapat dipungkiri bahwa kemampuan berkomunikasi secara efektif dan efisien menjadi salah satu faktor penting dalam memperlancar ketercapaian tujuan kerja sama. Konflik dapat muncul akibat komunikasi yang buruk yang kemudian dapat menjadi penghambat jalannya kerja sama dan ketercapaian tujuan bersama (Hutagulung, 2018). Hal yang sama juga

berlaku dalam dunia pendidikan, khususnya UNJ yang memiliki cita-cita untuk menjadi universitas yang bereputasi di Kawasan Asia, sehingga kerja sama Internasional menjadi salah satu indikator kunci dalam pencapaian visi tersebut. Bahasa Inggris menjadi jembatan pembuka komunikasi, kerja sama, dan berbagi ilmu antar negara berbeda bahasa karena tidak mungkin mempelajari semua bahasa yang ada di negara di Asia untuk mendapatkan akses informasi dan menjalin kerja sama. Penguasaan kemampuan berbahasa Inggris yang baik dan benar dapat meningkatkan citra organisasi (Rustanta, 2020) karena dengan begitu UNJ dapat menjadi salah satu pilihan rujukan, baik dari segi artikel, kerja sama, sistem, dan organisasinya. Untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, peningkatan Bahasa Inggris tidak hanya dibutuhkan oleh dosen dan mahasiswa, tapi juga oleh tenaga kependidikan karena tenaga kependidikan yang mahir dalam berbahasa Inggris dapat membuka pintu komunikasi antara pihak kampus dengan pihak dari luar Indonesia, dan juga dapat memperlancar proses birokrasi dan pemberkasan.

Selain surat menyurat dan menghadapi tamu, percakapan telepon juga merupakan bagian dari tugas tenaga kependidikan. Keberhasilan dalam berkomunikasi melalui telepon dipengaruhi oleh kemampuan menyimak (*listening*) dan berbicara (*speaking*) (Paoki, 2011). Keduanya saling terkait karena untuk dapat memberi respon yang sesuai dan tepat (*speaking*), seseorang harus memiliki kemampuan untuk mengerti apa yang sedang dibicarakan oleh lawan bicaranya (*listening*). Kemampuan menyimak (*listening*) bukanlah sekedar mendengar, namun juga melibatkan proses kognitif untuk memahami apa yang disampaikan secara oral oleh lawan bicara, baik secara langsung maupun melalui penggunaan teknologi, kemudian memberikan respons yang sesuai. Di sisi lain, berbicara bukan hanya persoalan mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan. Pada konteks komunikasi, berbicara perlu memperhatikan situasi yang meliputi latar atau tempat, topik, partisipan, waktu, dan cara (Susini & Evirius, 2021). Aspek-aspek ini mempunyai peranan penting dalam menentukan topik apa yang sesuai dibicarakan dengan orang tertentu dan bagaimana hal tersebut harus disampaikan. Hal lain yang penting dalam berkomunikasi lisan adalah tingkat kejelasan informasi dan tujuan penyampaiannya karena informasi yang jelas dan sistematis akan membuat komunikasi berjalan efektif dan efisien (Susini & Evirius, 2021), di mana pihak-pihak yang berkomunikasi dapat melihat dengan jelas apa yang sedang terjadi dalam waktu singkat, sehingga tujuan komunikasi dapat lebih mudah dan lebih cepat tercapai.

Walau pada dasarnya sama dengan percakapan ketika berhadapan langsung, penggunaan media bantu teknologi dalam percakapan telepon mempengaruhi pilihan bahasa, serta jenis dan cara menyampaikan informasi, di mana komunikasi telepon membutuhkan penyampaian informasi yang lebih singkat namun padat, sesuai tujuan (Paoki, 2011). Contohnya, ketika seseorang menelepon hendak menanyakan informasi sebuah pelayanan, ia harus sudah tahu atau memperkirakan dengan siapa ia harus berbicara, sudah siap dengan topik dan pertanyaannya, dan mempertimbangkan waktu dan kondisi yang pantas untuk melakukan panggilan telepon. Terutama menahan diri untuk tidak menghubungi bukan pada jam kerja. Begitu pula jika seseorang menerima telepon, ia harus berpikir cepat untuk memberikan informasi atau solusi yang dibutuhkan oleh penelepon, dengan mempertimbangkan aspek konteks dan situasi, agar tepat sasaran. Ungkapan yang diperlukan dalam percakapan telepon

juga biasanya ada yang bersifat khusus, seperti *I'll connect you to* atau *The line is bad*, walau ada pula ungkapan yang bersifat umum dapat digunakan pada berbagai konteks, seperti *Can I help you?* Atau *Do you want to leave a message?*

Penguasaan Bahasa Inggris dalam konteks komunikasi telepon juga penting karena telepon menjadi alat komunikasi yang umum digunakan dalam kerja sama, bahkan sebelum kerja sama itu benar-benar terjalin. Contohnya, ketika sebuah kampus di Pakistan tertarik bekerja sama dengan UNJ, mereka mungkin akan menghubungi UNJ dengan mengirim email atau menghubungi melalui sambungan telepon. Mereka berbicara dahulu dengan petugas kerjasama Internasional atau malah dengan tenaga kependidikan unit tertentu, sebelum terhubung dengan pihak yang lebih bertanggung jawab. Di sini kemampuan Bahasa Inggris tenaga kependidikan menjadi pintu gerbang. Ditambah lagi jika ada pihak perorangan atau organisasi lain yang juga ingin menggunakan jasa dari UNJ, seperti ingin mengikuti kursus bahasa asing, mengikuti tes Bahasa Inggris, atau mengadakan kerja sama CSR. Pihak-pihak tersebut mungkin akan langsung menghubungi nomor pada *website* atau media sosial, sebelum mereka datang ke UNJ langsung.

Kemampuan bahasa 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. Dalam konteks percakapan telepon, salah satu cara meningkatkan keterampilan bertelepon adalah dengan berlatih melalui simulasi (Rustanta, 2020). Ini berarti pembelajaran dilakukan dengan konsep *student-centered* di mana peserta didik atau pelatihan diminta untuk aktif menggunakan apa yang sudah mereka pelajari. Pengajar lebih banyak bertindak sebagai fasilitator yang menyediakan konteks situasi yang mendukung penggunaan ekspresi yang sedang dipelajari.

Berdasarkan uraian di atas akan pentingnya kemampuan bertelepon dalam Bahasa Inggris bagi para tenaga kependidikan, pelatihan percakapan telepon dalam Bahasa Inggris atau *Telephone Conversation In English* untuk tenaga kependidikan Universitas Negeri Jakarta menjadi pilihan yang masuk akal. Diharapkan pelatihan ini dapat meningkatkan kompetensi para tenaga kependidikan di lingkungan UNJ dalam konteks percakapan telepon dalam Bahasa Inggris agar dapat memperlancar komunikasi antara UNJ dengan pihak luar sehingga dapat membuka peluang kerja sama internasional dengan lebih banyak pihak. Selain itu, kegiatan ini juga dapat berperan serta dalam meningkatkan kualitas organisasi, bukan hanya dari segi SDM, tapi juga dari segi pelayanan dan citra UNJ.

Metode

Pelatihan ini merupakan bagian dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan sasaran adalah tenaga kependidikan di lingkungan UNJ dengan jumlah peserta sebanyak 17 orang, sesuai dengan target awal yaitu antara 16-20 orang. Peserta merupakan tenaga kependidikan dan staf pendukung dari berbagai unit kerja, diantaranya berasal dari Fakultas Bahasa dan Seni (FBS), Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA), Biro Keuangan, dan UPT Perpustakaan UNJ. Pelatihan dilakukan secara daring melalui *Zoom Cloud Meeting* selama tiga pertemuan, yaitu pada hari Kamis, Jum'at, dan Sabtu, tanggal 5, 6, dan 7 Agustus 2021, dengan durasi kurang lebih 100 menit per pertemuannya, dari pukul 9.00 sampai dengan pukul 10.40 WIB. Kegiatan pelatihan menggunakan pendekatan *student-centered* dengan metode *active learning*. Penelitian membuktikan bahwa pembelajaran yang menggunakan *active learning* membantu meningkatkan peran serta pembelajar dan meningkatkan performanya serta kepuasannya dalam proses belajar (Hyun, et.al., 2017).

Peserta menerima materi berupa bahan tayang (PPT), tautan video pelatihan melalui kanal YouTube, dan modul pelatihan sederhana yang akan membimbing mereka melakukan percakapan telepon dalam Bahasa Inggris. Kompleksitas materi dibuat bertahap mencakup sub-tema membuat panggilan telepon, menghadapi sambungan telepon, meminta pengulangan, mengalihkan sambungan telepon, dan meninggalkan pesan. Materi diambil dari berbagai sumber tulis maupun video. Walaupun setiap pertemuan akan fokus membahas materi pada sub-topik tertentu, ungkapan yang digunakan pada dialog selama sesi latihan juga mencakup materi pada pertemuan sebelumnya. Ini dilakukan agar peserta dapat mengulang dan melatih kembali yang sudah dipelajari sebelumnya.

Kegiatan dibagi menjadi tiga tahap, yaitu *pre-learning*, *while learning*, dan *post-learning*. Pada tahap *pre learning*, peserta mengerjakan kuis (*pre-test*) latihan soal tertulis untuk mengukur kemampuan dasar para peserta pelatihan. Kuis berbentuk pilihan ganda yang berfokus pada pertanyaan yang berhubungan dengan ungkapan dalam percakapan formal sederhana melalui telepon. Semua pertanyaan dan jawaban diambil dari materi yang diajarkan pada pelatihan tersebut. Pada tahap *while learning* yang berlangsung selama tiga hari, peserta diberikan pemaparan materi secara singkat, kemudian mereka mempraktikkan materi ajar baik secara bersama-sama maupun secara berpasangan, dalam bentuk *drilling* dan *practice* berdasarkan konteks yang diberikan. Peserta juga dibagi menjadi kelompok kecil dalam *breakout room* agar dapat melakukan latihan percakapan lebih intensif, dibimbing oleh pemateri. Pada tahap *post learning*, peserta mengerjakan kuis (*post-test*) latihan soal tertulis untuk mengukur kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan. Kuis berbentuk pilihan ganda yang berfokus pada pertanyaan yang berhubungan dengan ungkapan dalam percakapan formal sederhana melalui telepon. Semua pertanyaan dan jawaban diambil dari materi yang diajarkan pada pelatihan tersebut dan detail pertanyaannya sama dengan *pre-test*. Peserta dapat pula berlatih secara mandiri setelah pelatihan usai dan mengirim rekamannya kepada panitia pelatihan untuk diberi masukan oleh pemateri.

Keberhasilan kegiatan pelatihan ini terutama dapat dilihat dari penilaian yang diberikan pada setiap partisipasi peserta pelatihan, yang berupa latihan soal tertulis (*pre-test* dan *post-test*), dan latihan lisan dalam bentuk percakapan telepon. Nilai latihan soal tertulis akan berupa angka dengan kisaran 0-10 poin, sesuai jumlah soal yang dijawab benar. Penilaian pada latihan lisan akan menggunakan rubrik yang menilai berdasarkan aspek *fluency* (30%), *vocabulary and expression* (30%), *pronunciation* (20%), dan *grammar* (20%).

Hasil

Pelaksanaan

Sehari sebelum pelatihan, peserta diberikan tautan *pre-test* untuk mengukur kemampuan awal peserta sebelum pelatihan. Kegiatan yang dibuka langsung oleh Wakil Dekan II FBS, Drs. Krisanjaya, M.Hum. dan juga dihadiri oleh Koorprodi Pendidikan Bahasa Inggris, Dr. Sudarya Permana, M.Hum. berlangsung kondusif dan peserta antusias dalam mengikuti materi dan kegiatan pelatihan. Setiap pertemuan terdiri dari dua sesi utama. Sesi pertama adalah pemaparan materi yang berlangsung selama kurang lebih 40 menit, yang juga disisipkan latihan pengucapan (*drilling*) yang dibimbing oleh pembicara utama pada hari tersebut. Ini dilakukan agar komunikasi dua arah antara pemateri dan peserta dapat terjaga dan agar peserta dapat berperan aktif dari sejak awal kegiatan pembelajaran. Sesi kedua yaitu *coaching* pada *Breakout Room*, di mana peserta dibagi menjadi kelompok kecil yang masing-masing dibimbing langsung oleh pembicara. Peserta berlatih mengucapkan ungkapan khusus pada percakapan telepon dan menggunakannya dalam dialog sederhana terkait topik pelatihan pada hari tersebut. Pada sesi ini peserta semakin antusias karena dengan jumlah peserta yang lebih sedikit pada *breakout room*, mereka dapat memiliki kesempatan yang lebih banyak dan intensif dalam mempraktikkan materi pelatihan dan mendapatkan masukan yang lebih bersifat individual. Ditambah lagi, peserta menjadi tidak malu atau sungkan karena mereka hanya dilihat atau menjadi perhatian sejumlah kecil audiensi.

Dari segi detail pembahasan materi pada tiap pertemuannya, pada hari pertama, sub-topik yang dibahas adalah membuat panggilan telepon, menghadapi sambungan telepon, dan menghadapi telepon salah sambung (*making and answering a call and dealing with wrong numbers*). Materi diawali oleh pemberian contoh dialog dan mendengarkan dua pembicara mendemonstrasikan dialog tersebut. Lalu, dialog dibagi berdasarkan fungsi ungkapannya serta ditambah dengan ungkapan lain yang bermakna mirip dan dapat digunakan pada fungsi yang serupa. Materi tayang hanya menampilkan ungkapan yang paling sering digunakan pada konteks atau fungsi tertentu. Contoh lebih lanjut dapat ditemukan pada modul pelatihan. Peserta terlihat antusias ikut terlibat dalam *drilling* kelas, 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.

Pada hari kedua, pelatihan mengambil sub-topik meminta pengulangan dan mengalihkan sambungan telepon (*asking for repetition and transferring a call*). Walaupun fokus bahasan sesi ini pada kedua topik tersebut, topik pada hari pertama juga dimasukkan pada dialog di hari kedua ini agar dapat membangun satu konteks percakapan telepon yang utuh. Pemaparan materi diawali oleh *review* materi pada pertemuan sebelumnya, lalu berlanjut ke materi dalam bentuk dialog yang kemudian didemonstrasikan oleh dua pembicara. Selanjutnya, dialog dibagi berdasarkan fungsi ungkapannya serta ditambah dengan ungkapan lain yang bermakna mirip dan dapat digunakan pada fungsi yang serupa. Materi tayang hanya menampilkan ungkapan yang paling sering digunakan pada konteks atau fungsi tersebut, sedangkan contoh lebih lanjut dapat ditemukan pada modul pelatihan. Pada hari ini peserta masih terlihat antusias dalam mengikuti kegiatan *drilling* kelas, berpasangan, maupun individual, baik yang dilakukan pada *main room* maupun pada *breakout room*. Namun jumlah peserta memang berkurang dibanding jumlah peserta yang hadir pada hari pertama.

Kegiatan pada hari ketiga diawali dengan latihan dalam bentuk menebak fungsi ungkapan dan mengisi dialog rumpang yang berhubungan dengan topik pada pertemuan pertama dan kedua. Ini menjadi *review* agar peserta tetap mengingat apa yang sudah dipelajari pada pertemuan-pertemuan sebelumnya. Sub-topik utama hari terakhir ini adalah meninggalkan pesan melalui telepon (*leaving and taking a message*) dengan juga memasukkan materi terkait membuat panggilan telepon, menghadapi sambungan telepon, meminta pengulangan, dan mengalihkan sambungan telepon, disesuaikan dengan konteks percakapannya. Detail kegiatan kurang lebih sama dengan kegiatan pada hari pertama dan kedua: *drilling* kelas, berpasangan, maupun individual, baik yang dilakukan pada *main room* maupun pada *breakout room*. Materi yang ditampilkan pada bahan tayang berupa pilihan ungkapan yang umum digunakan atau didengar, dan daftar ungkapan lainnya yang bermakna sejenis dapat ditemukan pada modul pelatihan.

Sebelum acara berakhir, peserta diminta mengerjakan *post-test* yang merupakan latihan soal tertulis untuk mengukur kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan. Kuis berbentuk pilihan ganda yang berfokus pada pertanyaan yang berhubungan dengan ungkapan dalam percakapan formal sederhana melalui telepon. Semua pertanyaan dan jawaban diambil dari materi yang diajarkan pada pelatihan tersebut dan detail pertanyaannya sama dengan *pre-test*. Setelah rangkaian acara pelatihan usai, peserta dapat pula berlatih secara mandiri dan mengirim rekamannya kepada panitia pelatihan untuk diberi masukan oleh pemateri. Namun sayangnya, tidak ada peserta yang akhirnya mengirimkan rekaman dialog mereka.

Evaluasi

Evaluasi acara

Evaluasi pelaksanaan kegiatan pelatihan dilakukan tim pada setiap akhir acara, misalnya membahasantisipasi kendala teknis yang mungkin muncul pada *breakout room* dan solusi yang dapat dilakukan untuk mencegah masalah terjadi pada pertemuan selanjutnya, atau

membahas antisipasi dan teknis mengurangi kemungkinan peserta melewatkan informasi penting yang berkaitan dengan kegiatan. Rapat setelah acara juga digunakan untuk diskusi dan evaluasi desain sertifikat dan desain video Zoom acara. Tidak terjadi masalah berarti berkaitan dengan tugas tim karena pembagian tugas sudah jelas dan dilakukan (serta di *back-up*) dengan baik sebagai kerja sama tim. Semua keperluan serta kelengkapan kegiatan tersedia dan berjalan dengan lancar, baik sebelum kegiatan (seperti iklan dan poster kegiatan, tautan pendaftaran, dan tautan *pre-test*), selama kegiatan (seperti penyediaan *virtual background*, tampilan materi bahan tayang, pembagian *breakout room*, tautan presensi, dan lainnya), dan sesudah kegiatan (seperti tautan untuk *post-test*, video pada kanal Youtube, modul pelatihan, sertifikat, dan lainnya).

Dari segi materi pelatihan, ungkapan yang dipelajari pada sesi pertemuan hanya diambil yang bersifat umum yang paling sering digunakan untuk tiap-tiap fungsi berbeda. Misalnya, ungkapan yang diperkenalkan untuk meminta sambunagn telepon ada empat, yaitu: *Could I speak to ... please?*, *I would like to speak to ... please.*, *Is Mr./Mrs. ... available?* dan *May I speak to someone in the ... department, please?*. Ungkapan yang paling banyak dilatihkan hanya tiga ungkapan pertama. Namun jika dicermati lebih lanjut pada modul pelatihan, ada 8 ungkapan tersedia pada fungsi percakapan yang sama. Materi sudah sesuai dengan level peserta dengan tingkat kesulitannya yang cukup, tidak terlalu mudah atau terlalu sulit, sehingga peserta dapat merasakan keberhasilan pembelajaran pada level mereka. Ini terlihat dari peserta yang sudah mengetahui atau sudah dapat membaca ungkapan tersebut, hanya saja belum sesuai pengucapannya atau belum lancar penggunaannya, sehingga pada poin itulah pelatihan ini diperlukan. Ini juga dapat meningkatkan kepercayaan diri peserta dalam berbicara dalam Bahasa Inggris dalam konteks lain, dikarenakan beberapa ungkapan dapat bula digunakan pada konteks di luar percakapan telepon formal. Misalnya, kalimat *Can I help you?* dapat pula digunakan pada konteks percakapan langsung (*face-to-face*) dengan tamu yang datang pada unit kerja peserta. Yang menjadi salah satu hambatan tersulit mengenai materi adalah pemilihan nama pada dialog yang ternyata susah diucapkan oleh orang Indonesia, dimana dua tokoh yang sulit diucapkan namanya adalah *Alex Marquez* dan *Fabio Quartararo*.

Dari segi peserta, acara secara umum berjalan lancar dan kondusif, tanpa adanya gangguan teknis bermakna. Peserta yang berjumlah 17 orang sudah sesuai dengan target jumlah peserta yang direncanakan pada proposal, yaitu 16-20 peserta. Peserta antusias dalam melatih pengucapan ungkapan dalam percakapan telepon, membaca dan mendemonstrasikan dialog terkait topik yang sedang didiskusikan, dan bertanya lebih lanjut mengenai pengucapan, pilihan kata, dan fungsi ungkapan yang sedang dipelajari. Keantusiasan peserta ini menjadi indikator bahwa mereka aktif terlibat dalam proses pembelajaran mereka dan menikmati pembelajaran. Peserta mengaku senang melakukan hal yang tidak melulu mengenai berkas-berkas, dapat bertemu dengan rekan kerja yang berbeda, serta melakukan perbincangan ringan sehingga pelatihan tidak terasa terlalu serius dan dapat memberikan rasa *refreshing*. Tentu ini baik bagi kesehatan mental peserta juga. Beberapa peserta juga mengaku sudah lama tidak ikut kegiatan sejenis, padahal beliau dulu aktif mengikuti pelatihan Bahasa Inggris yang diadakan oleh UPT Bahasa. Mereka senang dapat terlibat kegiatan seperti ini lagi.

Namun, jumlah peserta sayangnya semakin berkurang pada hari kedua dan ketiga dikarenakan adanya peserta yang harus izin di tengah kegiatan berkaitan dengan pekerjaan. Tentu amat disayangkan jika ada peserta yang tidak bisa mengikuti keseluruhan acara pada ketiga hari kegiatan ini. Namun di sisi lain, ini menjadi keuntungan bagi peserta lain yang mendapat kesempatan lebih banyak dalam latihan percakapan. Dengan konsep *small group* pada *breakout room* tentu jumlah yang diharapkan memang tidak banyak untuk mendukung keintensifan pembimbingan. Di sisi lain, terjadi pemunduran waktu selesai acara dari target awal karena kebanyakan peserta tidak siap bergabung tepat waktu. Biasanya hanya dua sampai tiga peserta yang hadir tepat waktu. Akhirnya acara dimulai pukul 9.15 pagi dari yang seharusnya dimulai pukul 9.00 pagi. Namun, semua peserta tidak keberatan untuk memundurkan waktu selesai acara, terlebih lagi karena dengan menariknya kegiatan, waktu tidak terasa panjang.

Evaluasi Performa Peserta: *Pre-test* dan *Post-test*

Perbandingan nilai *pre-test* dan *post-test* pada dasarnya membantu melihat keberhasilan sebuah *treatment* atau kegiatan, apakah ada peningkatan setelah diadakannya sebuah acara atau diterapkannya sebuah *treatment*. Dalam hal kegiatan ini, nilai *pre-test* dan *post-test* tidak sepenuhnya dapat dijadikan acuan secara general dikarenakan adanya perbedaan yang jauh dari segi jumlah peserta yang mengerjakan, yaitu 14 orang pada *pre-test* dan 6 orang pada *post-test*. Jumlah peserta yang mendapatkan nilai 9 dan 10 secara akumulasi sama-sama ada 6 peserta dengan komposisi berbeda, seperti terlihat pada tabel di bawah. Namun secara rerata nilai terlihat peningkatan yang cukup bagus, yaitu sebanyak 2.1 poin.

Tabel 1. Perbandingan *Pre-test* dan *Post-test* secara umum

<i>Pre-test</i>		<i>Post test</i>	
Nilai	Jumlah Peserta	Nilai	Jumlah Peserta
10	4	10	3
9	2	9	3
8	1		
7	4		
4	2		
2	1		
Rerata=7.4	Jumlah=14	Rerata=9.5	Jumlah=6

Jika melihat lebih detail pada setiap butir soal *pre-test*, nilai tertinggi ada pada satu pertanyaan saja, yaitu: “Kalimat apakah yang akan Anda ucapkan ketika menghadapi telepon salah sambung?” dengan 100% peserta menjawab dengan benar. Nilai tertinggi ke dua dengan 85,7% peserta menjawab benar ada pada 4 soal berikut:

- Kalimat apakah yang akan Anda ucapkan ketika mengangkat sambungan telepon?
- Kalimat apakah yang akan Anda ucapkan ketika meminta disambungkan dengan seseorang?
- Kalimat apakah yang akan Anda ucapkan ketika akan mengalihkan sambungan telepon kepada orang lain?

- Kalimat apakah yang akan Anda ucapkan ketika menawarkan penelepon untuk meninggalkan pesan?

Sedangkan nilai terendah ada pada pertanyaan berikut dengan 50% peserta menjawab dengan benar: “*Can I speak to Alex Marquez, please?*”. Pada soal ini, peserta diminta memilih jawaban respon yang sesuai terhadap pertanyaan “*Can I speak to Alex Marquez, please?*” yang artinya adalah 50% peserta tidak tahu bagaimana harus menjawabnya. Padahal pertanyaan “*Can I speak to ..., please?*” merupakan ungkapan umum ketika seorang penelpon atau tamu meminta disambungkan atau dipertemukan dengan seseorang di tempat tersebut.

Jika melihat lebih detail pada setiap butir soal *post-test*, nilai tertinggi dengan persentase 100% peserta menjawab dengan tepat ada pada 7 pertanyaan berikut:

- Kalimat apakah yang akan Anda ucapkan ketika mengangkat sambungan telepon?
- Kalimat apakah yang akan Anda ucapkan ketika meminta disambungkan dengan seseorang?
- Kalimat apakah yang akan Anda ucapkan ketika menghadapi telepon salah sambung?
- Kalimat apakah yang akan Anda ucapkan ketika menawarkan penelepon untuk meninggalkan pesan?
- *Honda. Good morning. How can I help you?*
- *Can I speak to Alex Marquez, please?*
- *Is Mrs. Gigi Hadid available? She asked me to called her.*

Sedangkan untuk tiga pertanyaan lainnya, masing-masing satu peserta menjawab salah.

Jika merujuk pada hasil tersebut, bisa disimpulkan bahwa peserta mengalami peningkatan, terutama yang signifikan adalah dengan total 100% peserta menjawab dengan benar pada 7 pertanyaan, padahal sebelumnya di *pre-test* jawaban benar oleh 100% peserta hanya muncul pada satu pertanyaan. Ditambah lagi, pertanyaan yang semula berada pada ranking terbawah (50%) dalam hal total peserta menjawab benar, yaitu *Can I speak to Alex Marquez, please?*, ternyata menjadi salah satu pertanyaan dengan respons terbaik (100%). Pelatihan ini berhasil dalam membuat peserta yakin bagaimana harus merespons terhadap pertanyaan atau pernyataan tertentu pada topik menghadapi sambungan telepon formal.

Jika dilihat dari hasil individual terutama dari lima peserta yang mengerjakan *pre-test* dan *post-test*, hasilnya adalah 80% peserta (4 orang) mengalami peningkatan nilai test, dengan *range* antara 1-3 poin peningkatan. Sayangnya, satu peserta mengalami penurunan dengan satu soal pada tahap *post-test* terjawab salah, padahal jawaban *pre-test* peserta tersebut benar. Lebih lanjut mengenai hasil tiap peserta dapat dilihat pada tabel berikut, dengan tidak menyebutkan namanya:

Tabel 2. Perbandingan nilai *Pre-test* dan *Post-test* secara individu

No	Peserta	<i>Pre-test</i>	<i>Post-test</i>
1	A	7	9
2	B	9	10
3	C	7	9
4	D	10	9
5	E	7	10
Rerata		8	9.4

Evaluasi Performa Peserta: *Speaking*

Penilaian pada kegiatan *speaking* menggunakan rubrik yang menilai berdasarkan aspek *fluency* (30%), *vocabulary and expression* (30%), *pronunciation* (20%), dan *grammar* (20%). Perbedaan persentase penilaian terjadi dengan pertimbangan bahwa kelancaran dalam penyampaian informasi dan ketepatan penggunaan pilihan ungkapan berdasarkan konteksnya adalah yang terpenting agar pesan yang disampaikan sesuai dengan yang dimaksudkan. Jika terjadi kesalahan *grammar* atau perbedaan dalam pengucapan suatu kata, hal ini tidak akan terlalu mempengaruhi penyampaian informasi. Terutama lagi, pengucapan (*pronunciation*) dapat dipengaruhi oleh aksen atau logat kedaerahan atau pun bahasa ibu yang sudah sangat kental menjadi ciri seseorang. Penilaian *speaking* sendiri diambil dengan melihat pada *performance* harian selama kegiatan pelatihan dikarenakan tidak ada satu pun peserta yang mengirimkan video setelah pelatihan usai.

Fluency dapat digambarkan dengan kelancaran peserta dalam berbicara dalam Bahasa Inggris, di mana peserta dapat merespons percakapan seperti percakapan natural, bukan dalam konteks di dalam kelas, apalagi seperti membaca. Peserta mengalami peningkatan dari segi *fluency* terutama saat menanggapi percakapan yang dilatihkan, misalnya, peserta sudah dapat otomatis dengan lancar mengatakan *Good morning. UNJ. Can I help you?* ketika mengangkat sambungan telepon, atau mengatakan *Please wait a moment!* ketika meminta penelpon menunggu. Namun, peserta masih membutuhkan usaha dalam mengucapkan beberapa kalimat lain dengan lancar, misalnya pada kalimat *I'll put you through* atau *Do you want to leave a message?* *Fluency* juga masih perlu ditingkatkan ketika harus berimprovisasi, di mana peserta masih tersendat dalam pemilihan kata atau pengucapan ketika dihadapkan pada konteks yang tiba-tiba diberikan.

Dari segi *vocabulary and expression*, peningkatan dapat terlihat dari hasil *pre-test* dan *post-test* yang memang kesemuanya menanyakan/berhubungan dengan *vocabulary and expression*. Saat membuat dialog pun, beberapa peserta sudah dapat menggunakan ungkapan yang kurang dilatihkan, sedangkan beberapa peserta lain lebih memilih aman dengan menggunakan ungkapan yang lebih sering mereka dengar atau dilatihkan. Namun, jika ditanyakan secara fungsi dari *vocabulary and expression* tertentu, mereka bisa menjawabnya, hanya saja tidak menggunakannya. Secara strategi, tentu ini baik, di mana peserta tahu banyak ungkapan namun fokus hanya menggunakan ungkapan tertentu agar memudahkan dalam praktik menerima telepon yang sebenarnya nanti. Peserta akan langsung otomatis menggunakan ungkapan yang mereka sudah familier tanpa harus berpikir dua kali untuk

memilih atau malah menjadi ragu mengenai ungkapan mana yang harus dipakai, walau padahal fungsinya sama.

Untuk *pronunciation*, peserta juga sudah terdengar lebih natural walau tidak signifikan karena kebanyakan peserta masih terpengaruh logat bahasa ibu yang masih terdengar kental. Namun hal itu tidak banyak mempengaruhi tersampainya informasi kepada pendengar, dengan kata lain pengucapan yang berlogat Indonesia itu masih dimengerti. Untuk beberapa peserta, *pronunciation* pada kata dan ungkapan sulit, seperti ‘*may I*’ atau ‘*could you*’, sudah mengalami peningkatan, namun sebagian kecil lainnya masih belum mengucapkan kata-kata tersebut dengan pengucapan yang tepat.

Peningkatan *grammar* peserta juga terlihat hanya terbatas pada ungkapan yang sedang dipelajari. Ketika harus berimprovisasi, mereka belum menunjukkan peningkatan signifikan dari segi tata bahasa. Namun tentu hal ini bisa dimaklumi karena pelatihan yang memang hanya fokus pada kemampuan *speaking* dan *grammar* pada ungkapan tertentu. Perlu latihan lebih berkelanjutan untuk dapat memahami tata bahasa yang baik dan benar dalam banyak ungkapan.

Hasil dari pelatihan ini serupa dengan hasil pelatihan penggunaan metode *role play* terhadap kemampuan berbicara Bahasa Inggris tenaga kependidikan Universitas Muhammadiyah Semarang yang dilakukan oleh Mulyadi dkk. (2016). Metode *role play* yang dimaksud di sini sama dengan metode yang dilakukan oleh penulis, di mana peserta berperan aktif dalam berlatih menggunakan ungkapan yang sedang dipelajari atau dilatihkan dalam bentuk dialog. Metode ini terbukti cukup berpengaruh dalam meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris tenaga pendidik terutama pada aspek menerima dan menghafal kosakata yang berkaitan dengan perkantoran ketika mereka berhadapan dengan para mahasiswa pertukaran mahasiswa dari luar negeri.

Kesimpulan

Berdasarkan penjabaran yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat tahun 2021 yang mengambil tema pelatihan percakapan telepon dalam Bahasa Inggris untuk tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Negeri Jakarta ini memberikan manfaat, terutama dalam kemampuan peserta dalam membuat panggilan telepon, menghadapi sambungan telepon, meminta pengulangan informasi, mengalihkan sambungan telepon, dan meninggalkan pesan. Ini dapat terlihat dari perbandingan hasil *pre-test* dan *post-test*, serta performa peserta dalam mendemonstrasikan dialog mengenai topik terkait. Peningkatan cukup signifikan terlihat pada aspek *fluency* dan *vocabulary and expression*, sedangkan pada aspek *pronunciation* dan *grammar* terlihat peningkatan walau tidak menonjol. 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 sebagai pengalihan dari rutinitas namun tetap memberi bermanfaat. Peserta juga merasakan bahwa kegiatan ini bisa menjadi relaksasi mereka untuk keluar sejenak dari

rutinitas kerja dan bertemu dan bercakap dengan rekan kerja lainnya. Ini sejalan dengan pernyataan Hyun, et.al. (2017) bahwa *active learning* memberi pengaruh positif pada *engagement*, *performance*, dan *satisfaction*.

Pengakuan/Acknowledgement

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Jakarta dan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Jakarta atas pembiayaan yang diberikan pada anggaran tahun 2021 demi terlaksananya kegiatan ini.

Daftar Referensi

- Hutagulung, I. (2018). Peran komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1 (1), 243-249.
- Hyun, J., Ediger, R., & Lee, D. (2017). Students' satisfaction on their learning process in active learning and traditional classrooms. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, v29 n1 p108-118.
- Mulyadi, Dodi, W, Testiana Deni., & P, Dian Candra. (2016). Keefektifan Penggunaan Metode Role Play Terhadap Kemampuan Berbicara Bahasa Inggris Tenaga Kependidikan Unimus. *The 3rd University Research Colloquium 2016*.
- Paoki, R. (2011). Teknik komunikasi yang efektif dan efisien via telepon. *Jurnal Ilmiah Unklab*, Vol 15 No 2, hal. 102-112.
- Rustanta, Agustinus. (2020). Keterampilan Bertelepon Dalam Bahasa Inggris Sebagai Sarana Membangun Citra Perusahaan. *Jurnal Karya untuk Masyarakat (JKuM)*, Vol.1, No.1.
- Susini, Made, & Ndruru, Evirius. (2021). Strategi Meningkatkan Kemampuan Berbahasa Inggris. *Linguistic Community Service Journal*, Vol. 1, No. 2.
- Wallwork, Adrian. (2014). *Telephone and Helpdesk Skills: Guide to Professional English*. New York: Springer.