

PELATIHAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS BAGI FRONLINER RUMAH SAKIT UMUM KARYA DHARMA HUSADA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PROFESIONALISME DAN PELAYANAN PRIMA

Ketut Herya Darma Utami¹, Ni Wayan Monik Rismadewi², Luh Putu Dian Kresnawati³

¹Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris FBS UNDIKSHA, ²Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris FBS UNDIKSHA, ³Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris FBS UNDIKSHA
Email: darma.utami@undiksha.ac.id

ABSTRACT

This community service program aims to improve the English communication skills of frontliner unit staff as the way for increasing professionalism and excellent service to foreign guests, as well as increasing self-confidence in frontliner unit staff as a form of increasing professionalism and excellent service to foreign guests. Based on situation analysis, several main problems identified, that the English communication skills of the frontliner units at Karya Darma Husada Hospital were still limited, resulting in a lack of professionalism and excellent service provided, especially to foreign guests, and staff in the FO section lack confidence in communicating using English as a form of excellent service to foreign guests. There were 34 participants in this program. This training activity included several activity agendas; providing materials/lectures, discussions and simulations. Evaluation was carried out using speaking assessment instruments and questionnaires. Based on the results of this training activity, it could be concluded that after participating in the activity, activity participants experienced increased motivation to improve their English communication skills to increase professionalism and excellent service.

Keywords: *English for communication, Frontliner, Service excellent*

ABSTRAK

Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi berbahasa Inggris pada staf unit frontliner sebagai bentuk meningkatkan profesionalisme dan pelayanan prima kepada tamu asing, serta meningkatkan kepercayaan diri pada staf unit frontliner sebagai bentuk meningkatkan profesionalisme dan pelayanan prima kepada tamu asing. Hal ini berdasarkan analisis situasi, diidentifikasi beberapa permasalahan utama mitra yakni kemampuan komunikasi Bahasa Inggris pada unit frontliner di RD KDH masih terbatas, sehingga menyebabkan kurangnya profesionalisme dan pelayanan prima yang diberikan terutama kepada tamu asing, serta staff pada bagian FO kurang percaya diri dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris sebagai bentuk pelayanan prima kepada tamu asing. Kegiatan Pelatihan ini meliputi beberapa agenda kegiatan yakni, pemberian materi/ceramah, diskusi dan simulasi. Peserta dalam kegiatan ini sejumlah 34 staff. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan instrumen penilaian berbicara, dan kuesioner. Berdasarkan hasil kegiatan pelatihan ini, dapat disimpulkan bahwa setelah mengikuti kegiatan, peserta kegiatan mengalami peningkatan motivasi untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi Bahasa Inggris untuk meningkatkan profesionalisme dan pelayanan prima.

Kata kunci: Komunikasi Bahasa Inggris, Frontliner, Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Di era perkembangan informasi teknologi yang serba cepat, tingkat persaingan penyedia jasa juga semakin tinggi. Dengan mudahnya akses informasi melalui media berbasis teknologi, akan berdampak pada tingginya tingkat persaingan para penyedia jasa/ perusahaan. Begitu halnya dengan perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang kesehatan seperti Rumah Sakit. Para pengguna jasa akan dengan mudah mengakses serta membandingkan rumah sakit mana yang memiliki pelayanan terbaik, fasilitas, serta hal penunjang lainnya untuk memenuhi kebutuhannya (Rizky Febriawan Saputro, Eko Purwanto, 2019). Inilah yang menyebabkan tingkat persaingan antar penyedia jasa menjadi tinggi. Hal ini membuat penyedia jasa senantiasa berusaha menawarkan pelayanan terbaik mereka dengan memberi pelayanan prima kepada pengguna jasanya.

Pelayanan prima merupakan salah satu penunjang peningkatan mutu perusahaan (Arnita Febriana Puryatama, 2020). Hal ini karena, pelayanan prima menjadi salah satu strategi pemasaran yang efektif untuk memenangkan persaingan. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan menampilkan performa terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya (Usman et al., 2021). Sehingga, pelayan prima berhasil apabila adanya penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Pelayanan prima excellent service/customer care berarti pelayanan yang maksimal atau pelayanan terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan (Usman et al., 2021), (Mada, 2001), (Rizky Febriawan Saputro, Eko Purwanto, 2019). Pelayanan prima tidak hanya sekadar memberikan layanan, tetapi dapat memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan

pelayanan yang bermutu tinggi, atau pelayanan yang sangat memuaskan atau melebihi dari apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan yang didapatkan dari kecepatan, keramahan, kecepatan dan ketepatan. Untuk mencapai sebuah pelayan prima tentu ditunjang dengan keterampilan pada bidang tertentu, ramah dalam melayani, bertanggung jawab, serta selalu siap untuk menunjukkan performa kerja yang maksimal (Usman et al., 2021). Semil (2018) menjabarkan menggunakan skala likert, dimana kategori pelayanan dikatakan sangat memuaskan atau prima jika berada pada skala 5.

Sumber daya manusia yang berkualitas dan berpotensi akan sangat mendukung didalam melakukan pelayanan yang maksimal untuk menjamin kepuasan pelanggan (Rakadiputra & Naryoso, 2019). Sumber daya manusia dapat dikembangkan dengan sikap profesionalisme kerja, sehingga setiap penyedia jasa hendaknya menyiapkan sumber daya manusia yang memiliki profesionalisme. Salah satu strategi yang dapat diterapkan dalam usaha meningkatkan pelayanan prima adalah peningkatan kualitas perilaku dan profesionalisme (Riani, 2021). Ketika seseorang menanamkan profesionalisme dalam dirinya, maka dampak yang dihasilkan adalah pemberian pelayanan prima kepada para pengguna jasa.

Peningkatan profesionalisme ditunjang dengan pengembangan dari SDM itu sendiri, salah satunya seperti mengembangkan kemampuan berkomunikasi Bahasa Inggris. Keterampilan berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris di era globalisasi ini merupakan sebuah kebutuhan. Apalagi ditambah dengan adanya MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) sehingga komunikasi atau keterampilan berbahasa Inggris adalah salah satu alat komunikasi sekaligus keterampilan yang harus dikuasai oleh masyarakat di negara manapun sebagai bahasa penghubung dan pemersatu dalam lingkup internasional. Hal inilah yang menuntut semua bidang pekerjaan, harus memiliki

keterampilan berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris agar dapat memberi nilai lebih dalam mengaktualisasikan diri dalam pekerjaan.

(Elizabeth Milaninggrum, Patria Rahmaati, Zulkifli, 2019) berpendapat, seseorang yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik, akan lebih mudah untuk memberi pelayanan prima karena dapat menyampaikan informasi dengan baik, luwes dan terstruktur. Terlebih bagi staf yang memiliki keterampilan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris, hal tersebut akan sangat menunjang performa pelayanan prima perusahaan kepada tamu asing yang datang dan membutuhkan bantuan serta informasi mengenai layanan perusahaan.

Frontliner adalah salah satu unit yang esensial dalam memberi pelayanan prima di perusahaan. Frontliner adalah garda terdepan perusahaan dalam menunjukkan citra perusahaan kepada para pengguna jasa. Frontliner dalam hal ini adalah staf kantor depan seperti; front office staff, cashier, security, dan juru parkir. Mereka adalah staf yang pertama kali berhadapan dengan tamu. Sebagai garda terdepan yang menunjukkan wajah perusahaan, staf frontliner diharapkan memiliki keterampilan komunikasi yang baik serta luwes guna menunjang pelayanan prima perusahaan. Bertolak dari pentingnya peningkatan profesionalisme dalam berkomunikasi sebagai bentuk pelayanan prima, Frontliner dirasa sangat perlu untuk meningkatkan keterampilan tersebut dengan pelatihan.

METODE

Kegiatan Pelatihan ini meliputi beberapa agenda kegiatan yakni;

1. Pemberian materi/ceramah

Pada tahap ini, peserta diberikan materi tentang percakapan dasar komunikasi Bahasa Inggris untuk menyapa serta menyambut tamu oleh nara sumber dan tim PKM. Materi yang diberikan berupa beberapa ekspresi bahasa serta kosakata terkait komunikasi dalam melayani tamu asing saat pertama bertemu.

Metode ceramah ini diarpakan agar para peserta mendapat gambaran umum tentang ekspresi bahasa serta kosa kata yang berguna untuk kebutuhan komunikasi kepada tamu sebagai frontliner.

2. Diskusi

Setelah tahap pemberian materi berakhir, kegiatan akan dilanjutkan dengan diskusi terkait hal-hal yang masih kurang dipahami, baik dari segi arti kata, ekspresi bahasa, maupun cara pengucapannya. Diskusi juga akan dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh peserta telah memahami materi yang diberikan. Diskusi juga dilaksanakan untuk mengukur ketercapaian materi pelatihan yang diberikan.

3. Simulasi

Tahap simulasi adalah tahapan akhir yang dilakukan pada pelatihan ini. Peserta diminta untuk melakukan simulasi dengan rekan sesama frontliner atau dengan bantuan Nara sumber, Tim PKM, dan mahasiswa pendamping, dengan cara bermain peran/role play. Tahapan ini diharapkan menjadi refleksi dari kegiatan pelatihan, serta untuk mengukur peningkatan kemampuan komunikasi berbahasa Inggris pada staf frontliner. Indikator ketercapaian materi dilihat bila peserta pelatihan mampu mensimulasikan percakapan dengan baik dan benar, mampu merespon pertanyaan terkait materi pelatihan, serta menunjukkan sikap percaya diri saat melakukan simulasi percakapan.

Dalam kegiatan ini ada 2 hal yang akan dievaluasi sebagai pengukuran tingkat keberhasilan kegiatan pelatihan ini; 1) Evaluasi tentang peningkatan kemampuan berkomunikasi Bahasa Inggris pada staf FO dalam menangani tamu asing, 2) evaluasi tentang peningkatan tingkat kepercayaan diri staf frontliner dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris dalam melayani tamu asing.

Evaluasi tersebut akan dilakukan dengan menggunakan instrumen penilaian berbicara, dan kuesioner. Instrumen tersebut akan

diberikan kepada seluruh peserta guna mengetahui tingkat pemahaman materi oleh peserta.

HASIL DN PEMBAHASAN

Saat mengawali kegiatan, peserta diberikan pengenalan konsep dasar pelayanan prima. Narasumber menjelaskan dengan metode diskusi dan tanya jawab terkait pengertian, karakteristik, serta hubngannya dengan kemampuan komunikasi bagi pelanggan/tamu asing. Selama pemaparan materi, peserta terlihat antusias untuk terlbat dalam diskusi. Narasumber juga meminta beberapa peserta untuk menyimulasikan bentuk pelayanan prima dengan hal yang paling mendasar yakni menyapa dengan senyuman. Peserta dilatih untuk terbiasa tersenyum sembari menyapa tamu sebagai bentuk keramah-tamahan kepada pelanggan dan sebagai usaha menunjukkan pelayanan prima.

Kegiatan selanjutnya yakni pengenalan kosakata (vocabulary recognition). Pengenalan kosakata yang dimaksud bertujuan sebagai bentuk pemahaman kata-kata yang berhubungan dengan area pekerjaan frontliner rumah sakit.

Selain menyajikan materi vobulary recognition, peserta juga diberi penjelasan dasar tentang bagaimana cara menyapa pelanggan asing yang datang ke rumah sakit. Materi yang disajikan yakni greeting the customer yang terbagi menjadi 3 langkah; greeting, introduction, dan offering help. Berikut adalah contoh paparan materi yang disajikan oleh narasumber.

Adapun hasil yang dicapai dalam kegiatan pelatihan sangat memuaskan. Hal tersebut dilihat dari respon dalam kuesioner yang menunjukkan tingkat kepuasan staff frontliner dalam kegiatan PKM ini.

Selain itu, dari penilaian kemampuan berbicara juga menunjukkan peningkatan kemampuan dan kepercayaan diri dalm menggunakan Bahasa Inggris sebagai pengantar komunikasi. Hal tersebut terlihat dari hasil analisis instrument penilaian berbicara yang

menunjukkan hasil yang memuaskan. Rata-rata nilai yang didapatkan oleh peserta dalam grup performace adalah score 85 dari standar score 70.

Dalam seluruh paparan materi tersebut, peserta telah membuat draf percakapan cara menerima tamu asing, baik dari memberi salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, serta memberi petunjuk arah. Peserta sangat antusias dalam menyimulasikan draf percakapan yang telah mereka buat. Peserta pelatihan merakan adanya penyegaran dalam ilmu berkomunikasi Bahasa Inggris, kepercayaan diri dalam menyapa tamu asing, serta bagaimana mereka perlu menunjukkan pelayanan prima.

Tabel 1. Tabel nilai post test

Grup	Nama Peserta	Score
1	Made Ani Puspa Dewi, Desi Ariwangi, Resna	85
2	Rusma AD, Aprila sugiantari, Dwi Parmita	85
3	Agus Nova, Eka, Dede	90
4	Yoga Merta, Sugi Artana, Dewa Subawa	85
5	Ayu Suryanita, Restu, Budi Artini	80
6	Della dama, Arpini, Km Semadi	85
7	Esa Suarsini Eka Agustini, Yeni W	85
8	Gede Eka, Yogi, Seniasih	80
9	Putu Ayu, Dwi P, Gekya	80
10	Yuni Widya, Meldya	80
11	Oki, Seuarniti, Yuyun	85

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pelatihan ini, dapat disimpulkan bahwa setelah mengikuti kegiatan, peserta kegiatan mengalami peningkatan motivasi untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi Bahasa Inggris untuk meningkatkan profesionalisme dan pelayanan prima. Peserta antusias untuk mengaplikasikan

penggunaan ekspresi bahasa Inggris yang baik dan benar dalam menyapa tamu, serta memberikan bantuan kepada tamu. Para peserta juga tidak ragu untuk bertanya terkait gaya bahasa dan cara pengucapan sebuah ekspresi bahasa.

Kegiatan pelatihan ini diharapkan dapat menjadi kegiatan yang dilaksanakan secara berkesinambungan. Melalui pelatihan seperti ini, diharapkan staff kantor depan/frontliner di Rumah sakit dapat mengasah kemampuan berkomunikasi terutama dalam berkomunikasi Bahasa Inggris guna menerima tamu asing. Para staff bagian frontliner diharapkan mampu mengembangkan dan melatih diri dalam berkomunikasi dengan panduan modul yang diberikan, sehingga profesionalisme dan peningkatan pelayanan prima Rumah sakit dapat tercapai.

PENGALAMAN KONSUMEN PADA LAYANAN CUSTOMER SERVICE DI STUDIO ADVENTURE SURABAYA. 74–81.

Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). *Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar.* 1(2), 111–117.

DAFTAR RUJUKAN

- Arnita Febriana Puryatama, T. N. H. (2020). *PELAYANAN PRIMA MELALUI PENYELENGGARAAN MAL Pelayanan Publik di Indonesia.* 3(1), 40–54.
- Elizabeth Milaninggrum, Patria Rahmaati, Zulkifli, S. M. (2019). *Pelatihan Peningkatan Kemampuan Berkomunikasi Menggunakan Bahasa Inggris dalam Memberikan Pelayanan Prima pada Industri Perhotelan di Balikpapan.* 1(2), 15–19. <https://doi.org/1036277>
- Mada, U. G. (2001). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DI RUMAH SAKIT.* 2, 105–115.
- Rakadiputra, R. R., & Naryoso, A. (2019). Hubungan antara Kecakapan Komunikasi Frontliner dengan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara. *Interaksi Online*, 7(4), 113–119.
- Riani, N. K. (2021). *STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK.* 1(11), 2443–2452. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Rizky Febriawan Saputro, Eko Purwanto, dan T. K. P. (2019). *ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN*