

PELATIHAN ENGLISH FOR BUSINESS PADA MATERI BUSINESS TELEPHONING BAGI SISWA KELAS X JURUSAN TEKNIK BISNIS SEPEDA MOTOR SMK GELORA PANCASILA

Iskandar Zulkarnain¹, Meida Rabia Sihite², Linda Astuti Rangkuti³,
Waluyo⁴, Sakinah Mawaddah⁵, Abdul Karim⁶
^{1,2,3,4,5,6} Universitas Alwashliyah

iskandarzulkarnain1277@gmail.com¹, meidarabia55@gmail.com², lindaray003@gmail.com³,
waluyoo2003@gmail.com⁴, indahindah11455@gmail.com⁵, karimabdul91@gmail.com⁶

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kemampuan berkomunikasi siswa SMK Gelora Pancasila dalam istilah-istilah bahasa Inggris bisnis (*English for Business*) khususnya pada materi telepon bisnis (*business telephoning*) sesuai dengan jurusan siswa yaitu Teknik Bisnis Sepeda Motor. Siswa-siswa SMK Gelora Pancasila selama ini masih mengenal istilah-istilah bahasa Inggris umum saja, untuk itu pelatihan ini diadakan agar siswa memiliki pengetahuan bahasa Inggris khusus yang berkaitan dengan bisnis agar dapat digunakan pada saat siswa berkarir nantinya. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pelatihan bahasa Inggris berupa pelatihan pengucapan istilah-istilah (*pronunciation*), dilanjutkan dengan mencari istilah tersebut dalam bentuk *word search*, kemudian pelatih memberikan contoh dialog dalam bentuk situasi ketika sedang melakukan transaksi jual beli sepeda motor, seperti cara menelepon dan menerima telepon dari pembeli, pembeli menanyakan informasi seputar sepeda motor yang akan dibeli, serta menerima keluhan dari pembeli, lalu siswa diajak untuk membuat dialognya sendiri dan mempraktikkannya langsung dengan temannya atau *role play*, dan di akhir pelatihan, siswa diberikan evaluasi dalam bentuk kuis *Kahoot*. Hasil dari kegiatan ini adalah peningkatan kemampuan berkomunikasi siswa dalam *English for Business* khususnya mengenai dalam *business telephoning* pada bisnis sepeda motor. Sehingga dapat disimpulkan kegiatan ini memberikan manfaat yang signifikan bagi siswa.

Kata Kunci : *English for Business, Business Telephoning, Teknik Bisnis Sepeda Motor, Sekolah Menengah Kejuruan.*

ABSTRACT

This community service activity was carried out with the goal at enhancing the students' communication skill of Gelora Pancasila Vocational High School related to English for Business terms on business telephoning which is appropriate to the students' major namely Motorcycle Business Engineering. Formerly, Gelora Pancasila Vocational High School students were only familiar with general English terms. This training aimed to familiarize the students with particular English vocabulary relevant to their field of study, enabling them to use it in practical situations. The method employed in this activity is an English language training in the form of pronunciation practice of terms, followed by searching for those terms in a word search, dialogue practice or role play between seller and buyer when purchasing and selling motorcycles, such as how to call and receive a call from the buyer, the buyer asks for information about motorcycles to be purchased, as well as receiving complaints from buyers, and at the end of the training, the students were given evaluation by incorporating Kahoot Quiz. The result of this activity is an improvement in students' communication skills in English for Business, specifically in business telephoning related to the motorcycle industry. Thus, this activity gives significant benefits for the students.

Keywords: *English for Business, Business Telephoning, Motorcycle Business Engineering, Vocational High School*

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan digitalisasi 4.0 dewasa ini, persaingan bisnis semakin ketat, dimana kemampuan berbahasa Inggris yang baik dapat membantu seseorang untuk menjalin hubungan bisnis yang baik dengan mitra bisnis dari negara lain. Bahasa Inggris menjadi bahasa universal dalam bisnis dan menjadi bahasa utama dalam komunikasi antar negara dan organisasi yang berbeda, sehingga kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Inggris menjadi sangat penting untuk keberhasilan dalam bisnis global. Selain itu, dalam kaitannya dengan digitalisasi, bahasa Inggris juga menjadi bahasa yang paling umum digunakan dalam komunikasi *online*. Misalnya, untuk berhasil menggunakan platform media sosial dalam konteks bisnis global, seseorang perlu memiliki kemampuan bahasa Inggris yang baik serta pemahaman yang baik mengenai cara menggunakan platform tersebut.

Pentingnya meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris semestinya harus sudah disadari oleh siswa Sekolah Menengah, khususnya siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebelum berkarir di dunia bisnis dan industri nantinya. Hal ini sesuai dengan motto SMK “SMK Bisa! Siap Kerja, Cerdas dan Kompetitif”. Siswa SMK harus dapat menjawab berbagai tantangan guna meningkatkan sumber daya manusia menuju generasi cerdas, jujur, terampil dan kompetitif. Salah satunya yaitu dengan meningkatkan kemampuan dalam berbahasa Inggris terutama bahasa Inggris untuk bisnis (*English for Business*) yang sesuai dengan jurusan yang ada di SMK, tidak terkecuali juga dengan siswa-siswa yang ada di SMK Gelora Pancasila Kecamatan Pegajahan, Kabupaten Serdang Bedagai, Jurusan Teknik Bisnis Sepeda Motor. Bisnis sepeda motor merupakan salah satu industri yang berkembang pesat di Indonesia. Maka, kemampuan berbahasa Inggris dan berkomunikasi yang baik menjadi syarat penting dalam menjalin hubungan bisnis yang sukses dengan negara lain. (Crystal, 2003) mencatat bahwa bahasa Inggris telah menjadi bahasa utama dalam bisnis global karena sejarahnya sebagai bahasa perdagangan, penggunaannya yang luas dalam organisasi dan konferensi internasional, dan juga karena banyak perusahaan multinasional yang menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa resmi. Oleh karena itu, kemahiran dalam bahasa Inggris menjadi hal yang sangat penting bagi siapa saja yang ingin sukses dalam dunia bisnis global.

Namun, pada kenyataannya belum semua siswa di SMK Gelora Pancasila memiliki kemampuan bahasa Inggris yang mumpuni, yang sesuai dengan jurusan mereka, Teknik Bisnis Sepeda Motor. Siswa hanya mengenal istilah-istilah dalam bahasa Inggris umum (*General English*), yang mana tidak sesuai dengan jurusan mereka. Seharusnya siswa-siswa di SMK Gelora Pancasila dibekali dengan bahasa Inggris khusus yaitu bahasa Inggris untuk bisnis (*English for Business*), mereka harus mengenal istilah-istilah dalam bahasa Inggris untuk bisnis sepeda motor bukan hanya bahasa Inggris umum (*General English*).

Pada dasarnya bahasa Inggris umum (*General English*) dan bahasa Inggris khusus (*English for Specific Purposes*) memiliki banyak perbedaan. Menurut MacKenzie (2010) dalam bukunya *English for Business Studies Student's Book: A Course for Business Studies and Economics Students*, bahasa Inggris untuk keperluan bisnis memiliki beberapa karakteristik khusus yang membedakannya dari bahasa Inggris umum, antara lain: 1) Bahasa Inggris untuk bisnis melibatkan penggunaan kosakata khusus. Kosakata yang digunakan dalam bahasa Inggris untuk

keperluan bisnis sangat berbeda dengan bahasa Inggris umumnya. Ada banyak istilah teknis, frasa, dan kata-kata yang sering digunakan dalam konteks bisnis. 2) Bahasa Inggris untuk bisnis melibatkan kemampuan berkomunikasi efektif. Dalam bisnis, komunikasi yang efektif sangat penting untuk membangun hubungan dengan klien, memimpin tim, dan menegosiasikan kontrak. Oleh karena itu, kemampuan untuk menggunakan bahasa Inggris dengan baik dan benar menjadi sangat penting dalam konteks bisnis. 3) Bahasa Inggris untuk bisnis juga melibatkan penggunaan teknologi. Dalam era digital, teknologi menjadi bagian penting dalam bisnis. Bahasa Inggris untuk keperluan bisnis berkaitan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi dalam berkomunikasi dan melakukan bisnis di platform digital.

Sejalan dengan teori di atas, Shi (2014) in Chen & Huang (2016) mengatakan bahasa Inggris bisnis, merupakan jenis dari bahasa Inggris untuk tujuan khusus (*English for Specific Purposes*), memiliki karakteristik linguistik yang khas. Hal ini meliputi sejumlah besar istilah teknis yang memiliki makna yang akurat tetapi sempit, yang berbeda dari bahasa Inggris untuk tujuan umum (*English for General Purposes*). Selain itu, kosakata bahasa Inggris bisnis ditandai dengan nominalisasi. Siswa mungkin tidak terbiasa dengan istilah yang lebih lama dan mungkin tidak yakin dengan yang baru. Selain itu, komunikasi bahasa Inggris bisnis berdasarkan teori implikatur percakapan, prinsip kerjasama, dan prinsip kebijaksanaan.

Selain itu, (Handford, 2010) mengatakan *English for Business* adalah komunikasi yang dilakukan di dalam konteks bisnis, yang melibatkan bahasa-bahasa khusus yang digunakan untuk berkomunikasi dalam lingkungan bisnis, serta melibatkan penggunaan kosakata khusus dan frasa yang digunakan dalam konteks bisnis tertentu seperti presentasi, negosiasi, dan rapat bisnis. Sebagai tambahan, (Mascull, 2017) mengatakan *English for Business* adalah bahasa yang digunakan dalam konteks bisnis atau dalam situasi profesional tertentu. Beliau menekankan pentingnya bahasa Inggris untuk bisnis dalam dunia bisnis internasional saat ini, dimana kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Inggris menjadi semakin penting bagi individu yang ingin sukses dalam karir bisnis global. Selanjutnya, Flinders et al., (2012) menyatakan *English for Business* adalah bahasa yang digunakan dalam situasi bisnis atau profesional tertentu, yang memungkinkan individu atau organisasi untuk berkomunikasi secara efektif dalam konteks bisnis.

Menurut penelitian Zhang (2016) in Zhao & Zhao (2019), individu yang telah dilatih dalam bahasa tertentu cenderung lebih mudah dalam mempelajari bahasa atau keterampilan lainnya. Oleh karena itu, langkah pertama dalam pengajaran praktis bahasa Inggris bisnis adalah melalui pelatihan keterampilan individu untuk mengembangkan keterampilan dasar berbahasa dan keterampilan praktek bisnis mahasiswa. Lebih lanjut, Cao (2013) in Zhao & Zhao (2019) mengatakan untuk mengajar bahasa Inggris bisnis dengan efektif, diperlukan arahan pelatihan yang jelas dan fokus pada kombinasi pengetahuan dasar dan keterampilan aplikasi untuk mengembangkan keterampilan bahasa dan bisnis. Bakat bahasa Inggris bisnis terdiri dari kemampuan komunikasi bisnis, pengetahuan bisnis, dan keterampilan komprehensif. Dalam pengajaran bahasa Inggris bisnis yang praktis, kemampuan komunikasi bisnis dan operasional praktis menjadi elemen yang paling penting. Oleh karena itu, penekanan pada pengajaran praktis dan pelatihan keterampilan merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan praktis siswa.

Untuk itu pelatihan ini dilaksanakan dengan tujuan untuk membantu siswa-siswa SMK Gelora Pancasila dalam meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris dengan materi bisnis telepon dalam konteks bisnis sepeda motor, agar mereka dapat mengaplikasikannya di masa depan. Dalam pelatihan ini, siswa akan mempelajari istilah atau kosakata dan frasa yang digunakan dalam bahasa Inggris bisnis, seperti berdialog dengan mitra bisnis pada saat menghubungi mitra bisnis, menerima panggilan, transaksi jual beli sepeda motor, dan lain sebagainya, dengan menggunakan bahasa Inggris bisnis.

Materi yang diajarkan dalam pelatihan ini dirancang khusus untuk siswa jurusan Teknik Bisnis Sepeda Motor, karena mereka diharapkan dapat mengembangkan kemampuan berbahasa Inggris mereka dalam konteks sepeda motor serta dapat mempersiapkan diri untuk berkarir nantinya. Kami berharap melalui pelatihan ini siswa-siswa SMK Gelora Pancasila dapat meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris bisnisnya dalam konteks telepon bisnis, sehingga menjadi lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan mitra bisnis dari negara lain.

2. METODE PELAKSANAAN PENGABDIAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan oleh 3 orang dosen dan 3 orang mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Al Washliyah (UNIVA) Medan pada hari Senin, tanggal 6 Maret 2023 di Sekolah SMK Gelora Pancasila, Kecamatan Pegajahan, Kabupaten Serdang Bedagai. Kegiatan ini dimulai pada pukul 09.00 WIB dan berakhir pada pukul 12.00 WIB. Kegiatan yang dilaksanakan oleh tim PkM ini berupa pelatihan bahasa Inggris untuk bisnis (*English for Business*) pada materi *business telephoning* untuk siswa kelas X Jurusan Teknik Bisnis Sepeda Motor. Adapun tahapan metode yang digunakan pada pelatihan ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Ceramah

Metode ini digunakan untuk memperkenalkan materi pelatihan kepada siswa dan memberikan pemahaman mengenai istilah-istilah yang sering digunakan dalam telepon bisnis dalam konteks bisnis sepeda motor (*common business terms*) serta ungkapan yang ada pada telepon bisnis (*meaningful expressions in business telephoning*) dengan topik: 1). cara menelepon pembeli (*making a call*), 2). menerima telepon dari pembeli (*taking a call*), 3). pembeli bertanya mengenai informasi seputar sepeda motor yang akan dibeli (*asking for information*), 4). menerima pesan dari pembeli (*taking messages*), 5). pembeli meninggalkan pesan (*leaving messages*), dan 6). cara menutup percakapan (*ending the call*).

b. Metode Latihan dan Praktik Langsung

Metode ini dilakukan dengan memberikan latihan pada siswa untuk mengucapkan istilah yang ada pada *common business terms*, serta ungkapan yang ada (*meaningful expressions in business telephoning*). Pelatih mengucapkannya dengan pengucapan (*pronunciation*) yang baik dan benar lalu diikuti oleh siswa, kemudian pelatih mengajak siswa untuk mempraktekkannya di depan kelas dengan pelafalan yang akurat pula. Berikut adalah foto dosen ketika melakukan metode ceramah dan melatih siswa untuk mempraktekkan istilah *English for Business*.



Gambar 1&2. (Atas). Dosen ketika melakukan metode ceramah.

Gambar 3&4. Dosen ketika melatih siswa untuk mengucapkan istilah *English for Business* dengan benar, lalu siswa mempraktekkannya.

c. Metode Latihan (*Ice Breaking*)

Sebelum masuk ke metode praktik, siswa diberikan *ice breaking* terlebih dahulu berupa latihan mencari istilah atau kata (*word search*) mengenai topik yang sudah dipelajari yaitu *common business terms* dan *meaningful expressions in business telephoning* untuk menyegarkan dan melatih daya ingat siswa terhadap materi tersebut.

d. Metode Praktik Langsung

Metode ini digunakan untuk memberikan kesempatan bagi siswa untuk berkomunikasi langsung dalam situasi telepon bisnis mengenai bisnis sepeda motor yang sesungguhnya. Pelatih memberikan dua situasi dalam bertelepon bisnis antara penjual dengan pembeli dalam bentuk dialog (*dialogue in business telephoning*), 1). ketika penjual dan pembeli melakukan transaksi jual beli sepeda motor melalui telepon (*making transaction*), dan 2). menerima komplain dari pembeli melalui telepon (*making complaint*).

e. Metode Role Play

Pelatih mengajak siswa untuk membuat dialog dengan menggunakan kata-katanya sendiri, dan mempraktekkannya secara langsung dengan temannya di depan kelas dalam bentuk bermain peran (*role play*) sebagai penjual dan pembeli dalam bisnis sepeda motor.



Gambar 5. (Kiri). Dosen ketika mengajarkan 2 contoh situasi dalam bentuk dialog
Gambar 6. Dosen ketika melatih siswa untuk praktek dialog (*Role Play*)

f. Metode Evaluasi

Metode evaluasi dilakukan untuk mengetahui kemampuan siswa dalam berbahasa Inggris bisnis setelah selesai mengikuti pelatihan. Evaluasi diberikan dalam bentuk kuis *Kahoot* sesuai dengan materi yang telah diberikan dari awal sampai akhir pelatihan.



Gambar 7. (Kiri Atas). Dosen ketika mengarahkan pemberian *ice breaking* berupa *word search*

Gambar 8&9. Mahasiswa ketika mengarahkan pemberian evaluasi kuis *Kahoot*
Gambar 10. Siswa ketika melakukan evaluasi kuis *Kahoot*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan yang tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) peroleh setelah melaksanakan pelatihan adalah sebagai berikut:

a. Peningkatan Kemampuan dalam *English for Business*

Setelah mengikuti pelatihan yang diberikan oleh tim PkM, siswa-siswa kelas X SMK Gelora Pancasila Jurusan Teknik Bisnis Sepeda Motor memiliki kemampuan *English for Business* yang lebih meningkat, khususnya pada materi telepon bisnis dalam konteks Bisnis Sepeda Motor. Hal ini diketahui dari hasil *ice breaking (word search)* dan evaluasi menggunakan aplikasi *Kahoot*). Siswa merespon dengan cepat dan memberikan jawaban yang tepat.

b. Peningkatan Komunikasi dalam *English for Business*

Kemampuan komunikasi siswa dalam *English for Business* semakin meningkat, karena dalam pelatihan ini tim PkM melatih siswa untuk mengucapkan istilah-istilah dalam bahasa Inggris bisnis dengan pengucapan yang benar dan siswa juga sudah mempraktekkan cara berdialog melalui telepon dalam bahasa Inggris dengan temannya mengenai bisnis sepeda motor.

c. Peningkatan Rasa Percaya Diri

Setelah mengikuti pelatihan ini, siswa menjadi lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris untuk bisnis (*English for Business*) yang sesuai dengan jurusan mereka yaitu Teknik Bisnis Sepeda Motor. Dengan mengetahui makna dan memahami istilah-istilah yang ada pada *English for Business* dengan materi telepon bisnis siswa merasa lebih siap dan percaya diri dalam berkarir di masa depan.

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat ditunjukkan pada tabel dan gambar berikut ini:

Tabel 1. Hasil analisis pengabdian

No	Kegiatan	Hasil		
		Cukup	Baik	Baik sekali
1	<i>Common Business Terms</i>			√
2	<i>Ice Breaking (Word Search)</i>			√
3	<i>Meaningful Expressions in Business Telephoning</i>			
4	<i>Dialogue in Business Telephoning</i>			√
5	<i>Making Dialogue (Role Play)</i>			√
6	<i>Kahoot Quiz</i>			√



Gambar 9. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di SMK Gelora Pancasila Kecamatan Pegajahan, Kabupaten Serdang Bedagai

4. KESIMPULAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelatihan *English for Business* pada materi *Business Telephoning* bagi siswa kelas X jurusan Teknik Bisnis Sepeda Motor di SMK Gelora Pancasila memberikan manfaat yang signifikan bagi siswa. Pelatihan ini berhasil meningkatkan kemampuan siswa dalam bahasa Inggris bisnis (*English for Business*) dalam konteks bisnis telepon sepeda motor, siswa dapat mengenal dan memahami istilah-istilah yang ada dalam bisnis telepon sesuai dengan jurusan mereka yaitu Teknik Bisnis Sepeda Motor, dan dapat mengaplikasikan istilah tersebut nantinya dengan tepat. Selain itu, pelatihan ini juga membantu siswa meningkatkan kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris bisnis, serta meningkatkan rasa percaya diri.

Dengan meningkatnya keterampilan bahasa Inggris untuk bisnis, komunikasi, dan rasa percaya diri, siswa menjadi lebih siap dalam berkarir di bidang bisnis sepeda motor dan dalam menghadapi pelanggan pada saat bertelepon bisnis dalam bahasa Inggris dalam karir mereka di

masa depan. Dengan demikian, pelatihan *English for Business* pada materi *business telephoning* bagi siswa kelas X jurusan Teknik Bisnis Sepeda Motor di SMK Gelora Pancasila merupakan pelatihan yang sangat berguna dan bermanfaat bagi siswa untuk mengembangkan bahasa Inggris bisnis mereka dan keterampilan bisnis telepon mereka untuk persiapan karir di masa depan.

4.2. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kami haturkan kepada mitra kami, SMK Gelora Pancasila Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai. Kepada Bapak Kepala Sekolah, Guru Wali Kelas, dan Guru-Guru SMK Gelora Pancasila, terima kasih telah mendukung terlaksananya kegiatan PkM ini dan telah memfasilitasi kami untuk lokasi sekolah, siswa-siswa serta kesediaan waktu, sehingga kami dapat menyelenggarakan pelatihan *English for Business* pada materi *Business Telephoning* bagi Siswa Kelas X Jurusan Teknik Bisnis Sepeda Motor. Tak lupa kami sampaikan juga ucapan terima kasih kami bagi siswa-siswa kelas X Jurusan Teknik Bisnis Sepeda Motor atas partisipasinya selama mengikuti pelatihan ini dari awal sampai akhir kegiatan.

Daftar Pustaka

- Chen, Z., & Huang, M. (2016). A Study of Business English (ESP) Learning Anxiety from the Perspective of Ecology. *Open Journal of Modern Linguistics*, 06(03), 182–196. <https://doi.org/10.4236/ojml.2016.63019>
- Crystal, D. (2003). *English as a Global Language*. Cambridge University Press.
- Flinders, S., Dignen, B., & Sweeney, S. (2012). *English365 Level 3 Personal Study Book with Audio CD (ESE Edition, Malta)*. Cambridge University Press.
- Handford, M. (2010). *The language of business meetings*. Cambridge University Press.
- MacKenzie, I. (2010). *English for Business Studies Student's Book: A Course for Business Studies and Economics Students*. Cambridge University Press.
- Mascull, B. (2017). *Vocabulary in Use Third Edition Intermediate/Bill Mascull*. Cambridge University Press.
- Zhao, C., & Zhao, Y. (2019). Study on Business English Practical Teaching from the Perspective of Economics of Language. *Creative Education*, 10(04), 726–734. <https://doi.org/10.4236/ce.2019.104054>