



## PERANAN BAHASA INGGRIS KOMUNIKATIF DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ANGGOTA KEPOLISIAN SEKTOR DENPASAR SELATAN

<sup>1</sup>I Nyoman Muliana, <sup>2</sup>I Made Astu Mahayana

<sup>1,2</sup>Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia

[inyomanmulianabali@gmail.com](mailto:inyomanmulianabali@gmail.com)

### Abstrak

Permasalahan yang dihadapi oleh anggota Kepolisian Sektor Denpasar Selatan sebagai mitra PKM ini adalah sangat terbatasnya kemampuan mereka berkumunikasi dalam bahasa Inggris, seperti mengajukan pertanyaan dan memberikan penjelasan ketika memberikan pelayanan kepada orang asing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan bahasa Inggris komunikatif dalam meningkatkan pelayanan anggota Kepolisian Sektor Denpasar Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode ceramah, *pair work*, dan *conversation*. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepolisian Sektor Denpasar Selatan. Kantor tersebut terletak di kawasan wisata Sanur sehingga secara otomatis wilayah tugasnya meliputi daerah Sanur itu sendiri yang merupakan salah satu daerah tujuan wisata utama wisatawan domestik dan asing. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris komunikatif tersebut dapat memberi dampak terhadap penguasaan kosakata, kemampuan komunikasi, dan penguasaan tata bahasa (*grammar*) oleh para peserta pelatihan.

**Kata kunci:** Bahasa Inggris Komunikatif, Pelatihan, Kepolisian Sektor Denpasar Selatan

### Abstract

*The problem faced by members of South Denpasar Police Sector as community service partners is their very limited ability to communicate in English, such as asking questions and giving explanations when providing services to foreigners. This study aims to determine the role of communicative English in improving services for members of South Denpasar Sector Police. The method used in this study is a lecture, pair work, and conversation methods. This study was conducted at South Denpasar Sector Police Office. The office is located in the tourist area of Sanur, so automatically the area of duty includes Sanur area itself, which is one of the main tourist destinations for domestic and foreign tourists. The results of this study indicated that communicative English training can have an impact on vocabulary mastery, communication skills, and grammar mastery by the trainees.*

**Keywords:** *Communicative English, Training, South Denpasar Sector Police*

### PENDAHULUAN

Bali memiliki keunggulan dalam sektor pariwisatanya. Sebagai salah satu destinasi wisata, Bali sejak dulu sudah dikenal sebagai tempat yang sangat layak dan nyaman sebagai tempat berlibur. Sejak dulu Bali sudah biasa dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun asing. Banyak hal yang mereka dapat nikmati dalam liburan itu di Bali. Bali memiliki alam

yang indah dan masyarakat yang sangat ramah dan terbuka dengan orang asing. Alam Bali memiliki semua hal yang dapat dikategorikan sebagai tempat wisata dan indah untuk dikunjungi oleh wisatawan. Di 8 kabupaten dan 1 kota madya yang ada memiliki obyek/kawasan wisata yang satu dengan yang lainnya tidak kalah menarik untuk dikunjungi. Kabupaten Badung memiliki 2 kawasan wisata yang sangat terkenal, yakni Kuta dan Nusa Dua yang berupa pantai yang sangat indah. Kedua kawasan wisata tersebut terletak di sisi selatan Kabupaten Badung yang juga menjadi bagian selatan Pulau Bali. Di samping kedua kawasan wisata tersebut, Badung juga memiliki obyek/kawasan wisata lainnya dengan bentuk yang berbeda seperti yang ada di kawasan di daerah utara kabupaten tersebut, seperti daerah Petang dan Plaga yang memiliki suasana alam pedesaan dan pegunungan yang sangat asri. Di sebelah timur Badung terdapat Kabupaten Gianyar dengan keindahan alamnya yang luar biasa, seperti Tegalalang dan Ubud serta ditunjang oleh kemampuan masyarakatnya yang luar biasa dalam berbagai bidang seni Bali dan dengan ini Gianyar mendapat predikat sebagai Gudang Seni. Di sebelah barat Badung ada Kabupaten Tabanan. Di Tabanan dapat dijumpai 3 kawasan/obyek wisata yang sangat terkenal, yakni Tanah Lot, Bedugul, dan Jatiluwih. Di daerah Timur Bali terdapat 2 kabupaten yakni Bangli dan Karangasem. Bangli memiliki 1 kawasan wisata yang sangat indah, yakni Kintamani yang berbentuk kawasan Gunung dan Danau Batur. Kabupaten Karangasem memiliki obyek wisata yang sangat megah dalam bentuk sebuah pura, yakni Pura Besakih dengan latar pemandangan Gunung Agung dan alam pegunungan di sekitarnya dan termasuk kabupaten dan kota lainnya memiliki alam indah yang mendukung sektor pariwisata Bali.

Perhatian terhadap sektor pariwisata di Bali sangat tinggi. Baik pemerintah maupun masyarakat menunjukkan komitmen dan partisipasinya terhadap sektor tersebut. Sebagai pemegang otoritas, baik pemerintah pusat maupun daerah secara kontinu membuat kebijakan dan program-program untuk selalu mengembangkan Bali sebagai daerah tujuan wisata yang tetap menarik untuk dikunjungi. Seluruh komponen pariwisata di Bali seperti pelabuhan udara selalu diperbaiki demi kenyamanan dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan. Di samping itu, masyarakat Bali juga memegang peranan penting dalam menunjang pengembangan dan keberhasilan sektor pariwisata di Bali. Masyarakatlah tampaknya yang menjadi kunci utama berjalan dan berkembangnya pariwisata di Bali karena salah satu tujuan kunjungan wisatawan adalah untuk melihat dan menikmati aktivitas masyarakat Bali itu sendiri. Perkembangan sektor pariwisata meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan serta memberikan manfaat terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat, (Urbanus & Febianti, 2017). Hampir seluruh aktivitas masyarakat Bali tersebut memiliki sentuhan adat Bali dan agama Hindu yang sangat unik dan sangat menarik bagi wisatawan. Frekuensi aktivitas masyarakat Bali itu juga tergolong sangat tinggi, hampir setiap hari dapat disaksikan peristiwa-peristiwa adat Bali dan agama Hindu di berbagai pelosok daerah Bali. Seluruh komponen masyarakat Bali secara umum juga sangat mendukung dan menaruh perhatian serius terhadap pengembangan pariwisata. Di samping menyajikan aktivitas seni dan budaya Bali, mereka juga berpartisipasi dalam menciptakan dan menjaga kesan baik bagi wisatawan tentang Bali. Salah satu usaha ke arah itu adalah dengan memberi informasi yang benar kepada wisatawan khususnya kepada wisatawan asing.

Anggota Kepolisian Sektor Denpasar Selatan sebagai mitra kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini juga memiliki peran strategis dalam memberi pelayanan dan keamanan para wisatawan. Peran ini disebabkan oleh wilayah tugas Polsek Denpasar Selatan memiliki beberapa kawasan dan fasilitas wisata. Salah satunya adalah Desa Sanur yang merupakan kawasan wisata yang sangat terkenal. Sebagai kawasan wisata, Sanur sejak dulu terkenal dengan pantai yang amat panjang dan sebagian di antaranya berpasir putih. Suasana Desa Sanur sangat tenang dan sangat disukai oleh para wisatawan khususnya wisatawan asing. Di kawasan wisata tersebut terdapat berbagai fasilitas pariwisata seperti hotel dengan

berbagai kelas, restaurant, biro perjalanan, dan toko seni. Kehadiran wisatawan asing yang berkunjung maupun menginap di Sanur tentu membutuhkan pelayanan keamanan dari jajaran Polsek Denpasar Selatan yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan informasi maupun penanganan keamanan maupun tindakan kriminal. Pelayanan terhadap wisatawan asing tersebut tentu mengharuskan jajaran Polsek Denpasar Selatan memiliki kemampuan komunikasi bahasa Inggris karena para wisatawan jelas tidak mampu menggunakan bahasa Bali atau bahasa Indonesia. Untuk itu pelatihan bahasa Inggris perlu diberikan secara intensif bagi jajaran Polsek Denpasar Selatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan bahasa Inggris komunikatif dalam meningkatkan pelayanan anggota Kepolisian Sektor Denpasar Selatan

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode ceramah, *pair work*, dan *conversation*. Solusi yang akan diambil dalam rangka mengatasi masalah kemampuan bahasa Inggris mitra dalam PKM ini adalah pelatihan bahasa Inggris komunikatif. Yang dimaksud dengan pelatihan bahasa Inggris komunikatif adalah adanya 2 hal dalam kegiatan tersebut, yakni pelatihan dan bahasa Inggris komunikatif. Yang dimaksud dengan pelatihan adalah suatu kegiatan dalam bentuk pertemuan antara instruktur dan peserta. Instruktur bertugas menyampaikan suatu materi pertemuan dengan suatu metode dengan tujuan instruktur dapat menyampaikan materi dengan baik dan peserta dapat menyimak, memahami, dan dapat menunjukkan suatu tindakan yang menjadi tujuan pelatihan tersebut. Kegiatan pelatihan juga diselenggarakan dalam suatu suasana yang membuat peserta merasa nyaman agar tujuan tersebut tercapai dengan baik. Kemudian, bahasa Inggris komunikatif adalah salah satu dari aspek bahasa Inggris yang mengutamakan penggunaannya dalam bentuk praktek. Aspek bahasa Inggris ini berbeda dengan aspek bahasa Inggris yang lain, yakni *grammar* yang hanya bermuatan pola-pola atau tata bahasa. Dengan kata lain aspek ini hanya bermuatan bagian teoritis bahasa Inggris.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelatihan bahasa Inggris komunikatif bagi anggota Kepolisian Sektor Denpasar Selatan telah menghasilkan suatu dampak positif. Ada 3 aspek yang dapat dilihat sebagai hasil kegiatan tersebut, yakni kosakata, komunikasi, dan tata bahasa. Hasil dalam aspek kosakata merupakan meningkatnya jumlah kosakata para peserta pelatihan yang sangat mereka butuhkan atau sebagai syarat awal dalam menguasai suatu bahasa. Peningkatan kosakata tersebut dilakukan dengan suatu kegiatan yakni membaca (*reading*) teks-teks bahasa Inggris yang secara bertahap dari teks sederhana hingga ke yang kompleks baik secara leksikal maupun gramatikal. Kegiatan membaca ini dilakukan dengan suatu metode membaca yang dalam prakteknya para peserta diberikan fotokopi teks-teks sesuai dengan tahapan pelatihan. Kemudian, tiap peserta diberi kesempatan untuk membaca teks tersebut untuk mengetahui ketepatan pelafalan (*pronunciation*) suatu kata. Dalam hal ini instruktur pelatihan juga melakukan kegiatan membaca dengan tujuan untuk memberi contoh bentuk pelafalan yang tepat terhadap suatu kata. Kemudian, para peserta secara acak diminta untuk menirukan pelafalan yang diberikan oleh instruktur tersebut dan secara bersamaan dilakukan koreksi-koreksi terhadap pelafalan kata yang dilakukan oleh para peserta. Setelah dianggap cukup, latihan pelafalan kata dilanjutkan dengan pembahasan tentang makna kata-kata sukar yang terdapat dalam teks bahasa Inggris yang dilakukan secara langsung oleh instruktur dengan cara menjelaskan makna kata-kata yang dianggap sukar bagi peserta. Di samping itu, para peserta juga diberi kesempatan untuk menyampaikan kata-kata yang mereka anggap sukar. Penjelasan terhadap makna kata tersebut diberikan dalam bentuknya baik secara denotatif maupun secara konotatif (Pateda, 2002). Makna kata secara denotatif artinya makna

yang secara murni ditunjukkan oleh suatu kata. Misalnya, kata *run* secara denotatif bermakna “lari” seperti dalam kalimat *He runs to the shop* yang artinya “Ia lari ke toko itu”. Sedangkan, makna kontekstual adalah makna yang dimiliki oleh sebuah kata sesuai dengan kata-kata lain yang ada di sekitarnya. Misalnya, kata *run* dapat beram makna “mengelola” seperti dalam kalimat *He runs a restaurant* yang berarti “Ia mengelola sebuah restoran”.

Hasil berikutnya yang dapat diperoleh oleh peserta latihan adalah pada aspek komunikatif bahasa Inggris mereka. Yang dimaksud dengan kemampuan pada aspek komunikatif adalah kemampuan para peserta pelatihan menggunakan bahasa Inggris secara lisan atau berbicara (*speaking*). Kemampuan ini dapat diperoleh karena 2 hal, yakni kemampuan kosakata bahasa Inggris mereka yang semakin meningkat dan metode pelatihan yang diterapkan dalam bentuk *conversation*. Pelatihan untuk meningkatkan kemampuan berbicara dalam bahasa Inggris dilakukan dengan cara meminta atau memberi kesempatan kepada para peserta untuk melakukan latihan *speaking* mereka baik secara perorangan maupun secara berpasangan (*pair work*). Agar latihan *speaking* menjadi lebih terarah, para peserta diatur dengan cara memberi mereka suatu topik yang kemudian mereka praktekkan baik secara individu maupun secara berpasangan. Dalam waktu bersamaan juga diberikan tambahan mengenai ungkapan-ungkapan bahasa Inggris yang khusus dipakai dalam situasi formal atau yang lebih dikenal dengan istilah fungsi bahasa Inggris (*English functions*). Fungsi-fungsi bahasa Inggris berisikan ungkapan-ungkapan yang dapat digunakan sesuai dengan tujuan komunikasi dan memiliki pola-pola antara yang sopan dan tidak sopan. Misalnya, fungsi asking for information digunakan untuk menanyakan atau meminta suatu informasi yang pola-pola ungkapannya adalah seperti berikut; Can you tell me .....? Could you tell me....? Would you mind telling me .....? (Blundell, Higgens, & Middlemiss, 1982:12). Pelatihan terhadap ungkapan-ungkapan seperti itu dapat memberi para peserta pelatihan pemahaman dan mampu menggunakannya ketika mereka harus berkomunikasi dengan orang asing sehingga kini mereka mampu mengatakan *Could you tell me your name, please?* dan sejenisnya.

Aspek terakhir yang juga menjadi hasil pelatihan adalah para peserta mampu menggunakan tata bahasa (*grammar*) sederhana. Dalam pandangan umum, aspek *grammar* dianggap sebagai unsur tidak pening dalam belajar atau menggunakan bahasa Inggris. Akan tetapi, aspek *grammar* sesungguhnya berperan prinsip dalam penggunaan bahasa Inggris khususnya dalam ragam tulis. Ketepatan penggunaan *grammar* tentu akan berpengaruh pada ketepatan makna atau maksud pesan yang hendak disampaikan kepada orang lain. Misalnya, *grammar* dalam bentuk penggunaan *tense* seperti dalam kalimat *Yesterday I saw you at the beach*. Kalimat ini tampak sangat sederhana namun di dalamnya terdapat rangkaian pola kalimat yang harus baku, yakni penggunaan kata *yesterday* sebagai penanda waktu lampau yang berpengaruh langsung terhadap penggunaan verba dalam kalimat tersebut yang harus dalam bentuk *past* (lampau). Apabila tidak terjadi kelinearan antara penanda waktu dan verba pada kalimat tersebut maka secara otomatis kalimat tersebut akan menjadi tidak gramatikal dan ada kemungkinan akan terjadi kesulitan dalam menangkap maksud kalimatnya.

## KESIMPULAN

Petugas kepolisian di daerah tujuan wisata Sanur sangat esensi dalam melayani dan menangani masalah-masalah orang asing. Tugas mereka itu tentu harus ditunjang dengan kemampuan bahasa Inggris yang cukup. Pelatihan bahasa Inggris yang diselenggarakan terhadap anggota kepolisian Sektor Denpasar Selatan sangat penting dilakukan untuk memberi pengetahuan serta meningkatkan kemampuan komunikasi bahasa Inggris mereka. Pelatihan bahasa Inggris ini diselenggarakan dalam rangka PKM. Hasil yang dapat diperoleh

adalah adanya peningkatan pemahaman dan kemampuan anggota Kepolisian Sektor Denpasar Selatan dalam 3 aspek bahasa Inggris, yakni kosakata, komunikasi, dan tata bahasa.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Blundell, J., Higgens, J., & Middlemiss. (1982). *Function in English*. Oxford: Oxford University Press.
- Pateda, M. (2002). *Semantik Leksikal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Urbanus, N., & Febianti. (2017). Analisis Dampak Perkembangan Pariwisata Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Wilayah Bali Selatan. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 1(2), 118–133. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/article/view/35148>