

Pelatihan Bahasa Inggris Fungsional bagi Satpam dan Staff Tata Usaha SMA Negeri 21 Makassar

Muh Syatar Azzikra¹, Sultan Baa², Wilda Ramdhani Putri³, Nur Auliyah
Sa'diyah⁴, A. Nurul Hikmah⁵, Aizidan Ramadhani Tosepu⁶, Abdul Karim⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

Penulis Korespondensi:

Sultan Baa

sultan0734@unm.ac.id

Abstrak:

Kemampuan komunikasi Bahasa Inggris menjadi tuntutan penting bagi institusi pendidikan yang semakin terbuka terhadap keterlibatan internasional. Namun, staf Tata Usaha (TU) dan Satuan Pengamanan (Satpam) di SMA Negeri 21 Makassar belum pernah mendapatkan pelatihan Bahasa Inggris secara khusus, meskipun keduanya berperan sebagai garda terdepan dalam melayani pengunjung, termasuk pengunjung asing. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris fungsional serta membangun kepercayaan diri staf TU dan Satpam dalam memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 28 Februari 2026 di SMA Negeri 21 Makassar dengan melibatkan 13 peserta, terdiri dari 11 staf TU dan 2 satpam. Pelaksanaan kegiatan dirancang melalui empat tahapan, yaitu persiapan, penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan, dengan menggunakan pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP) dan metode *Communicative Language Teaching* (CLT), termasuk sesi *role-play* dan pembagian lembar panduan kosakata. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa seluruh peserta mampu mempraktikkan ungkapan Bahasa Inggris dasar dalam skenario pelayanan tamu asing, menunjukkan keterlibatan aktif selama sesi materi dan praktik, serta merespons positif terhadap seluruh rangkaian pelatihan. Kegiatan ini membuktikan bahwa pelatihan Bahasa Inggris fungsional yang dirancang secara kontekstual dan berbasis kebutuhan nyata peserta merupakan langkah yang tepat dalam mendukung peningkatan kualitas layanan sekolah dan memperkuat kesiapan institusi pendidikan dalam menghadapi tuntutan komunikasi global.

Kata Kunci: *Pelatihan Bahasa Inggris fungsional, ESP, CLT, satpam, staf tata usaha*

Pendahuluan

Kemampuan komunikasi dalam Bahasa Inggris kini menjadi tuntutan nyata bagi institusi pendidikan yang semakin terbuka terhadap keterlibatan internasional, termasuk kunjungan delegasi, mitra luar negeri, serta program pertukaran pelajar. Di SMAN 21 Makassar, upaya peningkatan kemampuan Bahasa Inggris siswa telah diwujudkan melalui program *English Day* yang dilaksanakan setiap hari Selasa, di mana siswa diwajibkan berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris selama berada di lingkungan sekolah. Program ini terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kemampuan Bahasa Inggris siswa yang sangat dibutuhkan di era persaingan global saat ini.

Namun demikian, staf Tata usaha (TU) dan Satuan Pengamanan (Satpam) sekolah belum mendapatkan program serupa untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris mereka. Padahal, keduanya berperan sebagai garda terdepan dalam melayani pengunjung, khususnya pengunjung asing yang menggunakan Bahasa Inggris sebagai Bahasa pertama maupun kedua. Hastini and Bochari (2025) menyatakan bahwa sebagian besar petugas keamanan memiliki keterbatasan dalam penggunaan Bahasa Inggris sehingga mengalami kesulitan saat berkomunikasi dengan pengunjung asing. Kondisi serupa juga didokumentasikan oleh Pujiastuti, Mahmud, and Herdiansyah (2022) yang menemukan bahwa petugas keamanan di lingkungan kerja multibahasa di Indonesia menghadapi tantangan komunikasi yang signifikan akibat keterbatasan kemampuan Bahasa Inggris mereka. Hal ini sejalan dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan tim pelaksana di SMAN 21 Makassar. Dari 11 Staf TU dan 2 Satpam yang menjadi sasaran kegiatan, seluruhnya belum pernah mengikuti pelatihan Bahasa Inggris secara khusus. Sebagian besar menyatakan kesulitan ketika harus menyapa, memberikan informasi, atau merespons pertanyaan dari pengunjung asing, bahkan ada yang sama sekali belum memiliki bekal kosakata dasar Bahasa Inggris untuk keperluan layanan. Kesenjangan kemampuan Bahasa Inggris fungsional pada staf non-pengajar di sekolah juga dikonfirmasi oleh Furqon, Anjarani, and Suroso (2022) yang menemukan bahwa guru dan karyawan SMP Muhammadiyah 1 Purwokerto berada pada tingkat pra-pemula sebelum mengikuti pelatihan, namun menunjukkan peningkatan kemajuan berbicara yang signifikan setelah program dilaksanakan. Berdasarkan permasalahan tersebut, tim pelaksana SMAN 21 Makassar merancang program kegiatan yang bertujuan membekali dan meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris staf sekolah secara fungsional.

Pelatihan Bahasa Inggris yang dirancang dalam kegiatan ini mengacu pada pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP), yaitu pembelajaran difokuskan pada kebutuhan komunikasi spesifik sebagai upaya peningkatan kualitas layanan di sekolah. Dalam konteks ini, staf TU dan Satpam memerlukan keterampilan komunikasi praktis seperti menyapa dan menerima pengunjung, memberikan arahan serta merespon pertanyaan umum. Burhanuddin and Sulaiman (2020) menyatakan bahwa pelatihan Bahasa Inggris berbasis ESP merupakan solusi praktis untuk membekali pegawai dengan kemampuan komunikasi bahasa asing yang dibutuhkan guna mengefektifkan sasaran kerja mereka. Relevansi pendekatan ini juga diperkuat oleh Sembiring, Pradana, and Diana (2022) yang dalam kegiatan pengabdian masyarakatnya kepada tenaga keamanan di PT. Javas Anugerah Perkasa menemukan bahwa peserta menunjukkan antusiasme tinggi dan peningkatan kemampuan yang signifikan setelah mengikuti pelatihan Bahasa Inggris dasar yang berfokus pada ekspresi dan kosakata fungsional sesuai bidang kerja mereka. Selain itu, Ilham and Irwandi (2022) juga membuktikan bahwa pendampingan percakapan Bahasa Inggris berbasis situasi nyata efektif meningkatkan kemampuan komunikasi fungsional petugas layanan yang rutin berhadapan dengan pengunjung asing, sehingga pendekatan serupa sangat relevan untuk diterapkan dalam konteks pelayanan sekolah.

Selain pendekatan ESP, kegiatan ini juga menerapkan metode *Communicative Language Teaching* (CLT), yaitu pendekatan yang menekankan penggunaan Bahasa secara fungsional dalam konteks komunikasi nyata. Budiarta, Kasni, and Susini (2021) membuktikan efektivitas metode ini dalam kegiatan pelatihan bahasa Inggris bagi pegawai instansi pemerintah yang rutin berinteraksi dengan pengunjung asing, di mana hasil pelatihan menunjukkan peningkatan kemampuan berbicara peserta secara signifikan dari rata-rata skor 2,44 pada *pre-test* menjadi 4,05 pada *post-test* dalam skala 1-5. Penerapan CLT dalam konteks pelatihan Bahasa Inggris fungsional juga terbukti

efektif dalam penelitian Masruddin et al. (2023) yang melaksanakan pelatihan Bahasa Inggris bagi masyarakat yang berperan dalam pelayanan kepada pengunjung asing, dimana peserta menunjukkan peningkatan kemampuan komunikasi dan kepercayaan diri setelah mengikuti program pelatihan berbasis kebutuhan nyata.

Berdasarkan uraian di atas, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris fungsional bagi staf TU dan Satpam di SMA Negeri 21 Makassar, khususnya dalam konteks pelayanan kepada pengunjung. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk membangun kepercayaan diri Staf TU dan Satpam dalam menggunakan Bahasa Inggris serta mendukung terciptanya layanan sekolah yang lebih berkualitas dan responsive terhadap kebutuhan global. Dengan terlaksananya kegiatan pelatihan ini, diharapkan SMAN 21 Makassar dapat semakin memperkuat citranya sebagai institusi Pendidikan yang professional dan berdaya saing di tingkat internasional.

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di SMA Negeri 21 Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, pada tanggal 28 Februari 2026, mulai pukul 15.00 hingga 18.00 WITA dengan durasi ± 3 jam. Pemilihan lokasi didasarkan pada hasil observasi dan wawancara awal yang menunjukkan bahwa seluruh staf Tata Usaha (TU) dan Satuan Pengamanan (Satpam) di sekolah tersebut belum pernah mengikuti pelatihan Bahasa Inggris secara khusus, serta mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan pengunjung asing dalam konteks layanan sehari-hari.

Sasaran kegiatan ini adalah staf Tata Usaha dan Satuan Pengamanan SMA Negeri 21 Makassar, dengan total peserta sebanyak 13 orang yang terdiri dari 11 staf TU dan 2 satpam. Penentuan peserta dilakukan melalui koordinasi dengan pihak sekolah, khususnya kepala sekolah dan wakil kepala sekolah, berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan awal terkait kemampuan Bahasa Inggris peserta dalam melayani tamu dan menjalankan tugas sehari-hari.

Pelaksanaan kegiatan dirancang secara sistematis melalui empat tahapan. Pertama, tahap persiapan, di mana tim menyusun materi pelatihan berbasis pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP) dan *Communicative Language Teaching* (CLT) sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya. Materi difokuskan pada kebutuhan komunikasi fungsional peserta, mencakup *greetings and introductions*, *giving directions*, serta *handling visitor inquiries*, dan disajikan melalui media presentasi (*PowerPoint*). Kedua, tahap penyuluhan, di mana peserta diberikan pemahaman mengenai pentingnya penguasaan Bahasa Inggris fungsional dalam lingkungan sekolah, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan kepada tamu asing dan pihak eksternal. Ketiga, tahap pelatihan, di mana peserta mempraktikkan materi secara langsung melalui metode *role-play*, seperti menyambut tamu, memberikan informasi arah, serta menjawab pertanyaan umum. Pemilihan metode ini didasarkan pada temuan Hermansyah et al. (2025) yang membuktikan bahwa *role-play* efektif dalam memperkenalkan situasi komunikasi yang relevan sekaligus meningkatkan kepercayaan diri peserta dalam menggunakan Bahasa Inggris secara aktif. Keempat, tahap pendampingan, yang mencakup sesi tanya jawab dan pemberian umpan balik (*feedback*) secara individual untuk memperbaiki kesalahan dalam pengucapan maupun struktur kalimat.

Indikator keberhasilan kegiatan ini bersifat kualitatif, mengingat kegiatan ini dirancang berdasarkan pendekatan observasi dan wawancara, bukan pengukuran kuantitatif. Keberhasilan diukur dari kemampuan peserta dalam mempraktikkan ungkapan Bahasa Inggris dasar selama sesi *role-play*, keaktifan peserta dalam sesi tanya jawab, serta respons peserta terhadap materi yang disampaikan. Adapun metode evaluasi

yang digunakan adalah observasi langsung selama pelatihan berlangsung dan wawancara singkat pasca-pelatihan guna mengetahui pemahaman serta kepercayaan diri peserta dalam menggunakan Bahasa Inggris secara fungsional.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pelatihan Bahasa Inggris fungsional dilaksanakan pada tanggal 28 Februari 2026 di SMA Negeri 21 Makassar dan diikuti oleh 13 peserta, terdiri dari 11 staf Tata Usaha (TU) dan 2 satpam. Kegiatan berlangsung selama tiga jam, mulai pukul 15.00 hingga 18.00 WITA, dan dirancang untuk memperkuat kemampuan komunikasi dasar berbahasa Inggris peserta dalam konteks pelayanan di lingkungan sekolah. Secara umum, seluruh rangkaian kegiatan berjalan secara terstruktur dan sistematis, dimulai dari sesi pembukaan yang diisi dengan sambutan dari perwakilan pihak sekolah, dilanjutkan dengan penyampaian materi, sesi *role-play*, dan diakhiri dengan sesi penutup.

Materi yang disampaikan disusun sesuai urutan kebutuhan komunikasi praktis peserta, yaitu *Greetings*, *Giving Directions*, *Don't Panic!*, dan *When You Don't Understand*. Urutan ini mencerminkan logika komunikasi yang realistis: dari cara menyapa tamu, memberikan informasi arah, hingga strategi menghadapi situasi ketika peserta tidak memahami apa yang disampaikan pengunjung asing. Penyusunan materi yang kontekstual ini sejalan dengan prinsip pendekatan ESP yang menjadi landasan kegiatan, yaitu bahwa materi pembelajaran harus berangkat dari kebutuhan nyata pengguna bahasa dalam bidang pekerjaannya (Burhanuddin and Sulaiman 2020).



Gambar 1 Pemberian Materi Pertama



Gambar 2 Pemberian Materi Kedua



Gambar 3 Pemberian Materi Ketiga

Selama penyampaian materi berlangsung, peserta menunjukkan keterlibatan yang aktif. Hal ini terlihat dari respons peserta ketika pemateri mengajukan pertanyaan dan memaparkan ilustrasi percakapan sederhana dalam situasi pelayanan. Peserta merespons dengan menjawab pertanyaan dan mengikuti arahan pemateri dengan baik. Suasana kegiatan terasa kondusif dan hangat, meskipun materi disampaikan dalam bahasa asing yang sebagian besar peserta belum terbiasa menggunakannya secara aktif. Pendekatan yang sederhana, komunikatif, dan berbasis situasi nyata terbukti membantu peserta merasa lebih nyaman dalam menerima materi. Hal ini selaras dengan temuan Budiarta et al. (2021) yang menyatakan bahwa pendekatan *Communicative Language Teaching* (CLT) efektif dalam meningkatkan kemampuan berbicara peserta pelatihan yang rutin berinteraksi dengan pengunjung asing.



Gambar 4 Kegiatan role-play peserta pelatihan Bahasa Inggris

Antusiasme peserta semakin terlihat pada sesi *role-play*, di mana mereka diberi kesempatan untuk mempraktikkan ungkapan-ungkapan yang telah dipelajari dalam skenario pelayanan tamu asing di lingkungan sekolah. Pada sesi ini, peserta tampak cukup percaya diri dalam mencoba menggunakan Bahasa Inggris secara langsung, meskipun masih terdapat kekeliruan dalam pengucapan dan struktur kalimat. Umpan balik (*feedback*) diberikan secara individual oleh tim pelaksana untuk membantu peserta memperbaiki kesalahan tersebut. Hermansyah et al. (2025) menegaskan bahwa metode *role-play* efektif dalam memperkenalkan situasi komunikasi yang relevan sekaligus meningkatkan kepercayaan diri peserta dalam menggunakan Bahasa Inggris secara aktif.

Selain sesi praktik, tim pelaksana juga membagikan lembaran panduan berisi kosakata dan contoh kalimat sederhana yang dapat digunakan peserta dalam situasi nyata ketika melayani pengunjung asing. Lembaran ini dirancang sebagai alat bantu yang dapat terus digunakan peserta setelah pelatihan berakhir, sehingga pembelajaran tidak berhenti hanya pada hari pelaksanaan. Hal ini penting mengingat salah satu keterbatasan kegiatan ini adalah durasi yang relatif singkat, sehingga kesempatan untuk memperdalam materi dan memperluas latihan belum dapat dilakukan secara maksimal.



Gambar 5 Dokumentasi kegiatan pelatihan Bahasa Inggris bagi staf TU dan Satpam

Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa pelatihan Bahasa Inggris fungsional yang dirancang secara kontekstual dan berbasis kebutuhan nyata peserta mampu memberikan kontribusi awal yang positif terhadap kesiapan komunikasi staf TU dan satpam. Temuan ini memperkuat pernyataan Hastini and Bochari (2025) bahwa keterbatasan penguasaan Bahasa Inggris pada petugas keamanan dapat menimbulkan hambatan komunikasi dengan pengunjung asing, dan bahwa pelatihan yang tepat sasaran merupakan respons yang relevan terhadap permasalahan tersebut. Meskipun demikian, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, kegiatan serupa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan agar pemahaman, keterampilan, dan kepercayaan diri peserta dalam menggunakan Bahasa Inggris fungsional dapat terus berkembang. Selaras dengan tujuan awal kegiatan ini, yakni mendukung peningkatan kualitas layanan sekolah serta

memperkuat kesiapan SMAN 21 Makassar dalam menghadapi tuntutan komunikasi global.

Simpulan

Kegiatan pelatihan Bahasa Inggris fungsional bagi staf Tata Usaha dan Satuan Pengamanan SMA Negeri 21 Makassar telah berhasil dilaksanakan dan memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kesiapan komunikasi peserta dalam konteks pelayanan di lingkungan sekolah. Melalui pendekatan *English for Specific Purposes* (ESP) dan metode *Communicative Language Teaching* (CLT), peserta mendapatkan pembekalan keterampilan berbahasa Inggris yang praktis, kontekstual, dan langsung dapat diterapkan dalam tugas sehari-hari. Sesi *role-play* yang menjadi inti pelatihan terbukti efektif dalam mendorong peserta untuk menggunakan Bahasa Inggris secara aktif, sekaligus membangun kepercayaan diri yang selama ini menjadi hambatan utama mereka

Kegiatan ini memberikan manfaat nyata tidak hanya bagi peserta secara individual, tetapi juga bagi institusi secara keseluruhan, yakni terwujudnya layanan sekolah yang lebih responsif dan profesional dalam menghadapi pengunjung asing. Secara teoritis, kegiatan ini memperkuat relevansi pendekatan ESP dan CLT dalam konteks pelatihan Bahasa Inggris bagi tenaga kependidikan non-pengajar, yang selama ini masih jarang mendapat perhatian dalam literatur pengabdian masyarakat.

Sebagai rekomendasi, kegiatan serupa perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dengan durasi yang lebih panjang dan materi yang lebih beragam, agar kemampuan komunikasi peserta dapat berkembang secara optimal. Selain itu, sekolah juga dapat mempertimbangkan penyediaan lingkungan latihan informal, seperti sesi *English practice* singkat secara rutin, guna mempertahankan dan memperkuat hasil pelatihan yang telah dicapai.

Ucapan Terimakasih

Tim pelaksana mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada SMA Negeri 21 Makassar atas dukungan, kepercayaan, dan sambutan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan ini. Apresiasi khusus disampaikan kepada Kepala UPT SMA Negeri 21 Makassar beserta seluruh jajaran pimpinan dan staf sekolah yang telah memfasilitasi terlaksananya program pengabdian ini dengan baik. Terima kasih pula kepada seluruh peserta, yaitu staf Tata Usaha dan Satuan Pengamanan SMA Negeri 21 Makassar, atas antusiasme dan keterlibatan aktif yang sangat berarti bagi keberhasilan kegiatan ini.

Referensi

- Ani, P., Mahmud, Y.S., & Herdiansyah, H. (2022). "Communication Challenges and Needs in the Multilingual Workplace: The Case of Security Officers in Jababeka Area Indonesia." *Komunitas: International Journal of Indonesian Society and Culture* 14(2):239–53. doi:10.15294/komunitas.v14i2.34840.
- Budiarta, I. Wayan, Kasni, N.W & Susini, M. (2021). "Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Bagi Pegawai UPTD Tempat Pengelolaan Sampah Dinas Kehutanan Dan Lingkungan Hidup Provinsi Bali." *Jurnal Abdidas* 2(24):1168–79. doi:10.31004/abdidas.v2i5.442.
- Burhanuddin & Sulaiman, R. (2020). "Pelatihan Bahasa Inggris Berbasis ESP Bagi Pegawai Museum La Galigo." *Madaniya* 1(4):182–89. <https://madaniya.pustaka.my.id/journals/contents/article/view/36>.
- Furqon, M., Anjarani, S. & Suroso, B. (2022). "Pelatihan Kemampuan Berbicara Bahasa

- Inggris Tingkat Dasar Bagi Guru Dan Karyawan SMP Muhammadiyah 1 Purwokerto.” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia* 2(6):671–75. doi:10.52436/1.jpmi.775.
- Hastini & Bochari, S. (2025). “Pelatihan Bahasa Inggris Bagi Pengelola Satpam Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Komunikasi Dalam Layanan Keamanan.” *Jurnal Pengabdian Masyarakat (JUDIMAS)* 3(2):209–20. doi:10.54832/judimas.v3i2.623.
- Hermansyah, Sam, Astinah, A. Sapri, Lukman, Usman M, & Saleh, F. (2025). “Penerapan Metode Role Play Dalam Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif Untuk Anak Usia Sekolah Dasar Di Kabupaten Sidrap.” *Science and Technology: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2(2):55–64. doi:10.69930/scitech.v2i2.355.
- Ilham & Irwandi. 2022. “Pendampingan Percakapan Bahasa Inggris Bagi Pramusaji Kedai Di Kawasan Wisata.” *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)* 6(4):2981–92. doi:10.31764/jmm.v6i4.9329.
- Masruddin, Zainuddin, S, Nur, M.I., Ermawati, Idrus, A.Y.I & Thayyib, M. (2023). “Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata Bagi Masyarakat Desa Rinding Allo.” *ASPIRASI: Publikasi Hasil Pengabdian Dan Kegiatan Masyarakat* 1(2):01–12. doi:https://doi.org/10.61132/aspirasi.v1i2.187.
- Sembiring, L.T.A., Pradana, A., & Diana, E. (2022). “Pendampingan Pengajaran Bahasa Inggris Bagi Tenaga Keamanan (Security) Di PT . Javas Anugerah Perkasa.” *Jurnal Kewirausahaan & Bisnis* 4(1):15–20. <https://jurnalunived.com/index.php/JKB/article/view/144>.