

# Improving English Skills of Local Taxi Drivers Based on Cloud in Sanur Village

Dewa Ayu Kadek Claria<sup>1</sup>, I Gusti Ngurah Adi Rajistha<sup>2</sup>  
{clariadewaayu@gmail.com}

Warmadewa University

**Abstract.** Sanur Village is one of the tourist destinations in Bali famous for its natural coastal beauty. The development of tourism in the village also brought changes to the economy of the people in the region. Most of the people that initially worked as fishermen are now shifting profession to the tourism sector which is positively impacting on local communities. Subsequently, there is an increase in the number of taxi drivers by the surrounding community due to the rise in tourist visits. The development of local taxi transportation services, is therefore, the basis needed by drivers need to acquire good and correct English skills in order to adjust to the language ethics. It aims to improve the quality of service which in turn increases the income of taxi drivers that are local residents of Sanur Village. The partner in this program is the chairman of the Sanur Development Foundation (YPS) that plays an essential role in developing the English skills of taxi drivers in Sanur Village. The obstacle faced is the unavailability of learning resources both in the form of books and examples of special conversations. Another obstacle is the unavailability of free time for them to participate in training, which is unpredictable due to uncertain working hours as a driver. The outcome of this Community Partnership Program is a cloud-based or online English training equipped as a manual of video for taxi divers to converse. The training process shows that they currently have a special guidebook which is accessible online and whatsapp groups that allow discussion at any time.

**Keywords:** *Sanur, Cloud, Local Taxis, English Skills*

## 1. Pendahuluan

Desa Sanur termasuk dalam wilayah kecamatan Denpasar Selatan, Kotamadya Denpasar. Garis pantainya menghadap ke timur membentang sepanjang kurang lebih 7 kilometer yang menjadikan Desa Sanur terkenal sebagai salah satu objek wisata yang menawarkan keindahan pantai dan matahari terbitnya. Lokasi yang strategis menjadikan sanur sebagai salah satu lokasi wisata di pulau Bali. Fasilitas yang memadai memungkinkan berbagai macam kegiatan dapat dilakukan di Sanur. Sepanjang pantai Sanur telah dilengkapi dengan sarana penunjang seperti hotel mengingat banyaknya kunjungan wisatawan baik domestik maupun internasional. Salah satu hotel tertua di Bali dibangun di pantai ini. Hotel ini bernama Ina Grand Bali Beach yang terletak persis di tepi pantai. Di sepanjang garis pantai dibangun area untuk pejalan kaki

yang sering digunakan sebagai jalur jogging oleh wisatawan. Jalur ini terbentang ke arah selatan melewati pantai Shindu, pantai Karang hingga Semawang sehingga tempat ini menjadi salah satu daya tarik para wisatawan untuk berjalan – jalan sepanjang pantai sambil menikmati pemandangan.

Berkembangnya pariwisata di daerah sanur mengakibatkan perekonomian dan jenis mata pencaharian yang terdapat di Sanur ikut mengalami perkembangan. Perkembangan dalam bidang pariwisata itu sendiri membawa dampak yang positif bagi masyarakat lokal. Di sepanjang jalan utama daerah sanur telah berdiri banyak kios – kios yang menjual souvenir maupun minimarket (toko modern), hotel dan restaurant. Berdirinya tempat – tempat yang menawarkan jasa kepada wisatawan juga mengakibatkan semakin berkembang nya daerah sanur dikarenakan fasilitas yang semakin hari semakin memadai. Dengan berkembangnya daerah sanur maka tingkat kunjungan pun semakin meningkat. Hal ini juga berdampak pada berkembangnya jasa di bidang transportasi baik itu jasa travel maupun taksi lokal.

Apabila jasa travel agent dijadikan sebagai pilihan transportasi oleh wisatawan mancanegara yang dimana biasanya jasa travel berada di bawah naungan suatu perusahaan maka driver (pengemudi) dan guide (pemandu wisata) yang disediakan oleh perusahaan sudah pasti dibekali dengan kemampuan berbahasa Inggris yang memadai. Masalah yang muncul adalah dapat dilihat di sepanjang jalan utama daerah sanur banyak kita temui taksi lokal yang dikelola oleh Desa beroperasi sebagai jasa transportasi utama di daerah tersebut. Taksi lokal yang berada di daerah sanur hanya terdiri dari driver (pengemudi) tanpa dilengkapi guide (pemandu wisata). Tujuan penggunaan jasa transportasi taksi memang berbeda dengan penggunaan jasa travel agent dimana apabila menggunakan taksi maka tujuan berkendaranya hanya tertuju pada satu tempat tujuan dan berbeda dengan penggunaan jasa travel agent yang bisa dinegosiasikan ke beberapa tempat dan mengantar kembali ke hotel. Apabila wisatawan ingin pergi hanya ke satu tempat maka kebanyakan jasa transportasi yang digunakan adalah jasa taksi lokal. Hal tersebut menjadikan para driver setidaknya harus dapat menggunakan Bahasa Inggris dasar untuk menghindari terjadinya salah persepsi dan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal maka para driver taksi lokal juga harus memahami penggunaan Bahasa Inggris yang beretika dan sopan demi meningkatkan citra sanur dan Bali pada umumnya. Menurut Thadphoothon (2018) dalam artikelnya yang berjudul “Factors Affecting Thai Taxi Drivers’ English Competence” menyatakan bahwa secara umum faktor yang mempengaruhi kompetensi berbahasa Inggris pengemudi taksi adalah pendidikan dasar yang dimiliki oleh para pengemudi dan juga motivasi diri.

Adapun kendala lainnya yang dialami para driver taksi lokal yang berada di daerah Sanur adalah dalam hal waktu. Pada umumnya untuk meningkatkan kemampuan dalam Bahasa Inggris maka diperlukan waktu luang untuk bertatap muka dengan seorang instruktur Bahasa Inggris sedangkan para driver tersebut tidak memiliki cukup waktu luang dikarenakan tuntutan pekerjaan. Untuk mendasar kebutuhan para driver maka dilakukan analisis terlebih dahulu terhadap permasalahan yang dihadapi dengan menggunakan dua hal dasar di dalam menganalisis permasalahan yaitu *target need* dan *learning need* sesuai dengan teori yang diutarakan oleh Hutchinson and Water (1987:54). *Target need* merupakan kebutuhan dari para driver yang merupakan peserta dalam pengabdian ini yang menyesuaikan dengan situasi yang terjadi sehingga apa yang menjadi kebutuhan para driver untuk dipelajari sesuai dengan keadaan dan kebutuhan di lapangan. *Learning need* merupakan kebutuhan para driver dilihat dari sudut pandang pemberi materi dimana materi dibuat secara umum berdasarkan apa saja yang dibutuhkan dalam mempelajari suatu Bahasa secara umum. Secara umum dalam hal tersebut yaitu berupa grammatikal, perbendaharaan kata, slang, pelafalan, dan variasi dalam Bahasa Inggris. Beberapa komponen yang terdapat dalam melakukan analisa terhadap *target*

*need* adalah *necessities* merupakan hal apa saja yang menjadi kebutuhan mendasar sehingga materi dapat dibuat dengan sesuai, *lacks* merupakan hal apa saja yang belum diketahui oleh para pengemudi, dan *wants* adalah sudut pandang para pengemudi tentang hal apa saja yang ingin mereka pelajari sesuai dengan situasi yang ada. Berdasarkan paparan pada analisis situasi di atas yang menyesuaikan dengan *target need* (pembelajaran yang berdasarkan kebutuhan para pengemudi yang terjadi di lapangan) dan *learning need* (pembelajaran yang berdasarkan pada kebutuhan para pengemudi secara umum), maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang dialami oleh mitra dengan uraian sebagai berikut : (1) Kawasan objek wisata Sanur memiliki banyak driver taksi lokal yang menyebar di beberapa titik. Keberadaan para driver yang menyebar tersebut sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh pihak pengelola atau desa dengan istilah tempat mangkal atau pangkalan yang berada disepertaran hotel yang berada di Sanur dimana para pengemudi / driver belum terdata secara pasti kemampuan Bahasa Inggrisnya. (2) Kendala yang dihadapi para pengemudi /driver taksi dalam meningkatkan kemampuan

Berbahasa Inggris mereka adalah dalam hal pembagian waktu untuk kursus dengan waktu bekerja. Dimana bagi sebagian besar para pengemudi taksi mencari nafkah sangatlah penting sehingga tidak memungkinkan bagi mereka untuk meninggalkan pangkalan yang berarti kehilangan kesempatan untuk memperoleh penumpang. (3) Kendala lainnya adalah dalam hal biaya mengikuti kursus yang terbilang mahal untuk para pengemudi / driver. Penghasilan para pengemudi/driver yang tergolong memiliki penghasilan yang tidak tetap setiap harinya menyulitkan mereka untuk mengalokasikan dana untuk kebutuhan kursus. (4) Banyak sumber atau referensi dari internet untuk mengembangkan kemampuan Bahasa Inggris khususnya dalam percakapan antara pengemudi dan penumpang namun belum ada video percakapan sebagai penunjang teks referensi yang dapat diperoleh di internet.

Kamaruddin (2017) dalam artikelnya menemukan bahwa tantangan yang dihadapi para pengemudi taksi di dalam berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Inggris adalah dalam hal tata bahasa, pemahaman tentang apa yang diucapkan oleh penutur asli yang berbahasa Inggris dan dalam hal mempertahankan suatu percakapan agar terus mengalir sehingga terjalin komunikasi dua arah.

Berdasarkan pemaparan di atas, pelatihan dan pendampingan dalam meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris para pengemudi taksi di Desa Sanur dilakukan dalam dua bentuk yaitu berbasis tatap muka sebagai pengenalan awal dan kemudian dilanjutkan dengan meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris berbasis cloud yaitu melalui sistem online dengan menggunakan aplikasi whatsapp dan dropbox. Materi yang disiapkan baik dalam bentuk cetak maupun online mengacu pada beberapa teori yang dikemukakan oleh para ahli. Teori tersebut adalah teori speech acts yang dikemukakan oleh Searle (1966) dan teori Van Dijk (1983). Dengan adanya pelatihan yang tidak hanya menitik beratkan dalam hal materi ajar namun dilengkapi dengan video pengajaran dalam hal ini untuk menunjang pelatihan secara visualisasi, diharapkan ke depannya kemampuan berbahasa Inggris para pengemudi meningkat khususnya dalam hal percakapan dalam bahasa Inggris. Dengan meningkatnya kemampuan berbahasa Inggris para pengemudi taksi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap penumpang khususnya para penumpang dari mancanegara.

Bhar (2012) membuat kesimpulan dalam artikelnya bahwa salah satu faktor yang menyebabkan turunnya jumlah kunjungan wisatawan adalah karena jasa pelayanan yang kurang memuaskan yang sangat berhubungan erat dengan masalah komunikasi khususnya dalam hal berbahasa Inggris. Dalam mengembangkan kemampuan berbahasa Inggris para pengemudi taksi diperlukan juga peningkatan dalam kemampuan linguistik dimana sangat perlu bagi para pengemudi taksi untuk memahami makna leksikal dan gramatikal untuk

memperoleh pesan yang akurat dalam memahami pesan yang terdapat dalam sebuah percakapan (Brown, 2007).

## **2. Metode Pemecahan Masalah**

Permasalahan yang ditemui ini berkaitan erat dengan bagaimana cara meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris Driver lokal di daerah Sanur tanpa banyak menghabiskan waktu secara tatap muka. Mengacu pada permasalahan yang ada, maka peningkatan kemampuan berbahasa Inggris berbasis cloud dapat dijadikan sebagai pemecahan dalam permasalahan ini. Sehingga melalui pengabdian ini, peningkatan kemampuan Bahasa Inggris tidak hanya dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan secara tatap muka. Adapun solusi yang ditawarkan adalah sebagai berikut.

1. Driver / Pengemudi taksi lokal di Daerah Sanur dipilih secara acak dari setiap pangkalan yang berada baik itu disekitar pantai maupun hotel yang berada di kawasan Sanur untuk dapat menjadi ketua group yang dapat mengikuti pelatihan Bahasa Inggris berbasis Cloud yang dapat diakses kapan saja secara gratis melalui fitur aplikasi whatsapp dan dropbox.
2. Merancang buku pedoman dan program pelatihan berbasis cloud yang dilengkapi dengan video percakapan berbahasa Inggris.
3. Memperkenalkan program pelatihan Bahasa Inggris berbasis cloud kepada beberapa driver / pengemudi yang telah dipilih untuk kemudian disebarakan kepada driver lainnya.
4. Memberikan buku panduan dan video panduan percakapan Bahasa Inggris khusus antara pengemudi dan penumpang taksi kepada Yayasan Pengembangan Sanur untuk kemudian dibagikan kepada driver taksi yang membutuhkan dikemudian hari.

Dalam program kemitraan pada masyarakat ini, yang menjadi sasaran utama di dalam peningkatan kemampuan berbahasa Inggris adalah para pengemudi taksi sehingga dengan meningkatnya kemampuan berbahasa Inggris para pengemudi sejalan dengan meningkatnya pelayanan yang diberikan dan dengan harapan dapat meningkatkan juga pendapatan para pengemudi taksi.

## **3. Hasil Kegiatan**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian diawali dengan penjajagan ke tempat mitra untuk memperoleh informasi mengenai sektor apa saja yang memiliki kendala di dalam penggunaan Bahasa Inggris. Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan mengadakan survey ke lapangan dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner dan melaksanakan wawancara. Setelah memperoleh hasil persentase kemampuan berbahasa Inggris para pengemudi taksi, kemudian dilakukan kesepakatan dengan mitra dan para pengemudi tentang materi yang diperlukan serta waktu penyelenggaraan kegiatan. Berdasarkan kesepakatan kegiatan dilaksanakan dua kali secara tatap muka, kegiatan tatap muka yang pertama yaitu bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut kemampuan para pengemudi taksi dan tatap muka yang kedua yaitu bertujuan untuk mengenalkan tata cara pelatihan dengan memaksimalkan penggunaan smartpone dan selanjutnya dilakukan melalui aplikasi whatsapp yaitu berbasis cloud sesuai dengan permintaan mitra dan para pengemudi taksi. Pelatihan dan penyuluhan dilaksanakan oleh Dewa Ayu Kadek Claria, S.S.,M.Hum, I Gusti Ngurah Adi Rajistha, S.S.,M.Hum dan dibantu

oleh beberapa mahasiswa di dalam proses pengajaran dan pembuatan video percakapan untuk para pengemudi. Pelatihan dilaksanakan dengan menggunakan buku pedoman percakapan bahasa Inggris khusus untuk para pengemudi taksi yang telah disiapkan sebelumnya yang kemudian digunakan sebagai acuan dalam kegiatan pelatihan.

#### 4. Kesimpulan

Desa Sanur yang sangat populer sebagai salah satu destinasi wisata yang ada di Bali dengan lokasi yang sangat strategis yaitu dekat dengan Bandara I Gusti Ngurah Rai dan juga destinasi wisata lainnya seperti Ubud menjadikan Sanur sebagai destinasi wisata yang wajib dikunjungi bagi para wisatawan baik itu lokal maupun mancanegara. Akses dari Sanur ke Bandara maupun ke destinasi wisata lainnya mengandalkan transportasi yang dikelola oleh Desa Sanur baik itu berupa travel maupun taksi lokal yang telah mendapat izin untuk beroperasi di daerah Sanur. Meningkatnya kunjungan wisatawan dari mancanegara menuntut para driver / pengemudi untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris mereka guna meningkatkan kualitas pelayanan sebagai penyedia jasa. Dari beberapa hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan seperti:

- a. Meningkatnya kunjungan wisatawan dari mancanegara ke Desa Sanur yang merupakan salah satu destinasi wisata yang populer di Bali memberikan dampak kepada para driver / pengemudi taksi untuk ikut meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris di dalam menjaga kualitas pelayanan.
- b. Kemampuan para *driver* / pengemudi taksi di Desa Sanur memang masih sangat perlu untuk ditingkatkan baik itu dari segi tata Bahasa maupun penguasaan dan kefasihan dari pelafalan setiap kata.
- c. Peningkatan kemampuan berbahasa Inggris para driver yang ditunjang oleh buku pedoman dan video memberikan dampak yang sangat signifikan dimana setidaknya setiap driver / pengemudi mempunyai buku pedoman yang berisi Bahasa Inggris dasar yang memiliki tata Bahasa yang baik dan benar yang dapat digunakan dalam melaksanakan pekerjaan mereka sehari – hari.
- d. Keinginan para driver / pengemudi untuk meningkatkan kemampuan mereka di dalam penggunaan Bahasa Inggris sangatlah besar. Namun hal tersebut terkendala oleh materi dan waktu.
- e. Pelatihan Bahasa Inggris berbasis cloud atau online menjawab tantangan dan permasalahan dari driver / pengemudi taksi yang memiliki kendala waktu.
- f. Kendala materi dalam meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris juga dapat diatasi dengan pelatihan berbasis cloud dimana pelatihan dapat diakses secara gratis hanya dengan bermodalkan smartphone yang sebagian besar telah dimiliki oleh para driver / pengemudi taksi.

#### References

- [1] Bhar, S.K., Bakar, N.A, & Eng, C.Y. (2012). *Language Barriers: Feedback from the IT Industry*. Journal of Technical Education & Training, 9-20.
- [2] Brown, H.D. (2007). *Principle of Language Learning and Teaching*. San Francisco: Pearson Education Inc.
- [3]

- [4] Hutchinson, Tom & Waters, Allan. 1987. *English for Specific Purpose*. New York: Cambridge University Press.
- [5] Kamaruddin, Izehari & Sukimin, Ira. 2017. *Language Needs Analysis: An Initial Investigation on Malaysian Drivers for Alternative Taxi Company*. Asian Journal of Social Science Studies.
- [6] Searle, J. R. 1966. *A Theory of Speech Acts*. Speech Acts, An essay in the philosophy of language.
- [7] Thadphoothon, Janpha. 2018. *Affecting Thai Taxi Drivers' English Competence*. International Journal of Education & Literary Studies.
- [8] Van Dijk, T.A. 1983. *Structures and functions of discourse; an interdisciplinary introduction to textlinguistics and discourse studies*.