

Peningkatan Performa Konsultan Pajak di KKP Rahayu Antari Melalui Pelatihan Bahasa Inggris Perpajakan: Pelafalan Dan Korespondensi

Dewa Ayu Dyah Pertiwi Putri^{1*}, I Putu Gede Satria Wiraharja²,
I Ketut Subagia³, Ni Nyoman Jayanti⁴, Nur Afnida⁵

^{1,3,4}Program Studi Sastra Inggris, Fakultas Sastra, Universitas Warmadewa

^{2,5}Program Studi Sistem Informasi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa

*Email Penulis Korespondensi: dewaayudyahpertiwiputri@gmail.com

Abstract

Bali tourism has a significant impact on many aspects of Bali Province. One aspect that has had a significant impact is the taxation aspect. Thus, professionals in the field of taxation often have direct contact with foreign stakeholders, especially those who work as tax consultants. However, a lack of skills in English often hinders successful communication. Therefore, improving their English is significant. Answering the problem, a community service was held at the Rahayu Antari Tax Consultant Office, where the majority of clients are companies that collaborate with or owned by foreigners. In its implementation, participants—10 tax consultants in the office—were not only received enrichment and training in pronunciation of tax vocabulary in English, but also tourism and hospitality vocabulary, as well as its application in conversation and correspondence. Role Play and Learning by Doing methods were applied. The results have begun to appear since the fourth meeting of the training period, namely that the tax consultants have become more fluent and confident in serving international clients, both orally and written. It was proven by the increase in post-test results, which averaged 86.5 compared to pre-test results, which averaged 60.5.

Keywords: *Correspondence, English, Pronunciation, Taxation, Training*

Abstrak

Pariwisata Bali berdampak signifikan terhadap banyak aspek di Provinsi Bali. Salah satu aspek yang merasakan dampak signifikan adalah aspek perpajakan. Dengan demikian, masyarakat yang memiliki profesi di bidang perpajakan sering berkontak langsung dengan warga internasional, terkhusus bagi konsultan pajak. Akan tetapi, kurangnya keterampilan dalam berbahasa Inggris seringkali menghambat terwujudnya komunikasi yang berhasil. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan bahasa Inggris signifikan untuk dilaksanakan. PKM dilaksanakan pada Kantor Konsultan Pajak (KKP) Rahayu Antari yang mayoritas kliennya adalah perusahaan yang bekerja sama atau dimiliki oleh warga internasional. Pada pelaksanaannya, peserta tidak hanya mendapatkan pengayaan dan pelatihan pelafalan kosa kata perpajakan dalam bahasa Inggris, namun juga kosa kata kepariwisataan dan keramahtamahan, sekaligus aplikasinya dalam percakapan umum dan korespondensi. Metode *Role Play* dan *Learning by Doing* diterapkan. Hasil dari PKM ini sudah mulai terlihat sejak pertemuan keempat masa pelatihan, yakni para konsultan pajak

di KKP Rahayu Antari mulai lebih lancar dan percaya diri dalam melayani klien internasional secara lisan maupun tulisan. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan nilai rata-rata *post-test* mencapai 86,5 dibandingkan dengan nilai rata-rata *pre-test* 60,5.

Kata Kunci: *Korespondensi, Bahasa Inggris, Pelafalan, Perpajakan, Pelatihan*

Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor terbesar di Provinsi Bali. Sejauh ini, sektor pariwisata Bali sangat terkemuka di kancah mancanegara. Pada kondisi normal, pariwisata Bali dapat menyentuh kuantitas kunjungan wisatawan mancanegara sebanyak 1.437.740 kunjungan, khususnya pada tahun 2023 (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023). Sebagai daya tarik wisata (DTW) mancanegara, sektor pariwisata Bali sudah sepantasnya memerhatikan dan meningkatkan kualitas keramahtamahan guna menjaga stabilisasi kunjungan wisatawan. Spillane menyatakan bahwa suatu destinasi wisata harus memenuhi lima unsur penting yang mampu memberikan kepuasan terhadap wisatawan. Unsur-unsur penting yang dimaksud antara lain: a) Atraksi, b) Fasilitas, c) Infrastruktur, d) Transportasi, dan e) Keramahtamahan (Sunarti, 2019). Unsur keramahtamahan adalah salah satu unsur yang paling menonjol dalam budaya Bali. Untuk itu, upaya dalam menjaga keramahtamahan tersebut patut didukung dengan komunikasi yang baik antara masyarakat Bali sebagai tuan rumah dan wisatawan sebagai tamu. Secara mayoritas, komunikasi antara keduanya secara efektif terjalin melalui penggunaan bahasa Indonesia bagi wisatawan nasional dan bahasa Inggris bagi wisatawan internasional. Untuk itu, performa masyarakat Bali dalam penggunaan bahasa, khususnya bahasa Inggris relevan untuk dioptimalkan.

Selama ini, pariwisata Bali berdampak signifikan terhadap banyak aspek di Provinsi Bali. Salah satu aspek yang merasakan dampak signifikan yang positif adalah aspek perpajakan. Melalui pariwisata yang menjanjikan, tidak sedikit wisatawan internasional yang beralih menjadi penanam modal atau pun pebisnis di Bali. Dengan demikian, masyarakat yang memiliki profesi di bidang perpajakan sering berkontak secara langsung dengan warga internasional, terkhusus bagi mereka yang berprofesi sebagai konsultan pajak. Akan tetapi, kurangnya keterampilan dalam berbahasa Inggris seringkali menjadi penghambat terwujudnya komunikasi yang lancar dan berhasil. Berdasarkan survei awal, banyak konsultan pajak yang kesulitan dalam memahami bahasa Inggris dikarenakan oleh keterampilan mendengarkan yang belum optimal, kurangnya kosa kata perpajakan dalam bahasa Inggris yang diketahui, dan pelafalan bahasa Inggris yang masih dipengaruhi oleh aksen bahasa Bali. Dengan demikian, pelatihan pelafalan dan pengayaan kosa kata perpajakan dalam bahasa Inggris signifikan untuk ditingkatkan.

Kantor Konsultan Pajak (KKP) Rahayu Antari merupakan salah satu kantor konsultan pajak yang merasakan permasalahan tersebut. KKP Rahayu Antari merupakan kantor konsultan pajak yang mayoritas kliennya adalah perusahaan, villa, hotel, dan restoran yang bekerja sama atau dimiliki oleh warga asing. Di samping itu, banyak pula warga asing perorangan yang menjadi klien dari kantor pajak tersebut. KKP Rahayu Antari yang memiliki total karyawan 10 orang, memiliki animo yang besar untuk berbenah dalam komunikasi bahasa Inggris untuk meminimalisasi kekeliruan dalam komunikasi dan meningkatkan performa

pelayanan. Maka dari itu, pengabdian ini dilakukan di KKP Rahayu Antari yang bertempat di Kesiman.

Dalam kesehariannya, kesepuluh staf yang bekerja pada KKP tersebut seringkali melayani klien-klien yang merupakan warga asing menggunakan bahasa Inggris. Meskipun hal tersebut rutin dilaksanakan, namun pelaksanaannya tidak selalu berjalan lancar. Ketidاكلancaran yang dialami disebabkan oleh keterampilan mendengarkan bahasa Inggris yang belum optimal, kurangnya kosa kata perpajakan, kepariwisataan, dan keramahatamahan dalam bahasa Inggris, kurangnya kosa kata khusus korespondensi bahasa Inggris, dan pelafalan bahasa Inggris yang masih dipengaruhi oleh aksen bahasa Bali. Dengan demikian, transaksi dan korespondensi yang seharusnya bisa diselesaikan dalam jangka waktu cepat, menjadi tertunda dan harus menunggu pimpinan untuk memfasilitasi ketidاكلancaran yang timbul.

Berdasarkan kondisi eksisting mitra, permasalahan yang diangkat PKM ini, yakni 1) mitra belum memiliki pengetahuan yang cukup mengenai kosa kata bahasa Inggris di bidang perpajakan, kepariwisataan, keramahatamahan untuk kebutuhan lisan dan tulisan, 2) mitra belum memiliki keterampilan yang cukup dalam melafalkan kosa kata bahasa Inggris, 3) mitra belum memiliki kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris yang cukup secara lisan dan tulisan, dan 4) mitra belum memiliki pengetahuan korespondensi bahasa Inggris yang cukup. Dengan demikian, tujuan dan manfaat dari PKM ini adalah 1) untuk memperkaya kosa kata bahasa Inggris staf KKP Rahayu Antari di bidang perpajakan, kepariwisataan, keramahatamahan untuk kebutuhan lisan dan tulisan, 2) untuk meningkatkan keterampilan pelafalan bahasa Inggris Staf KKP Rahayu Antari, 3) untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris Staf KKP Rahayu Antari secara lisan dan tulisan, dan 4) untuk meningkatkan pengetahuan korespondensi bahasa Inggris Staf KKP Rahayu Antari.

Pimpinan KKP Rahayu Antari berharap agar pelatihan yang dilaksanakan dapat menyasar permasalahan tersebut, guna meningkatkan kepercayaan diri dan kemandirian staf dalam menyelesaikan tugasnya secara penuh tanpa tergantung oleh kehadiran dan keterampilan bahasa Inggris dari pimpinan. Apabila seluruh staf bisa terampil dan mandiri dalam memberikan pelayanan menggunakan bahasa Inggris, segala transaksi dan korespondensi dengan klien asing dapat dilakukan lebih cepat dan memberikan kesan yang profesional.

Metode Pengabdian

Metode merupakan hal yang krusial dalam pembelajaran (Pratama, 2017), (Sukmawati, 2022). Dengan metode yang tepat, ilmu dapat tersampaikan secara efektif dan tepat guna. Untuk itu, metode yang dicanangkan harus disesuaikan dengan permasalahan. Untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh mitra, dilakukan beberapa program, yakni 1) program pengayaan khasanah kosa kata bahasa Inggris di bidang perpajakan, kepariwisataan, keramahatamahan untuk kebutuhan lisan dan tulisan, 2) program pelatihan pelafalan bunyi vokal dan konsonan bahasa Inggris yang benar dan tepat, 3) program pelatihan komunikasi dalam bentuk percakapan yang dikemas dengan metode *role play* dan *learning by doing*, 4) program pembekalan tata bahasa Inggris dasar yang sering digunakan dalam transaksi dan korespondensi (Simple Present Tense dan Present Perfect Tense), dan 5) program pengetahuan dasar korespondensi bahasa Inggris dan memperkenalkan kosa kata khusus korespondensi bahasa Inggris.

Kelima program tersebut dilaksanakan dalam tiga bulan dengan durasi 3 kali pertemuan setiap bulannya. Untuk mengukur ketepatan pemberian materi terhadap peserta, dilakukan *pre-test* sehingga tutor dapat mengetahui kemampuan awal peserta dan dapat memutuskan jenis materi yang diberikan.

Metode *learning by doing* atau *role playing* digunakan sebagai cara penguasaan materi melalui bermain peran sambil mempraktikkan pelafalan dan kosa kata yang diberikan secara aktif (Mulyono, 2012). *Role playing* pada umumnya dilakukan lebih dari satu orang, bergantung pada peran. Menurut Hamdani (2011) *role playing* merupakan suatu model pembelajaran yang mengajak peserta pelatihan untuk terlibat langsung dalam proses pembelajaran dan penguasaan materi pelatihan berdasarkan pada kreatifitas serta ekspresi peserta dalam mengungkapkan imajinasinya terkait dengan materi pelatihan yang dialami tanpa adanya keterbatasan kata dan gerak, namun tidak keluar dari materi pelatihan. Metode bermain peran atau *role playing* merupakan metode pembelajaran yang modern untuk melengkapi kekurangan-kekurangan dalam metode konvensional yang dianggap kurang efektif dalam proses pembelajaran, karena metode konvensional bersifat monoton saat kegiatan pembelajaran berlangsung.

Dalam pelaksanaannya, setelah program pengayaan kosa kata, program pembekalan tata bahasa Inggris, dan program pelatihan pelafalan dilakukan, peserta pelatihan secara rutin berlatih komunikasi lisan dengan metode *role playing*, yakni beberapa peserta berperan sebagai klien dan sebagian lainnya berperan sebagai staf. Apabila sudah dianggap cukup, maka perannya ditukar. Di samping itu, metode *learning by doing* dalam pelatihan korespondensi, yakni setiap peserta berlatih mengirimkan surel kepada klien, kemudian surel tersebut diberikan ke peserta lainnya untuk dibalas oleh peserta lainnya.

Setelah seluruh program terlaksana, pada pekan terakhir dilakukan *post-test* untuk mengukur tingkat keberhasilan belajar peserta. Dengan demikian, diharapkan ilmu yang diberikan benar-benar dapat diserap dan diterapkan dengan baik. Sebagai tambahan, peserta pelatihan juga dilatih agar lebih peka dalam memecahkan permasalahan terkait komunikasi apabila terdapat permasalahan dalam pekerjaannya.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pelatihan, kesepuluh peserta yang mengikuti pelatihan menunjukkan perkembangan yang signifikan. Hal ini disampaikan secara langsung oleh para peserta, yakni pada pertemuan keempat seluruh peserta merasakan bahwa pengetahuan akan kosa kata, kelancaran dalam komunikasi, dan kepercayaan diri mereka dalam melayani klien mulai meningkat. Perkembangan signifikan ini membuat animo belajar mereka semakin tinggi, dapat diukur dari jumlah pertanyaan yang diajukan kepada tutor semakin banyak dan lebih variatif. Suasana ini menjadikan tutor semakin kreatif dalam memberikan kasus dan *setting* selama pertemuan-pertemuan praktik *role play* dan *learning by doing*.

Praktik *role play* dan *learning by doing* yang menjadi wahana dalam memberikan kasus dan *setting* selama pelatihan dirangkaikan dengan sejumlah metode kekinian yang dapat menunjang efektivitas pelatihan (Wiraharja, 2023). Metode kekinian tersebut antara lain, pengadaan *games*, penggunaan *flashcard*, dan pengenalan *digital literacy*. Pengadaan *games* yang bertujuan untuk selain mengurangi ketegangan, terbukti mampu meningkatkan hasil belajar bahasa

Inggris secara signifikan (Lapu, 2022). Dalam artikel PKM-nya, Lapu (2022) menunjukkan hasil pembelajaran bahasa Inggris via games yang berdampak positif dan signifikan. Hal ini ditunjukkan melalui perbandingan hasil *pre-test* yang memiliki nilai rata-rata 41,2 dengan *post-test* yang memiliki nilai rata-rata rata-rata 80. Dalam PKM ini, pengadaan *games* pun menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. *Games* yang dilakukan terbukti dapat memacu antusias dalam belajar, meningkatkan penyerapan ilmu, dan menjadi ajang untuk menunjukkan hasil belajar mitra di depan rekan-rekannya.

Selain *games*, penggunaan *flashcard* juga salah satu metode yang efektif, khususnya untuk peningkatan kosa kata dan pengenalan tata bahasa. Rorimpandey (2020) dalam artikel PKM-nya menyatakan bahwa penggunaan *flashcard* dalam program peningkatan kosa kata dapat memberikan efektivitas yang baik. Mengadopsi hal tersebut, dalam PKM ini *flashcard* bergambar juga dimanfaatkan untuk kepentingan yang serupa dan turut memberikan dampak yang signifikan. Selain memudahkan mitra dalam mengingat kosa kata dan formula tata bahasa, *flashcard* juga memudahkan pelaksana PKM dalam memberikan *pop up questions* yang bertujuan untuk menjaga konsentrasi mitra selama pelatihan.

Selama pelaksanaannya, PKM ini selalu diupayakan untuk berlangsung secara menyenangkan, kreatif, dan komunikatif. Hal ini penting mengingat mitra PKM adalah para konsultan pajak yang kesehariannya berkecimpung dengan angka dan perhitungan yang terperinci. Pelaksana menjaga agar pelatihan bahasa Inggris ini tidak memberikan tekanan tambahan, namun tetap dapat menyalurkan ilmu secara efektif dan menyenangkan. Di samping itu, komunikatif adalah kunci untuk menjaga ilmu yang diberikan dapat tersampaikan secara tepat. Maka dari itu, pelaksana selalu memastikan agar tidak terjadi kekeliruan dalam memahami materi yang disampaikan. Hal yang sama juga dianjurkan oleh Marzona (2023) yang melakukan metode *fun and communicative english* dalam PKM-nya karena suasana yang menyenangkan dan komunikatif merupakan suasana yang ideal dalam mentransfer ilmu.

Gambar 1. Pelaksanaan Program Pembekalan Tata Bahasa



Gambar 2. Pelaksanaan *Role Playing* (Melayani Klien secara Lisan)



Selanjutnya, PKM ini tidak lupa untuk melibatkan digitalisasi dalam pelaksanaannya. Dalam era digital ini, terdapat banyak media-media pembelajaran canggih yang dapat diakses dengan mudah, salah satunya kamus elektronik maupun kamus daring. Kehadiran kamus elektronik dan daring tersebut sangat berguna dalam menunjang pelatihan pelafalan kosa kata bahasa Inggris. Selama pelatihan pelafalan, pelaksana selalu menekankan bahwa baik mitra maupun pelaksana bukanlah penutur asli (*native speaker*) bahasa Inggris (Putri, 2024). Sehingga, pelafalan kosa kata bahasa Inggris hendaknya tidak berpatok pada pelaksana, namun merujuk pada pelafalan oleh penutur asli bahasa Inggris. Berkat kemajuan teknologi, kini sangat mudah untuk mengakses kamus elektronik dan daring yang dilengkapi dengan pelafalan suara dari penutur asli. Memanfaat fitur tersebut, pelaksana mengajarkan cara untuk mengecek pelafalan via kamus elektronik dan daring, guna meminimalisasi kekeliruan dalam pelafalan. Setelahnya, apabila pelafalan tersebut masih susah untuk dilafalkan oleh mitra, barulah pelaksana menunjukkan penempatan-penempatan organ bicara yang tepat agar dapat melafalkan bunyi-bunyi asing seperti [ə], [ð], [ʃ], [v], dll dengan benar. Sujarwo (2023) juga menekankan pentingnya *digital literacy* dalam pembelajaran bahasa Inggris. Dengan segala metode dan program yang dilakukan, pada akhir PKM dilakukan *post-test* untuk mengukur tingkat keberhasilan dari program-program yang dilakukan. Hasil *post-test* dapat diamati pada tabel berikut.

Tabel 1. Perbandingan Nilai Rata-rata *Pre-Test* dan *Post-Test*

No.	<i>Pre-Test</i>	<i>Post-Test</i>
1.	60	85
2.	62	85
3.	63	88
4.	57	85
5.	65	89
6.	60	86
7.	61	88
8.	60	88
9.	62	89
10.	55	82
Total	60,5	86,5

Hasil *post-test* menunjukkan hasil yang baik, yakni kekeliruan-kekeliruan yang terjadi pada saat *pre-test* tidak lagi dilakukan. Hal ini ditunjukkan dari perbandingan nilai rata-rata *pre-test*, yakni 60,5 dengan nilai rata-rata *post-test*, yakni 86,5. Hal ini menunjukkan bahwa materi-materi yang diberikan benar-benar terserap dengan baik dan dapat diaplikasikan dengan baik.

Simpulan

PKM Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris kepada Konsultan Pajak Di KKP Rahayu Antari ini berhasil dilaksanakan dengan tepat guna. Hal ini

dikarenakan pelaksana melakukan peninjauan dan *pre-test* sebelum menentukan program-program dan metode yang digunakan. Dengan demikian, kebermanfaatan dari program-program yang dilakukan dapat dirasakan manfaatnya oleh para peserta, bahkan sejak pertemuan ke-4 dari total 9 pertemuan yang dilakukan.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2023). Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali 2023. Diakses Januari 2, 2024, dari <https://bali.bps.go.id/pressrelease/2023/11/01/717796/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-2023.html>
- Hamdani. (2011). Strategi Belajar Mengajar. Bandung: CV Pustaka Setia
- Lapu, L. & Tandikombong, M. (2022). PKM Peningkatan Kosakata Siswa Bahasa Inggris dengan Games untuk Menunjang Kemahiran Bahasa Inggris Anak – Anak Tingkat SD Di Lembang Marante, Kecamatan Sopai, Toraja Utara. *TONGKONAN: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2). Diakses di <https://journals.ukitoraja.ac.id/index.php/tongkonan/article/view/1759/1280>
- Marzona, Y. et al. (2023). PKM Pembelajaran Bahasa Inggris “Fun & Communicative English” untuk Siswa SMK Pelayaran Padang. *Community Development Journal*. 4(2). Diakses di <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/16299>
- Mulyono. (2012). Strategi Pembelajaran. UIN-MALIKI Press: Malang.
- Pratama, E. Y. (2017). PKM Pelaksanaan Kursus Bahasa Inggris untuk Anak Usia Dini (English for Young Learners) dan Bimbingan Belajar. Prosiding Hasil Penelitian Dosen Universitas IBN Khaldun Bogor. Diakses dari <https://pkm.uika-bogor.ac.id/index.php/prosiding/article/view/84>
- Putri, D.A.D.P. et al (2024). Mother Tongue and Its Implication on Second Language Learning: English Phones Production. *International Journal of Linguistics, Literature and Culture*. 10(4). Diakses di <https://www.neliti.com/publications/571511/mother-tongue-and-its-implication-on-second-language-learning-english-phones-pro#id-section-content>
- Rorimpandey, R. S. (2020). PKM Pemanfaatan Media Pembelajaran Flashcard dalam Meningkatkan Kosakata SD Inpres Raanan Baru. *ABDIMAS: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*. 13(3). Diakses di <http://ejournal.unima.ac.id/index.php/abdimas/article/view/3103>
- Sujarwo. et al.(2023). PKM Model Pembelajaran Bahasa Inggris Berbasis Digital Literacy sebagai Upaya Konstruktivisme Karakter Anak Bangsa. *Indonesia Berdaya*. 4(4). <https://ukinstitute.org/journals/ib/article/view/4443>
- Sukmawati. et al. (2022). Pendampingan Siswa dalam Melatih Kemampuan Bahasa Inggris berbasis *Language Focused Learning* di SMA Negeri 13 Makassar. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat: Membangun Negeri*. 6(1). Diakses di <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/ppm/article/view/2109>
- Sunarti, M. H. (2019). Analisis Fasilitas Pariwisata di Museum Angkut Kota Batu Bagi Pengunjung Penyandang Disabilitas. *Jurnal Administrasi Bisnis*

(*JAB*), 72(2). Diakses di
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2876>

Wiraharja, I.P.G.S. et al. (2023). Improving English Communication for Specific Purposes Using Role-Play and Learning by Doing Techniques for the staff At The Samaya Resort Seminyak, Badung. *Community Service Journal (CSJ)*, 6(1). Diakses di
<https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/csj/article/view/7423>