

Pelatihan Pengelolaan Kecerdasan Emosional dan Penggunaan Bahasa Inggris Bagi Pelaku Usaha di Pantai Pangandaran

Arga Sutrisna¹, Lystiana Nurhayat Hakim^{2*}

^{1,2}Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Indonesia

e-mail: ¹argasutrisna@unper.ac.id, ^{2*}lystiananurhayat@unper.ac.id

Abstrak

Peningkatan kualitas SDM Pariwisata merupakan salah satu langkah strategis dalam mengembangkan dan meningkatkan pertumbuhan wisata dan perekonomian di kawasan wisata tersebut. Kabupaten Pangandaran yang memiliki destinasi wisata alam dan budaya yang terkenal di Jawa Barat menjadi kawasan wisata favorit yang terdampak pandemi Covid 19. Beberapa kegiatan pelatihan penguatan ekonomi di kawasan Pangandaran telah dilakukan oleh pemerintah maupun perguruan tinggi, namun pelatihan tersebut tidak menyentuh pada psikis para pelaku usaha. Maka kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk 1) memberikan pengetahuan tentang strategi pengelolaan kecerdasan emosional bagi para pelaku usaha, 2) meningkatkan kemampuan pengelolaan kecerdasan emosional bagi para pelaku usaha, 3) menambah kompetensi berbicara Bahasa Inggris bagi para pelaku usaha. Pelatihan dilakukan selama 7 pertemuan dengan tiga tahap kegiatan; simulasi ESQ (1 pertemuan), pelatihan pengelolaan kecerdasan emosional (3 pertemuan), dan pelatihan Bahasa Inggris (3 pertemuan). Hasil dari kegiatan ini ialah adanya peningkatan pengetahuan akan pengelolaan kecerdasan emosional 82% dan keterampilan berbahasa Inggris 75%, keberhasilan ini dikarenakan 100% peserta hadir dan mengikuti rangkaian kegiatan pelatihan, dan 85% peserta berpartisipasi aktif dengan mengisi modul bahasa Inggris yang diberikan. Dengan demikian, 85% peserta merasakan kebermanfaatan kegiatan dan puas dengan pelayanan kegiatan, bahkan 90% peserta bahkan siap dan bersedia untuk mengikuti kegiatan pelatihan jika diadakan kembali di periode selanjutnya.

Kata Kunci: Bahasa Inggris, kecerdasan emosional, kualitas SDM

Abstract

Improving the quality of tourism resources is one of the strategic steps in developing and increasing tourism and economic growth in these tourist areas. Pangandaran, with its famous natural and cultural tourist destinations in West Java, has become a favourite tourist area and has been affected by the Covid 19 pandemic. During the pandemic, the Government and Universities have conducted training regarding strengthening the economy in Pangandaran. However, the workshops have not touched the psyche of business actors. Therefore, this community service activity aims to 1) increase knowledge of strategies for managing emotional intelligence for business actors, 2) improve the ability to manage emotional intelligence for business actors, and 3) increase competency in speaking English for business actors. The training was conducted for seven meetings and continued with assistance through a business



clinic. The result of this activity showed that there was an increase in knowledge about managing emotional intelligence 82% and English language skills 75%, this success was due to 100% of the participants attending and participating in a series of training activities, and 85% of the participants actively participating by filling out the English modules provided. Furthermore, 85% of the participants were pleased and felt the usefulness of the activities, even 90% of the participants were ready and willing to participate in the upcoming program.

Keywords: *Tourist resources, English, Emotional Intelligence*

Pendahuluan

Kabupaten Pangandaran telah resmi menjadi salah satu kabupaten di provinsi Jawa Barat sejak tahun 2012 melalui UU No. 21 Tahun 2012. Sampai saat ini Kabupaten Pangandaran terus berkomitmen untuk fokus pada penguatan wisata melalui pelaksanaan promosi pariwisata nusantara di dalam negeri, penyusunan studi kelayakan implementasi *e-tourism*, penataan kawasan pantai barat dan pantai timur, peningkatan kualitas destinasi wisata alam dan pelayanan sapta pesona pariwisata, peningkatan pelayanan kepariwisataan, penyusunan *database* kepariwisataan, pembuatan media promosi, penyelenggaraan *event* kreatif dan budaya, peningkatan tata kelola destinasi pariwisata, dan peningkatan pembangunan sarana dan prasarana pariwisata (Pangandaran, 2021). Namun, program dan kegiatan yang dilakukan lebih kepada pengembangan secara fisik berupa sarana prasarana pariwisata. Hal ini tentunya berdampak pada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pariwisata yang ada di Pangandaran. Sumber daya manusia pariwisata ialah seluruh aspek manusia yang mendukung kegiatan wisata baik bersifat *tangible* maupun *intangibile* yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan terciptanya kepuasan wisatawan serta berdampak positif terhadap ekonomi, kesejahteraan, dan kelestarian lingkungan dan budaya di suatu kawasan wisata (Setiawan, 2016).

Pajriah (2018) mengatakan bahwa keberadaan SDM pariwisata sangat penting dalam pengembangan pariwisata dan berperan dalam mengamati, mengendalikan dan meningkatkan kualitas kepariwisataan serta menentukan kenyamanan, kepuasan para wisatawan yang berkunjung ke kawasan wisata. Dengan demikian pengembangan SDM pariwisata merupakan hal yang perlu dilakukan sebagai langkah strategis dalam penyiapan individu untuk memberdayakan dirinya sendiri agar mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan zaman, serta meningkatkan kemampuan intelektual dan emosional yang diperlukan untuk menunaikan pekerjaan yang lebih baik (Osman et al., 2020). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sutrisna & Arisman, 2021) dan (Sutrisna & Lestari, 2021) ditemukan bahwa Covid 19 mengakibatkan terjadinya penurunan kualitas SDM Pariwisata Pangandaran, hal ini dilihat dari aspek kecerdasan emosional yang terpengaruh oleh kondisi dan berbagai kebijakan yang mempengaruhi penurunan jumlah wisatawan ke Pangandaran. Kecerdasan emosional seseorang akan mempengaruhi dalam mengatur kesadaran dan pengendalian diri, menjaga keselarasan emosi, memotivasi diri, serta menunjukkan empati dan keterampilan sosial, sehingga kecerdasan emosional sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja

dan menghasilkan kinerja yang optimal (Bayu & Sukartha, 2019; Bestari & Marhalinda, 2019).

Di Pangandaran salah satu SDM pariwisata yang terdampak pandemi Covid 19 ialah pelaku usaha. Menurut Kepala Dinas Perdagangan dan Koperasi UMKM Kabupaten Pangandaran pada <https://www.analisaglobal.com/> bahwa telah terjadi penurunan 29% pada penjualan, 29% pada permodalan, 23 % pada produksi, 12% pada distribusi dan 7% pada bahan baku, selain itu dampak pandemi dirasakan oleh para pedagang dan eceran 50%, usaha kuliner 40% (Analisa Global, 2021). Sejak dua tahun terakhir para pelaku usaha di Pangandaran telah diberikan berbagai pelatihan yang difasilitasi oleh dinas dan Kadin setempat serta beberapa perguruan tinggi di Jawa Barat, diantaranya Universitas Padjajaran melalui kegiatan pelatihan dasar dan workshop kewirausahaan (Sukoco et al., 2019) dan sosialisasi layanan *financial technology* (Hermanto et al., 2021), Universitas Pendidikan Indonesia melalui kegiatan pelatihan digital marketing dengan pemanfaatan aplikasi (Rustini et al., 2022). Pelatihan yang diberikan selama pandemi dan pasca pandemi tersebut lebih kepada peningkatan kemampuan kewirausahaan, pemasaran dan pemanfaatan internet dan teknologi dalam berwirausaha, dan melupakan penguatan emosi dan spiritual untuk kuat bertahan dan berpikir sehat dengan kondisi penurunan ekonomi pasca pandemi.

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa seseorang untuk meningkatkan kualits SDM tidak hanya diberikan pelatihan-pelatihan *hardskills* saja tapi juga perlu diberikan pelatihan *softskills* seperti keterampilan berbahasa inggris dan keterampilan mengelola kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional menjadikan seseorang mampu mengelola emosi dan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, maka semakin tinggi kecerdasan emosional sesorang, akan semakin baik kinerja yang diberikan (Bayu & Sukartha, 2019; Theda & Surakartha, 2018; Yenti et al., 2014).

Melihat hal tersebut maka pelatihan pengelolaan kecerdasan emosional sangat diperlukan. Menurut (Wahyu et al., 2020) pandemi Covid 19 mengakibatkan munculnya stigmasi dan prasangka berlebihan terhadap seseorang yang sedang sakit, serta membuat munculnya *xenophobia* atau ketakutan pada seseorang dan penyakit. Hal tersebut diakibatkan rendahnya kecerdasan emosional yang membuat seseorang tidak bisa mengolah kemampuan, kompetensi, dan kecakapan non kognitif yang mempengaruhi kemampuannya untuk berhasil mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan (Lestari et al., 2022). Selain itu, *soft skill* berupa kemampuan kemampuan berbahasa Inggris juga diperlukan karena kunjungan wisatawan Internasional yang tidak ada selama pandemi membuat SDM pariwisata di Pangandaran tidak pernah lagi menggunakan bahasa Inggris dan diawatirkan mereka akan lupa dengan ekspresi-ekspresi penting yang dilakukan saat melayani konsumen luar negeri. Dengan demikian tujuan pengabdian kepada masyarakat ini ialah untuk 1) meningkatkan pengetahuan tentang strategi pengelolaan kecerdasan emosional bagi para pelaku usaha, 2) meningkatkan kemampuan pengelolaan kecerdasan emosional bagi para pelaku usaha, 3) menambah kompetensi berbicara bahasa Inggris bagi para pelaku usaha.

Metode

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan pada pelaku usaha di Pangandaran yang terdiri dari pedangan asongan, pedagang kaki lima, dan pengusaha jasa renta becak motor, sepeda wisata, dan ATV. Jumlah peserta kegiatan ialah sebanyak 30 orang. Kegiatan dilakukan di Aula Widya Aryasatya, Desa Pananjung, Kabupaten Pangandaran. Tahapan kegiatan pengabdian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahap Kegiatan PkM

Kegiatan pelatihan dibagi kedalam tiga tahap kegiatan; a) simulasi ESQ (1 pertemuan), b) pelatihan pengelolaan kecerdasan emosional (3 pertemuan), dan c) pelatihan bahasa Inggris (3 pertemuan). Sebelum dan setelah dilakukan pelatihan para peserta diberikan *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur keberhasilan kegiatan pengabdian. *Pre-test* dan *post-test* terdiri dari sepuluh pertanyaan yang terdiri dari lima pertanyaan mengenai kecerdasan emosional dan lima pertanyaan mengenai kompetensi bahasa Inggris.

Materi yang diberikan pada pelatihan pengelolaan kecerdasan emosional ialah mengenai a) pengenalan diri (*self awareness*) yang berfungsi untuk mengenali emosi sendiri, mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri, dan keyakinan akan kemampuan sendiri, 2) pengendalian diri (*self regulation*) yang berfungsi untuk mengelola keadaan dalam diri dan sumber daya diri sendiri, 3) motivasi (*motivation*) untuk membantu meraih sasaran atau tujuan, 4) empati (*empathy*) yang berperan dalam mengaktifasi kesadaran akan perasaan, kepentingan, dan keprihatinan orang, dan 5) keterampilan sosial (*social skills*) yang berfungsi untuk mengasah kemampuan persuasi, mendengar dengan terbuka dan memberi pesan yang jelas, dan kolaborasi atau *team building*. Sedangkan materi bahasa Inggris yang diberikan ialah *English for business* yang terdiri dari *buying and selling*, *describing and explaining product*, dan *negotiations*. Setelah dilakukan kegiatan pelatihan, para pelaku usaha diberikan pendampingan melalui klinik bisnis yang dikelola oleh laboratorium manajemen dan laboratorium bahasa UNPER.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pelatihan yang dilakukan sangat disambut baik oleh berbagai pihak. Hasil *pre-test* dan *post-test* pada Tabel 1 menunjukkan peningkatan pengetahuan akan pengelolaan kecerdasan emosional 82% dan keterampilan berbahasa Inggris 75%. Hal

ini dilihat dari empat aspek yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, empati, dan keterampilan sosial.

Tabel 1. Hasil Pre-test dan Post-test

Pengetahuan Kecerdasan Emosional	
Nilai rata-rata <i>pre-test</i>	49,3
Nilai rata-rata <i>post-test</i>	89,86
Selisih	40,5
Persentase Perubahan	82,16 %
Keterampilan Berbahasa Inggris	
Nilai rata-rata <i>pre-test</i>	50,6
Nilai rata-rata <i>post-test</i>	88,76
Selisih	38,1
Persentase Perubahan	75,19 %

Berdasarkan hasil wawancara pada Kepala Desa Pananjung, yang warga desanya banyak yang menjadi pedagang kaki lima dan penyedia jasa becak wisata di Pangandaran, kegiatan PkM ini sangat bagus dan mendalam.

Selanjutnya, hasil survey kepuasan pelatihan yang diberikan kepada seluruh peserta melalui angket menunjukkan 85% peserta merasakan kebermanfaatn kegiatan dan puas dengan pelayanan kegiatan baik dari pelayanan akomodasi, konsumsi, dan narasumber dan panitia kegiatan. 90% peserta bahkan siap dan bersedia untuk mengikuti kegiatan pelatihan jika diadakan kembali di periode selanjutnya.



Gambar 2. Praktek ESQ

Pada kegiatan ESQ yang dilakukan di Gambar 2, para pelaku usaha mengutarakan bahwa kegiatan ini pertama kali dilakukan.

Hal yang sama juga terlihat dari antusias peserta pada saat megikuti pelatihan yang tidak ada satu orang peserta pun yang tidak hadir para rangkaian kegiatan, dan keterlibatan aktif pun mereka tunjukkan dengan diisinya modul Bahasa Inggris yang diberikan pada saat pelatihan.

Para peserta juga memiliki kendala dalam mengasah keterampilan mengelola kecerdasan emosional dan mengasah keterampilan Bahasa Inggris. Bahkan, seorang peserta mengatakan bahwa dalam mengelola emosi misalnya peserta masih memiliki rasa saingan dengan rekan pelaku usaha lain, sehingga secara tidak sehat masih ada rasa ingin menjatuhkan rekan kepada pelanggan atau pengunjung wisata. Hal ini selain dari dalam diri peserta untuk membangun kerja tim juga dipengaruhi oleh belum terorganisir kelompok pelaku usaha kecil dalam sebuah organisasi bisnis yang baik. Hal ini menjadi inspirasi dan temuan yang berharga untuk menjadi dasar dibentuknya kelompok-kelompok kecil pelaku usaha seperti kelompok penyedia jasa becak wisata dan *All-Terrain Vehicle (ATV)*, kelompok penyedia jasa sewa kuda dan sepeda, kelompok pedagang asongan, dan lain sebagainya. Dengan dibentuknya kelompok kecil tersebut pendampingan dan pelatihan selanjutnya akan berfokus pada kebutuhan masing-masing kelompok. Dan peran peserta selain sebagai pelaku usaha juga dapat sekaligus menjadi *tour guide* wisata Pangandaran yang memerlukan kemampuan *English for Tourism*.

Simpulan dan Rekomendasi

Sumber daya manusia (SDM) pariwisata memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian di kawasan wisata tersebut. Oleh karena itu peningkatan kualitas SDM pariwisata tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah daerah setempat melainkan seluruh pihak, terutama akademisi dan para pelaksana yang dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat.

Kegiatan pelatihan pengelolaan kecerdasan emosional dan keterampilan Bahasa Inggris yang telah dilakukan selama 7 pertemuan ini memiliki dampak yang positif terhadap kualitas SDM pariwisata, khususnya para pelaku usaha di Pangandaran. Hal ini terlihat dari antusias peserta pelatihan yang sangat baik, 100% peserta hadir dan mengikuti rangkaian kegiatan pelatihan, dan 85% peserta berpartisipasi aktif dengan mengisi modul Bahasa Inggris yang diberikan. Hasil *pretest* dan *posttest* juga menunjukkan adanya peningkatan pemahaman akan strategi pengelolaan kecerdasan emosional dan juga pengetahuan bahasa Inggris untuk bisnis. Peningkatan ini terlihat dari pengetahuan akan pengelolaan kecerdasan emosional meningkat 82% dan keterampilan berbahasa Inggris meningkat 75%. Keberhasilan ini juga terlihat dari 100% peserta hadir dan mengikuti rangkaian kegiatan pelatihan, dan 85% peserta berpartisipasi aktif dengan mengisi modul Bahasa Inggris yang diberikan.

Keberhasilan kegiatan ini juga tidak lepas dari berbagai kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha. Dalam hal pengelolaan kecerdasan emosional misalnya, walau empati mereka meningkat namun untuk *team building* dalam berwirausaha bersama belum bisa dilakukan. Oleh karena itu pendampingan selanjutnya ialah dibentuk asosiasi atau kelompok-kelompok kecil para pelaku usaha yang sesuai dengan bidang usahanya. Kemudian untuk keterampilan bahasa Inggris, mereka masih belum bisa melafalkan kata dengan *pronunciation* yang tepat. Maka untuk kedepannya modul pelatihan perlu dilampirkan *audio* dan *phonetic transcription* untuk setiap ujaran atau ekspresi yang tercantum.

Penghargaan

Terimakasih Kami sampaikan kepada Universitas Perjuangan Tasikmalaya yang telah memberikan dorongan dan bantuan dana PkM, sehingga pengabdian ini bisa terlaksana.

Daftar Pustaka

- Bayu, N. L. L. W., & Sukartha, I. M. (2019). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual Pemilik pada Kinerja UMKM di Kabupaten Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi*, 26, 2268. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i03.p22>
- Bestari, R. E. A., & Marhalinda. (2019). Kecerdasan Intelektual (Iq), Kecerdasan Emosional (Eq) Dan Kecerdasan Spiritual Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Bekasi. *IDEAS*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/z7kch>
- Analisa Global. (2021). Dampak Pandemi Covid-19, Sangat Berpengaruh Terhadap UMKM di Pangandaran. *Analisa Global*. <https://www.analisaglobal.com/dampak-pandemi-covid-19-sangat-berpengaruh-terhadap-umkm-di-pangandaran/>
- Hermanto, B., Tahir, R., Bisnis, D. A., & Padjadjaran, U. (2021). Sosialisasi Layanan *Financial Technology* Bagi Pelaku Industri Pariwisata Kabupaten Pangandaran. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 471–477. <https://jurnal.unpad.ac.id/kumawula/article/view/35700>
- Lestari, S. P., Haryono, A. T., & Febrianto, A. R. (2022). Ketahanan UMKM Menghadapi Masa Pandemi Covid (Studi Kasus Pada UMKM Olahan Pangan dan Toko Klontong di Kota Semarang). In *Seminar Nasional Riset Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan (Vol. 1, Issue 2)*. <https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/Semnas/article/view/1236>
- Osman, A. I., Gana, F., & Neolaka, M. N. C. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia di Dinas Parawisata Kabupaten Kupang. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v6i1.4125>
- Pajriah, S. (2018). Peran Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Pariwisata Budaya di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Artefak*, 5(1), 25–34. <https://doi.org/10.25157/ja.v5i1.1913>
- Pangandaran, D. (2021). Rencana Kerja Disparbud Pangandaran.
- Rustini, T., Arifin, M. H., Istianti, T., & Wahyuningsih, Y. (2022). Pelatihan Digital Marketing Dengan Pemanfaatan Aplikasi Bagi Pelaku Umkm Kabupaten Pangandaran di Masa Pandemi Covid-19. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 987–993. <https://doi.org/10.31004/cdj.v3i2.4670>
- Setiawan, I. R. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang. *Jurnal Penelitian Manajemen*

- Terapan, 1(1), 23-35.
<https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/301>
- Sukoco, I., Fordian, D., & Rusdin, R. (2019). Pelatihan Dasar Dan Workshop Kewirausahaan di Desa Cintaratu Kabupaten Pangandaran. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 248-261.
<https://doi.org/10.24198/kumawula.v2i3.24706>
- Sutrisna, A., & Arisman, A. (2021). Perbandingan: Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata Pra Dan Masa Pandemi Covid-19 di Objek Wisata Pantai Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(3), 1213.
<https://doi.org/10.33087/jiubj.v21i3.1658>
- Sutrisna, A., & Lestari, S. P. (2021). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pariwisata di Era Pandemi Covid-19 Berdasarkan Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Intelektual. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 62.
<https://doi.org/10.33087/eksis.v12i1.224>
- Theda, R. S. W., & Surakartha, M. (2018). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual Pemilik Pada Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali, Indonesia. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 25, 1369-1389.
- Wahyu, E. E., Widodo, T. W., & Kurniawan, C. N. (2020). Urgensi Kepemimpinan Transformasional dan Kecerdasan Emosional Pada Perusahaan Dalam Merespons Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Gabungan Bidang Sosial*, 267-277.
<https://prosiding.polinema.ac.id/sngbs/index.php/sngbs/article/view/285>
- Yenti, N., Machasin, & Amsal, C. (2014). *Effect of Emotional Intelligence, Intellectual Intelligence and Discipline to Nurses Performance in PMC Hospital Pekanbaru*. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi*, 1(2), 1-21.
<https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFEKON/article/view/5532>