

## Pelatihan Bahasa Inggris bagi Pengelola Satpam sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Komunikasi dalam Layanan Keamanan

Hastini<sup>1\*</sup>, Siska Bochari<sup>2</sup>

1,2 Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas  
Tadulako  
e-mail: [tini\\_firhansyah@yahoo.com](mailto:tini_firhansyah@yahoo.com)

### ABSTRAK

Kemampuan berbahasa Inggris menjadi keterampilan penting dalam layanan keamanan, khususnya bagi satpam yang sering berinteraksi dengan tamu asing. Artikel ini mendeskripsikan kegiatan pelatihan bahasa Inggris bagi pengelola satpam sebagai strategi pemberdayaan untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan layanan keamanan. Pelatihan ini dilaksanakan dalam bentuk workshop interaktif dengan pendekatan *Training for Trainers* (ToT), di mana para pengelola satpam dari PT. Rifazah Pengindo Jaya berjumlah lima orang dilatih agar mampu menjadi tutor yang efektif bagi satpam di lingkungan kerja mereka. Materi pelatihan mencakup komunikasi dasar dalam konteks keamanan, teknik mengajar bahasa Inggris, serta praktik mengajar melalui simulasi dan role-play. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan kemampuan peserta dalam berbahasa Inggris dan keterampilan pedagogis mereka. Hasil menunjukkan adanya peningkatan skor pasca-pelatihan, baik dalam aspek komunikasi maupun kemampuan mengajar. Program ini diharapkan menciptakan efek ganda (multiplier effect) yang berkelanjutan melalui pelatihan internal oleh pengelola satpam, sehingga berkontribusi pada peningkatan profesionalisme dan mutu layanan keamanan secara keseluruhan.

**Kata kunci:** komunikasi keamanan, pelatihan bahasa Inggris, satpam, *Training for Trainers*.

### ABSTRACT

*English language proficiency is an essential skill in security services, particularly for security personnel (satpam) who frequently interact with foreign guests. This article describes an English training program for security supervisors as an empowerment strategy to enhance the quality of communication and security services. The training was conducted in the form of an interactive workshop using a Training for Trainers (ToT) approach, where security supervisors were trained to become effective tutors for the personnel under their supervision. The training materials covered basic communication in security contexts, English teaching techniques, and teaching practice through simulations and role-plays. Evaluation was carried out using pre-tests and post-tests to measure participants' improvement in English proficiency and pedagogical skills. The results showed an increase in post-training scores in both communication and teaching abilities. This program is expected to generate a sustainable multiplier effect through internal training conducted by the security supervisors, thereby contributing to the overall improvement of professionalism and the quality of security services.*

**Keywords:** English training, security communication, security personnel, *Training for Trainers*

**DOI:** <https://doi.org/10.54832/judimas.v3i2.623>

### Pendahuluan

Dalam era globalisasi saat ini, kemampuan berbahasa Inggris menjadi salah satu keterampilan yang sangat penting, tidak hanya bagi individu, tetapi juga bagi institusi dan organisasi. Di Indonesia, banyak sektor yang membutuhkan tenaga kerja yang mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris, termasuk sektor keamanan.

Data menunjukkan bahwa Indeks Kemahiran Bahasa Inggris (EPI) oleh Education First (EF) menunjukkan bahwa peringkat Indonesia lebih rendah dari beberapa negara lain, seperti Vietnam, dan telah mengalami tren menurun sejak 2011. Hal ini menunjukkan tantangan terus-menerus dalam meningkatkan kemampuan bahasa Inggris dibandingkan dengan negara-negara EFL lainnya seperti Belgia dan Argentina, yang telah mencapai peringkat yang lebih tinggi (Adnyani, 2022). Fakta ini menjadi tantangan tersendiri bagi para SATPAM yang sering berinteraksi dengan wisatawan asing atau pihak luar lainnya.

Sebelumnya, beberapa program pengabdian masyarakat telah dilakukan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris di kalangan masyarakat. Misalnya, program pengabdian oleh (Rizkiyah et al., 2023) yang menunjukkan bahwa Program seperti English Speaking Club telah dilaksanakan untuk meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan berbicara siswa. Klub-klub ini menggunakan metode Pengembangan Komunitas Berbasis Aset (ABCD), yang memandang masyarakat memiliki potensi yang melekat. Peserta telah menunjukkan peningkatan dalam kosakata, pengucapan, dan kepercayaan diri, yang penting untuk komunikasi yang efektif di sektor apa pun, termasuk keamanan. Program pengabdian lain oleh (Rimadias et al., 2024) di sektor pariwisata merupakan pelatihan bahasa Inggris telah diberikan kepada karyawan UMKM, seperti ATV Ozzy Bali Adventure. Pelatihan ini melibatkan kuliah, diskusi, dan pendampingan di tempat, menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam kompetensi bahasa Inggris, sebagaimana dibuktikan dengan peningkatan skor pasca-tes. Pelatihan semacam itu dapat disesuaikan untuk personel keamanan untuk meningkatkan pengiriman layanan mereka kepada klien internasional. Selain itu, ada pula pelatihan militer dan polisi yang menargetkan personel militer, seperti yang ada di Unit Radar 212 Angkatan Udara Indonesia, telah memanfaatkan Pengajaran Bahasa Komunikatif (CLT) untuk meningkatkan keterampilan bahasa Inggris. Metode ini berfokus pada interaksi kehidupan nyata, yang sangat penting bagi personel keamanan yang perlu berkomunikasi secara efektif dalam konteks internasional (Hikmaharyanti et al., 2024).

Faktanya, Satpam sebagai garda terdepan dalam menjaga keamanan, sering kali berinteraksi dengan masyarakat dan pengunjung yang mungkin tidak berbahasa Indonesia. Oleh karena itu, pelatihan bahasa Inggris bagi satpam sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan keamanan yang mereka berikan.

Saat ini, banyak satpam yang memiliki keterbatasan dalam kemampuan berbahasa Inggris, yang mengakibatkan kesulitan dalam berkomunikasi dengan pengunjung asing.

Ungkapan ini didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa petugas keamanan di Wilayah Jababeka menghadapi tantangan yang signifikan dalam berkomunikasi dengan klien karena keterbatasan kemampuan bahasa Inggris (Pujiastuti et al., 2022). Hal senada juga terjadi di tingkat internasional dimana banyak penjaga perbatasan, terutama mereka yang memiliki kemampuan bahasa Inggris terbatas, menghadapi tantangan dalam berkomunikasi secara efektif dengan pengunjung asing (Žukova, 2020). Fenomena ini dapat menghambat efektivitas mereka dalam menjalankan tugas dan menciptakan kesan negatif terhadap layanan keamanan. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan dan ekspatriat di Indonesia, kebutuhan akan satpam yang mampu berbahasa Inggris menjadi semakin mendesak. Oleh karena itu, pelatihan ini diharapkan dapat menjembatani kesenjangan tersebut dan meningkatkan profesionalisme satpam.

Pelatihan bahasa Inggris untuk satpam dapat dilihat dari perspektif teori pembelajaran bahasa kedua, di mana individu belajar bahasa baru melalui interaksi dan praktik. Teori ini menekankan pentingnya konteks sosial dalam pembelajaran bahasa, yang relevan dengan peran satpam yang sering berinteraksi dengan berbagai kalangan. Pembelajaran bahasa dapat disesuaikan untuk memasukkan topik dan skenario terkait keamanan, sehingga memperkenalkan pemikiran keamanan ke dalam proses pembelajaran bahasa. Pendekatan ini dapat membantu penjaga keamanan mengembangkan pola pikir keamanan sambil meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka (Kuiken, 2023). Teori Akuisisi Bahasa Kedua memberikan kerangka kerja komprehensif yang mencakup mekanisme psikologis dan saraf pembelajaran bahasa. Penerapannya dalam pengajaran bahasa Inggris universitas dapat meningkatkan antusiasme dan efektivitas belajar, yang dapat disesuaikan dengan konteks pelatihan keamanan (Wu, 2023).

Selain itu, pendekatan pembelajaran berbasis kompetensi dapat diterapkan, di mana pelatihan difokuskan pada keterampilan komunikasi yang praktis dan relevan dengan tugas sehari-hari satpam. Pendekatan ini memastikan bahwa penjaga keamanan tidak hanya memperoleh pengetahuan teoritis tetapi juga mengembangkan keterampilan praktis yang diperlukan untuk peran mereka. Integrasi ini sangat penting untuk komunikasi yang efektif, karena memungkinkan penjaga untuk menerapkan apa yang mereka pelajari dalam pelatihan ke skenario kehidupan nyata (Attan et al., 2018). Program pelatihan dapat disesuaikan dengan jalur pembelajaran berdasarkan kebutuhan individu dan persyaratan organisasi. Fleksibilitas ini memastikan bahwa pelatihan tetap relevan dan mutakhir dengan tantangan keamanan saat

ini (Attan et al., 2018; Radzievskyi et al., 2020). Pelatihan seperti ini menekankan keterampilan praktis dalam program pelatihan dapat meningkatkan kompetensi komunikasi penjaga keamanan. Ini termasuk skenario praktik dunia nyata yang mensimulasikan tantangan yang mungkin dihadapi penjaga dalam tugas sehari-hari mereka (Zvaková & Boroš, 2022).

Program ini bertujuan untuk memberdayakan pengelola satpam sebagai mentor dalam pelatihan bahasa Inggris untuk satpam, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi mereka dan pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan keamanan yang diberikan. Melalui kegiatan pelatihan ini satpam dapat berkomunikasi dengan lebih baik dalam situasi yang memerlukan interaksi dengan pengunjung asing, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan keamanan di lingkungan mereka.

## Metode Pelaksanaan

Satpam sering kali berinteraksi dengan tamu asing atau individu yang membutuhkan bantuan dalam bahasa Inggris. Namun, tidak semua satpam memiliki keterampilan bahasa yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan mereka melalui pelatihan berkelanjutan.

Agar pelatihan ini dapat terus berlangsung secara efektif tanpa bergantung pada pihak eksternal, maka strategi terbaik adalah melatih pengelola satpam sebagai tutor. Dengan demikian, pengelola satpam dapat membimbing satpam di tempat kerja mereka masing-masing secara berkelanjutan.

Pelatihan ini dirancang dalam bentuk workshop interaktif yang menggabungkan unsur teori dan praktik secara seimbang. Materi pelatihan mencakup tiga fokus utama, yaitu pengenalan bahasa Inggris dasar yang relevan untuk keperluan komunikasi dalam bidang keamanan, teknik-teknik pengajaran yang efektif guna membekali peserta sebagai calon tutor satpam, serta kegiatan simulasi dan role-play yang bertujuan mengasah keterampilan peserta dalam berkomunikasi sekaligus melatih kemampuan mereka dalam menyampaikan materi secara praktis. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan diri peserta serta mempersiapkan mereka menjadi pembimbing yang kompeten di lingkungan kerja PT. Rifazah Pengindo Jaya.

Pelatihan ini dirancang dalam bentuk workshop interaktif yang menggabungkan teori dan praktik secara seimbang. Kegiatan dimulai dengan pengenalan bahasa Inggris dasar yang relevan untuk kebutuhan komunikasi dalam dunia keamanan, seperti sapaan, arahan, dan

respons terhadap situasi darurat. Selanjutnya, peserta akan dibekali dengan teknik pengajaran yang efektif agar mampu berperan sebagai tutor bagi satpam lainnya. Untuk memperkuat pemahaman dan keterampilan, workshop juga mencakup sesi simulasi dan role-play yang meniru situasi kerja nyata, sehingga peserta dapat langsung mempraktikkan materi yang diperoleh dalam konteks yang mendekati kondisi lapangan.

Peserta pelatihan ini adalah para pengelola satpam dibawah manajemen dari PT. Rifazah Pengindo Jaya yang berjumlah lima (5) orang, yang memiliki tanggung jawab dalam membimbing, mengawasi, dan meningkatkan kompetensi satpam di institusi atau tempat kerja mereka. Mereka dipilih karena memiliki peran strategis sebagai perantara dalam menyampaikan kembali pelatihan kepada satpam yang berada di bawah koordinasi mereka. Dengan membekali para pengelola ini, diharapkan terjadi efek ganda (multiplier effect) yang mempercepat peningkatan kemampuan bahasa Inggris para satpam secara lebih merata dan berkelanjutan.

Pelatihan dilaksanakan selama dua hari tanpa mengganggu jadwal kerja rutin. Pelatihan bersifat fleksibel, hari pertama dilaksanakan secara langsung (offline) dan hari kedua secara daring (online) melalui platform seperti Zoom selama delapan jam (empat sesi), sesuai dengan kebutuhan dan kondisi peserta. Fleksibilitas ini memungkinkan keterlibatan lebih maksimal serta efisiensi dalam pelaksanaan kegiatan.

Pelatihan ini menggunakan pendekatan kombinatif dengan empat metode utama. Pertama, *presentasi materi* digunakan untuk menyampaikan dasar-dasar teori mengenai komunikasi dalam bahasa Inggris yang umum digunakan oleh satpam. Kedua, metode *role-playing* dan *simulasi* memberikan pengalaman langsung bagi peserta untuk menghadapi situasi nyata di lapangan. Ketiga, sesi *drilling* dan latihan pengucapan fokus pada penguatan kemampuan fonetik dan kosa kata yang sering digunakan. Keempat, pendekatan *Training for Trainers (ToT)* membekali pengelola satpam dengan keterampilan pedagogis agar mereka mampu menjadi pelatih yang efektif bagi satpam di lingkungan PT. Rifazah Pengindo Jaya.

Materi pelatihan dibagi ke dalam tiga kelompok utama. Pertama, *Komunikasi Dasar dalam Bahasa Inggris untuk Satpam* mencakup ungkapan sehari-hari seperti sapaan, pemberian arahan, respons terhadap pertanyaan pengunjung, hingga frasa yang digunakan dalam situasi darurat. Kedua, *Metode Efektif dalam Mengajarkan Bahasa Inggris kepada Satpam* membahas teknik mengajar seperti drilling, penggunaan skenario kerja, dan pemberian umpan balik yang konstruktif. Ketiga, *Latihan Mengajar bagi Pengelola Satpam*

memberikan ruang bagi peserta untuk mempraktikkan peran sebagai pengajar melalui simulasi mengajar, yang kemudian dievaluasi dan diberi masukan langsung oleh fasilitator untuk meningkatkan kualitas penyampaian materi.

Keberhasilan pelatihan dievaluasi secara menyeluruh melalui beberapa pendekatan. *Pre-test* dan *post-test* untuk mengukur peningkatan kemampuan peserta dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris, khususnya dalam konteks tugas keamanan. Selain itu, tes tersebut juga ditujukan untuk menilai bagaimana peserta menerapkan teknik pengajaran yang telah dipelajari. Khusus untuk pengajaran, penilaian dilakukan berdasarkan lima aspek utama. Pertama, *penguasaan kosakata* melihat sejauh mana calon tutor menguasai kosakata bahasa Inggris yang relevan bagi satpam, mulai dari kosakata dasar hingga tambahan yang kontekstual. Kedua, *kemampuan menjelaskan kosakata* menilai apakah tutor mampu menjelaskan arti dan penggunaan kosakata dengan jelas dan mudah dipahami. Ketiga, *pemberian contoh kalimat* mencerminkan kemampuan tutor dalam menggunakan kosakata dalam kalimat sederhana yang bisa ditiru oleh satpam. Keempat, *keterlibatan satpam dalam latihan* menunjukkan sejauh mana tutor mengajak satpam berlatih membuat kalimat secara aktif. Terakhir, *penggunaan bahasa yang mudah dipahami* menilai apakah tutor menggunakan bahasa pengantar yang sederhana, tidak teknis, dan komunikatif. Setiap aspek dinilai dengan skor 1 sampai 3, dengan total skor maksimal 15 yang kemudian dikonversi menggunakan skala 0-100.

Setelah pelatihan selesai, peserta diharapkan segera mengimplementasikan hasil pelatihan dengan menyelenggarakan pelatihan internal bagi satpam. Untuk menjaga kesinambungan dan mendukung pelaksanaan pelatihan lanjutan, akan dibentuk grup diskusi online seperti WhatsApp yang menjadi ruang berbagi pengalaman, tantangan, dan solusi antarpeserta. Selain itu, peserta juga akan diberikan petunjuk tentang materi ajar yang sesuai yang dapat digunakan dalam kegiatan pelatihan di lapangan. Langkah-langkah tindak lanjut ini bertujuan agar dampak pelatihan tetap berkelanjutan dan berkembang secara mandiri.

## Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan selama dua hari pada tanggal 5 – 6 April 2025 dengan mengaplikasikan pendekatan kombinatif yang bertujuan membekali pengelola satpam dengan keterampilan pedagogis agar mereka mampu menjadi pelatih yang efektif bagi satpam

di lingkungan PT. RPJ. Demi mengukur keberhasilan kegiatan ini, maka dilaksanakan kegiatan rangkaian tes dengan perolehan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Tes dan Peningkatan Skor Peserta

No.	Peserta	Skor <i>Pre-test</i> (0-100)					Rata-rata	Skor <i>Post-test</i> (0-100)					Rata-rata	Peningkatan Skor Tes (%)
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
1	A	68	65	62	60	58	62,6	68	67	65	60	60	64	2
2	B	70	68	65	62	60	65	71	69	67	63	60	66	2
3	C	60	58	55	50	52	55	65	60	60	53	53	58,2	6
4	D	72	70	68	66	64	68	73	73	69	67	66	69,6	2
5	E	65	60	58	55	50	57,6	66	60	60	59	60	61	6

Aspek yang Dinilai:

1. Pemahaman frasa dasar dalam komunikasi keamanan
2. Kemampuan memberi arahan dalam bahasa Inggris
3. Respons terhadap situasi darurat dalam bahasa Inggris
4. Teknik mengajar (drilling, feedback, penggunaan skenario kerja)
5. Kemampuan melakukan simulasi mengajar dengan percaya diri dan struktur yang baik



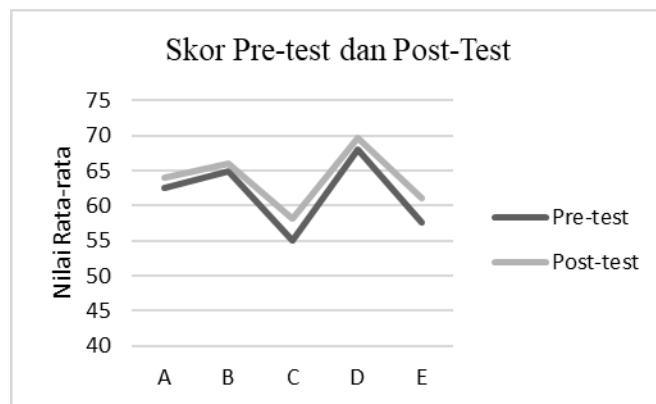
**Gambar 1. Foto Kegiatan**

Berdasarkan hasil pelatihan yang dilaksanakan pada tanggal 5 – 6 April 2025, lima orang pengelola satpam mengikuti serangkaian tes untuk mengukur efektivitas pelatihan dalam membekali mereka menjadi tutor bahasa Inggris yang kompeten. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test dengan lima aspek penilaian utama: pemahaman frasa dasar dalam komunikasi keamanan, kemampuan memberi arahan dalam bahasa Inggris, respons terhadap situasi darurat dalam bahasa Inggris, teknik mengajar, serta kemampuan melakukan simulasi mengajar secara percaya diri dan terstruktur.

Secara umum, terdapat peningkatan skor pada seluruh peserta setelah pelatihan, meskipun peningkatannya bervariasi. Peserta C dan E menunjukkan peningkatan skor tertinggi, masing-masing sebesar 6%, dengan lonjakan rata-rata nilai dari 55 menjadi 58,2 untuk peserta C, dan dari 57,6 menjadi 61 untuk peserta E. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun nilai awal mereka lebih rendah dibandingkan peserta lain, keduanya menunjukkan kemajuan signifikan setelah pelatihan. Peningkatan ini bisa mencerminkan efektivitas pendekatan pelatihan terhadap peserta dengan kemampuan awal yang lebih rendah.

Sebaliknya, peserta A, B, dan D mengalami peningkatan yang relatif kecil, yaitu hanya 2%. Peserta D memiliki nilai rata-rata awal tertinggi sebesar 68 dan mencapai nilai akhir tertinggi pula sebesar 69,6. Hal ini menunjukkan bahwa peserta D telah memiliki pemahaman yang kuat sejak awal, dan pelatihan membantu mempertajam keterampilannya secara lebih stabil. Peningkatan yang minim pada peserta dengan skor awal tinggi dapat menunjukkan adanya batas pencapaian maksimal dalam waktu pelatihan yang singkat.

Dengan demikian, data ini menegaskan bahwa pelatihan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kemampuan peserta, terutama bagi mereka yang memerlukan penguatan dasar. Hasil ini menjadi bukti bahwa pendekatan kombinatif yang digunakan dalam pelatihan cukup efektif dalam meningkatkan kesiapan pengelola satpam untuk menjadi tutor dalam pengajaran bahasa Inggris di lingkungan kerja mereka (PT. RPJ).



**Gambar 2. Peningkatan Hasil Tes**

Gambar 2 yang berjudul "Skor Pre-test dan Post-test" memperlihatkan perbandingan rata-rata nilai peserta sebelum dan sesudah pelatihan. Terlihat bahwa seluruh peserta mengalami peningkatan nilai, namun besarnya peningkatan bervariasi di antara masing-masing individu.

Peserta D menonjol sebagai peserta dengan skor tertinggi baik pada pre-test (68) maupun post-test (69,6), menunjukkan bahwa ia sudah memiliki dasar kemampuan yang kuat

dan mampu mempertahankannya. Di sisi lain, peserta C mencatatkan peningkatan yang paling signifikan secara visual—berangkat dari nilai rata-rata terendah sebesar 55 pada pre-test menjadi 58,2 pada post-test. Meskipun nilai akhirnya tidak melampaui peserta lain, grafik menunjukkan bahwa pelatihan sangat berdampak bagi peserta ini, yang sebelumnya memiliki pemahaman yang lebih lemah.

Peserta A dan B mengalami peningkatan yang relatif kecil, masing-masing dari 62,6 ke 64 dan dari 65 ke 66. Sementara itu, peserta E juga memperlihatkan tren yang sama dengan peserta C, yakni peningkatan dari skor yang lebih rendah (57,6) menjadi lebih baik (61), menandakan adanya efek positif dari pelatihan pada peserta dengan kemampuan awal yang sedang hingga rendah.

Secara keseluruhan, grafik ini mengilustrasikan bahwa pelatihan memberikan manfaat bagi semua peserta, terutama mereka yang pada awalnya memiliki skor lebih rendah. Ini mendukung efektivitas pendekatan pelatihan dalam meningkatkan kompetensi peserta secara menyeluruh.

Pelatihan yang dilaksanakan selama dua hari pada tanggal 5–6 April 2025 ini merupakan respons terhadap kebutuhan nyata di lapangan, yakni pentingnya peningkatan kemampuan bahasa Inggris dalam sektor keamanan, khususnya bagi satpam (Almubayei & Taqi, 2022; Žukova, 2020). Pelatihan ini menargetkan pengelola satpam sebagai peserta utama agar mereka mampu menjadi mentor dan fasilitator bagi satpam lain di bawah koordinasinya. Dengan demikian, pendekatan ini bukan hanya menitikberatkan pada pelatihan individual, melainkan juga pada penguatan kapasitas kelembagaan melalui efek penggandaan (*multiplier effect*) (McDonald, 2024; Cakaeba, 2024).

Dari sisi implementasi, program ini mengusung metode pelatihan kombinatif, yang menggabungkan penyampaian teori, praktik melalui simulasi, latihan pengucapan, dan pendekatan *Training for Trainers* (ToT). Model ini terbukti efektif dalam mempersiapkan peserta tidak hanya sebagai pengguna bahasa, tetapi juga sebagai pendidik sejawat (*peer educator*) (Lukman, 2016).

Berdasarkan hasil pre-test dan post-test, terlihat adanya peningkatan skor rata-rata pada seluruh peserta. Meskipun kenaikan skor tidak terlalu besar secara kuantitatif (berkisar 2–6 poin), namun peningkatan ini menunjukkan adanya pergeseran positif dalam penguasaan kosakata, struktur kalimat, serta kepercayaan diri dalam menyampaikan ungkapan-ungkapan fungsional dalam konteks keamanan. Di samping itu, melalui sesi *role-play* dan simulasi,

peserta menunjukkan pemahaman yang lebih baik dalam menghadapi situasi nyata seperti menyambut tamu asing, memberikan arahan lokasi, serta merespons pertanyaan dalam keadaan darurat (Sumarni et al., 2024).

Hal yang cukup signifikan adalah transformasi sikap peserta terhadap pentingnya pembelajaran berkelanjutan dan peningkatan profesionalisme melalui penguasaan bahasa asing. Selama sesi *training*, peserta tampak antusias, aktif berdiskusi, dan saling memberikan umpan balik, yang mencerminkan kesiapan mereka untuk melanjutkan peran sebagai mentor internal.

Keberhasilan pelatihan ini juga didukung oleh fleksibilitas pelaksanaan, baik secara daring maupun luring, yang memungkinkan peserta tetap dapat mengikuti kegiatan tanpa mengganggu tugas utama mereka. Hal ini menjadi strategi penting untuk menjaga keberlangsungan pelatihan dan implementasi jangka panjang.

Sebagai tindak lanjut, pembentukan grup diskusi daring berbasis WhatsApp merupakan langkah strategis untuk memastikan kesinambungan komunikasi antarpeserta. Selain itu, pemberian materi ajar yang aplikatif dan mudah digunakan menjadikan pelatihan ini tidak berhenti sebagai kegiatan seremonial, melainkan menjadi program yang berorientasi pada dampak nyata di tempat kerja masing-masing.

Kegiatan ini telah menunjukkan bahwa dengan pelatihan yang terstruktur, berbasis kebutuhan, serta didukung oleh pendekatan partisipatif, pengelola satpam dapat menjadi agen perubahan dalam peningkatan kompetensi bahasa Inggris di sektor keamanan. Respon dari mitra, PT. RPJ, sangat positif; mereka menyambut baik inisiatif ini dan menilai pelatihan tersebut relevan serta bermanfaat dalam mendukung profesionalisme satpam di lingkungan kerja mereka. Ke depan, model pelatihan semacam ini dapat direplikasi di institusi lain sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan publik, khususnya dalam menghadapi tantangan globalisasi dan tuntutan interaksi multibahasa.

## Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil mencapai tujuannya dalam membekali para pengelola satpam PT. Rifazah Pengindo Jaya dengan keterampilan komunikasi dalam bahasa Inggris serta kemampuan untuk membimbing anggota satpam lainnya. Pelatihan ini terbukti menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan keamanan melalui penguatan peran pengelola sebagai mentor internal. Para peserta

tidak hanya memperoleh pengetahuan baru, tetapi juga menunjukkan perkembangan signifikan dalam kesiapan dan kepercayaan diri mereka untuk menjadi pembimbing dalam pelatihan lanjutan.

Metode pelatihan yang interaktif dan aplikatif memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kemampuan peserta, baik dari sisi individu maupun profesional, khususnya dalam konteks tugas mereka sebagai koordinator keamanan. Tingkat partisipasi dan keterlibatan aktif peserta mencerminkan antusiasme dan kesiapan mereka untuk berperan sebagai agen perubahan di lingkungan kerja masing-masing.

Lebih dari itu, kegiatan ini membuka peluang terbentuknya sistem pembinaan berkelanjutan melalui pelatihan internal yang dipimpin oleh para pengelola yang telah dilatih. Dengan tersedianya wadah untuk berbagi pengetahuan dan strategi, dampak dari pelatihan ini diperkirakan akan meluas dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kapasitas sumber daya manusia di sektor keamanan, terutama dalam menghadapi tuntutan komunikasi lintas bahasa dan peningkatan kualitas layanan publik.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT. Rifazah Pengindo Jaya yang telah memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan ini. Apresiasi khusus juga ditujukan kepada para pengelola satpam yang telah menunjukkan komitmen tinggi dan partisipasi aktif selama proses pelatihan berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh tim fasilitator yang telah merancang dan menyelenggarakan pelatihan dengan pendekatan yang inovatif dan aplikatif. Tanpa kolaborasi dan kerja sama dari berbagai pihak, kegiatan ini tidak akan terlaksana dengan baik. Semoga pelatihan ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan dan berkontribusi nyata dalam peningkatan kualitas layanan keamanan di lingkungan kerja.

### **Daftar Pustaka**

- Adnyani, N. W. S. (2022). Overview of english language proficiency index in efl-countries. *Yavana Bhasha: Journal of English Language Education*, 5(2), 186–199. <https://doi.org/10.25078/yb.v5i2.959>
- Almubayei, D. S., & Taqi, H. A. (2022). The Impact of Language in Rescue and Security Field. *International Journal of English Linguistics*, 12(4), 25. <https://doi.org/10.5539/ijel.v12n4p25>
- Attan, A., Shamsudin, S., Noh, N. M. A. M., Mahmood, N. H. N., & Ahmad, Z. (2018).

Proposing a Comprehensive Training Needs Approach for the Communication Skills Training of Security Guards. *LSP International Journal*, 4(2). <https://doi.org/10.11113/LSPI.V4N2.51>

Hikmaharyanti, P. D. A., Ariyaningsih, N. N. D., Jayantini, I. G. A. S. R., & Utami, N. M. V. (2024). Penguatan keterampilan berbahasa inggris tni au satrad 212 ranai kabupaten natuna. *Adi Widya: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 8(1), 483–489. <https://doi.org/10.33061/awpm.v8i1.10368>

Kuiken, A. (2023). Security Mindset Fundamentals and Second Language Learning. *Journal of The Colloquium for Information Systems Security Education*, 10(1), 9. <https://doi.org/10.53735/cisse.v10i1.168>

Lukman, Lukman. (2016). *Model pembelajaran kooperatif dengan teknik peer feed-back bagi guru-guru bahasa indonesia di kabupaten pinrang* (Vol. 4, Issue 2, p. 163211). <https://doi.org/10.34050/JIB.V4I2>

McDonald, J. P. (2024). *Developing a Security Training Program*. <https://doi.org/10.4324/9781003292586>

Pujiastuti, A., Mahmud, Y. S., & Herdiansyah, H. (2022). Communication Challenges and Needs in the Multilingual Workplace: The Case of Security Officers in Jababeka Area Indonesia. *Komunitas*, 14(2), 239–253. <https://doi.org/10.15294/komunitas.v14i2.34840>

Radzievskyi, R., Plisko, V., & Bondarenko, V. (2020). Professional training of security guards on the basis of system modular project of object protection. *Science Education*, 2020(3), 109–117. <https://doi.org/10.24195/2414-4665-2020-3-16>

Rimadias, S., Ferli, O., & Lestariani, N. M. (2024). English Language Training Assistance to Improve English Language Knowledge and Skills. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 3(1), 49–64. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v3i1.7800>

Rizkiyah, F., Khawa, D., Munawaroh, S., & Mukaromah, A. F. (2023). English Speaking Club Pendampingan Untuk Meningkatkan Kepercayaan Diri Dan Kualitas Speaking Mahasiswa Program Studi Tadris Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Iai Darussalam Blokagung. *LOYALITAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 59–69. <https://doi.org/10.30739/loyalitas.v6i1.2193>

Sumarni, B., Terasne, T., Permana, D., & Nafisah, B. Z. (2024). Communicative English Training Using the (Role-Play) Method for Souvenir Traders at the Sasak Pottery Craft Center, Penujak Village. *Abdi Masyarakat*, 6(2), 271. <https://doi.org/10.58258/abdi.v6i2.7527>

Wu, J. (2023). The Guidance and Application of Second Language Acquisition Theory on University English Teaching. *Frontiers in Educational Research*, 6(13). <https://doi.org/10.25236/fer.2023.061302>

Žukova, M. (2020). *Border guards' competence in english professional terminology: challenges and possible solutions*. 3(8), 15–26. <https://doi.org/10.17770/BSM.V3I8.5355>

Zvaková, Z., & Boroš, M. (2022). Innovating practical skills-oriented training for security professionals in the area of private security. *ICERI2022 Proceedings*, 4614–4618. <https://doi.org/10.21125/iceri.2022.1110>

Cakaeva, P. P. (2024). Improvement of professional training of security department employees in correctional institutions. *Vestnik Samarskogo Iuridicheskogo Instituta*, 1(57), 139–141. <https://doi.org/10.37523/sui.2024.57.1.021>