

Peningkatan Kemampuan Bahasa Mandarin Bagi Karyawan Pt. World Innovative Telecommunication (OPPO Smartphone)

Octi Rjegy Mardasari^{*1}, Aiga Ventivani², Lukluk Ul Muyassaroh³

^{1,2,3}Program Studi Pendidikan Bahasa Mandarin, Fakultas Sastra, Universitas Negeri Malang

*e-mail: octi.rjegy.fs@um.ac.id ¹, aiga.ventivani.fs@um.ac.id ², lukluk.ul.fs@um.ac.id ³

Abstract

This community service focuses on training to improve Chinese language skills for employees of PT. World Innovative Telecommunication as a solution offered to the communication constraints between foreign nationals and employees so that employee performance decreases. This training for employees includes language skills training, namely listening, speaking, reading, and writing. In this training, they are taught how to communicate using Chinese daily and are also trained to master Chinese Business. The instructors in this training consisted of Chinese teachers and Indonesian teachers. From the training results obtained, it was seen that the participants were very enthusiastic in participating in the activities carried out, as evidenced by the participants asking several questions and responding actively to the presenters. In addition, there was a significant increase in test results over time, starting from the 1st exam to the final exam. The obstacle faced in this training was ignorance about Video conferences which caused the virtual room to become out of control so that the learning atmosphere was not conducive. Through this short training, it is hoped that employees will be facilitated to increase their knowledge and abilities, which will ultimately impact improving employee performance in doing work.

Keywords: training, Chinese language skills, employee, PT. World Innovative Telecommunication

Abstrak

Pengabdian ini berfokus pada pelatihan peningkatan kemampuan Bahasa Mandarin bagi karyawan PT. World Innovative Telecommunication sebagai solusi yang ditawarkan terhadap permasalahan terkendalanya komunikasi antara pimpinan WNA dan karyawan sehingga membuat kinerja karyawan menjadi menurun. Pelatihan bagi karyawan ini mencakup pelatihan kemampuan Bahasa yakni menyimak, berbicara, membaca dan menulis. Dalam pelatihan ini tidak hanya diajarkan bagaimana berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Mandarin dalam kehidupan sehari-hari tetapi juga dilatih menguasai Bahasa Mandarin Bisnis. Pengajar dalam pelatihan ini terdiri dari pengajar Tiongkok dan pengajar Indonesia. Dari hasil pelatihan yang didapatkan adalah terlihat sekali antusias para peserta dalam mengikuti kegiatan yang dilaksanakan, terbukti dari para peserta mengajukan beberapa pertanyaan serta merespon pemaparan dengan aktif. Selain itu, terjadi peningkatan hasil ujian yang signifikan dari waktu ke waktu, mulai dari ujian 1 hingga ujian akhir. Kendala yang dihadapi dalam pelatihan ini adalah ketidaktahuan mengenai Video Conference menyebabkan ruang virtual menjadi tidak terkendali sehingga suasana pembelajaran tidak kondusif. Melalui pelatihan singkat ini diharapkan karyawan-karyawan terfasilitasi untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan yang pada akhirnya akan berdampak pada perbaikan performance karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Kata kunci: Pelatihan, kemampuan Bahasa Mandarin, karyawan, PT. World Innovative Telecommunication

1. PENDAHULUAN

PT. World Innovative Telecommunication merupakan perusahaan yang menaungi OPPO smartphone di Indonesia. OPPO adalah penyedia layanan elektronik dan teknologi global yang berdampak langsung di lebih dari 20 negara, termasuk Amerika Serikat, Tiongkok, Australia dan masih banyak negara lainnya di Eropa, Asia Tenggara, Asia Selatan, Timur Tengah dan Afrika. Oppo adalah merek ponsel cerdas teratas di Tiongkok pada tahun 2019 dan menduduki peringkat nomor 5 di seluruh dunia. Oppo merupakan bagian dari BBK Electronics, bersama dengan Vivo dan Realme ("Oppo," 2020). Di Indonesia, Perusahaan OPPO sudah berdiri selama kurang lebih 5 tahun yang bermula dari 20 karyawan dan pada tahun 2019 sudah mencapai 25 ribu karyawan yang tersebar di 108 area se Indonesia. (PT World Innovative Telecommunication (OPPO) - Lowongan - UAJY, n.d.)

Oppo Electronics Corp merupakan nama pemegang hak merk dagang dari Oppo smartphone. Perusahaan elektronik konsumen dan komunikasi seluler Tiongkok ini berdiri pada tahun 2004 berkantor pusat di Dongguan, Guangdong, Tiongkok. Selain memproduksi smartphone, perusahaan ini juga memproduksi MP3 Player, Portable Media Player, LCD TV, eBook, DVD, dan perangkat elektronik lainnya. Pada tahun 2013 OPPO mulai menginjakkan kaki di pasar Indonesia, lalu 2 tahun setelahnya PT. World Innovative Telecommunication didirikan sebagai perusahaan yang bertanggung jawab memasarkan OPPO di Indonesia.

PT. World Innovative Telecommunication memiliki 108 cabang di seluruh Indonesia. Salah satu cabang terbesar perusahaan ini terletak di Raya Blok B, Jl. Dharmahusada Utara No.19-21, Mojo, Kec. Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60285. Perusahaan cabang Surabaya ini memiliki kira-kira 1300 karyawan dengan berbagai lulusan akademik. Dikarenakan perusahaan ini merupakan perusahaan asing dari Tiongkok, salah satu syarat utama untuk menjadi karyawan disana adalah Fluent in Mandarin (Speaking, listening & writing) (*Lowongan Kerja PT World Innovative Telecommunication – DISNAKERJA.COM*, n.d.). Dengan kemampuan Bahasa asing yang baik, akan terbuka banyak kesempatan untuk memperoleh pekerjaan yang baik di Perusahaan Multinasional yang memang mensyaratkan kemampuan bahasa asing yang baik, untuk memperluas pergaulan di dunia Internasional karena bahasa asing merupakan bahasa yang secara umum bermanfaat untuk dapat bersaing di Era Globalisasi.(Yani et al., 2018) .

Untuk menduduki jabatan sebagai General Manager biasanya adalah orang Tiongkok yang berasal dari perusahaan utama, sedangkan untuk RGM dan RM bisa dipegang oleh orang Indonesia tetapi dengan syarat menguasai Bahasa Mandarin setara orang Tiongkok. Selain RGM dan RM, karyawan yang wajib memiliki kemampuan Bahasa Mandarin adalah Assistant Manager dan HRD. Karena kedua divisi ini yang akan terus menerus berhubungan langsung dengan RGM dan RM. Berdasarkan hasil wawancara terhadap RGM sebelumnya, ditemukan bahwa hampir setengah karyawan di perusahaan ini tidak dapat berbahasa Mandarin atau hanya menguasai Bahasa Mandarin dasar. Sehingga terkadang menyulitkan Assistant Manager yang harus bekerja lebih dalam membantu menerjemahkan jika karyawan-karyawan tersebut dipanggil oleh pimpinan. Selain itu, dokumen-dokumen berbahasa Mandarin menjadi salah satu kendala yang sering dihadapi karyawan yang tidak dapat berbahasa Mandarin. Pekerjaan akan tertunda lama karena mereka harus menunggu dokumen tersebut diterjemahkan terlebih dahulu oleh Assistant Manager. Jika karyawan-karyawan tersebut memiliki kemampuan Bahasa Mandarin setidaknya kendala tersebut dapat terselesaikan dan kualitas pekerjaan menjadi meningkat.

Sulitnya mendapatkan karyawan yang memiliki kemampuan berbahasa Mandarin juga menjadi hambatan di perusahaan ini. Di Oppo cabang Surabaya masih ditemukan beberapa manager yang tidak dapat berbahasa Mandarin seperti Manager trainer, manager area dan manager HRD tetapi mereka memiliki pengalaman yang banyak untuk memegang jabatan tersebut. Terbatasnya pelatihan bagi karyawan khususnya pelatihan Bahasa Asing tentu saja membawa dampak terhadap kinerja karyawan apalagi perusahaan tersebut selalu berhubungan dengan orang asing. Pengabdian ini berfokus pada pelatihan peningkatan kemampuan Bahasa Mandarin bagi karyawan di PT. World Innovative Telecommunication sebagai solusi yang ditawarkan. Pelatihan kemampuan Bahasa Mandarin dipilih sebagai solusi karena dianggap sesuai untuk menyelesaikan masalah yang terjadi di perusahaan tersebut. Pelatihan peningkatan kemampuan berbahasa Mandarin bagi karyawan mencakup pelatihan kemampuan Bahasa yakni menyimak, berbicara, membaca dan menulis. Dalam pelatihan ini tidak hanya diajarkan bagaimana berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Mandarin dalam kehidupan sehari-hari tetapi juga dilatih menguasai Bahasa Mandarin Bisnis. Pelatihan peningkatan kemampuan Bahasa Mandarin ini dirancang untuk memfasilitasi karyawan-karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan yang pada akhirnya akan berdampak pada perbaikan performance dalam melakukan pekerjaan.(Graha, 2005)

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, tujuan pengabdian ini adalah meningkatkan *hard skill* dan pengetahuan karyawan dalam menghadapi perkembangan zaman

saat ini khususnya dengan memiliki kemampuan Bahasa Asing. Serta membantu karyawan dalam proses pengembangan diri di dalam dan di luar perusahaan. Pelatihan peningkatan kemampuan Bahasa Mandarin ini dirancang untuk memfasilitasi karyawan-karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan yang harapannya dari hasil pelatihan ini pada akhirnya akan berdampak pada perbaikan performance karyawan dalam melakukan pekerjaan.

2. METODE

Pada bagian metode penerapan, uraikanlah dengan jelas dan padat metode yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah dicanangkan dalam kegiatan pengabdian. Hasil pengabdian itu harus dapat diukur dan penulis diminta menjelaskan alat ukur yang dipakai, baik secara deskriptif maupun kualitatif. Jelaskan cara mengukur tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan pengabdian. Tingkat ketercapaian dapat dilihat dari sisi perubahan sikap, sosial budaya, dan ekonomi masyarakat sasaran Untuk mengatasi permasalahan yang telah dipaparkan di atas maka diusulkan pelatihan peningkatan kemampuan Bahasa Mandarin bagi karyawan PT. World Innovative Telecommunication. Metode pelaksanaan yang diterapkan ada metode pelatihan. Karyawan PT. World Innovative Telecommunication. Karyawan PT. World innovative telecommunication dilatih berbahasa Mandarin materi bisnis bahasa Mandarin. Pelatihan akan dilakukan sebanyak lima kali pertemuan dan satu kali sesi post-test. Kegiatan pelatihan ini dilakukan secara daring pada bulan Juli-Agustus 2021. Pelatihan secara rinci dijabarkan sebagai berikut.

1. Tahap pengarahan

Pada pertemuan awal, dilakukan kegiatan pengenalan kegiatan pelatihan. Pada tahap ini karyawan yang mengikuti pelatihan diberikan paparan sekilas tentang tujuan pelatihan ini sekaligus pengenalan narasumber sebagai pelatih. Narasumber bertanya tentang kesiapan para karyawan mengikuti pelatihan serta melakukan apersepsi guna menyatukan persepsi di awal kegiatan pelatihan. Pada tahap ini narasumber menggali informasi tentang tingkat pengetahuan bahasa Mandarin yang telah dimiliki karyawan. Selain itu, pada tahap ini seluruh peserta dan narasumber menyepakati bersama jadwal pelatihan.

2. Tahap pelatihan

Pada pelaksanaan pelatihan dilakukan mulai dari pertemuan kedua hingga ke lima. Pada tahap tersebut, para karyawan dilatih berbahasa Mandarin tema bisnis. Keterampilan bahasa Mandarin yang diajarkan meliputi keterampilan menyimak, berbicara, membaca dan menulis. Seluruh keterampilan diajarkan terintegrasi dan terpadu. Tahap pelatihan ini berdurasi seratus dua puluh menit dengan hari yang telah disepakati bersama pada tahap pengarahan.

3. Tahap post test

Setelah mengikuti pelatihan bahasa Mandarin bisnis, karyawan mengikuti ujian akhir untuk mengetahui ketercapaian tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Meningkatnya keterampilan berbahasa Mandarin karyawan PT. World Innovative Telecommunication dapat meningkatkan SDM Indonesia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan bahasa Mandarin yang diadakan oleh Prodi Pendidikan Bahasa Mandarin, Universitas Negeri Malang bagi karyawan ini, dilaksanakan secara daring setiap hari Kamis, mulai tanggal 22 Juli 2021 hingga tanggal 26 Agustus 2021. Sejumlah 60 peserta yang berasal dari berbagai cabang perusahaan PT. World Innovative Telecommunication (OPPO) di Jawa Timur mengikuti pelatihan ini. Pelatihan diadakan secara daring menggunakan aplikasi zoom meeting

dengan memanfaatkan fitur breakout room sebagai pengganti ruang kelas. Kelas bahasa Mandarin dibagi menjadi tiga kelas dengan masing-masing peserta sebanyak 20 orang. Berikut daftar sebaran daerah peserta pelatihan Bahasa Mandarin bagi karyawan.

Tabel 1. Daftar sebaran daerah peserta pelatihan Bahasa Mandarin bagi karyawan

No	Kota Cabang	Jumlah Peserta
1	Surabaya	21
2	Jember	7
3	Kediri	7
4	Madiun	7
5	Malang	3
6	Ponorogo	3
7	Sidoarjo	6
8	Tulungagung	2
9	Bojonegoro	1
10	Gresik	1
11	Madura	1
12	Tuban	1

Pengajar dalam pelatihan ini tidak hanya dosen prodi pendidikan bahasa Mandarin, tetapi juga pengajar dari Tiongkok. Total pengajar dalam pelatihan ini sejumlah 6 orang. Tiga orang dari Tiongkok dan tiga orang dari Indonesia. Pengajar dari Tiongkok dialokasikan untuk mengajar pada 3 minggu pertama sedangkan pengajar Indonesia mengajar untuk kelas kelas berikutnya. Pengajar dari Tiongkok difokuskan untuk mengajar pelafalan bahasa Mandarin dasar, seperti huruf vokal, huruf konsonan dan nada. Sedangkan Dosen Prodi Pendidikan Bahasa Mandarin berfokus untuk mengajar tata bahasa Bahasa Mandarin dan keterampilan berbicara. Berikut adalah jadwal pelatihan Bahasa Mandarin selama 6 minggu.

Tabel 2. Jadwal pelatihan Bahasa Mandarin

Waktu	Aktifitas	Breakout Room	Nama Pengajar
22 Juli 2021 Pukul 08.00-10.00	- Pembukaan Pelatihan - Kelas Pelafalan Bahasa Mandarin 1 (Shengmu dan Yunmu)	1	Chen Jing
		2	Yang Wenxin
		3	Anin
29 Juli 2021 Pukul 08.00-10.00	Kelas Pelafalan Bahasa Mandarin 2 (Shengdiao dan Biandiao)	1	Yang Wenxin
		2	Anin
		3	Chen jing
5 Agustus 2021 Pukul 08.00-10.00	- Kelas Pelafalan Bahasa Mandarin 3 (Review) (08.00-09.00) - Ujian pertama (09.00-10.00)	1	Anin
		2	Chen Jing
		3	Yang Wenxin
12 Agustus 2021 Pukul 08.00-10.00	Kelas Tata Bahasa dan Berbicara 1	1	Octi
		2	Lukluk
		3	Aiga
19 Agustus 2021 Pukul 08.00-10.00	Kelas Tata Bahasa dan Berbicara 2	1	Octi
		2	Lukluk
		3	Aiga
26 Agustus 2021 Pukul 08.00-10.00	- Ujian Akhir (08.00:09.30) - Penutupan Pelatihan (09.30-10.00)	Main Room	Octi

Pelatihan Bahasa Mandarin telah berjalan selama lima minggu sesuai dengan jadwal yang telah dibuat. Selama pelatihan, ada beberapa kendala yang dihadapi peserta dan pengajar selama pelatihan. Kendala-kendala tersebut antara lain kesulitan dalam menggunakan fitur zoom seperti breakout room, sehingga panitia harus memasukkan peserta satu persatu ke ruang virtualnya. Ketidaktahuan mengenai Video Conference ini juga menyebabkan ruang virtual menjadi tidak terkendali karena ada beberapa peserta yang tidak mematikan fitur audio, sehingga suasana pembelajaran tidak kondusif. Tetapi kendala-kendala tersebut hanya terjadi pada minggu pertama saja, setelah itu pembelajaran dapat berjalan dengan lancar dan kondusif. Selama 5 minggu, peningkatan peserta sudah terlihat mulai bisa berkomunikasi menggunakan Bahasa Mandarin dengan para pengajarnya.



Gambar 1. Salah satu foto kegiatan pelatihan di Room 3

Dalam pelatihan ini, pelaksana pengabdian menyiapkan modul pelatihan untuk setiap pertemuan. Modul dibagi menjadi tiga kegiatan belajar yang didalamnya terdiri dari materi, latihan, rangkuman, dan tugas. Materi yang disusun dalam modul tersebut antara lain kegiatan belajar 1 tentang huruf konsonan dan huruf vokal, kegiatan belajar 2 tentang nada dan perubahan nada, kegiatan belajar 3 tentang tata bahasa Bahasa Mandarin dasar dan kalimat tanya.

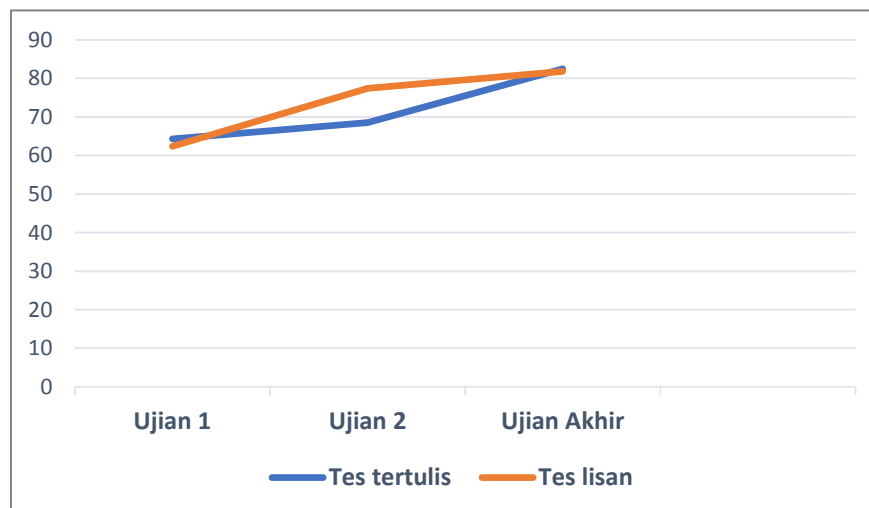


Gambar 2. Cover modul pelatihan Bahasa Mandarin Bagi Karyawan

Modul pelatihan ini sudah dikembangkan menjadi modul digital yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun oleh peserta. Selain materi-materi tersebut, pelaksana pengabdian juga sudah menambah glosarium tentang kosa kata mandarin dasar dan bahasa Mandarin. Tujuan ditambahkan kosata-kosakata tersebut adalah setelah mengikuti pelatihan ini, peserta tetap bisa belajar secara mandiri.

Selain pembelajaran bahasa Mandarin, pelaksana pengabdian juga menyiapkan tugas yang harus dikerjakan peserta setelah pelatihan. Tugas-tugas tersebut telah disiapkan juga di dalam modul pelatihan dan link pengumpulan juga telah disediakan di sana. Setiap dua kali pertemuan, pelaksana akan mengadakan ujian untuk mengetahui ketercapaian tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Di minggu terakhir, pelaksana juga telah mengadakan ujian kompetensi bahasa Mandarin setingkat ujian Business Chinese Test (BCT) level A. BCT bisa dibilang merupakan ujian TOEIC untuk bahasa Mandarin. BCT digunakan untuk mengukur kemampuan bahasa Mandarin seseorang dalam lingkup bisnis atau lingkungan kerja. BCT terdiri dari tes tertulis dan lisan. Tes BCT sendiri terdiri dari dua level yakni BCT A dan B.

Untuk Ujian kompetensi peserta, ujian tersebut dilaksanakan secara daring terdiri dari tes tertulis dan tes lisan. Berikut adalah hasil test kemampuan peserta pelatihan bahasa Mandarin yang diuji sebanyak 3 kali, yakni dua kali ujian per 2 kali pertemuan dan ujian akhir kompetensi.



Gambar 3. Hasil test peserta pelatihan

Dari grafik diatas dapat dilihat terlihat terjadi peningkatan rata-rata nilai test peserta dari mulai ujian pertama hingga ujian akhir. Walaupun pada tes tertulis di ujian 1 dan ujian 2 tidak terlalu tampak peningkatan hasilnya tetapi pada ujian akhir kenaikan terlihat cukup signifikan yang awalnya adalah dirata-rata 64-68 menjadi 82,5. Peningkatan yang terjadi sebanyak 18,5 angka. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan ini memberikan peningkatan kemampuan bahasa Asing bagi karyawan di PT. World Innovative Telecommunication.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas didapatkanlah kesimpulan bahwa pelatihan bahasa Mandarin dapat meningkatkan hard skill dan pengetahuan karyawan dalam menghadapi perkembangan zaman saat ini khususnya dengan memiliki kemampuan Bahasa Asing. Serta pelatihan ini juga dapat membantu karyawan dalam proses pengembangan diri di dalam dan di luar perusahaan. Dari hasil pelatihan yang didapatkan adalah terlihat sekali antusias para peserta dalam mengikuti kegiatan yang dilaksanakan, terbukti para peserta mengajukan beberapa pertanyaan serta

merespon pemateri. Selain antusiasme peserta, hasil test peserta mengalami peningkatan yang signifikan dari waktu ke waktu, mulai dari ujian 1 hingga ujian akhir. Kendala yang dihadapi dalam pelatihan ini adalah peserta kesulitan dalam menggunakan fitur zoom seperti *breakout room*, sehingga panitia harus memasukkan peserta satu persatu ke ruang virtualnya. Ketidaktahuan mengenai Video Conference ini juga menyebabkan ruang virtual menjadi tidak terkendali karena ada beberapa peserta yang tidak mematikan fitur audio, sehingga suasana pembelajaran tidak kondusif. Melalui pelatihan yang singkat ini diharapkan karyawan-karyawan terfasilitasi untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan yang harapannya dari hasil pelatihan ini pada akhirnya akan berdampak pada perbaikan performance karyawan dalam melakukan pekerjaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Negeri Malang yang telah memberi dukungan financial terhadap pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Graha, A. N. (2005). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kemampuan Karyawan dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Gatra Mapan Malang). *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 1(2), 75–93.
- Lowongan Kerja PT World Innovative Telecommunication – DISNAKERJA.COM. (n.d.). Retrieved March 15, 2021, from <https://www.disnakerja.com/job/lowongan-kerja-pt-world-innovative-telecommunication/>
- Oppo. (2020). In *Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*. <https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Oppo&oldid=17533105>
- PT World Innovative Telecommunication (OPPO)—Lowongan—UAJY. (n.d.). Retrieved March 15, 2021, from <http://www.uajy.ac.id/lowongan/detail/pt-world-innovative-telecommunication-oppo/>
- Yani, I. A., Ratnamulyani, I. A., & Kusumadinata, A. A. (2018). Pengaruh Kompetensi Berbahasa Asing dan Pengorganisasian Dalam Menunjang Karir Dibidang Public Relations. *Jurnal Komunikatio*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.30997/jk.v4i1.1208>
- Pramudyo, A. (2014). Mempersiapkan Sumber Daya Manusia Indonesia Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean Tahun 2015. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2). <http://jurnal.amaypk.ac.id/index.php/jbma/article/view/24>
- Safitri, E. (2013). Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 1(4), Article 4. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/6262>