PERAN KETRAMPILAN BAHASA INGGRIS DALAM INDUSTRI PARIWISATA DAN PERHOTELAN, DITINJAU DARI PERSEPSI MAHASISWA AKPARTA MANDALA BHAKTI SURAKARTA

Erfina Maulidah Khabib
AKPARTA Mandala Bhakti Surakarta

Abstrak

Communication is the core element of hotel industry. Thegood ability to communicatein written or oral form is very important for hoteliers. The researcher uses comparative study to examine the standard quality of hotel students. Through questionnaires the researcher wants to know the importance of English language skills for the students of AKPARTA Mandala Bhakti Surakarta. The objective of the study is to get more information and knowledge in order to make improvement in building better hospitality industry.
Key words: skill, hotel, hospitality

1. Pendahuluan

Pada masa sekarang ini, sektor jasa pariwisata memainkan peranan yang sangat penting. Karena bahasa Inggris menjadi bahasa Internasional, menjadi semakin penting bagi para pekerja di dunia perhotelan dan pariwisata untuk mengembangkan keterampilan berbahasa Inggris demi memenuhi kebutuhan industry pariwisata. Selain itu, globalisasi juga meningkatkan kompetisi pasar dunia pariwisata yang mengakibatkan para pengusaha di industri pariwisata di seluruh dunia bersaing memberikan harga yang kompetitif untuk memangkan pasar.

Industri perhotelan dan pariwisata di masa depan semakin membutuhkan diselenggarakannya pendidikan yang berbasis pengajaran bahasa Inggris dan perhotelan. Program pendidikan perhotelan dan pariwisata merupakan bagian dari industry pariwisata yang sangat besar. Industri ini adalah industry yang sangat kreatif yang mengembangkan dan menjual produk berdasarkan kreativitas para pekerja di dunia pariwisata.Oleh karena itu, tantangan yang lebih besar bukan sekedar berputar pada pendidikan profesi yang sekedar memuaskan kebutuhan dunia industry melainkan bagaimana meningkatkan pengetahuan dan keterampilan demi mempercepat perkembangan dunia industri dan pariwisata dan perhotelan.

Pada faktanya, pendidikan formal dalam industri professional melalui program pendidikan perhotelan dan pariwisata merupakan bagian yang paling penting. Cepatnya pertumbuhan teknologi dan bisnis menciptakan pertumbuhan yang luar biasa di bidang pengajaran bahasa Inggris dan secara mengejutkanmengubah desain pendidikan dari pengajaran bahasa Inggris untuk tujuan pendidikan menjadi pengajaran bahasa Inggris untuk tujuan khusus, seperti Pengajaran bahasa Inggris untuk dunia perhotelan dan pariwisata. Fenomena tersebut membuat penelitian tentang pembelajaran bahasa asing menjadi sangat popular dan menarik minat banyak pendidik untuk meneliti cara-cara yang paling efektif untuk meningkatkan

kemampuan bahasa Inggris bagi para pekerja demi kebutuhan dunia kerja.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari tau dan menganalisa persepsimahasiswa tentang kemampuan mereka dalam berbicara,menulis, membaca dan mendengarkan bahasa Inggris. Dengan melakukan penelitian ini, peneliti mencoba menemukan motivasi atau alasan mahasiswa dalam belajar bahasa Inggris dan menemukan masalah dan kesulitan yang menjadi penghalangbagi para mahasiswa untuk meningkatkan keterampilan berbahasa Inggris mereka. Dengan penelitian ini, peneliti akan dapat melihat aspek-aspek yang dapat meningkatkan ketertarikan mahasiswa dalam belajar bahasa Inggris sehingga dapat dijadikan bahan acuan untuk merekonstruksi materi dan cara-cara pembelajaran yang sudah kuno dan berinovasi menciptakan materi dan teknik yang lebih demi meningkatkan prestasi bahasa Inggris mahasiswa.

Dudley.Evans dan St. John (1998: 11) menyatakan bahwa proses pengajaran bahasa Inggris untuk tujuan kebutuhan industri seharusnya menjadi titik awal untuk menganalisa keempat aspek keterampilan bahasa Inggris (menulis, membaca, mendengar dan berbicara) dalam konteks yang sesuai sehingga dapat diselaraskan dengan kondisi yang ada di dunia usaha. Hal tersebut menjadi pemikiran bahwa silabus yang efektif dalam pembelajaran harus mampu mengatasi kekurangan system pendidikan yang menaungi pendidikan bahasa Inggris untuk tujuan khusus, dalam hal ini untuk kebutuhan industri perhotelan dan pariwisata. Masalah ini menjadi hal yang bertolak belakang dengan metode humanistic klasik karena pengajaran untuk tujuan khusus ini lebih mengutamakan memberikan keterampilan yang paling relevan untuk digunakan di dunia kerja.

2. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di AKPARTA Mandala Bhakti tahun akademik 2016/2017. Peneliti menggunakan *comparative study* dalam penelitian ini. Sampel penelitian diambil dari mahasiswa semester satu, D3, program perhotelan AKPARTA Mandala Bhakti Surakarta. Para mahasiswa disuruh mengisi questionnaire yang sebelumnya diberi petunjuk cara pengisian baik secara lisan maupun tertulis selama beberapamenit di dalam kelas. Nama responden tidak ditulis dalam questionnaire yang digunakan. Questionaire dibagi dalam empat sesi sesuai dengan empat aspek keteramilan berbahasa Inggris. Setiap sesi terdiri dari lima pertanyaan dengan pilihan jawaban yang disediakan. Para responden,dalam hal ini mahasiswa, kemudian diminta untuk melingkari jawaban yang paling sesuai menurut persepsi mereka masing-masing.

3. Analisis Data

Peneliti menggunakan teknik kualitatif dalam menganalisa data dengan tujuan untuk memahami persepsi mahasiswa tentang keterampilan bahasa Inggris berdasarkan ketertarikan dan kesulitan yang mereka hadapi. Dengan menggunakan teknik kuantitatif, peneliti menghitung persentase dari persepsi mahasiswa berdasar setiap aspek dan kategori dengan tujuan untuk mengetahui aspek tertinggi dan terendah dalam pengajaran bahasa Inggris berdasar persepsi mahasiswa.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasar analisis dari jawaban questionnaire mahasiswa, peneliti menemukan beberapa hasil yang menarik. Pada pembahasan selanjutnya, hasil-hasil yang menunjukkan perbedaan persepsi mahasiswa tentang empat aspekketerampilan berbahasa Inggris yaitu menulis, mendengar, membaca dan berbicara akan terlihat..

5.1. Reading (membaca)

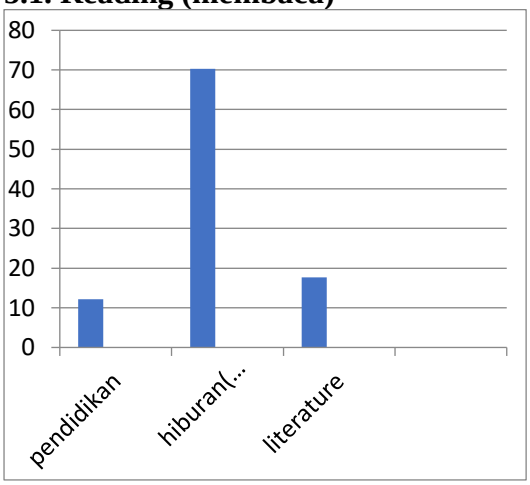

Chart 1: alasan membaca text bahasa Inggris

Perbedaan penting dalam jawaban-jawaban mahasiswa terletak pada alasan mengapa para responden (mahasiswa) membaca teks bahasa Inggris. Diantara populasi responden, alasan utama mahasiswa mau membaca teks bahasa Inggris adalah untuk alasan hiburan dan kesenangan, misalnya text yang mereka dapat dari internet,lagu atau film dengan persentase 70,23%. Sementara, 17, 67% mahasiswa lebih memilih membaca bacaan sastra dan 12, 10% mahasiswa memilih membaca uttuk alasan pendidikan. Berdasarkan analisis di atas, Dosen bahasa Inggris bisa memperbanyak tema hiburan (entertainment) sebagai media untuk meningkatkan minat baca siswa terhadap teks-teks bahasa Inggris.

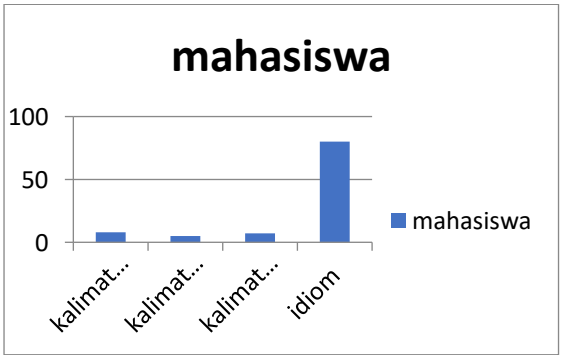

Chart 2: Aspek yang paling sulit bagi mahasiswa

Berdasar hasil analisa dapat dilihat bahwa aspek yang paling sulit dipahami mahasiswa adalah memahami idiom bahasa Inggris (80%). Hal ini bisa dijadikan nahan acuan bagi dosen bahasa Inggris untuk lebih memfokuskan pengajaran dengan menggunakan idiom sebagai bahan untuk dipelajari lebih mendalam.

5.2. Writing (menulis)

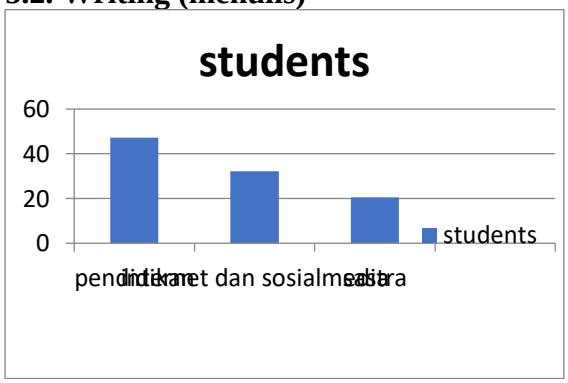

Chart 3: Alasan menulis dalam bahasa Inggris

Alasan utama mahasiswa mau menulis dalam bahasa Inggris adalah karena alasan pendidikan (47,12%). Hal ini menunjukkan bahwa aktifitas pembelajaran bahasa Inggris yang diberikan selama ini sudah mampu memfasilitasi mahasiswa untuk menulis dalam bahasa Inggris. Untuk alasan kesukaan seperti melalui internet, khususnya menulis di media social seperti facebook dan twitter sebanyak 32, 30% mahasiswa menjadikan media tersebut sebagai alasan ketertarikan menulis dalam bahasa Inggris. Internet juga bisa memfasilitasi mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan menulis mereka. Berdasar hasil penelitian ini, dapat digarisbawahi bahwa dengan peningkatan penggunaan internet dewasa ini, bisa menjadi alat untuk mendongkrak kemampuan menulis mahasiswa.

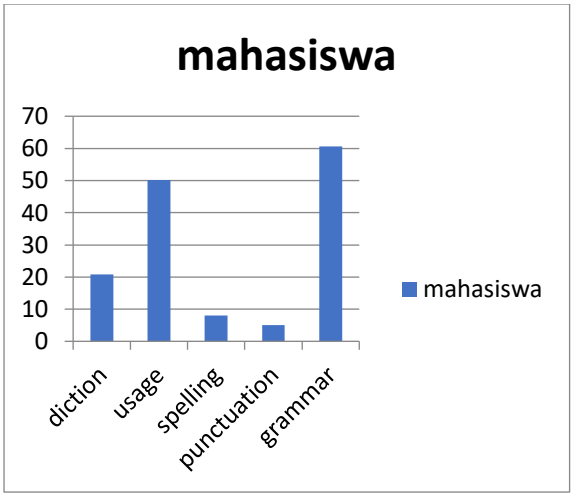

Chart 4: Bagian yang paling sulit dalam menulis dengan bahasa Inggris

60,59% mahasiswa menganggap bahwa bagian yang paling sulit dipelajari dalam kegiatan menulis dalam bahasa Inggris adalah penggunaan *Grammar*. Berdasarkan hasil penelitian ini, dosen bahasa Inggris perlu memberikan perhatian lebih dalam pengajaran Grammar dengan materi pelajaran yang aplikatif karena grammar merupakan aspek dasar yang mendukung mahasiswa untuk bisa mengembangkan kemampuan berbicara, mendengar, menulis maupun membaca.

5.3. Speaking

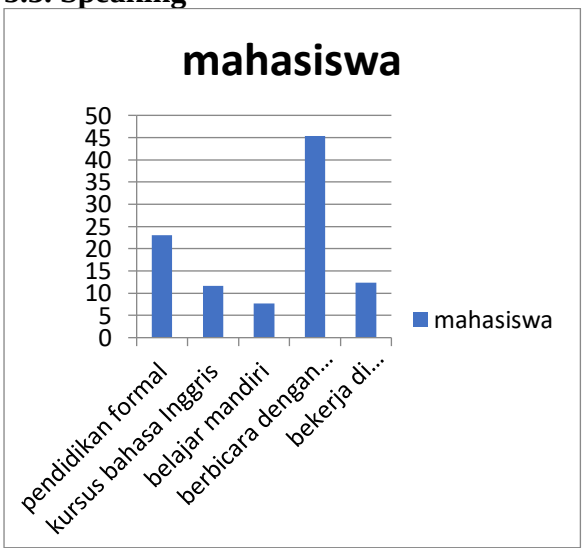

Chart 5: The best way to improve speaking skill

Hanya 23,06% mahasiswa yang memiliki persepsi bahwa pendidikan formal merupakan cara terbaik untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam berbicara dengan bahasa Inggris. Di sisi lain, sebagianbesar mahasiswa (45,32%) berpendapatbahwa berbicara dengan teman di luar negerimerupakan cara terbaik untuk meningkatkan *speaking skill* mahasiswa.

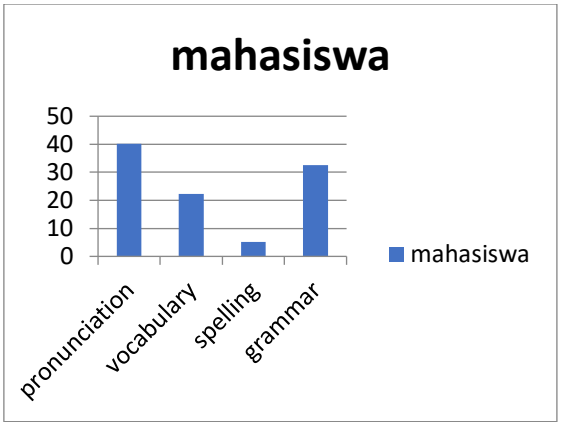

Chart 6: Difficulties aspects in speaking English

Aspek yang paling sulit dipelajari menurut mahasiswa adalah *pronunciation* (40,11%), diikuti *grammar* 32, 57%, *vocabulary* 22,21% dan *spelling* 5,11%. Berdasar hasil tersebut, latihan *pronunciation* harus terusditingkatkan.

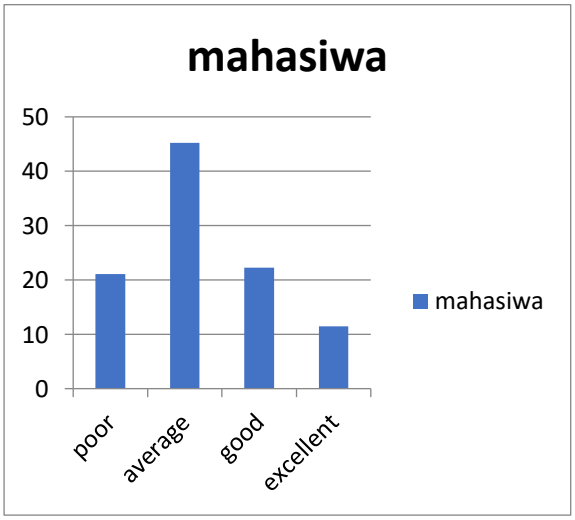

Chart 7: Persepsi Mahasiswa Tentang Keterampilan Mendengar (*Listening Skill*)

Dari chart di atas dapat dlihat bahwa 11,42 % mahasiswa menganggap keterampilan mendengar dalam bahasa Inggris sangat bagus. Hal tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap *listening* sebagai keterampilan yang sulit karena 45, 23% mahasiswa merasa kemampuan mereka ada di level sedang dan sisanya 21, 40% mahasiswa merasa *listening* mereka buruk

5.4. Listening

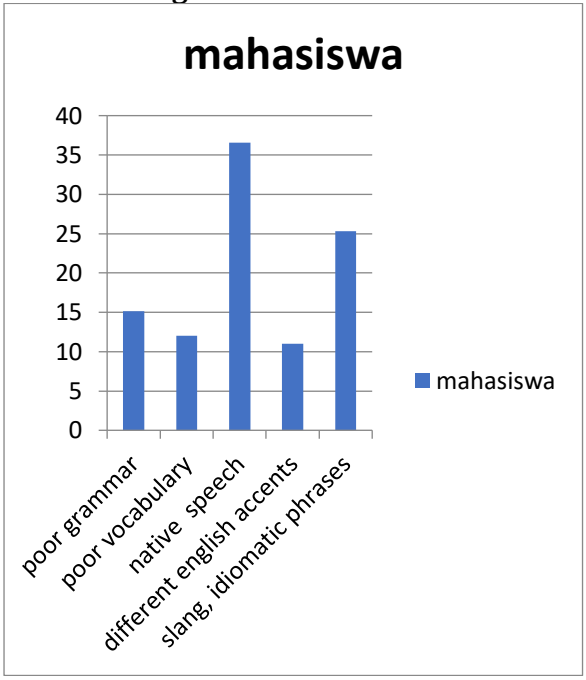

Chart 8: Halangan terbesar dalam *listening*

Jika *Idiom* atau *slang* bisa mudah menyebar dan poluler di seluruh dunia, mungkin hal tersebut akan memudahkan mahasiswa memahami penggunaan idiom dan slang akan tetapi bahasa Inggris selalu mengalami bertambahnya idiom dan slang yang digunakan oleh *native speaker*. Kadang *slang* yang lama menjadi kuno dan berganti dengan yang baru sehingga semakin menyulitkan mahasiswa dalam memahami idiom dan slang dalam segala konteks. Sementara itu, pendidikan bahasa Inggris di mana bahasa Ingrsis merupakan bahasa kedua tidak mampu mempersiapkan mahasiswa untuk selalu memperhatikan dan memahami idiom dan slang yang terus bertambah dan menyebar di seluruh Negara-negara berbahasa Inggris sehingga bisa dipahami jika 25,33% mahasiswa berpersepsi bahwa *slang* dan idiomatic *phrases* menjadi kesulitan terbesar mereka. Di sisi lain, 36,55% mahasiswa beranggapan *native speech* merupakan hal yang sangat sulit dipahami karena kurangnya kesempatan mereka untuk bisa berbicara dan mendengar langsung dari *native speaker*. Selain itu, *native speaker* sering berbicara sangat cepat, menggunakan idiom dan slang yang berbeda-beda juga dalam aksen yang beraneka ragam sehingga semakin menyulitkan untuk memahami *native speech*.

Kesimpulan

Internet menjadi media yang paling sering digunakan oleh mahasiswa dalam bereksplorasi dengan bahasa Inggris, Hal tersebut bukan sesuatu yang mengejutkan karena di masa perkembangan teknologi seperti sekarang ini, Internet dan social mediamemberikan kemudahan akses informasi. Kemudahan itulah yang digunakan mahasiswa untuk mencari dan menemukan bahan pembelajaran dan segala pengetahuan yang mereka butuhkan yang kadang tidak mereka temukan di buku ataupun perpustakaan. Bahkan agen-agen pariwisata dan para pekerja di industri pariwisata dan perhotelan menggunakan internetdan social media untuk berkomunikasi dengan relasi bisnis di seluruh dunia secara mudah, cepat dan murah

Halangan terbesar mahasiswa dalam berkomunikasi dalam bahasa Inggris adalah sulitnya memahami penggunaan idiom dan slang yang diucapkan oleh para *native speaker* media *public* seperti TV, *broadcasting*, and internetdan social media memiliki peran yang sangat besar untuk mempengaruhi alasandan motivasi mahasiswa dalam belajar bahasa Inggris.karena secara umum mahasiswa menggunakan alasan kesukaan dan hiburan sebagai alasan untuk melatih

keterampilan berbahasa Inggris. Hal ini bisa dijadikan acuan untuk memfasilitasi mhasiswa dengan media pembelajaran yang menyenangkan seperti internet, film,lagu,dan soaial media untuk memenfaatkannya guna meningkatkan keterampilan bahasa Inggris mereka.

Kerjasama dan komunikasi yang baik antara pelaku pendidikan di bidang perhotelan dan pariwisata dengan pemerintah dan pengusaha di industri ini menjadi hal yang sangat penting untuk menetukan kebijakan yang berhubungan dengan peningkatan mutu output perguruan tinggi maupun akademi pariwisata yang pada akhirnya akan mendongkrak meningkatnya perkembangan dan kemajuan dunia industri perhotelan dan pariwisata Bagi institusi pendidikan, disarankan untuk memberikan fasilitas yang memadai yang sesuai dengan perkembangan teknologi sehingga akan memotivasi dan membantu mahasiswa mencapai kesuksesan. Pada akhirnya, implikasi dari hasil penelitian ini adalah untuk mencari solusi dari setiap kekurangan dan kelemahan bukan hanya dalam proses pembelajaran namun juga pada aspek-aspek yang melingkupinya, seperti ketersediaan fasilitas, kebijakan formal dari pemerintah dan pelaku usaha di industri perhotelan dan Pariwisata.

Daftar Pustaka

Algren, B (2005). Ongoing needs Analysis as a factor to Successful Language Learning. Journal of Language and Learning,1.1, 1.10.

Alm, C (2003). English in the egyption commercial context. World Englishes, 22: 2,

Ateljevi..Jureta, I. (2009), ‘Sustainable development, innovative tourism and creative knowledge economy, Our (Croatian) future? Zagreb, 3 April 2009 – CROTOUR´09.UNWTO Sub.regional Seminar .BUILDING COMPETITIVENESS: The Present Crisis and Beyond.

Celce.Murcia, M., and Larsen.Freeman, D. (1999). The grammar book: an ESL/EFLteacher’s course. (2nd ed.). USA: Heinle and Heinle.

Dudley.Evans, T. and Jo St John, M. (1998). Developments in English for Specific purposes.
Cambridge: Cambridge University Press. Edwards, N (2000). Language for business:effective needs assessment, syllabus design and materials preparation in a practical
ESP case study. English for Specific Purposes.

Kay, T.R and Russette, B (2000). Progression analysis (PA): investigating writing strategies at the workplace. Journal of Pragmatics, 35, 907.921. Kivela J. (1997) Obrazovanje i obuka hotelskih i turisti.kih managera u Hrvatskoj : (I. dio)

Li So.mui, F and Mead, K (2000). An Analysis of English in the Workplace: The Communication Needs of Textile and Clothing Merchandisers. English for Specific Purposes, 19, 351.368.