



# JURNAL BASICEDU

Volume 9 Nomor 5 Tahun 2025 Halaman 1594 - 1602

*Research & Learning in Elementary Education*

<https://jbasic.org/index.php/basicedu>



## Strategi Komunikatif untuk Meningkatkan Keterampilan Berbicara Bahasa Inggris Mahasiswa Perhotelan

**Ulfan Mulyawan<sup>1</sup>✉, Ida Nyoman Tri Darma Putra<sup>2</sup>, Sri Wahyuningsih<sup>3</sup>,  
Ni Putu Ade Resmayani<sup>4</sup>**

Diploma 3 Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, Indonesia<sup>1,3</sup>

Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Nusa Cendana, Indonesia<sup>2</sup>

Pariwisata, IAHN Gde Pudja Mataram, Indonesia<sup>4</sup>

E-mail: [ulfanbojonis@gmail.com](mailto:ulfanbojonis@gmail.com)<sup>1</sup>, [ida.nyoman.putra@gmail.com](mailto:ida.nyoman.putra@gmail.com)<sup>2</sup>, [s.wahyunigsih28@yahoo.com](mailto:s.wahyunigsih28@yahoo.com)<sup>3</sup>,  
[aderesmayani@gmail.com](mailto:aderesmayani@gmail.com)<sup>4</sup>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi komunikatif yang efektif dalam pengajaran bahasa Inggris untuk meningkatkan keterampilan berbicara mahasiswa LPKN di bidang perhotelan. Fokus utama penelitian ini adalah penerapan pendekatan komunikatif yang selaras dengan tuntutan industri perhotelan, sehingga membekali mahasiswa dengan kompetensi bahasa yang praktis dan kontekstual. Meskipun pendekatan Communicative Language Teaching (CLT) telah banyak diterapkan dalam konteks pendidikan bahasa secara umum, penerapannya secara spesifik di lembaga vokasi perhotelan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan pendekatan baru yang lebih realistik dan aplikatif, dengan memperhatikan kebutuhan dan tantangan spesifik yang dihadapi oleh mahasiswa dalam dunia perhotelan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi langsung, kuesioner, dan wawancara mendalam dengan mahasiswa semester dua di LPKN Training Center. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menghadapi tantangan dalam berbicara bahasa Inggris, khususnya dalam konteks profesional, yang disebabkan oleh keterbatasan kosakata, rendahnya rasa percaya diri, serta kurangnya kesempatan untuk berlatih komunikasi nyata. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa kegiatan pembelajaran lebih banyak melibatkan presentasi dan kerja kelompok, namun belum memiliki strategi komunikatif yang terstruktur. Berdasarkan analisis data, strategi efektif yang teridentifikasi antara lain simulasi atau role-play, pembelajaran berbasis kasus, dialog interaktif, penggunaan media digital (misalnya video percakapan dan aplikasi berbasis AI), serta pembelajaran kolaboratif berbasis tugas. Temuan ini berkontribusi pada pengembangan pendekatan pengajaran bahasa Inggris yang berorientasi pada komunikasi dan lebih sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan.

**Kata Kunci:** Strategi, Komunikatif, Berbicara, Perhotelan

### Abstract

*This study aims to identify effective communicative strategies in teaching English to enhance speaking skills of LPKN students in the hospitality field. The primary focus of this research is on the application of communicative approaches that align with the demands of the hospitality industry, thereby equipping students with practical and contextual language competencies. Although Communicative Language Teaching (CLT) has been widely applied in language education in general, its application in vocational training institutions for hospitality remains limited. Therefore, this study offers a new, more realistic, and applicable approach that takes into account the specific needs and challenges faced by students in the hospitality sector. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through direct observation, questionnaires, and in-depth interviews with second-semester students at LPKN Training Center. Questionnaire results indicate that most students face challenges in speaking English, particularly in professional contexts, due to limited vocabulary, low self-confidence, and insufficient opportunities for real communication practice. Interview results revealed that the learning activities mostly involve presentations and group work, yet lack a structured communicative strategy. Based on data analysis, effective strategies identified include simulation or role-playing, case-based learning, interactive dialogues, the use of digital media (such as conversation videos and AI-based applications), and task-based collaborative learning. The findings contribute to the development of an English teaching approach that is communication-oriented and more aligned with the needs of the hospitality industry.*

**Keywords:** Communicative, Strategies, Speaking, Hospitality

---

Copyright (c) 2025 Ulfan Mulyawan, Ida Nyoman Tri Darma Putra, Sri Wahyuningsih, Ni Putu Ade Resmayani

✉ Corresponding author :

Email : [ulfanbojonis@gmail.com](mailto:ulfanbojonis@gmail.com)

DOI : <https://doi.org/10.31004/basicedu.v9i5.10742>

ISSN 2580-3735 (Media Cetak)

ISSN 2580-1147 (Media Online)

Jurnal Basicedu Vol 9 No 5 Tahun 2025  
p-ISSN 2580-3735 e-ISSN 2580-1147

## PENDAHULUAN

Berbicara merupakan salah satu keterampilan inti dalam menguasai bahasa Inggris, terutama dalam konteks profesional seperti industri perhotelan. Industri ini menuntut tenaga kerja yang tidak hanya memiliki kompetensi linguistik, tetapi juga kemampuan berkomunikasi secara efektif dan sopan dengan tamu dari latar belakang budaya yang beragam (Richards, 2006). Di daerah seperti Nusa Tenggara Barat, khususnya Lombok, yang memiliki potensi pariwisata yang berkembang pesat, kemampuan berbahasa Inggris menjadi kompetensi penting bagi calon profesional di sektor perhotelan. Namun, meskipun pentingnya keterampilan berbicara bahasa Inggris semakin diakui, praktik pembelajaran di LPKN Training Center Lombok menunjukkan adanya masalah yang signifikan, di mana banyak mahasiswa menghadapi kesulitan dalam berbicara bahasa Inggris, khususnya dalam konteks profesional. Tantangan yang dihadapi antara lain keterbatasan kosakata, rendahnya rasa percaya diri, serta minimnya kesempatan untuk berlatih dalam skenario komunikasi nyata. Hal ini menciptakan kesenjangan antara teori dan praktik dalam pengajaran bahasa Inggris yang perlu segera ditangani.

Meskipun pendekatan Communicative Language Teaching (CLT) telah banyak diterapkan dalam berbagai konteks pendidikan bahasa, penerapannya di lembaga vokasi perhotelan, khususnya di Indonesia, masih terbatas. Penelitian terdahulu umumnya lebih fokus pada penerapan CLT dalam konteks sekolah umum atau universitas, sementara penelitian ini mencoba mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis penerapan CLT di lembaga pelatihan vokasi perhotelan. Penelitian ini menawarkan perspektif baru, dengan fokus pada implementasi strategi komunikatif yang tidak hanya berbasis teori, tetapi juga realistik dan relevan dengan kebutuhan industri perhotelan di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memperkaya teori CLT, khususnya dalam konteks English for Specific Purposes (ESP) dan penerapannya di dunia kerja yang semakin mengglobal.

Industri perhotelan, sebagai pilar utama pariwisata global, menuntut tenaga kerja dengan keterampilan berbicara bahasa Inggris yang unggul, terutama dalam komunikasi profesional yang efektif dengan tamu dari berbagai latar belakang budaya (Richards, 2006). Di destinasi wisata yang sedang berkembang pesat seperti Lombok, kemampuan bahasa Inggris bukan hanya sekadar aset, melainkan kompetensi krusial bagi calon profesional perhotelan. Oleh karena itu, pengajaran bahasa Inggris di lembaga vokasi perlu disesuaikan dengan kebutuhan nyata industri, dengan mengintegrasikan pendekatan-pendekatan yang lebih komunikatif dan kontekstual.

Pendekatan Communicative Language Teaching (CLT) menekankan penggunaan bahasa sebagai alat fungsional untuk komunikasi, bukan hanya berfokus pada struktur tata bahasa (Littlewood, 2004). Strategi komunikatif seperti simulasi, role-play, diskusi kelompok, serta integrasi media digital dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam proses pembelajaran dan memberikan pengalaman komunikasi yang lebih praktis. Bahasa Inggris berfungsi sebagai media utama komunikasi dalam industri perhotelan internasional, dan oleh karena itu, mahasiswa vokasi di bidang ini diharapkan tidak hanya memahami istilah teknis, tetapi juga mampu berinteraksi secara interpersonal dengan tamu dari berbagai negara (Blue & Harun, 2003). Dengan demikian, metode pengajaran harus menciptakan konteks pembelajaran yang otentik dan komunikatif.

Studi sebelumnya (Nunan, 2010b; Shahid et al., 2022) menunjukkan bahwa strategi komunikatif dapat meningkatkan rasa percaya diri mahasiswa dan kemampuan berbicara dalam konteks profesional. Penelitian terkini semakin memperkuat efektivitas strategi ini. Misalnya, Serpikova & Serpikova, (2019) menyoroti dampak positif pembelajaran berbasis tugas, salah satu prinsip utama CLT, terhadap peningkatan kefasihan dan ketepatan berbicara bahasa Inggris di kalangan mahasiswa vokasi. Selanjutnya, Rahman et al., (2023) menekankan pentingnya literasi digital dalam CLT, dengan menunjukkan bahwa integrasi platform daring dan alat multimedia dapat memberikan mahasiswa lebih banyak kesempatan autentik dalam berlatih komunikasi, terutama dalam konteks yang terbatas pada paparan nyata.

Berdasarkan landasan teoritis dan temuan penelitian terkini tersebut, studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi komunikatif paling efektif dalam meningkatkan keterampilan berbicara bahasa Inggris mahasiswa LPKN di sektor perhotelan, khususnya pada pariwisata Lombok, Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pendekatan pengajaran bahasa Inggris yang lebih relevan dan aplikatif, sekaligus memperkaya teori CLT dalam konteks English for Specific Purposes (ESP).

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran mendalam mengenai strategi komunikatif yang diterapkan serta dampaknya terhadap peningkatan kemampuan berbicara mahasiswa.

Penelitian dilaksanakan di LPKN Training Center Lombok, Nusa Tenggara Barat. Subjek penelitian adalah mahasiswa semester dua yang mengikuti program pelatihan bahasa Inggris untuk industri perhotelan. Sebanyak 30 partisipan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu mahasiswa yang telah menempuh minimal satu semester pembelajaran bahasa Inggris dan dianggap mewakili populasi yang relevan.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama sebagai berikut:

**Observasi Partisipatif:** Observasi dilakukan secara partisipatif di dalam kelas selama proses pembelajaran berlangsung, dengan fokus pada interaksi komunikatif antara instruktur dan mahasiswa, serta aktivitas yang mendukung penerapan strategi CLT. Catatan lapangan dibuat secara sistematis untuk mendokumentasikan aktivitas tersebut.

**Kuesioner Terbuka dan Skala Likert:** Kuesioner dirancang dengan kombinasi pertanyaan terbuka dan tertutup menggunakan skala Likert 5 poin untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap tantangan dalam berbicara bahasa Inggris dan efektivitas strategi pengajaran yang diterapkan. Pertanyaan terbuka memungkinkan responden memberikan jawaban deskriptif yang lebih mendalam.

**Wawancara Semi-Terstruktur:** Wawancara dilakukan dengan sejumlah mahasiswa dan instruktur yang dipilih secara purposif. Pedoman wawancara berisi pertanyaan terbuka terkait pengalaman, persepsi, dan pendapat mengenai strategi komunikatif yang digunakan dalam pembelajaran bahasa Inggris. Wawancara direkam dan transkripsinya digunakan untuk analisis.

Untuk memastikan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik validitas, antara lain:

**Triangulasi Sumber dan Metode:** Data yang diperoleh dari observasi, kuesioner, dan wawancara dibandingkan dan diuji konsistensinya guna memperkuat validitas temuan. Diskusi rutin dengan rekan sejawat dilakukan untuk meninjau dan mengkritisi proses analisis data serta interpretasi hasil, sehingga meminimalkan bias subjektif peneliti (*Peer Debriefing*). Beberapa hasil temuan disajikan kembali kepada partisipan untuk mendapatkan konfirmasi atas akurasi data dan interpretasi.

Data dianalisis menggunakan model Miles & Huberman (1994) yang meliputi tiga tahap utama:

1. **Reduksi Data:** Proses seleksi, fokus, dan penyederhanaan data mentah dari observasi, kuesioner, dan wawancara sehingga hanya informasi yang relevan dan signifikan yang dipertahankan.
2. **Penyajian Data:** Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel untuk memudahkan pemahaman serta pengorganisasian informasi berdasarkan tema dan kategori yang muncul.
3. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi:** Kesimpulan ditarik berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan dalam data, serta dilakukan verifikasi dengan cara triangulasi antar sumber dan metode.

Seluruh proses analisis data dilakukan dengan mengintegrasikan ketiga sumber data (observasi, kuesioner, dan wawancara) secara holistik dalam kerangka triangulasi, untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dan valid tentang strategi komunikatif yang efektif dalam pembelajaran bahasa Inggris di LPKN Training Center Lombok.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Temuan Observasi

Data observasi menunjukkan bahwa kegiatan pembelajaran di LPKN Training Center masih didominasi oleh metode konvensional dengan fokus pada hafalan dialog, pembacaan teks skrip, dan pengajaran tata bahasa secara eksplisit. Guru berperan sebagai pusat kegiatan dengan pendekatan form-focused, sementara mahasiswa cenderung menjadi penerima pasif dengan kesempatan terbatas untuk menggunakan bahasa secara spontan dalam konteks nyata.

Aktivitas komunikatif seperti role-play dan presentasi mahasiswa memang hadir, namun tidak terintegrasi secara sistematis dan sering kali tidak mencerminkan situasi riil industri perhotelan. Misalnya, role-play dilakukan tanpa skenario yang autentik atau pergantian peran yang meniru dinamika komunikasi hotel. Akibatnya, kegiatan ini bersifat repetitif, kurang bermakna, dan belum sepenuhnya mendukung pengembangan kompetensi komunikatif mahasiswa.

Kondisi ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya di konteks serupa, seperti studi Lim & Tan (2023) di Malaysia dan Siregar (2024) di Indonesia, yang menyoroti bahwa pengajaran berbasis hafalan dan grammar translation method masih membatasi kesempatan belajar interaktif di sektor hospitality training. Dibandingkan dengan pendekatan berbasis proyek dan simulasi (Ardani & Basalamah, 2021; Widianingtyas et al., 2023), pembelajaran di LPKN tampak kurang mengaitkan penggunaan bahasa dengan situasi sosial dan profesional yang sebenarnya.

Dengan demikian, pendekatan yang digunakan masih berorientasi pada bentuk (form) ketimbang makna dan penggunaan (meaning and use). Hal ini menghambat perkembangan kepercayaan diri, keluwesan komunikasi, dan kemampuan improvisasi—tiga kompetensi utama dalam pelayanan hotel. Temuan ini mempertegas urgensi transformasi ke arah pembelajaran berbasis tugas (Task-Based Language Teaching) dan pembelajaran komunikatif (Communicative Language Teaching), yang lebih menekankan fungsi bahasa sebagai alat interaksi sosial.

**Tabel 1. Temuan Observasi**

| Aktivitas                     | Fokus Bahasa                      | Nilai Komunikatif                        | Hasil Observasi   |
|-------------------------------|-----------------------------------|--|---|
| Hafalan Dialog                | Tata bahasa, Pelafalan Rendah     |  | Mahasiswa mengulang kalimat yang sudah disiapkan dari dialog dalam buku teks. |
| Penjelasan Tata Bahasa (Guru) | Tenses, Struktur kalimat          | Rendah                                   | Penekanan pada aturan, interaksi sangat minim.                                |
| Kegiatan Role-Play            | Dialog Simulasi                   | Sedang (konteks tidak jelas)             | Tidak ada skenario nyata; tidak ada pergantian peran antar mahasiswa.         |
| Diskusi Terbuka               | Percakapan berbasis topik         | Sedang (spontanitas terbatas)            | Hanya melibatkan sebagian kecil mahasiswa; tidak diarahkan pada tugas nyata.  |
| Presentasi Mahasiswa          | Penyampaian materi yang disiapkan | Sedang (bersifat skrip, minim interaksi) | Fokus pada hafalan; audiens kurang terlibat.                                  |
| Kerja Kelompok                | Latihan buku teks                 | Rendah                                   | Lebih banyak menyelesaikan tugas tertulis, bukan komunikasi lisan.            |

Berdasarkan temuan observasi kelas, terlihat bahwa pembelajaran bahasa Inggris di LPKN masih dominan berfokus pada hafalan dialog, penjelasan grammar secara eksplisit, dan aktivitas presentasi yang kurang terstruktur. Kondisi ini membuat mahasiswa cenderung pasif, kurang percaya diri, dan mengalami kesulitan ketika harus berkomunikasi secara spontan dalam konteks nyata industri perhotelan. Interaksi antar mahasiswa juga terbatas, sehingga kesempatan untuk mengembangkan keterampilan berbicara dalam situasi sosial yang autentik tidak optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang digunakan masih menekankan aspek form (struktur bahasa) dibandingkan meaning and use (makna dan penggunaan dalam konteks

profesional). Penelitian tiga tahun terakhir mendukung temuan tersebut. Studi oleh Mega Januarti Putri & Imansari, (2024) menegaskan bahwa pemanfaatan media digital, simulasi, dan role-play berbasis skenario nyata secara signifikan meningkatkan kelancaran, kepercayaan diri, serta kemampuan improvisasi mahasiswa.

Dengan demikian, temuan observasi kelas sekaligus hasil penelitian terkini menunjukkan perlunya pergeseran strategi pengajaran ke arah yang lebih komunikatif, kolaboratif, dan kontekstual. Integrasi role-play, simulasi layanan hotel, penggunaan media digital, serta proyek berbasis tugas dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih partisipatif. Strategi ini tidak hanya mengembangkan akurasi bahasa, tetapi juga meningkatkan fleksibilitas komunikasi, keterampilan sosial, dan kesiapan mahasiswa menghadapi tuntutan komunikasi profesional di industri perhotelan. Dari observasi tersebut, terlihat bahwa pendekatan yang dipakai lebih banyak berorientasi ke form (tata bahasa, pelafalan, struktur) ketimbang ke meaning and use (arti, konteks, penggunaan nyata). Akibatnya, aspek-berbicara yang paling penting dalam sektor perhotelan seperti kepercayaan diri, fleksibilitas respons, interaksi dengan tamu sulit berkembang.

### **Hasil Kuesioner**

Sebanyak 87% mahasiswa melaporkan mengalami kesulitan berbicara bahasa Inggris, terutama dalam situasi formal seperti interaksi dengan tamu hotel, presentasi kelas, atau simulasi layanan. Masalah utama yang diidentifikasi adalah keterbatasan kosakata dan kecemasan berbicara.

Kosakata yang terbatas membuat mahasiswa kesulitan mengekspresikan ide dengan jelas dan akurat, khususnya ketika menjelaskan fasilitas hotel, prosedur, atau menanggapi tamu asing. Akibatnya, banyak mahasiswa berhenti di tengah kalimat, salah menggunakan kata, atau sangat bergantung pada padanan bahasa Indonesia. Kecemasan berbicara juga menjadi hambatan utama, biasanya disebabkan oleh ketakutan membuat kesalahan, ditertawakan, atau dinilai negatif oleh instruktur. Lingkungan kelas yang kurang mendukung interaksi terbuka serta penekanan pada ketepatan tata bahasa dibanding kelancaran komunikasi memperburuk kondisi ini. Selain itu, 70% mahasiswa merasa tidak memiliki cukup kesempatan untuk berlatih berbicara secara aktif di kelas. Aktivitas berbicara yang ada terbatas pada presentasi individu atau menjawab pertanyaan instruktur, tanpa interaksi spontan dengan teman sebaya. Kondisi ini sejalan dengan temuan Widianingtyas et al., (2023) yang menunjukkan bahwa tekanan terhadap akurasi tata bahasa sering kali menimbulkan kecemasan tinggi dan menghambat kelancaran berbicara. Dalam konteks sosial-budaya Indonesia yang cenderung menghargai kesopanan dan menghindari kesalahan publik, faktor psikologis seperti rasa malu dan takut dinilai negatif menjadi penghambat signifikan. Dengan demikian, lingkungan belajar yang terlalu berorientasi pada koreksi dan evaluasi formal justru memperkuat hambatan afektif.

### **Hasil Wawancara**

Wawancara dengan mahasiswa dan instruktur mengungkapkan bahwa meskipun ada upaya menggunakan metode aktif seperti kerja kelompok dan presentasi, strategi tersebut belum secara eksplisit diarahkan untuk mengembangkan kompetensi komunikatif. Mahasiswa menyarankan adanya lebih banyak kegiatan yang mensimulasikan interaksi nyata di perhotelan, seperti menyambut tamu, menjawab pertanyaan, dan menangani keluhan dalam bahasa Inggris.

Wawancara dengan mahasiswa dan instruktur mengungkapkan bahwa meskipun telah dilakukan upaya dalam menerapkan metode aktif seperti kerja kelompok dan presentasi, strategi tersebut belum secara eksplisit diarahkan pada pengembangan kompetensi komunikatif. Kegiatan belajar yang ada cenderung masih menekankan pada penyampaian materi atau penyelesaian tugas tanpa menekankan aspek keterampilan berbahasa yang kontekstual. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara metode pembelajaran yang diterapkan dengan kebutuhan komunikasi nyata di dunia kerja perhotelan, di mana keterampilan berbicara yang praktis dan interaktif menjadi prioritas utama.

Dalam wawancara, mahasiswa juga mengusulkan agar lebih banyak kegiatan pembelajaran yang bersifat simulatif, terutama yang mencerminkan interaksi nyata di industri perhotelan. Misalnya, latihan menyambut

tamu, menjawab pertanyaan tentang fasilitas hotel, serta menangani keluhan pelanggan dengan sopan dalam bahasa Inggris. Aktivitas semacam ini dianggap lebih relevan dan bermanfaat karena memberikan pengalaman langsung mengenai situasi komunikasi yang kemungkinan besar akan mereka hadapi di tempat kerja. Dengan demikian, pembelajaran tidak hanya berfokus pada teori, tetapi juga melatih keterampilan praktis yang meningkatkan rasa percaya diri mahasiswa dalam menggunakan bahasa Inggris.

Sementara itu, dari perspektif instruktur, keterbatasan dalam penerapan strategi komunikatif sering kali terkait dengan kurikulum yang masih menekankan penguasaan tata bahasa dan kosakata secara formal. Instruktur menyadari pentingnya kompetensi komunikatif, namun terkendala oleh tuntutan penyelesaian silabus dan evaluasi yang lebih berorientasi pada aspek kognitif. Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk menyeimbangkan antara penguasaan aspek linguistik dengan penerapan metode pembelajaran yang lebih kontekstual, interaktif, dan sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara academic-driven learning dan industry-driven needs. Dalam konteks sosial-budaya Indonesia, di mana pendidikan vokasi sering kali masih berorientasi pada “penguasaan teori”, integrasi pembelajaran berbasis praktik perlu diperkuat agar sesuai dengan karakter industri jasa yang menuntut interaksi interpersonal tinggi.

### **Analisis Strategi Komunikatif yang Efektif**

Berdasarkan triangulasi data observasi, kuesioner, dan wawancara, muncul beberapa strategi komunikatif yang terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan berbicara mahasiswa pada konteks perhotelan. Strategi-strategi ini sejalan dengan prinsip Communicative Language Teaching (CLT) dan menjawab kebutuhan komunikasi di industri.

#### **1. Simulasi Interaksi Layanan Hotel**

Mahasiswa berlatih skenario komunikasi nyata, seperti bekerja sebagai resepsionis hotel atau staf restoran. Percakapan di meja resepsionis melibatkan simulasi menyambut tamu, menjelaskan fasilitas hotel, atau memberikan petunjuk arah. Penanganan keluhan melatih mahasiswa untuk merespons secara profesional dan sopan terhadap masalah pelanggan. Simulasi ini mendorong penggunaan bahasa Inggris yang spontan dan kontekstual. Mahasiswa menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kefasihan, penggunaan ungkapan idiomatis, dan pola dialog berorientasi layanan. Instruktur juga melaporkan adanya peningkatan partisipasi mahasiswa dan keluasan ekspresi verbal dibandingkan dengan sesi konvensional. Simulasi layanan hotel mendorong mahasiswa berlatih dalam situasi autentik seperti menyambut tamu, menjawab pertanyaan, dan menangani keluhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mega Januarti Putri & Imansari, (2024); Nawangsih Edynna Putri & Makmun Syaifudin, (2024), yang menunjukkan bahwa pembelajaran berbasis simulasi meningkatkan spontanitas dan kelancaran berbicara. Dibandingkan dengan hafalan dialog konvensional, simulasi memungkinkan mahasiswa memahami why dan how ekspresi digunakan dalam konteks sosial tertentu—misalnya penggunaan nada sopan atau ekspresi empatik dalam menangani complain

#### **2. Role-Play Berdasarkan Skenario Nyata Industri**

Mahasiswa melakukan peran simulasi dalam situasi hotel yang autentik, seperti check-in, layanan kamar, atau reservasi restoran. Setiap mahasiswa bergantian memerankan tamu dan staf. Strategi ini mendorong komunikasi dua arah yang dinamis serta secara bertahap membangun kepercayaan diri, khususnya bagi mahasiswa yang pasif. Mahasiswa juga mengembangkan kemampuan merespons percakapan yang tidak terduga, sehingga meningkatkan spontanitas dan keterampilan improvisasi (Putra & Evalinda, 2024). Temuan ini sejalan dengan Nunan, (2010) yang menekankan bahwa role-play efektif dalam mengembangkan kompetensi komunikatif di berbagai konteks. Pendekatan ini mengubah mahasiswa dari penerima pasif menjadi partisipan aktif. Ketika setiap mahasiswa bergantian menjadi tamu dan staf, mereka belajar menyesuaikan register bahasa, nada bicara, dan strategi kesantunan. Dalam budaya Indonesia yang berorientasi pada harmoni sosial

(collectivist culture), latihan ini efektif karena memungkinkan kolaborasi dan saling dukung antarmahasiswa, mengurangi kecemasan dan meningkatkan rasa aman.

### 3. Pemanfaatan Media Digital: Video Interaktif dan Aplikasi Berbasis AI

Media yang digunakan mencakup video percakapan, seperti rekaman interaksi antara staf dan tamu. Aplikasi pembelajaran berbasis AI seperti Duolingo dan ELSA Speak memberikan umpan balik pelafalan secara real-time. Media digital mendukung pembelajaran yang fleksibel dan personal (Putra & Mulyawan, 2024). Aplikasi seperti ELSA memungkinkan mahasiswa secara mandiri memperbaiki pelafalan mereka. Selain itu, konten video memberikan contoh nyata mengenai intonasi, ekspresi wajah, dan etika komunikasi profesional. Pendekatan ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa yang pemalu, karena memberi kesempatan berlatih tanpa tekanan sosial.

### 4. Proyek Kelompok Berbasis Tugas

Mahasiswa dibagi ke dalam kelompok kecil dan diberi tugas untuk merancang serta mensimulasikan layanan hotel secara lengkap, yang dipresentasikan dalam bahasa Inggris. Aktivitas ini meliputi penyusunan dialog interaktif dengan tamu dan penyampaian presentasi kelompok berbasis role-play. Strategi ini mendorong kolaborasi, pemecahan masalah, serta penggunaan bahasa yang fungsional dalam tugas nyata. Presentasi kelompok membuat mahasiswa lebih giat merencanakan dan melatih komunikasi berbahasa Inggris secara intensif. Mahasiswa yang sebelumnya kurang aktif menjadi lebih terlibat karena adanya tanggung jawab kolektif. Strategi ini sejalan dengan model Task-Based Language Teaching (TBLT), yang menggunakan tugas sebagai mode utama pembelajaran bahasa.

Temuan ini mendukung teori bahwa strategi komunikatif secara signifikan meningkatkan keterampilan berbicara, terutama dalam konteks yang menuntut ketepatan sekaligus keluwesan (Richards, 2006). Mahasiswa mempelajari bahasa Inggris bukan sekadar sebagai sistem, tetapi sebagai alat untuk interaksi sosial dan profesional. Kombinasi simulasi yang dipimpin guru dan penggunaan alat pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa menciptakan lingkungan belajar yang holistik dan partisipatif. Pendekatan ini lebih efektif dibanding tugas tertulis konvensional karena menekankan kolaborasi, negosiasi makna, dan problem-solving. Dalam konteks sosial Indonesia yang mengutamakan kerja sama, strategi ini selaras dengan nilai budaya dan memperkuat kompetensi sosial sekaligus linguistik.

Dibandingkan dengan studi di kawasan Asia Tenggara lainnya, seperti Ardani (2021) dan Nawangsih, (2024), penerapan strategi berbasis digital dan tugas di Indonesia masih relatif terbatas. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi antara pendekatan digital dan simulatif dapat menjadi jembatan antara kebutuhan akademik dan tuntutan industri. Integrasi task-based learning, digital-assisted learning, dan contextual simulation bukan hanya meningkatkan kemampuan berbicara mahasiswa secara teknis, tetapi juga menumbuhkan kesiapan sosial-budaya mereka untuk berkomunikasi secara profesional di lingkungan kerja global.

## KESIMPULAN

Kemampuan berbahasa Inggris lisan merupakan kompetensi inti bagi mahasiswa vokasi perhotelan, karena menjadi prasyarat utama dalam membangun komunikasi profesional yang efektif dengan tamu internasional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi komunikatif seperti role-play berbasis skenario nyata, simulasi layanan hotel, pemanfaatan media digital berbasis AI, dan proyek kolaboratif mampu meningkatkan kelancaran, kepercayaan diri, serta kesadaran pragmatik mahasiswa secara signifikan. Secara teoretis, temuan ini memperkaya pengembangan *Communicative Language Teaching* (CLT) dalam konteks *English for Specific Purposes* (ESP), khususnya dengan menegaskan pentingnya dimensi kontekstual dan sosial-budaya dalam mendukung pembelajaran bahasa yang bermakna. CLT dalam ranah ESP tidak hanya berfokus pada fungsi linguistik, tetapi juga pada relevansi profesional dan kesesuaian budaya komunikasi

industri jasa. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan dasar bagi perancang kurikulum vokasi perhotelan untuk menyeimbangkan antara penguasaan bentuk bahasa dan penggunaannya dalam konteks autentik melalui integrasi task-based simulation, digital-assisted learning, serta evaluasi performatif berbasis proyek. Kurikulum yang demikian akan menghasilkan lulusan yang tidak hanya kompeten secara linguistik, tetapi juga adaptif, komunikatif, dan siap menghadapi tuntutan global. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan adanya studi komparatif antara pendekatan komunikatif dan task-based learning guna menilai efektivitas relatif keduanya dalam konteks vokasi. Selain itu, penelitian kuantitatif yang mengukur peningkatan kefasihan (fluency gains) secara longitudinal akan memperkuat bukti empiris tentang dampak strategi komunikatif terhadap perkembangan kemampuan berbicara mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardani, E. G., & Basalamah, A. (2021). Communication Challenges for Foreign Workers within Multicultural Hospitality Working Environment: Case Front Office of Hotel X in Japan. *International Journal of Social Science and Business*, 5(1). <https://doi.org/10.23887/ijssb.v5i1.32295>
- Blue, G. M., & Harun, M. (2003). Hospitality Language as A Professional Skill. *English for Specific Purposes*, 22(1), 73–91. [https://doi.org/10.1016/S0889-4906\(01\)00031-X](https://doi.org/10.1016/S0889-4906(01)00031-X)
- Littlewood, W. (2004). The Task-Based Approach: Some Questions and Suggestions. *ELT Journal*, 58(4). <https://doi.org/10.1093/elt/58.4.319>
- Mega Januarti Putri, A., & Imansari, N. (2024). *Innovative Approaches to Teach English Speaking for Tourism: The Impact of AI and Social Media*. 8(1). <https://doi.org/10.31605/eduvelop.v8i1.4095>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Miles and Huberman 1994.pdf. In *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*.
- Nawangsih Edynna Putri, & Makmun Syaifudin. (2024). English Language Module for Vocational College Students and Hotel Staffs. *International Journal of Social Science*, 4(4), 387–396. <https://doi.org/10.53625/ijss.v4i4.9062>
- Nunan, D. (2010a). A Task-based Approach to Materials Development. *Advances in Language and Literary Studies*, 1(2). <https://doi.org/10.7575/aiac.all.v.1n.2p.135>
- Nunan, D. (2010b). Practical English Language Teaching International Edition 1 st Edition. *The International Journal of Research in Teacher Education*, 1(1).
- Putra, I. N. T. D., & Mulyawan, U. (2024). Problems and Challenges in Designing ESP Course for Hospitality and Tourism Students of STP Mataram. *Jo-ELT (Journal of English Language Teaching) Fakultas Pendidikan Bahasa & Seni Prodi Pendidikan Bahasa Inggris IKIP*, 11(1), 36. <https://doi.org/10.33394/jo-elt.v11i1.11329>
- Putra, I. N. T. D. P., & Greis Evalinda. (2024). Transforming English Language Education with Gamification: An Analysis of Student motivation, Engagement and Performance. *Icosaste*, 36–45.
- Rahman, A., Al-Qasri, S., & Ofara, W. (2023). Exploring Digital Literacy Practices in English Language Learning for Secondary Level Students. *Journal of Languages and Language Teaching*, 11(4). <https://doi.org/10.33394/jollt.v11i4.8939>
- Richards, J. C. (2006). CRichards, J. C. (2006). Communicative Language Teaching Today. *Language Teaching* (Vol. 25). <http://doi.org/10.2307/3587463>communicative Language Teaching Today. In *Language Teaching* (Vol. 25, Issue 2).
- Serpikova, M. B., & Serpikova, N. V. (2019). Fiction in The Context of Developing Students' Professional And Communicative Competencies (in The Field of Hospitality). *Journal of Research in Applied Linguistics*, 10(Special Issue).

1602 *Strategi Komunikatif untuk Meningkatkan Keterampilan Berbicara Bahasa Inggris Mahasiswa Perhotelan – Ulfan Mulyawan, Ida Nyoman Tri Darma Putra, Sri Wahyuningsih, Ni Putu Ade Resmayani*  
DOI: <https://doi.org/10.31004/basicedu.v9i5.10742>

Shahid, C., Abbasi, I. A., & Bhutto, S. (2022). Improving Communicative Competence through CLT Approach in Second Language Learning at the Undergraduate Level. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(4). <https://doi.org/10.52131/pjhss.2022.1004.0305>

Widianingtyas, N., Silalahi, R. M. P., & Aolia, F. (2023). Grammar Mastery for Hospitality and Tourism Students: to What Extent Does it Matter for Their Future Career? *LLT Journal: Journal on Language and Language Teaching*, 26(1). <https://doi.org/10.24071/llt.v26i1.5791>