



PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN BAHASA INGGRIS  
HOSPITALITY PADA PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA PERHOTELAN SEKOLAH  
TINGGI PARIWISATA (STP) MATARAM

Oleh

Primus Gadu<sup>1)</sup> & Mahsun<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email: [primusgaduo102@gmail.com](mailto:primusgaduo102@gmail.com) , [mahsun\\_pariwisata@yahoo.com](mailto:mahsun_pariwisata@yahoo.com)

**Abstrak**

Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang sangat sering digunakan oleh berbagai penutur dari latar belakang bahasa yang berbeda. Dengan demikian keterampilan berbicara atau berkomunikasi lisan (*oral communication skill*) dalam bahasa Inggris merupakan suatu hal yang penting bagi setiap orang terutama di era globalisasi seperti sekarang ini. Berbagai pendekatan pemerolehan atau pembelajaran bahasa Inggris muncul dengan ragam permasalahan dan tujuan yang berbeda yang tentunya disesuaikan dengan kedudukan bahasa yang diperoleh pada suatu komunitas. Pemerolehan dan pembinaan bahasa Inggris, khususnya di Indonesia yang menempatkannya sebagai bahasa asing, pendekatannya sering diubah seiring dengan perubahan kurikulum yang menjadi standar kompetensi nasional. Namun demikian hal tersebut belum menunjukkan keberhasilan yang signifikan sebab masih banyak masyarakat Indonesia, khususnya yang menempuh pendidikan baik formal maupun nonformal belum mampu berkomunikasi baik lisan maupun tulisan. Di era kompetisi global ketenagakerjaan sektor pariwisata sekarang ini peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) pariwisata yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja merupakan suatu keharusan. Adanya tuntutan dunia kerja dimana tenaga kerja tidak hanya membutuhkan orang-orang pintar (*clever*), namun yang lebih penting adalah orang cendikia (*smart, hospitable, inovative, sensitive, creative and productive*). Penelitian tentang Persepsi Mahasiswa Akademi Pariwisata (AKPAR) Mataram Mataram Program Studi Diploma Tiga Perhotelan terhadap pembelajaran bahasa Inggris Hospitality tahun akademik 2014/2015 urgen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ketercapaian proses pembelajaran Bahasa Inggris Hospitality ditinjau dari tujuan pembelajaran yang ingin dicapai, materi yang diajarkan, metode pengajarannya yang diterapkan, alat bantu yang digunakan dalam proses pembelajaran dan konsep evaluasi yang dipakai untuk mengajar. Untuk mendapatkan data yang komprehensif dan akurat maka peneliti melakukan observasi langsung, kemudian respondent diminta untuk menjawab pertanyaan yang telah disiapkan dalam form kuesioner/angket. Data kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif kualitatif.

**Kata Kunci:** Persepsi, bahasa Inggris Hospitality, Proses pembelajaran.

**PENDAHULUAN**

Pesatnya komunikasi dan interaksi global telah menempatkan bahasa Inggris sebagai salah satu media yang mutlak kebutuhannya. Tanpa kemampuan berbahasa Inggris yang memadai, seseorang akan menghadapi banyak masalah dalam menjalin interaksi global tersebut. Crystal (2000: 1) menyatakan “*English is a global language*”. Pernyataan ini memiliki makna bahwa bahasa

Inggris adalah bahasa global yang digunakan oleh berbagai bangsa untuk berkomunikasi dengan bangsa di seluruh dunia.

Dalam konteks pendidikan, bahasa Inggris berfungsi sebagai alat untuk berkomunikasi dalam rangka mengakses informasi, dan dalam konteks sehari-hari, sebagai alat untuk membina hubungan interpersonal, bertukar informasi serta menikmati estetika bahasa dalam budaya



Inggris. Lebih khusus lagi, bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang dianggap sangat penting sebagai alat atau media untuk penyerapan, transfer, dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, seni budaya, dan pembinaan hubungan dengan bangsa lain. Dengan mempelajari bahasa Inggris maka seseorang terbuka wawasan dan pengetahuannya secara Internasional.

Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram merupakan lembaga pendidikan vokasi pariwisata dimana kemampuan berkomunikasi bahasa Inggris merupakan tuntutan utama bekerja di industri jasa pariwisata seperti (hotel, restaurant, rumah makan, dan biro perjalanan wisata). Peneliti sendiri sebagai dosen bahasa Inggris telah mengamati permasalahan terkait kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris mahasiswa STP Mataram. Ironisnya, meski lembaga vokasi dimana bahasa Inggris menjadi tuntutan utama akan tetapi fakta menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi lisan menggunakan bahasa Inggris mahasiswa masih belum memenuhi harapan para *stakeholders/users*.

Merujuk pada fakta itulah, peneliti tertarik mengkaji dan mengevaluasi, menganalisis, dan menilai terkait dengan proses pembelajaran, bahan ajar, metode pengajaran, dosen pengampu, dan teknik evaluasi yang digunakan dalam pembelajaran bahasa Inggris. Karena dipahami bahwa dalam proses pembelajaran bahasa Inggris, komponen yang paling dominan adalah kinerja, kepribadian, fasilitas pembelajaran, dan sikap siswa terhadap pembelajaran bahasa Inggris. Semuanya saling mendukung untuk mencapai tujuan pembelajaran bahasa Inggris secara maksimal. Proses pembelajaran bahasa Inggris yang dilaksanakan secara maksimal diharapkan menghasilkan lulusan yang dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Dengan demikian pada penelitian ini ingin mendapatkan Persepsi Mahasiswa STP Mataram ditinjau dari; proses pembelajaran,

bahan ajar, metode pembelajaran, dosen pengampu, dan teknik evaluasi yang digunakan.

### **Kontribusi Penelitian**

Merujuk pada tuntutan penguasaan bahasa asing khususnya bahasa Inggris di industri pelayanan jasa; perhotelan, restoran, rumah makan, dan lain-lainnya, STP Mataram telah memiliki buku-buku praktis bahasa Inggris yang bertujuan untuk membantu meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris lisan maupun tulisan mahasiswa. Namun kenyataan menunjukkan bahwa, para *users* dan *stakeholders* masih mengeluhkan tentang kemampuan berkomunikasi lisan bahasa Inggris mereka.

Berawal dari fakta di lapangan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif untuk mendorong mahasiswa berkomunikasi aktif menggunakan bahasa Inggris. Penelitian ini bertujuan tidak hanya untuk kepentingan mahasiswa semata akan tetapi juga bagi para dosen pengampu mata kuliah Bahasa Inggris Hospitality. Proses pembelajaran bahasa Inggris yang dilaksanakan secara maksimal diharapkan menghasilkan lulusan yang dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Maka dari itulah penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi yang sifatnya menyeluruh, menganalisis, dan menilai terkait dengan proses pembelajaran, bahan ajar, metode pengajaran, dosen pengampu, dan teknik evaluasi yang digunakan. Atas dasar inilah dilaksanakan penelitian tentang Persepsi mahasiswa STP Mataram Program Studi Diploma Tiga Perhotelan pada pembelajaran bahasa Inggris Hospitality.

### **Konsep Pembelajaran**

Pembelajaran berasal dari kata dasar “*belajar*” yang berarti sebuah proses, perbuatan sehingga orang atau siswa belajar dan memperoleh ilmu pengetahuan. Jadi kata pembelajaran adalah suatu proses belajar mengajar (PBM) yang merupakan keterpaduan antar kegiatan guru sebagai pengajar dan kegiatan siswa sebagai pelajar sehingga terjadi

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



saling interaksi keduanya dalam situasi instruksional yang bersifat pengajaran.

Ditinjau dari makna dan konsep pembelajaran tersebut, maka model pembelajaran merupakan sebuah model proses belajar mengajar yang meliputi pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan guru dalam kelas sehingga siswa mampu memahami materi yang diajarkan. Dalam kaitan dengan konsep pembelajaran tersebut, perlu ikemukakan mengenai konsep atau definisi pendekatan, metode, dan teknik. Oleh karena itu, agar proses belajar mengajar di dalam kelas berjalan dengan baik, maka diperlukan sebuah strategi pembelajaran yang secara teknis menguraikan langkah-langkah belajar secara teratur. Sejalan dengan konsep tersebut Dick and Carey (1978:162) mengatakan bahwa strategi pembelajaran (*instructional strategy*) menguraikan komponen umum mengenai separangkat materi dan prosedur yang digunakan dalam menyampaikan materi untuk mendapatkan hasil belajar siswa.

### **Evaluasi Pembelajaran**

Evaluasi pembelajaran adalah salah satu bagian yang penting dalam proses belajar dan pembelajaran. Evaluasi pembelajaran dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh keberhasilan proses pembelajaran. Didalam melakukan evaluasi pembelajaran banyak yang harus kita perhatikan seperti jenis evaluasi, tujuan evaluasi, metode evaluasi, dan lain-lain. Dengan adanya evaluasi akan diketahui seberapa jauh hasil dari pembelajaran yang telah dilakukan sekaligus laporan kepada orang tua siswa mengenai keberhasilan di sekolah. Dengan begitu diharapkan para guru dapat meningkatkan kualitas pengajaran dan bagi siswa dapat meningkatkan belajar.

Pengertian evaluasi pembelajaran adalah proses untuk menentukan nilai pembelajaran yang dilaksanakan, dengan melalui kegiatan penilaian dan/atau pengukuran belajar dan pembelajaran. Sedangkan pengertian pengukuran dalam kegiatan pembelajaran adalah proses membandingkan tingkat keberhasilan belajar

dan pembelajaran dengan ukuran keberhasilan yang telah ditentukan secara kuantitatif. Dengan demikian, evaluasi pembelajaran menjadi hal penting dengan tujuan untuk melihat dan mengetahui proses yang terjadi dalam proses pembelajaran. Evaluasi proses pembelajaran yaitu mencakup kesesuaian antara proses pembelajaran dengan rencana pembelajaran yang telah dirancang. Sedangkan bentuk soal evaluasi meliputi: ranah kognitif (Pertanyaan lisan, tes objektif, soal uraian, soal terbuka), ranah afektif (Minat dan sikap), dan ranah psikomotor (Tes tertulis, Tes identifikasi, Tes simulasi, dan Tes contoh kerja).

### **Hakikat Kompetensi Mengajar**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kompetensi berarti "*kewenangan, kekuasaan untuk menentukan dalam merumuskan sesuatu*". Sedangkan Usman menyatakan bahwa: "*kompetensi berarti suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualitatif maupun yang kuantitatif*". Selanjutnya Piet dan Alaida Sahertian, kompetensi merupakan "*kemampuan melaksanakan sesuatu yang diperoleh melalui pendidikan dan latihan yang bersifat kognitif, afektif dan performance. Mendiknas juga merumuskan kompetensi dalam sebuah keputusannya No. 045/U/2002 bahwa kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggung jawab, yang dimiliki oleh seseorang sebagai syarat kemampuan untuk mengerjakan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu*".

Menurut pengertian tersebut seorang dikatakan kompeten jika seseorang memiliki kemampuan dalam mengembangkan pengetahuan yang telah seseorang peroleh melalui pendidikan dan latihan serta mampu menjawab tantangan yang datang dari luar dirinya. Sumber daya yang ada pada dirinya tersebut dipergunakan untuk mengembangkan sumber daya pribadi yang lain.

Kompetensi mengajar juga merupakan "Kemampuan dasar yang dapat mengimplikasikan apa yang seharusnya



dilakukan seorang guru dalam melaksanakan tugasnya”. Itu artinya bahwa kompetensi mengajar adalah kemampuan yang harus dimiliki seorang guru dalam menyampaikan materi pelajaran kepada anak didik yang semua itu merupakan suatu hal yang menggambarkan kualifikasi ataupun kemampuan seorang guru, baik secara kuantitatif serta kualitatif yang diberikan guru yang bersangkutan. Pengembangan kompetensi keguruan bertolak dari pengembangan kompetensi dasar, yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional.

### **Pendekatan Pembelajaran Bahasa Inggris Pariwisata**

Hal yang penting dari kompetensi komunikatif adalah ketepatan (*appropriateness*) karena merupakan sebuah tuturan yang universal dalam kaitannya dengan kode-kode sosial sebuah guyub tutur yakni apa yang disebut dengan pemahaman bersama tentang hak dan kewajiban, kaidah interaksi, bentuk kewenangan, dan kesukaan. Sebagaimana biasa prinsip pembelajaran ini berguna untuk menangani tindakan kelas sehingga dosen berpeluang memfasilitasi tuturan mahasiswa agar mahasiswa berbicara dalam sebuah diskusi dapat membangun kompetensi komunikatifnya. Jadi, dalam kelas bahasa saling bertukar tutur dapat menyebabkan terjadinya pemahaman antara dosen dan mahasiswa secara kolaboratif, (Dashwood, 2005:2-3). Dengan demikian pendekatan komunikatif perlu dipahami oleh dosen bahasa Inggris agar dapat menyusun perencanaan pengajaran, melaksanakan penyajian materi pelajaran, mengevaluasi hasil belajar dan proses pembelajaran dengan baik (Dewi, 2003:23). Pendekatan komunikatif dipandang sebagai pendekatan yang unggul dalam pengajaran bahasa karena selalu mengutamakan pemakaian bahasa sesuai dengan fungsinya. Sedangkan pada tataran tujuannya pendekatan komunikatif semata-mata membentuk kemampuan berkomunikasi aktif mahasiswa melalui penggunaan bentuk-

bentuk tuturan sesuai dengan fungsi-fungsi bahasa dalam proses pemahaman maupun penggunaan. Sedangkan Nunn (2005) menyatakan bahwa kompetensi komunikatif lebih menekankan pada ketepatan penggunaan kode-kode sosial sebuah guyub tutur yakni apa yang disebut dengan pemahaman bersama tentang hak dan kewajiban, kaidah interaksi, bentuk kewenangan, dan kesukaan.

### **Persepsi**

Secara etimologi, persepsi berasal dari kata *Perception* (Inggris), bahasa Latin *Percipare* yang artinya menerima atau mengambil (Sobur, 2003:445). Sedangkan dalam Kamus Lengkap Psikologi, persepsi diartikan sebagai: (1) proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian objektif dengan bantuan indera, (2) kesadaran dari proses-proses organis, (3) (*Titchener*) satu kelompok penginderaan dengan penambahan arti-arti yang berasal dari pengalaman di masa lalu, (4) variabel yang menghalangi atau ikut campur tangan, berasal dari kemampuan organisasi untuk melakukan pembedaan diantara perangsang-perangsang, (5) kesadaran intuitif mengenai kebenaran langsung atau keyakinan yang serta merta mengenai sesuatu. Lain halnya dengan Leavit (Sobur, 2003:445), kata persepsi diartikan sebagai penglihatan, bagaimana seseorang melihat sesuatu, bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Pada bagian lain, Desiderato (dalam Rakhmat, 1996:51) mendefinisikan persepsi sebagai pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli indrawi (*sensory stimuli*).

### **Hakikat Persepsi**

Manusia dalam kehidupannya selalu bersentuhan dengan berbagai macam benda, peristiwa, baik yang nyata (*material*) maupun tidak nyata (*immaterial*) misalnya: emosi, perhatian, cinta dan sebagainya sebagai objek yang dapat dilihat, dirasakan, diamati oleh panca inderanya. Dari proses penginderaan

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



.....  
itulah kemudian manusia memberikan arti, penilaian maupun kesan dan inilah yang disebut persepsi.

Proses terjadinya persepsi menurut Davidoff yang dikutip Walgito didahului oleh proses penginderaan oleh individu yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya. Namun proses itu tidak berhenti sampai disitu saja melainkan stimulus itu diteruskan ke pusat susunan syaraf yaitu otak, dan terjadilah proses psikologis, sehingga individu menyadari apa yang dilihat dan apa yang didengar. Seseorang yang telah memiliki persepsi akan melakukan suatu tindakan sesuai dengan kesadaran yang timbul dalam dirinya dan persepsi ini selalu mempunyai hubungan dengan situasi.

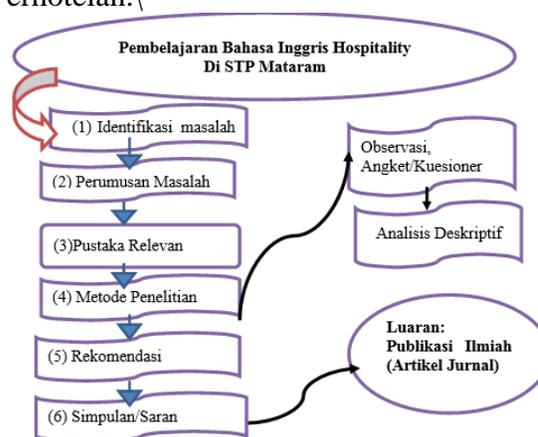
Hubungan tersebut tidak sama pada setiap orang tergantung penerimaan perceptual dan lingkungan yang ada sehingga persepsi harus dipahami sebagai suatu proses, artinya tidak dapat dimiliki hanya dapat dialami dalam aktivitasnya yang menyebabkan persepsi selalu potensial untuk berubah-ubah. Pendapat Slameto memperkuat pendapat bahwa persepsi bersifat relatif dan tidak absolut, artinya persepsi merupakan tatanan yang dapat dipengaruhi oleh harapan atau keinginan seseorang atau masyarakat.

Selain organ fisik indera, pembentukan persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, diantaranya perhatian dan pengalaman yang lampau banyaknya pengalaman menunjang persepsi anak didik yang dapat mempengaruhi hasil belajarnya. Sehingga persepsi seseorang terhadap sesuatu objek berbeda satu sama lain berdasarkan pengalaman yang diterimanya. Dari teori dan uraian persepsi diatas dapat dikatakan bahwa hakikat persepsi adalah proses seseorang untuk mengetahui hal-hal yang ada disekitarnya atau lingkungannya melalui panca inderanya yang dipengaruhi pengalamannya sehingga sadar akan apa yang telah diamati yang akhirnya berpengaruh terhadap sikap dan perilakunya.

## METODE PENELITIAN

### Rancangan Model Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif, sebagaimana dapat dilihat pada diagram di bawah ini, data kualitatif tersebut diperoleh melalui observasi, dan jurnal kegiatan pembelajaran. Data kuantitatif diperoleh dari hasil kuesioner/angket yang telah disediakan terkait persepsi Mahasiswa terkait pembelajaran Bahasa Inggris Hospitality. Berikut ini adalah rancang alur penelitian bahasa Inggris Hospitality terkait Persepsi mahasiswa STP Mataram Program Studi Perhotelan.



### Subjek Penelitian

Arikunto (2006: 134) menyatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semua. Namun jika jumlahnya kurang dari 100 orang maka penentuan subjek penelitian didasarkan pada perhitungan persentase yaitu 10% - 15% atau 20% - 25%. Sehingga peneliti mengambil 10% dari jumlah 252 mahasiswa aktif sehingga jumlah mahasiswa yang dijadikan responden berjumlah 25 orang.

### Teknik Pengumpulan Data

Berikut adalah langkah-langkah pengumpulan data:

- Observasi, yaitu pengambilan data dengan cara pengamatan langsung dan pencatatan fenomena-fenomena yang tampak pada 25 orang mahasiswa Prodi Perhotelan.



- b) Kuesioner/angket, dengan daftar pertanyaan terkait persepsi mahasiswa pada proses pembelajaran Bahasa Inggris Hospitality.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis deskriptif kualitatif digunakan peneliti untuk menganalisis data terkait persepsi mahasiswa pada pembelajaran bahasa Inggris hospitality. Data hasil angket yang terkumpul kemudian dihitung persentasenya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

P = Persentase jawaban

F = Frekwensi

N = Jumlah total responden

Kemudian skala, persentase dan deskripsi angket yang digunakan adalah sebagai berikut:

Skala	Persentase	Deskripsi
Setuju	100%-81%	Sangat baik
Tidak Setuju	61%-80%	Baik
Tidak berpendapat	41%-60%	Buruk

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Mahasiswa terhadap proses Pembelajaran Bahasa Inggris Hospitality Program Studi Diploma Tiga Perhotelan. Profil Mahasiswa yang dijadikan responden dalam penelitian terlihat pada table berikut ini.

**Tabel 1:** Profil Reponden penelitian berdasarkan jenis kelamin, semester dan kelas.

Respondent	Jenis Kelamin	Semester	Kelas
1	P	IV	E
2	P	IV	E
3	L	IV	E
4	L	IV	E
5	P	IV	E
6	P	IV	D
7	P	IV	D
8	P	IV	D
9	L	IV	D
10	L	IV	D
11	L	IV	C
12	L	IV	C
13	L	IV	C
14	L	IV	C
15	L	IV	C
16	P	IV	B
17	L	IV	B
18	P	IV	B
19	P	IV	B
20	L	IV	B
21	L	IV	A
22	P	IV	A
23	L	IV	A
24	L	IV	A
25	P	IV	A

Setelah profil responden diuraikan seperti pada table 1 di atas, peneliti kemudian menganalisis persepsi mahasiswa dengan merujuk pada pertanyaan terkait persepsi yang telah disediakan, sebagai berikut:

**Tabel 2:** Mahasiswa menyadari sepenuhnya tentang tujuan dan arah pembelajaran Mata Kuliah Bahasa Inggris Hospitality.

	Frekwensi	Persentase %	Persentase valid	Persentase kumulatif
Setuju	19	76	76	76
Tidak Berpendapat	4	16	16	92
Tidak Setuju	2	8	8	100
Total	25	100	100	

Dari tabel di atas didapati bahwa mayoritas mahasiswa STP Mataram menyadari sepenuhnya tentang tujuan dan arah pembelajaran bahasa Inggris Hospitality dengan difokuskan pada keterampilan berbahasa yaitu: mendengar, berbicara, membaca dan menulis. Dengan titik tekan pembelajaran bahasa Inggris Hospitality yaitu pada practical English conversation yang didesain khusus untuk pelayan jasa pariwisata (Hotel, restoran, rumah makan, café, dll). Adapun bentuk pemahaman mahasiswa tentang tujuan dan arah pembelajaran bahasa Inggris di STP Mataram dari respons mahasiswa terhadap angket yang diberikan menunjukkan bahwa 19 orang atau sekitar 76% menyatakan setuju bahwasanya mereka memahami dan menyadari tentang tujuan dan arah pembelajaran bahasa Inggris di STP Mataram, namun pada bagian lain 4 orang atau 16% menyatakan tidak berpendapat dan 2 orang atau sekitar 8% menyatakan tidak setuju. Ketika peneliti menganalisa maka dapat digeneralisir bahwa pernyataan setuju lebih dominan atau menjadi mayoritas dimana hasilnya menyatakan bahwa mahasiswa menyadari sepenuhnya arah dan tujuan pembelajaran bahasa Inggris.

**Tabel 3:** Persepsi mahasiswa terhadap pernyataan bahwa tujuan pembelajaran sudah terarah dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh mahasiswa



	Frekwensi	Persentase	Presentase valid	Persentase kumulatif
Setuju	21	84	84	84
Tidak Berpendapat	2	8	8	92
Tidak Setuju	2	8	8	100
Total	25	100	100	

Dari table di atas didapati bahwa sebanyak 21 orang mahasiswa atau sekitar 84% menyatakan bahwa pembelajaran bahasa Inggris sudah terarah dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh mahasiswa. Pemahaman tentang tujuan pembelajaran bahasa Inggris di STP Mataram telah disosialisasikan kepada mahasiswa sejak awal perkuliahan dimana bahasa Inggris sangat penting bagi seorang pekerja pariwisata khususnya di hotel dan restoran. Namun ada 2 orang mahasiswa atau sekitar 8% menjawab tidak berpendapat dan 2 orang mahasiswa atau sekitar 8% juga tidak setuju. Peneliti kemudian menganalisa bahwa jawaban/tanggapan beragam terhadap item pertanyaan ini disebabkan karena masing-masing mahasiswa memiliki pandangan yang berbeda tentang bahasa Inggris.

**Tabel 4:** Persepsi mahasiswa terhadap pernyataan bahwa **tujuan pembelajaran** disiapkan untuk menjawab tuntutan *stakeholders/users* di dunia kerja.

	Frekwensi	Persentase	Presentase valid	Persentase kumulatif
Setuju	20	80	80	80
Tidak Berpendapat	3	12	12	92
Tidak Setuju	2	8	8	100
Total	25	100	100	

Dari tabel 4 di atas didapati bahwa sebanyak 20 orang mahasiswa atau sekitar 80% mahasiswa setuju dengan pernyataan yang menyatakan bahwa tujuan pembelajaran Bahasa Inggris hospitality disiapkan untuk menjawab tantangan lulusan di lapangan kerja nanti, karena memang kurikulum STP Mataram didesain khusus dengan pola terintegrasi dengan tuntutan dunia kerja yaitu hotel, restoran, rumah makan dan jasa pelayanan pariwisata lainnya. Tujuan pembelajaran yaitu: memungkinkan mahasiswa untuk bekerja secara efektif dan percaya diri dalam menyampaikan

informasi tentang pelayanan di restoran dan di perhotelan secara umum, memungkinkan mahasiswa untuk belajar bahasa Inggris mandiri, dan memungkinkan mahasiswa untuk mengubah dan meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris untuk pengembangan karir dikemudian hari.

**Tabel 5:** Persepsi mahasiswa terhadap pernyataan bahwa **metode pembelajaran (role playing)** membantu capaian pembelajaran.

	Frekwensi	Persentase	Presentase valid	Persentase kumulatif
Setuju	19	76	76	76
Tidak Berpendapat	6	24	24	100
Tidak Setuju	0	0	0	100
Total	25	100	100	

Dalam pembelajaran Bahasa Inggris, dosen pengampu mata Kuliah menerapkan pola berbasis bertukar peran (*role playing*) dengan pola pembelajaran “*Attractive, Active, Interactive, dan Communicative*”. Metode bertukar peran dilakukan dengan tujuan untuk memperbaiki kemampuan berbicara mahasiswa “*oral performace*” dan untuk memungkinkan mahasiswa berbicara secara tepat (*accurately*), lancar (*fluently*), penuh percaya diri (*confidently*).

Merujuk pada table 5 di atas, didapati bahwa sebanyak 19 orang mahasiswa atau sekitar 76% menyatakan bahwa pembelajaran Bahasa Inggris dengan metode bertukar peran (*role-playing*) menghafal percakapan praktis terstruktur dari buku teks yang telah ditentukan mendapatkan respons positif dari mahasiswa. Sedangkan, jumlah 6 orang mahasiswa atau 24% tidak berpendapat. Namun demikian, hasil analisis dapat digeneralisir bahwa respond positif terjadi pada pernyataan bahwa metode pembelajaran (*role playing*) mendorong mahasiswa untuk mencapai tujuan pembelajaran.

**Tabel 6:** Persepsi mahasiswa terhadap pernyataan bahwa materi pembelajaran mudah dipahami dan sesuai dengan harapan dunia kerja.



	Frekwensi	Persentase	Presentase valid	Persentase kumulatif
Setuju	20	80	80	80
Tidak Berpendapat	5	20	20	100
Tidak Setuju	0	0	0	100
Total	25	100	100	

Dari table di atas didapati bahwa 20 orang mahasiswa atau sekitar 80% setuju ketika dinyatakan bahwa materi yang diajarkan di matakuliah Bahasa Inggris Hospitality sesuai dengan realita dan harapan mahasiswa. Pernyataan ini berangkat dari penggunaan buku *English For Profesional Waiters dan English for Profesional Hotel Accomodations*. Buku ini sifatnya praktis dan tematik yang dibagi kedalam bentuk bahan percakapan, bahan bacaan yang didesain dengan judul-judul yang selaras dengan harapan dunia kerja. Secara tidak langsung bahasa yang digunakan dipraktikkan oleh mahasiswa baik antara sesama mahasiswa maupun antara mahasiswa dengan dosen yang mengajar. Materi-materi ini menjadi motivasi tersendiri bagi mahasiswa untuk berani berbicara sesuai dengan tema yang dipelajari. Sedangkan 5 orang mahasiswa atau sekitar 20% tidak menyatakan pendapat dengan mengatakan bahwa materi yang diajarkan di Mata Kuliah Bahasa Inggris Hospitality dengan realita bahasa harian mahasiswa. Namun dari hasil analisis menunjukkan bahwa dominan tanggapan positif mahasiswa terhadap penggunaan buku *English for Profesional Waiters dan English for Profesional Hotel Accomodations* yang bersifat praktis dan tematik dengan desain percakapan khusus membantu kemampuan berbicara mahasiswa.

**Tabel 7:** Persepsi mahasiswa terhadap pernyataan bahwa pembelajaran bahasa Inggris telah diajarkan secara sistematis dan mudah dipahami.

	Frekwensi	Persentase	Presentase valid	Persentase kumulatif
Setuju	20	80	80	80
Tidak Berpendapat	5	20	20	100
Tidak Setuju	0	0	100	100
Total	25	100	100	

Dari table di atas didapati data bahwa 20 orang mahasiswa atau sekitar 80% mahasiswa setuju dengan pernyataan yang menyatakan bahwa pengajaran pengampu Mata Kuliah Bahasa Inggris Hospitality di STP Mataram telah diajarkan secara sistematis.

Menurut analisa peneliti pernyataan mahasiswa ini dilatarbelakangi oleh sistem perkuliahan yang didesain sedemikian rupa dengan menggunakan metode dan alat bantu yang sesuai dengan bahan ajar yang diajarkan. Sistem perkuliahan di STP Mataram mencoba untuk menyeimbangkan antara hak dan kewajiban yang harus dijalankan secara seimbang antara dosen dan mahasiswa. Sebagai contoh pembelajaran bahasa Inggris terjadwal dengan baik untuk tiap-tiap tatap muka. Penerapan sistem ini memberikan dampak yang signifikan terhadap kemampuan berbahasa Inggris mahasiswa. Sementara 5 orang mahasiswa atau sekitar 20% berpendapat bahwa pembelajaran bahasa Inggris di STP Mataram belum dilaksanakan secara sistematis dimana dosen pengampu mata kuliah kadang-kadang datang ke kelas tidak tepat waktu.

**Tabel 8:** Persepsi mahasiswa terhadap pernyataan bahwa dosen mengajar sesuai dengan Satuan Acuan Perkuliahan yang sudah ditetapkan diawal perkuliahan

	Frekwensi	Persentase	Presentase valid	Persentase kumulatif
Setuju	18	72	72	72
Tidak Berpendapat	7	28	28	100
Tidak Setuju	0	0	0	0
Total	25	100	100	

Dari table di atas didapati data bahwa 18 orang mahasiswa atau sekitar 72% mahasiswa merupakan jumlah mayoritas menyatakan setuju dengan pernyataan yang menyatakan bahwa dosen pengampu Mata Kuliah Bahasa Inggris Hospitality mengajar sesuai dengan Satuan Acuan Perkuliahan yang sudah ditetapkan diawal perkuliahan. Pernyataan ini sejalan dengan tuntutan perkuliahan di STP Mataram karena dosen sebelum mengajar harus merevisi SAP dari matakuliah yang diajarkan dan mensosialisasikan materi yang akan diajarkan kepada mahasiswa



yang diajar. Sedangkan 7 orang mahasiswa atau sekitar 28% mahasiswa tidak menyatakan pendapatnya. Namun, ketika digeneralisir pada item pertanyaan ini menunjukkan bahwa ada mayoritas mahasiswa memberikan tanggapan yang positif.

**Tabel 9:** Persepsi mahasiswa terhadap pernyataan bahwa dosen pengampu mata Kuliah bahasa Inggris sangat dekat/akrap dengan mahasiswa.

	Frekwensi	Persentase	Presentase valid	Persentase kumulatif
Setuju	20	80	80	80
Tidak Berpendapat	5	20	20	100
Tidak Setuju	0	0	0	
Total	25	100	100	

Dari table di atas didapati data bahwa 20 orang mahasiswa atau sekitar 80% menyatakan setuju ketika ditanyakan bahwa apakah dosen pengampu Mata Kuliah Bahasa Inggris Hospitality dekat dan akrap dengan mahasiswa yang diajar. Pernyataan ini sejalan dengan konsep/motto pelayanan dan pembelajaran yang dikembangkan di STP Mataram dengan akronim (**FRESH: Friendly, Responsive, Emphaty, Skillful dan Helpful**) kekeluargaan menjadi sebuah keharusan yang dikembangkan oleh civitas akademika STP Mataram, baik mahasiswa dengan mahasiswa maupun antara dosen dan mahasiswa. Sedangkan 5 orang mahasiswa atau sekitar 20% tidak menyatakan pendapatnya. Hal ini bisa disebabkan oleh dosen itu sendiri atau bisa jadi adanya perasaan sungkan mahasiswa untuk dekat dengan dosen baik dalam proses pembelajaran atau di luar proses pembelajaran.

**Tabel 10:** Persepsi mahasiswa terhadap pernyataan bahwa dosen pengampu Mata Kuliah Bahasa Inggris mengajar sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

	Frekwensi	Persentase	Presentase valid	Persentase kumulatif
Setuju	20	80	80	80
Tidak Berpendapat	3	12	12	92
Tidak Setuju	2	8	8	100
Total	25	100	100	

Dari table di atas didapati data bahwa 20 orang mahasiswa atau sekitar 80% mahasiswa menyatakan setuju dengan pernyataan yang menyatakan bahwa dosen pengampu mata Kuliah bahasa Inggris datang mengajar sesuai dengan jadwal dan waktu yang ditentukan. Ketika di

cross-check dengan daftar kehadiran dosen pada program studi ditemukan bahwa memang benar dosen Bahasa Inggris mengajar sesuai jadwal yang ditentukan. Tingkat kehadiran dosen mengajar di STP Mataram sangat tinggi disebabkan karena kebijakan lembaga untuk memberikan penghargaan terhadap kehadiran dosen mengajar sangat tinggi. Sementara 3 orang mahasiswa atau sekitar 12% tidak menyatakan pendapatnya dan 2 orang mahasiswa atau sekitar 8% tidak setuju. Meskipun peneliti menemukan jawaban beragam dari mahasiswa, namun peneliti mendapatkan jawaban mayoritas sebagai respons positif terhadap item pertanyaan ini. Pada bagian ini peneliti tidak melakukan wawancara mendalam terhadap jawaban “tidak berpendapat dan tidak setuju” dari mahasiswa.

**Tabel 11:** Persepsi mahasiswa terhadap pernyataan bahwa dosen mata Pengampu Mata Kuliah memberikan tugas mandiri sesuai dengan tujuan pembelajaran.

	Frekwensi	Persentase	Presentase valid	Persentase kumulatif
Setuju	22	88	88	88
Tidak Berpendapat	3	12	12	100
Tidak Setuju	0	0	0	100
Total	25	100	100	

Penugasan mandiri diberikan kepada mahasiswa berupa “*Recorded Video Conversation*” yaitu ditugaskan kepada mahasiswa melakukan video rekaman percakapan dengan wisatawan asing di tempat-tempat destinasi di Lombok. Tugas ini tujuannya yaitu untuk mengantar mahasiswa memahami 4 keterampilan berbahasa, mengembangkan pengetahuan, keterampilan pemahaman yang dibutuhkan oleh pekerja industry jasa perhotelan dan restoran, dan mewujudkan ketepatan, kelancaran, percaya diri mahasiswa dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris dalam percakapan sehari-hari.

Dari tabel 11 di atas didapati data bahwa 22 orang mahasiswa atau sekitar 88% setuju dengan pernyataan yang menyatakan bahwa dosen MK bahasa Inggris Hospitality memantau dan memberikan penilaian terhadap tugas yang diberikan.



Merujuk hasil analisis peneliti, didapati bahwa mayoritas responden memberikan respons positif terhadap materi penugasan mandiri yang diberikan disebabkan karena tugas yang diberikan dapat mengubah kemampuan berkomunikasi lisan mahasiswa.

**Tabel 12:** Persepsi mahasiswa terhadap pernyataan bahwa dosen Pengampu Mata Kuliah memberikan penilaian sesuai dengan standar kemampuan mahasiswa yang bersangkutan.

	Frekwensi	Persentase	Presentase valid	Persentase kumulatif
Setuju	20	80	80	80
Tidak Berpendapat	5	20	20	100
Tidak Setuju	0	0	0	
Total	25	100	100	

Dari tabel 12 di atas didapati data bahwa 20 orang mahasiswa atau sekitar 80% menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa dosen pengampu Mata Kuliah Bahasa Inggris Hospitality memberikan penilaian sesuai dengan standar kemampuan mahasiswa yang bersangkutan. Menurut analisa peneliti persepsi ini sangat erat kaitannya dengan pernyataan sebelumnya dimana dengan menilai mahasiswa secara objektif lewat akumulasi penilaian per pertemuan akan mendapatkan penilaian yang adil dan lebih dekat kepada kenyataan yang sebenarnya dan sesuai dengan kemampuan mereka. Namun ada 5 orang mahasiswa atau sekitar 20% tidak memberikan pendapat. Tentu saja, untuk bagian ini, peneliti belum melakukan pendalaman terhadap respons 5 orang mahasiswa tersebut.

### Rekomendasi Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data, peneliti mendapatkan beberapa catatan penting berupa rekomendasi yaitu:

(1) Dosen pengampu mata Kuliah Bahasa Inggris diharapkan diberikan waktu untuk mengup-date/membarui pengetahuan dan pemahaman tentang perhotelan melalui program dosen magang di industry. Hal ini penting dilakukan untuk menyelaraskan

dan mensinkronisasi materi-materi yang disampaikan kepada mahasiswa.

- (2) Dosen pengampu mata kuliah bahasa Inggris diharapkan membentuk group sharing information/message melalui media social berupa facebook dan Whatsapp (WA). Hal ini penting dilakukan untuk melatih kemampuan berkomunikasi via tulisan (*writing skill*) mahasiswa dan tentu saja berpengaruh pada perbaikan penggunaan tata bahasa (*grammar*) dalam berkomunikasi.
- (3) Penugasan mandiri harus dilakukan secara intensif dan terjadwal. Tugas mandiri berupa rekaman percakapan bahasa Inggris dengan orang asing diberikan sekurang-kurangnya satu kali dalam sebulan. Untuk penugasan mandiri banyak mahasiswa memberikan respons positif karena mereka telah merasakan manfaatnya.
- (4) Dalam proses pembelajaran dosen pengampu diharapkan selalu memperhatikan pola pembelajaran "*Fun English Learning*" dimana interaksi dan komunikasi yang harmonis terbagun antara dosen dan mahasiswa sehingga mahasiswa termotivasi untuk mengubah pola pikir (*mind set*) tentang bahasa Inggris.

### PENUTUP

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini ditemukan bahwa dalam mayoritas atau dominansi pernyataan "**SETUJU**" dengan range persentase 100-81% (sangat baik) untuk tiap-tiap item pertanyaan tentang "Persepsi" mahasiswa STP Mataram terkait pembelajaran Bahasa Inggris Hospitality. Rumusan simpulan sebagai berikut:

- 1) **Materi atau bahan ajar**, merujuk pada buku praktis *English for Waiters dan English for Professional Hotel Accommodations* telah disinkronisasikan dengan tuntutan dunia kerja.



- 2) **Metode pembelajaran** yang digunakan telah sesuai dengan standar pembelajaran seperti telah tersedianya Silabus dan Kontrak Perkuliahan.
  - 3) **Dosen pengampu** mata kuliah bahasa Inggris Hospitality sesuai dengan standar yang disyaratkan yaitu telah memiliki sertifikat dosen profesional dengan didukung oleh respon positif dari mahasiswa terhadap model pembelajaran yang telah diterapkan.
  - 4) **Evaluasi.** Evaluasi pembelajaran bahasa Inggris Hospitality dilakukan secara objektif oleh para dosen pengampu mata kuliah. Hal ini juga ditunjukkan dengan adanya respons positif mahasiswa.
- [5] Harsono, B. 2006. *The Introduction to The Newest International System*. Jakarta: Oxford Course Indonesia.
  - [6] Satria Anpan Sejati. 2013. *Belajar dan Pembelajaran tahun akademik 2013/2014*. STKIP PGRI Pacitan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris.
  - [7] Sirin Nunn. R. 2005. "Competence and Teaching English as An International Language" Volume 7: *ASIAN EFL Journal*.
  - [8] Widiputera, 2014. *Model-Model Pembelajaran Bahasa Inggris Yang Inovatif Untuk Anak Usia Dini*. Puslitjaknov, Balitbang,

#### Saran

- 1) Pihak lembaga harus memperhatikan kelengkapan fasilitas pembelajaran bahasa Inggris berupa Lab. Bahasa yang sesuai harapan para pembelajar.
- 2) Para dosen mata kuliah core-pariwisata (*Front Office, F&B service, Product, Housekeeping*) diharapkan menggunakan bahasa Inggris dalam pembelajaran dalam perkuliahan.
- 3) Perlunya adanya program pelatihan bahasa Inggris bagi para dosen di lingkungan kampus STP Mataram.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- [2] Dashwood, A. 2005. "Alternatives to Questioning: Teacher Role in Classroom Discussion" Volume 7: *ASIAN Journal*.
- [3] Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- [4] Faisal Hendra, Nur Hizbullah, Hasil penelitian: Persepsi Mahasiswa Universitas Al Azhar Indonesia terhadap Mata Kuliah Umum Bahasa Arab di Universitas Al Azhar Indonesia, UAI 2010