



ANALISIS KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS MAHASISWA PARIWISATA ITB STIKOM AMBON DALAM KONTEKS INDUSTRI PERHOTELAN

Sepsy Caroline Theresya

Institut Teknologi dan Bisnis Stikom Ambon

Email: carolinetheresya@gmail.com

Article Info

Article history:

Received: 25/09/2025

Revised: 1/10/2025

Accepted: 10/10/2025

Published: 15/10/2025

Keywords:

kemampuan bahasa Inggris, kualitatif deskriptif, pariwisata, industri perhotelan, ESP, kecemasan berbahasa

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kemampuan Bahasa Inggris mahasiswa Program Studi Pariwisata ITB STIKOM Ambon dalam konteks kebutuhan industri perhotelan. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi mahasiswa dalam mengembangkan kemampuan komunikasi berbahasa Inggris untuk keperluan profesional di bidang hospitality. Informan penelitian berjumlah dua belas orang, terdiri dari delapan mahasiswa aktif semester V dan VII, serta satu supervisor dari hotel berbintang di Kota Ambon. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (in-depth interview), observasi partisipatif di kelas dan lingkungan kampus, serta studi dokumentasi terhadap dokumen kurikulum dan portofolio pembelajaran mahasiswa. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) dengan tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian mengungkapkan tiga tema utama: (1) ketimpangan yang signifikan antara kemampuan bahasa Inggris reseptif dan produktif mahasiswa, dengan keterampilan berbicara menjadi hambatan terbesar; (2) dominasi kecemasan berbahasa (language anxiety) sebagai faktor psikologis yang menghambat praktik komunikasi nyata; serta (3) minimnya ruang ekologis berbahasa Inggris di lingkungan kampus dan kehidupan sosial mahasiswa. Penelitian ini merekomendasikan transformasi pendekatan pembelajaran menuju model English for Specific Purposes (ESP) berbasis hospitality, penguatan komunitas praktik berbahasa, dan kolaborasi institusional yang lebih intensif dengan industri perhotelan lokal.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor pariwisata di Provinsi Maluku dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan pergerakan yang semakin positif. Kekayaan alam bahari yang tiada tara, keunikan budaya lokal yang beragam, serta meningkatnya konektivitas transportasi udara dan laut menjadikan Maluku sebagai salah satu destinasi wisata unggulan kawasan Indonesia Timur yang terus dipromosikan secara aktif dalam agenda nasional. Merespons pertumbuhan ini, sektor perhotelan di Kota Ambon dan kabupaten-kabupaten sekitarnya mengalami ekspansi yang cukup pesat, ditandai dengan bertambahnya jumlah hotel berbintang, resort, dan akomodasi berkualitas yang menasar segmen wisatawan mancanegara.

Dalam konteks ini, kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris bukan sekadar nilai lebih yang membedakan satu calon

karyawan dari yang lain—melainkan telah berkembang menjadi kompetensi dasar yang mutlak dituntut oleh industri. Hotel-hotel berbintang tiga hingga lima di Ambon secara eksplisit mencantumkan kemampuan bahasa Inggris aktif sebagai syarat perekrutan, terutama untuk posisi-posisi yang berinteraksi langsung dengan tamu mancanegara seperti front office agent, concierge, food and beverage attendant, dan guest relations officer.

Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Ambon (ITB STIKOM Ambon), sebagai satu-satunya perguruan tinggi di Kota Ambon yang memiliki Program Studi Pariwisata terakreditasi, menyanggung tanggung jawab strategis dalam menyiapkan tenaga profesional pariwisata yang kompeten. Penelitian ini hadir dengan sebuah keyakinan epistemologis: bahwa untuk memahami akar permasalahan kemampuan bahasa Inggris mahasiswa Pariwisata secara

komprehensif, kita perlu melampaui angka-angka tes dan menelusuri pengalaman hidup, persepsi, dan makna yang dikonstruksi oleh mahasiswa sendiri dalam perjalanan belajar bahasa Inggris mereka. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih justru karena kemampuannya untuk menangkap kompleksitas dan kontekstualitas fenomena yang tidak dapat direduksi menjadi skor atau statistik.

Penelitian terdahulu yang relevan antara lain studi Widiati dan Cahyono (2006) yang mengeksplorasi pengajaran bahasa Inggris dalam konteks Indonesian, Leong dan Ahmadi (2017) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keterampilan speaking mahasiswa EFL, serta Nurhayati (2021) tentang kebutuhan ESP di perguruan tinggi pariwisata Indonesia. Namun, kajian yang secara khusus menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali kondisi kemampuan bahasa Inggris mahasiswa Pariwisata dalam konteks sosiobudaya Indonesia Timur, khususnya Ambon, masih sangat langka.

Penelitian ini dirumuskan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut: (1) Bagaimana gambaran kemampuan Bahasa Inggris mahasiswa Pariwisata ITB STIKOM Ambon sebagaimana diungkapkan melalui pengalaman dan persepsi mereka sendiri? (2) Faktor-faktor apa yang secara nyata menghambat dan mendorong perkembangan kemampuan Bahasa Inggris mahasiswa? (3) Bagaimana pandangan praktisi industri tentang kesiapan komunikatif bahasa Inggris mahasiswa? dan (4) Rekomendasi apa yang dapat dirumuskan berdasarkan perspektif berbagai pemangku kepentingan?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kompetensi Komunikatif dalam Konteks Bahasa Inggris untuk Pariwisata

Konsep kompetensi komunikatif (communicative competence) yang diperkenalkan Hymes (1972) dan kemudian dikembangkan oleh Canale dan Swain (1980) menjadi landasan teoritis utama dalam penelitian ini. Berbeda dengan kompetensi linguistik semata yang hanya menekankan penguasaan kaidah-kaidah tata bahasa, kompetensi komunikatif mencakup dimensi yang jauh lebih luas: kompetensi gramatikal, kompetensi sociolinguistik, kompetensi diskursif, dan kompetensi strategis. Dalam konteks industri hospitality, keempat dimensi ini bekerja secara sinergis dan tidak dapat dipisahkan.

Bachman (1990) memperluas konsepsi kompetensi komunikatif dengan menambahkan dimensi kompetensi pragmatik, yang mencakup kemampuan menggunakan bahasa secara tepat sesuai konteks sosial dan tujuan komunikatif. Dimensi ini sangat relevan dalam pekerjaan perhotelan, di mana seorang front office agent tidak cukup hanya mengetahui struktur kalimat yang gramatikal—ia juga harus mampu memilih register bahasa yang tepat,

menyampaikan empati melalui pilihan kata, dan mengelola muka (face) tamu dalam situasi yang berpotensi konflik.

Dalam konteks pembelajaran bahasa Inggris untuk pariwisata, Huhta et al. (2013) merumuskan konsep Language for Specific Purposes (LSP). Prinsip ini mengharuskan perancang program untuk terlebih dahulu memetakan genre-genre teks dan situasi komunikatif yang lazim ditemui dalam pekerjaan perhotelan—dari sambutan selamat datang, penjelasan fasilitas, penanganan permintaan khusus, hingga pengelolaan krisis dan keluhan tamu.

2.2 English for Specific Purposes (ESP) dan Pembelajaran Hospitality

English for Specific Purposes (ESP) merupakan pendekatan pembelajaran bahasa yang merupakan sebuah cara berpikir tentang tujuan dan cara belajar bahasa yang berpusat pada kebutuhan pelajar.

Dalam konteks pendidikan pariwisata, ESP hospitality memiliki karakteristik genre yang khas. Lockwood (2012) mengidentifikasi tiga domain utama komunikasi dalam industri hotel: komunikasi layanan tamu (guest service communication), komunikasi operasional antar staf (operational inter-staff communication), dan komunikasi manajerial (managerial communication). Ketiga domain ini memiliki register, kosakata khusus, dan konvensi diskursif yang berbeda-beda, dan semuanya perlu dicakup dalam kurikulum ESP hospitality yang komprehensif.

2.3 Kecemasan Berbahasa (Language Anxiety) dalam Pembelajaran Bahasa Inggris

Kecemasan berbahasa (language anxiety) merupakan salah satu faktor afektif yang paling banyak diteliti dalam konteks pembelajaran bahasa asing. Horwitz, Horwitz, dan Cope (1986) mendefinisikannya sebagai perasaan tidak nyaman, khawatir, dan ketegangan yang spesifik berhubungan dengan konteks pembelajaran bahasa asing.

MacIntyre dan Gardner (1994) lebih lanjut menunjukkan bahwa kecemasan berbahasa memiliki hubungan kausal negatif dengan kemampuan dan performa berbahasa—semakin tinggi tingkat kecemasan, semakin terhambat perkembangan kemampuan bahasa. Dalam konteks mahasiswa Indonesia yang belajar bahasa Inggris sebagai bahasa asing, penelitian Wahyuni (2014) menemukan bahwa kecemasan berkomunikasi secara lisan adalah komponen yang paling menonjol dan paling menghambat kemajuan berbahasa.

Young (1991) mengidentifikasi enam sumber utama kecemasan berbahasa yang relevan dalam setting kelas: keyakinan personal tentang pembelajaran bahasa, interaksi antara pelajar dan guru, prosedur dan kegiatan kelas, tes bahasa, karakteristik guru, dan keterbatasan waktu. Dalam konteks mahasiswa pariwisata yang akan memasuki dunia kerja, tekanan untuk mampu berkomunikasi

secara profesional menambahkan lapisan kecemasan yang lebih spesifik.

2.4 Ekologi Bahasa dan Lingkungan Belajar

Konsep ekologi bahasa (*language ecology*) yang diperkenalkan Haugen (1972) dan dikembangkan lebih lanjut oleh van Lier (2004) memberikan kerangka yang berguna untuk memahami hubungan antara pelajar bahasa dengan lingkungannya. Van Lier berargumen bahwa belajar bahasa tidak terjadi di ruang hampa—melainkan dalam dan melalui interaksi aktif dengan lingkungan yang kaya akan sumber daya linguistik (*affordances*).

Norton (2000) memperkenalkan konsep investasi (*investment*) untuk menjelaskan mengapa beberapa pelajar bahasa lebih berhasil dari yang lain dalam lingkungan yang sama. Alih-alih menggunakan konsep motivasi yang cenderung statis, investasi menekankan dimensi historis dan sosial dari hubungan pelajar dengan bahasa target—termasuk bagaimana identitas, kekuasaan, dan relasi sosial memediasi proses pembelajaran bahasa.

3. METODE

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Sebagaimana dinyatakan Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif paling tepat digunakan ketika peneliti ingin memahami konteks atau setting yang kompleks, ketika variabel-variabel tidak dapat dengan mudah diidentifikasi, dan ketika perspektif-perspektif partisipan perlu dijangar secara mendalam.

Menurut Moleong (2021), penelitian kualitatif deskriptif menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, yang kemudian ditafsirkan secara holistik dalam konteksnya.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Program Studi S1 Pariwisata ITB STIKOM Ambon, berlokasi di Kota Ambon, Provinsi Maluku. Selain di kampus, penelitian juga dilakukan di satu hotel berbintang di Kota Ambon yang merupakan mitra praktik mahasiswa. Pengumpulan data berlangsung selama empat bulan, dari bulan September hingga Desember 2025.

3.3 Informan Penelitian

Pemilihan informan dilakukan secara purposif (*purposive sampling*), yaitu dengan memilih individu-individu yang dipandang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan posisi yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Mahasiswa dipilih secara sengaja untuk merepresentasikan variasi kemampuan bahasa Inggris yang beragam—dari yang memiliki kemampuan relatif tinggi hingga yang merasa sangat kesulitan. Keberagaman ini penting untuk memastikan bahwa temuan mencerminkan spektrum pengalaman yang

seluas mungkin, bukan hanya pengalaman kelompok tertentu. Informan industri dipilih dari hotel berbintang tiga ke atas yang secara aktif melibatkan mahasiswa dalam program magang.

3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama yang saling melengkapi, mencerminkan prinsip triangulasi metode dalam penelitian kualitatif:

3.4.1 Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara mendalam merupakan teknik utama pengumpulan data dalam penelitian ini. Mengacu pada kategorisasi Patton (2015), jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur dengan panduan wawancara (*interview guide*) yang berfungsi sebagai peta jalan, bukan sebagai daftar pertanyaan kaku. Pendekatan ini memungkinkan fleksibilitas untuk mengikuti arah dan kedalaman cerita informan sambil tetap memastikan bahwa semua aspek yang relevan dengan pertanyaan penelitian tersentuh.

Setiap wawancara berlangsung antara 45 menit hingga 90 menit dan dilaksanakan di lingkungan yang nyaman bagi informan—di ruang dosen, atau ruang meeting hotel. Bahasa pengantar wawancara adalah bahasa Indonesia, dengan pengalihan ke bahasa Inggris atau bahasa Ambon ketika informan merasa lebih ekspresif dalam bahasa tersebut.

3.4.2 Observasi Partisipatif

Observasi dilakukan di dua latar utama: kelas Bahasa Inggris untuk Pariwisata dan lingkungan kampus secara umum. Di kelas, peneliti berperan sebagai pengamat partisipan (*participant-as-observer*) selama delapan sesi perkuliahan, mencatat dinamika interaksi kelas, pola partisipasi mahasiswa, strategi pengajaran dosen, dan momen-momen kritis yang menggambarkan hambatan maupun kemajuan berbahasa. Di lingkungan kampus, peneliti mengobservasi sejauh mana bahasa Inggris digunakan secara alami dalam percakapan sehari-hari.

Catatan lapangan (*field notes*) ditulis segera setelah setiap sesi observasi, mengikuti format yang memisahkan antara deskripsi faktual (*descriptive notes*) dan refleksi analitis peneliti (*reflective notes*) sebagaimana disarankan oleh Bogdan dan Biklen (2007).

3.4.3 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi melibatkan analisis terhadap dokumen-dokumen yang relevan, meliputi: dokumen kurikulum Program Studi Pariwisata (2020-2024), silabus mata kuliah bahasa Inggris, Rencana Pembelajaran Semester (RPS), sampel tugas tertulis dan laporan praktik mahasiswa, serta panduan penempatan magang. Analisis dokumen dilakukan untuk memverifikasi dan memperkaya data dari wawancara dan observasi, serta untuk memahami

konteks institusional yang membingkai pengalaman belajar mahasiswa.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari empat komponen yang berlangsung secara simultan dan iteratif:

Pertama, pengumpulan data (data collection) dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian, tidak hanya pada fase awal. Kedua, kondensasi data (data condensation)—istilah yang diperkenalkan dalam edisi ketiga buku Miles dan Huberman sebagai pengganti 'reduksi data'—mencakup proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengkodean (coding) menggunakan metode in vivo coding untuk kode-kode yang langsung diambil dari ucapan informan, dan process coding untuk kode-kode yang menangkap tindakan dan proses.

Ketiga, penyajian data (data display) dilakukan melalui matriks tematik, diagram alur, dan narasi deskriptif yang memungkinkan visualisasi dan pemahaman pola-pola yang muncul dalam data. Keempat, penarikan kesimpulan dan verifikasi (drawing and verifying conclusions) dilakukan melalui proses abduktif—bergerak bolak-balik antara data empiris dan konsep teoritis untuk menghasilkan interpretasi yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.6 Keabsahan Data

Keabsahan data (trustworthiness) dalam penelitian kualitatif ini dijamin melalui empat kriteria yang diusulkan Lincoln dan Guba (1985): kredibilitas (credibility), transferabilitas (transferability), dependabilitas (dependability), dan konfirmabilitas (confirmability).

Kredibilitas dicapai melalui: (a) triangulasi sumber—membandingkan data dari mahasiswa, dosen, dan praktisi industri; (b) triangulasi teknik—membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi; (c) member checking—meminta informan kunci untuk mereview dan mengonfirmasi akurasi transkripsi dan interpretasi awal peneliti; serta (d) keterlibatan peneliti yang cukup lama di lapangan (prolonged engagement) selama empat bulan. Transferabilitas dijaga melalui deskripsi konteks penelitian yang tebal dan kaya (thick description). Dependabilitas dan konfirmabilitas dijamin melalui audit trail yang terdokumentasi dengan baik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data menghasilkan tiga tema utama yang saling berkaitan dan secara bersama-sama membentuk gambaran yang komprehensif tentang kemampuan Bahasa Inggris mahasiswa pariwisata ITB STIKOM Ambon dalam konteks industri perhotelan. Setiap

tema dipaparkan dengan didukung oleh kutipan langsung dari informan sebagai bukti data.

4.1 Tema I: Ketimpangan antara Kemampuan Reseptif dan Produktif

Tema pertama yang muncul secara dominan dan konsisten dalam seluruh data adalah adanya ketimpangan yang tajam antara kemampuan bahasa Inggris yang bersifat reseptif (menyimak dan membaca) dengan kemampuan yang bersifat produktif (berbicara dan menulis). Mahasiswa secara umum mengaku lebih percaya diri dalam memahami teks tertulis atau tuturan bahasa Inggris yang tidak terlalu cepat, namun merasa sangat tersandung ketika harus memproduksi Bahasa Inggris secara aktif, terutama secara lisan.

"Kalau baca teks, saya lumayan bisa mengerti maksudnya. Tapi kalau disuruh bicara langsung, untuk kalimat yang singkat saya bisa, namun kalimat yang panjang kadang saya langsung blank. Saya tahu apa yang mau saya katakan di dalam pikiran, tapi waktu mau diucapkan, kata-katanya hilang semua."

(MHS-V-03, Mahasiswa Semester V)

Pengalaman yang diceritakan MHS-V-03 di atas mencerminkan fenomena yang dikenal dalam literatur psikolinguistik sebagai 'tip-of-the-tongue phenomenon'—di mana pengetahuan deklaratif tentang bahasa tidak dapat diakses secara otomatis untuk keperluan produksi bahasa secara real-time.

Dari perspektif industri, Informan IND-01 dari hotel berbintang empat di Ambon menyatakan secara langsung:

"Kami butuh karyawan yang bisa menyapa tamu dengan senyum dan kalimat yang tepat, yang bisa menjawab pertanyaan tamu tentang restoran lokal, dan nilai plus juga adalah kemampuan menggunakan Bahasa Inggris ketika menghadapi tamu asing."

(IND-01, Front Office Manager, Hotel Bintang Empat Ambon)

Temuan ini menekankan kemampuan penggunaan bahasa dalam konteks komunikatif nyata (meaning-focused instruction). Hal ini sejalan dengan argumen Nunan (2004) bahwa kurikulum berbasis tugas (task-based curriculum) yang menghadirkan simulasi situasi nyata di kelas adalah kunci pengembangan keterampilan produktif.

4.2 Tema II: Kecemasan Berbahasa sebagai Tembok Psikologis

Tema kedua yang teridentifikasi dengan jelas adalah peran kecemasan berbahasa (language anxiety) yang sangat dominan sebagai penghambat praktik

komunikasi bahasa Inggris. Beberapa mahasiswa yang diwawancarai mengungkapkan tingkat kecemasan yang tinggi ketika harus berbicara dalam Bahasa Inggris, terutama dalam situasi yang mereka anggap sebagai situasi evaluatif atau publik.

"Saya selalu takut salah. Takut diejek teman-teman kalau pengucapan saya salah. Makanya kalau dosen tanya, saya diam saja, pura-pura tidak tahu, padahal sebenarnya saya tahu jawabannya."

(MHS-VII-02, Mahasiswa Semester VII)

"Waktu magang di hotel, ada tamu bule yang tanya kepada saya tentang pantai yang bagus di sekitar Ambon. Saya bisa menjawab dengan baik hanya saja kurang begitu detail dalam menjelaskan deskripsi lokasi dan tempat karena nervous."

(MHS-VII-04, Mahasiswa Semester VII)

Episode yang diceritakan MHS-VII-04 menggambarkan secara gamblang dampak nyata kecemasan berbahasa dalam konteks kerja—sebuah situasi di mana kecemasan tidak hanya merugikan mahasiswa secara personal, tetapi juga berdampak pada kualitas pelayanan dan citra hotel. Ini mengonfirmasi temuan Horwitz et al. (1986) bahwa kecemasan berbahasa merupakan faktor afektif yang memiliki dampak langsung dan signifikan terhadap performa berbahasa dalam situasi nyata.

Menariknya, analisis data mengungkapkan bahwa kecemasan berbahasa yang dialami mahasiswa bukan merupakan trait pribadi yang permanen, melainkan bersifat situasional dan sangat dipengaruhi oleh iklim kelas. Beberapa mahasiswa melaporkan tingkat kecemasan yang jauh lebih rendah dalam situasi-situasi tertentu:

"Kalau ngobrol sama teman dekat dalam Bahasa Inggris, saya santai dan tidak takut. Tapi kalau di depan kelas atau ada yang menilai, langsung deg-degan. Beda sekali rasanya."

(MHS-V-01, Mahasiswa Semester V)

Temuan ini mengisyaratkan pentingnya menciptakan lingkungan kelas yang aman secara psikologis (psychologically safe environment)—di mana kesalahan dipandang sebagai bagian alami dari proses belajar, bukan sebagai sumber rasa malu. Krashen (1982) dalam teorinya tentang Affective Filter Hypothesis berargumen bahwa tingkat kecemasan yang tinggi mengaktifkan 'filter afektif' yang memblokir masukan bahasa (language input) untuk diproses dan diperoleh secara optimal.

4.3 Tema III: Kelangkaan Ruang Ekologis Berbahasa Inggris

Tema ketiga berkaitan dengan minimnya ekosistem atau ruang-ruang ekologis di mana mahasiswa dapat secara alami menggunakan dan terpapar bahasa Inggris di luar dinding kelas formal. Konsep ekologi bahasa van Lier (2004) menjadi lensa teoritis yang sangat tepat untuk memahami temuan ini.

Ambon sebagai kota dengan sejarah perdagangan rempah-rempah yang kosmopolitan secara historis pernah menjadi tempat bertemunya berbagai bahasa. Namun, dalam konteks kontemporer, Bahasa Inggris hampir sepenuhnya absen dari ruang-ruang publik dan interaksi sosial sehari-hari. Wisatawan mancanegara yang hadir di Ambon masih relatif terbatas, dan media massa berbahasa Inggris juga tidak banyak dikonsumsi oleh mahasiswa.

"Di kampus saya menggunakan Bahasa Inggris adalah ketika ada perkuliahan mata kuliah Bahasa Inggris atau mata kuliah pariwisata yang relate dengan penggunaan Bahasa Inggris."

(MHS-V-04, Mahasiswa Semester V)

Pernyataan MHS-V-04 mencerminkan apa yang oleh Spolsky (1989) disebut sebagai ketidakseimbangan antara pembelajaran bahasa di lingkungan formal (formal language learning) dengan pemerolehan bahasa di lingkungan alami (naturalistic language acquisition). Penelitian-penelitian tentang perkembangan bahasa kedua secara konsisten menunjukkan bahwa paparan autentik di luar kelas (out-of-class exposure) merupakan kontributor yang sangat signifikan bagi kemajuan berbahasa, bahkan dalam beberapa studi lebih

Menarik bahwa beberapa mahasiswa yang menunjukkan kemampuan bahasa Inggris yang relatif lebih baik dibandingkan rekan-rekan mereka ternyata memiliki kesamaan: mereka secara aktif dan mandiri menciptakan ruang-ruang ekologis berbahasa Inggris untuk diri sendiri—menonton film atau serial TV berbahasa Inggris tanpa subtitle, mengikuti konten kreator berbahasa Inggris di platform digital, atau bermain video game online dengan pemain dari berbagai negara.

"Saya suka sekali nonton YouTube dari channel tentang hotel management dan travel vlog berbahasa Inggris. Dari situ saya banyak belajar kosakata hospitality yang tidak ada di buku teks. Dan karena saya suka topiknya, saya tidak merasa sedang belajar—terasa menyenangkan saja."

(MHS-VII-01, Mahasiswa Semester VII, dengan kemampuan bahasa Inggris relatif tinggi)

Temuan ini mengonfirmasi perspektif Norton (2000) tentang investasi dalam pembelajaran bahasa—mahasiswa yang melihat nilai dan relevansi pribadi dalam bahasa Inggris akan secara proaktif menciptakan peluang penggunaan bahasa, sementara mereka yang tidak melihat koneksi personal yang kuat cenderung pasif menunggu instruksi formal.

4.4 Sintesis Temuan: Memahami Kemampuan Bahasa Inggris sebagai Fenomena Ekologis

Tiga tema yang teridentifikasi dalam penelitian ini tidak berdiri sendiri-sendiri—melainkan membentuk sebuah sistem ekologis yang saling mempengaruhi secara dinamis. Ketimpangan reseptif-produktif memberikan umpan bagi kecemasan berbahasa; kecemasan berbahasa mempersempit ruang-ruang di mana mahasiswa berani berlatih; dan minimnya ruang ekologis berbahasa memperlambat perkembangan kemampuan produktif.

Pemahaman ekologis ini memiliki implikasi penting bagi desain intervensi. Intervensi yang hanya menasar satu komponen—misalnya hanya memperbaiki kurikulum tanpa mengubah iklim afektif kelas atau menciptakan ruang ekologis berbahasa yang lebih kaya—kemungkinan besar tidak akan menghasilkan perubahan yang signifikan dan berkelanjutan. Yang dibutuhkan adalah pendekatan sistemik yang bekerja secara simultan pada multiple levels: kurikuler, pedagogis, ekologis, dan afektif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian kualitatif deskriptif ini telah berhasil memetakan gambaran yang mendalam dan bernuansa tentang kemampuan Bahasa Inggris mahasiswa Program Study Pariwisata ITB STIKOM Ambon dalam konteks kebutuhan industri perhotelan. Tiga tema utama—ketimpangan reseptif-produktif, dominasi kecemasan berbahasa, dan kelangkaan ruang ekologis berbahasa—membentuk sebuah ekosistem yang secara sinergis menghambat perkembangan kompetensi komunikatif mahasiswa.

Temuan penelitian ini mengafirmasi bahwa permasalahan kemampuan bahasa Inggris mahasiswa Pariwisata ITB STIKOM Ambon tidak dapat dipahami dan diselesaikan secara memadai melalui pendekatan yang reduktif dan fragmented. Diperlukan perspektif ekologis dan sistemik yang memandang kemampuan berbahasa sebagai produk dari interaksi kompleks antara individu, komunitas, institusi, dan konteks sosiobudaya yang lebih luas.

Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan transformasi menuju model pembelajaran ESP berbasis hospitality yang autentik, penciptaan ekosistem berbahasa Inggris yang lebih kaya di lingkungan kampus, pendekatan komunikatif dan pembelajaran berbasis tugas, penguatan program magang yang secara eksplisit mengintegrasikan tujuan pembelajaran bahasa, serta pembangunan kemitraan kurikuler yang lebih erat dan berkelanjutan antara program studi dengan industri perhotelan lokal.

Sebagai catatan penutup, penelitian ini menyadari keterbatasannya dalam hal transferabilitas temuan ke konteks institusi lain. Konteks spesifik ITB STIKOM Ambon—dengan karakteristik sosiobudayanya yang khas di Indonesia Timur—membentuk temuan yang mungkin memiliki derajat kekhususan tertentu. Penelitian lanjutan yang menggunakan desain perbandingan multi-situs antara institusi pariwisata di berbagai wilayah Indonesia akan sangat berharga untuk mengidentifikasi pola-pola yang lebih universal sekaligus nuansa-nuansa yang bersifat lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachman, L. F. (1990). *Fundamental considerations in language testing*. Oxford University Press.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative research for education: An introduction to theories and methods* (5th ed.). Pearson Education.
- Bosher, S., & Smalkoski, K. (2002). From needs analysis to curriculum development: Designing a course in health-care communication for immigrant students in the USA. *English for Specific Purposes*, 21(1), 59–79.
- Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, 1(1), 1–47.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Gardner, R. C., & Lambert, W. E. (1972). *Attitudes and motivation in second language learning*. Newbury House.
- Haugen, E. (1972). *The ecology of language*. Stanford University Press.
- Horwitz, E. K., Horwitz, M. B., & Cope, J. (1986). Foreign language classroom anxiety. *Modern Language Journal*, 70(2), 125–132.
- Huhta, M., Vogt, K., Johnson, E., & Tulkki, H. (2013). *Needs analysis for language course design: A holistic approach to ESP*. Cambridge University Press.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learning-centred approach*. Cambridge University Press.
- Hymes, D. H. (1972). On communicative competence. In J. B. Pride & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics* (pp. 269–293). Penguin Books.
- Kaewpet, C. (2009). Communication needs of Thai civil engineering students. *English for Specific Purposes*, 28(4), 266–278.
- Krashen, S. D. (1982). *Principles and practice in second language acquisition*. Pergamon Press.
- Leong, L. M., & Ahmadi, S. M. (2017). An analysis of factors influencing learners' English speaking skill. *International Journal of Research in English Education*, 2(1), 34–41.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.

- Lockwood, J. (2012). Are we getting the right people for the job? A study of English language needs in international hotel chains. *Journal of English for Specific Purposes World*, 11(33), 1–22.
- MacIntyre, P. D., & Gardner, R. C. (1994). The subtle effects of language anxiety on cognitive processing in the second language. *Language Learning*, 44(2), 283–305.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Norton, B. (2000). *Identity and language learning: Gender, ethnicity and educational change*. Pearson Education.
- Nunan, D. (2004). *Task-based language teaching*. Cambridge University Press.
- Nurhayati, D. A. W. (2021). Integrating ESP into tourism education: A needs analysis at Indonesian polytechnics. *Indonesian Journal of Applied Linguistics*, 11(1), 78–91.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.
- Spolsky, B. (1989). *Conditions for second language learning*. Oxford University Press.
- Van Lier, L. (2004). *The ecology and semiotics of language learning: A sociocultural perspective*. Kluwer Academic Publishers.
- Wahyuni, S. (2014). The correlation between anxiety and speaking skill of the Indonesian EFL college students. *Journal on English as a Foreign Language*, 4(2), 85–92.
- Widiati, U., & Cahyono, B. Y. (2006). The teaching of EFL speaking in the Indonesian context: The state of the art. *Bahasa dan Seni*, 34(2), 269–292.
- Young, D. J. (1991). Creating a low-anxiety classroom environment: What does language anxiety research suggest? *Modern Language Journal*, 75(4), 426–439.