

**KETERAMPILAN BERBICARA BAHASA INGGRIS MAHASISWA JURUSAN
MANAJEMEN AKOMODASI PERHOTELAN STIPAR TRIATMA JAYA**

¹⁾ Ni Luh Komang Julyanti Paramita Sari ²⁾ Putu Agus Prayogi
¹⁾ STIE TRIATMA MULYA ²⁾ STIPAR TRIATMA JAYA

ABSTRACT

Bali is always trying to improve itself in aspects of tourism especially in accommodation and services. In terms of service to tourists, communication is one of the most decisive factors. It encourages workers in tourism sector to have good communication skills, especially communication in English. This phenomenon requires the graduates in education and training institutions of hospitality and tourism to have good communication skills, especially communication in English.

In this study, the student of STIPAR Triatma Jaya majoring in Hotel Acomodation Management was raised as an object of research. The analysis in this study was made to answer the following questions: (1) the problems were faced by students in speaking English in terms of pronunciation (phonology), and (2) to find some factors in hibiting students in learning to speak. Aim of this study is to improve learning quality of English speaking ability. Primary data and secondary data were used as the data source. Data collection was taken by doing observation in research location, and descriptive qualitative technique was used to analyse the data.

This research showed that students majoring in the Hotel Acomodation Management experienced problems during the lesson especially in communicate English pronunciation, it is still influenced by the magnitude ofthe first language or mother tongue. Some factors have limited the students in speaking English, those factors are: components of linguistic mastery, and mastery of the content component, and environmental conditions during the learning process for example, the conditions where there was a little open space in the class room resulting the inclusion of sounds that interfere the process of learning.

Keywords: speaking, phonology ,pronunciation, barriers, foreign language(English).

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangannya sebagai salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia, Bali berupaya meningkatkan kualitas dari fasilitas pariwisata yang dimiliki, terutama fasilitas akomodasinya selain peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Dalam peningkatan kualitas fasilitas dan pelayanan, kepuasan bagi para wisatawan menjadi prioritas utama khususnya bagi para pengelola hotel, restoran, biro perjalanan, dan bidang usaha jasa pariwisata lainnya. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang prima bagi para wisatawan, para pengelola usaha jasa pelayanan di bidang pariwisata menuntut para pekerjanya untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini mengharuskan para pekerja khususnya pada sektor pariwisata untuk lebih meningkatkan kualitas ataupun kemampuan dalam melayani wisatawan. Salah satu di antaranya adalah peningkatan kemampuan di dalam penggunaan bahasa asing saat berkomunikasi dengan wisatawan.

Dalam era globalisasi, kini masyarakat dituntut tidak hanya mampu untuk menguasai satu bahasa, tetapi harus menguasai bahasa lain selain bahasa ibu terlebih bagi mereka yang bekerja di sektor pariwisata. Hal ini disebabkan oleh bahasa merupakan salah satu aspek terpenting dalam kehidupan kita. Jendra (2007:20) menyatakan bahwa bahasa merupakan sebuah alat untuk merefleksikan pikiran, perasaan, ide, atau dengan kata lain, bahasa dapat dikatakan sebagai suatu sistem simbol vokal yang bebas yang digunakan oleh anggota masyarakat sebagai alat bekerja sama atau berhubungan.

Dalam pemerolehan bahasa, seseorang tidak dapat dipisahkan dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal berupa dorongan dari dalam untuk menguasai bahasa tersebut dari diri sendiri. Faktor eksternal adalah faktor lingkungan sekitar yang mendukung penguasaan bahasa

itu sendiri. Dalam pemerolehan bahasa seseorang dapat mengalami beberapa pemerolehan bahasa, yaitu pemerolehan bahasa pertama, yaitu bahasa ibu yang didapatkan dari kecil yang juga merupakan bahasa utama sebagai jembatan untuk proses pemerolehan bahasa kedua ataupun bahasa asing lainnya. Dalam kaitannya dengan sektor pariwisata, bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa yang paling banyak digunakan selain bahasa asing lainnya. Hal ini terjadi karena bahasa Inggris merupakan bahasa internasional dan dipakai di banyak negara, baik sebagai bahasa asli (*native*) maupun sebagai bahasa kedua. Di Indonesia, bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa asing.

Bahasa Inggris dalam penguasaannya, seperti halnya belajar bahasa pada umumnya telah dibagi menjadi empat keterampilan (*skills*), yaitu *listening* (menyimak), *speaking* (berbicara/komunikasi), *reading* (membaca), dan *writing* (menulis). Salah satu keterampilan yang dibahas dalam penelitian ini adalah keterampilan berbicara (*speaking*). *Speaking* diangkat dalam penelitian karena kini banyak perusahaan tidak hanya menekankan pada keterampilan menulis, tetapi juga keterampilan berbicara dengan baik dan benar sesuai ketentuan tata bahasa (*grammar*) bahasa Inggris, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata (*hospitality*). Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata (*hospitality*), seperti hotel, lebih menekankan kemampuan karyawannya pada keterampilan berbicara (*speaking*) karena berhubungan dengan kemampuan komunikasi dengan para wisatawan.

Para pembelajar khususnya di lembaga pendidikan ataupun lembaga pelatihan pariwisata dan perhotelan dituntut untuk mampu berbicara dengan menggunakan bahasa Inggris yang baik dan benar. Hal ini sesuai dengan kebutuhan dunia kerja yang mengharuskan lulusan dari lembaga pendidikan dan lembaga pelatihan pariwisata dan perhotelan untuk memiliki kemampuan berbicara dengan menggunakan bahasa Inggris yang baik. Penelitian ini diterapkan pada mahasiswa STIPAR Triatma Jaya Jurusan Manajemen Akomodasi Perhotelan. Penelitian ini akan menekankan pada kemampuan pelafalan (*pronunciation*) dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Secara teoretis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap teori pembelajaran serta teori linguistik atau kebahasaan khususnya bahasa Inggris sebagai bahasa asing. Secara praktis penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi para pengajar, pembelajar serta lembaga. Bagi para pengajar dan pembelajar, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan di dalam peningkatan kualitas belajar-mengajar khususnya keterampilan berbicara bahasa Inggris. Bagi lembaga STIPAR Triatma Jaya penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan mutu pendidikan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelafalan (*pronunciation*) bahasa Inggris mahasiswa Jurusan Manajemen Akomodasi Perhotelan STIPAR Triatma Jaya dalam keterampilan berbicara bahasa Inggris?
2. Hambatan apa sajakah yang dialami mahasiswa Jurusan Manajemen Akomodasi Perhotelan STIPAR Triatma Jaya dalam pembelajaran berbicara Bahasa Inggris?

II. MATERI DAN METODE PENELITIAN

2.1 MATERI

Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini secara umum memiliki tujuan untuk mengkaji keterampilan berbicara mahasiswa Jurusan Manajemen Akomodasi Perhotelan dalam berkomunikasi bahasa Inggris di dalam proses belajar-mengajar. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelafalan (*pronunciation*) bahasa Inggris mahasiswa Jurusan Manajemen Akomodasi Perhotelan STIPAR Triatma Jaya dalam keterampilan berbicara bahasa Inggris. Untuk mengetahui hambatan apa sajakah yang dialami mahasiswa Jurusan Manajemen Akomodasi Perhotelan STIPAR Triatma Jaya dalam pembelajaran berbicara Bahasa Inggris.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata, kalimat atau pemaparan berupa paragraf yang diperoleh dari subjek penelitian, yaitu pembelajar Jurusan Manajemen Akomodasi Perhotelan STIPAR Triatma Jaya. Kata-kata dalam penelitian ini merupakan hasil dari pelafalan (*pronunciation*) pembelajar dalam penggunaan bahasa Inggris. Faktor-faktor

yang menghambat mahasiswa dalam pembelajaran berbicara tersebut dipaparkan dalam bentuk paragraf yang didapatkan dari hasil wawancara dan pengamatan langsung. Dan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari sumber tidak langsung, antara lain dokumentasi dan arsip-arsip yang mendukung hasil penelitian, yaitu kurikulum STIPAR Triatma Jaya, silabus, SAP Jurusan Manajemen Akomodasi Perhotelan STIPAR Triatma Jaya dan pendukung lainnya seperti buku ajar.

2.2 METODE PENELITIAN

Seperti dikemukakan sebelumnya penelitian ini merupakan sebuah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti secara sistematis, faktual, dan akurat (Kusmayadi dan Sugiarto, 2000:29). Dalam penelitian ini yang dijadikan sumber data adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Akomodasi Perhotelan. Pengambilan data dilakukan pada saat proses kegiatan belajar mengajar dengan melaksanakan dan mengamati faktor-faktor hambatan yang dialami oleh pembelajar, dan pelafalan (*pronunciation*) yang dihasilkan oleh mahasiswa dalam proses belajar mengajar dikelas.

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai pengajar dan *observer* selama proses belajar mengajar sehingga secara langsung dapat menilai kemampuan mahasiswa di dalam keterampilan berbicara khususnya dalam hal pelafalan bahasa Inggris, serta hambatan-hambatan yang dialami pembelajar selama pembelajaran bahasa Inggris. Penelitian ini dilaksanakan di STIPAR Triatma Jaya yang berlokasi di Jl. Kubu Gunung, Tegal Jaya, Dalung, Badung. Objek penelitian ini adalah pembelajar di STIPAR Triatma Jaya jenjang Diploma 3 Jurusan Manajemen Akomodasi Perhotelan.

Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah berupa data kualitatif. Setiap pembelajar memiliki latar belakang yang berbeda dalam hal pendidikan dan usia. Data kualitatif dalam penelitian ini berupa hasil proses pembelajaran di dalam kelas, baik berupa pencatatan dari hasil pengucapan (*pronunciation*) yang dipakai oleh mahasiswa selama proses belajar mengajar di kelas. Selain pelafalan, dalam penelitian ini dicoba ditemukan faktor-faktor hambatan yang memengaruhi proses pembelajaran berbicara mahasiswa, pelafalan yang digunakan selama proses belajar mengajar. Semua data dipaparkan secara deskriptif dalam bentuk tulisan. Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah (a) catatan harian, (b) pedoman wawancara, serta (d) kamera dan *handicam*.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, Metode observasi digunakan untuk memperoleh data dalam hal pelafalan (*pronunciation*) digunakan oleh mahasiswa. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai pengajar dan *observer* secara langsung. Pengajar, peneliti memberikan materi sesuai dengan kurikulum, silabus, dan SAP yang telah disiapkan serta secara langsung menilai dan mengamati proses selama pembelajaran. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan dokumentasi berupa hasil rekaman percakapan mahasiswa pada saat proses belajar mengajar dikelas.

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Data disajikan dengan pemaparan kata untuk memberikan gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan permasalahan yang dibahas. Kemudian dilakukan komparasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang berlandaskan pada kajian pustaka, konsep, kerangka teori (fonologi dan hambatan berbicara), dan metode analisis kualitatif.

III. PEMBAHASAN

3.1 Keterampilan Berbicara

Salah satu keterampilan berbahasa yang dikaji dalam penelitian ini adalah keterampilan berbicara menggunakan bahasa Inggris. Menurut Iskandarwassid dan Sunendar (2009:239), keterampilan berbicara memiliki kaitan yang erat dengan keterampilan menyimak. Seorang

pembicara mengasosiasikan makna, mengatur interaksi; siapa harus mengatakan apa, kepada siapa, kapan, dan tentang apa. Berikut adalah beberapa tujuan dari keterampilan berbicara yang mencakup pencapaian sejumlah hal.

1) Kemudahan Berbicara

Peserta didik harus mendapatkan kesempatan yang besar untuk berlatih berbicara sampai mereka mengembangkan keterampilan ini secara wajar, lancar, dan menyenangkan, baik dalam kelompok kecil maupun di hadapan pendengar umum yang lebih besar jumlahnya.

2) Kejelasan

Dalam hal ini peserta didik berbicara dengan tepat dan jelas, baik artikulasi maupun diksi kalimat-kalimatnya dan gagasan yang diucapkan harus tersusun dengan baik.

3) Bertanggung Jawab

Latihan berbicara yang bagus menekankan pembicara untuk bertanggung jawab agar berbicara dengan tepat dan dapat dipikirkan dengan sungguh-sungguh mengenai apa yang menjadi topik pembicaraan, tujuan pembicaraan, siapa yang diajak bicara, dan bagaimana situasi pembicaraan serta momentumnya.

4) Membentuk Pendengaran yang Kritis

Selain berbicara yang baik, latihan ini sekaligus mengembangkan keterampilan menyimak secara tepat dan kritis. Peserta didik perlu belajar untuk mengevaluasi kata-kata, niat, dan tujuan pembicara.

5) Membentuk Kebiasaan

Kebiasaan berbicara tidak dapat dicapai tanpa kebiasaan berinteraksi dalam bahasa yang dipelajari, bahkan dalam bahasa ibu. Faktor ini demikian penting dalam membentuk kebiasaan berbicara dalam perilaku seseorang.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan keterampilan berbicara adalah kemampuan mahasiswa Jurusan Manajemen Akomodasi Pariwisata di dalam mengungkapkan kehendak, kebutuhan perasaan, dan keinginan pada orang lain menggunakan bahasa Inggris dengan menekankan pada sisi ketepatan pelafalan dalam berbahasa sehingga mampu mengasosiasikan makna, mengatur interaksi kepada siapa berbicara, dan mengatakan apa (pemilihan kata). Hal ini dimaksudkan agar proses aktivitas berbicara berjalan dengan baik. Tarigan (2008:17) mendefinisikan keterampilan berbicara sebagai kemampuan mengungkapkan bunyi-bunyi artikulasi atau kata-kata untuk mengekspresikan, menyatakan, serta menyampaikan pikiran, gagasan, dan perasaan.

3.1.1 Hambatan Keterampilan Berbicara

Kemampuan atau keterampilan berbicara seseorang tentunya berbeda-beda dan setiap orang memiliki kendala dalam proses pemerolehan bahasa khususnya dalam hal keterampilan berbicara. Rusmiati (2002:30) menyebutkan beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam keterampilan berbicara, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

1) Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor penghambat yang muncul dari dalam diri pembicara, yang dapat dipaparkan sebagai berikut:

a. Ketidaksempurnaan alat ucap

Ketidaksempurnaan alat ucap merupakan salah satu hambatan dalam proses berbicara. Ketidaksempurnaan ini dapat berupa bawaan lahir ataupun akibat dari sebuah kejadian. ketidaksempurnaan alat ucap ini dapat memengaruhi kegiatan berbicara, seperti kesalahan penafsiran atau ketidakpahaman pendengar.

b. Penguasaan komponen kebahasaan

Hambatan dalam komponen kebahasaan meliputi lafal dan intonasi, pilihan kata, struktur bahasa, dan gaya bahasa.

c. Penguasaan komponen isi

Hambatan dalam komponen isi meliputi hubungan isi dengan topik, struktur isi, kualitas isi, dan kuantitas isi. Penguasaan komponen isi tidak akan menjadi sebuah hambatan bagi pembicara jika pembicara dapat menguasai komponen isi dengan baik dan mempersiapkan bahan pembicaraan dengan matang serta didukung dengan pengetahuan yang luas.

d. Kelelahan dan kesehatan, baik fisik maupun mental

Kelelahan dan kesehatan, baik fisik maupun mental, menjadi salah satu faktor hambatan selain penguasaan kebahasaan dan komponen isi karena jika seorang pembicara memiliki kesehatan fisik yang tidak stabil maka proses berbicara pun akan menjadi terganggu.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan hambatan yang berasal dari luar pembicara. Hambatan-hambatan tersebut meliputi suara atau bunyi, kondisi ruangan, media, dan pengetahuan pendengar. Faktor-faktor hambatan keterampilan berbicara di atas dipakai untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi pembelajar ketika berbicara dalam bahasa Inggris selama proses belajar mengajar.

3.1.2 Fonetik

Selama berkomunikasi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan adalah pelafalan. Pelafalan yang tepat diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Salah satu ilmu yang mempelajari pelafalan atau bunyi ujaran adalah fonetik. Muslich (2011:1) menyebutkan bahwa kajian mendalam tentang bunyi-bunyi ujar diselidiki oleh cabang linguistik yang disebut fonologi. Dalam fonologi terdapat dua cabang kajian, yaitu fonetik dan fonemik. Menurut Muslich, fonetik adalah bunyi-bunyi ujar dipandang sebagai media bahasa semata, tak ubahnya seperti benda atau zat. Dengan demikian, bunyi-bunyi dianggap sebagai bahan mentah, bagaikan batu, pasir, semen sebagai bahan mentah bangunan rumah. Ladefoged (1975:25) memberikan definisi fonetik sebagai kajian yang terfokus pada penggambaran bunyi bahasa yang terdapat dalam bahasa-bahasa di seluruh dunia. Dalam proses pelafalan bahasa terdapat beberapa hal yang memengaruhi pelafalan tersebut, yaitu sebagai berikut.

1) Tempat artikulasi

Dalam proses pembentukan bunyi terdapat unsur artikulasi yang memengaruhi pembentukan bunyi tersebut, baik yang berupa segmen vokal maupun segmen konsonan. Dalam proses pembentukan bunyi tempat artikulasi ditandai dengan aliran udara yang bergerak dari satu artikulasi rendah menuju ke tempat artikulasi yang lebih tinggi (Ladefoged, 1975:5). Ladefoged (1975:6) mengemukakan beberapa tempat artikulasi, yaitu sebagai berikut.

(a) Bilabial

(Terbentuk dari kedua bibir). Bunyi yang dihasilkan terjadi akibat terkatupnya kedua bibir untuk bunyi pertama yang dihasilkan dalam setiap kata seperti kata “pie, buy, my”, dll.

(b) Labiodental

(Bibir bawah dan gigi atas depan). Bunyi terjadi akibat naiknya bibir bagian bawah hingga hampir menyentuh gigi atas depan, seperti bunyi konsonan pertama pada kata “five, vie”, dll.

(c) Dental

(Ujung lidah dan gigi atas depan). Berikut adalah beberapa contoh kata yang termasuk ke dalam kategori dental seperti bunyi konsonan pertama pada kata “thigh, thy.” Beberapa orang (mayoritas pembicara dari bahasa Inggris Amerika) memiliki ujung lidah yang menonjol antara bagian atas dan bawah gigi depan, sedangkan pembicara lainnya (pembicara bahasa Inggris British) memiliki ujung lidah yang dekat di belakang

gigi depan bagian bawah. Kedua jenis suara tersebut adalah normal dalam bahasa Inggris dan sama-sama disebut dental.

- (d) Alveolar
(Ujung lidah dan daerah rongga gigi). Ada dua kemungkinan yang terdapat dalam bahasa Inggris yang memiliki sistem pengucapan yang hampir sama antara alveolar dan dental. Berikut adalah beberapa contoh bunyi konsonan pertama pada kata-kata yang termasuk kedalam kelompok alveolar” tie, die, nigh, sigh, zeal, lie”. Kata-kata tersebut diucapkan dengan posisi ujung lidah menyentuh daerah rongga gigi. Sedangkan konsonan pertama pada kata-kata seperti ”ten dan tenth” merupakan dental dalam proses pengucapannya posisi lidah menyentuh gigi bagian atas.
- (e) Retrofleks
(Ujung lidah dan bagian belakang daerah rongga gigi). Banyak pembicara bahasa Inggris tidak menggunakan bunyi retrofleks. Akan tetapi, dalam beberapa kata terdapat unsur bunyi retrofleks seperti bunyi konsonan pertama dalam kata “rye, row, ray”. Pembicara yang melafalkan huruf “r” pada akhir sebuah kata juga memiliki bunyi retrofleks, yaitu posisi lidah meninggi dalam kata-kata “ire, hour, air”
- (f) Palato Alveolar
(Pisau lidah dan bagian belakang rongga gigi) Berikut beberapa contoh kata-kata yang konsonan pertama berbunyi atau termasuk ke dalam palate alveolar “shy, she, show”. Selama mengucapkan konsonan pada kata-kata tersebut, posisi ujung lidah bisa turun ke belakang gigi depan bagian bawah, atau naik dekat dengan rongga gigi. Akan tetapi, pisau lidah selalu dekat menuju bagian belakang dari rongga gigi.
- (g) Palatal
(Bagian depan lidah dan langit-langit keras). Bunyi ini terdapat pada konsonan pertama pada kata “you”. Ketika kita mengucapkan konsonan pada kata tersebut, dapat dirasakan bahwa posisi bagian depan lidah terangkat menuju langit-langit keras atau hard palate.
- (h) Velar
(Bagian belakang lidah dan langit-langit lembut) Konsonan yang memiliki tempat artikulasi terjauh dalam bahasa Inggris terdapat dalam akhir kata pada kata-kata berikut ”hack, hag, hang”. Keseluruhan bunyi tersebut memosisikan bagian belakang lidah yang terangkat sehingga menyentuh bagian bagian belakang langit-langit yang lunak atau velum.

Penggunaan teori fonetik dalam penelitian ini berfungsi sebagai kerangka teori dalam menganalisis data dan untuk mengkaji lebih dalam penguasaan bahasa Inggris oleh pembelajar khususnya dari segi pelafalan (*pronunciation*) yang dihasilkan. Peneliti menggunakan teori fonetik bahasa Inggris yang dimaksudkan untuk mengetahui kesulitan atau kendala yang dialami pembelajar dalam hal pelafalan selama proses belajar mengajar.

3.2 Pelafalan Bahasa Inggris oleh Mahasiswa Jurusan Manajemen Akomodasi Perhotelan STIPAR Triatma Jaya.

Sampel data diambil dari mahasiswa Jurusan Manajemen Akomodasi Pariwisata, yang merupakan salah satu jurusan yang berkaitan erat dengan dunia perhotelan. Sampel data yang diambil dalam penelitian ini didapatkan selama proses belajar mengajar dengan menggunakan beberapa materi ajar yang dibahas saat penelitian berlangsung dengan menerapkan teknik bermain peran. Materi tersebut, antara lain *check in procedure (receptionist)*, *check out procedure (receptionist)*, *escorting guest to the room (bellboy)*, *reservation by phone (reservation)*, *handling complaint (receptionist)*, dan *incoming call/ leaving message (telephone operator)*.

Dalam berbicara khususnya berbicara bahasa Inggris terdapat beberapa hal yang memengaruhi proses komunikasi. Salah satu di antaranya adalah pelafalan. Selama proses pembelajaran, ditemukan beberapa kesalahan pelafalan yang dilakukan oleh pembelajar. Kesalahan tersebut terjadi akibat masih besarnya pengaruh unsur bahasa pertama. Dalam

bahasa Inggris terdapat beberapa perbedaan pada pelafalan yang dimiliki oleh tiap-tiap bahasa, baik dari segi konsonan maupun vokal. Pada pemaparan hasil penelitian pelafalan berikut ditampilkan pula pelafalan yang mengacu pada kamus bahasa Inggris Oxford yang ditulis oleh Hornby (2005). Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah beberapa kesalahan pelafalan yang sering dialami pembelajar dalam komunikasi bahasa Inggris.

1. Penggunaan bunyi *suffix /ed/* pada bahasa Inggris yang menunjukkan waktu lampau.

Dalam bahasa Inggris bunyi *suffix /ed/* memiliki tiga bentuk bunyi, yaitu /t/, /d/, dan /id/. Kesalahan pelafalan *suffix /ed/* oleh mahasiswa dapat dilihat pada contoh berikut.

- a. G : *I arrived by Garuda airline 54 at 1 pm*
St : [ə'raiv]
Eng : [ə'raivd]

Dari contoh di atas terdapat kesalahan pelafalan pembelajar dalam penggunaan *suffix -ed*. Pelafalan *suffix -ed* yang dalam fonetik dikategorikan sebagai konsonan *alveolar stop /t/* dan */d/* sering menjadi permasalahan bagi para mahasiswa selama penerapan teknik bermain peran. Hal ini terjadi akibat pembelajar kurang berhati-hati dalam pelafalan dan kurangnya pengetahuan dalam penggunaan dan pelafalan *suffix -ed*. Selain faktor tersebut di atas penggunaan *suffix-ed* pada penggunaan bahasa sehari-hari mereka sangat sedikit sehingga hal ini memberikan pengaruh atau kebiasaan yang mereka terapkan pula dalam proses pemerolehan bahasa asing (bahasa Inggris).

2. Penggunaan bunyi *suffix /s/* pada bahasa Inggris yang menyatakan jamak dan subjek ketiga tunggal.

- a. G : *Start from 5th November until 10 November 2011 for 5 nights*
St : [naIt]
Eng : [naIts]

Dari contoh di atas, tampak mahasiswa melewatkan penggunaan *suffix /s/* dalam beberapa kata selama penerapan teknik bermain peran. Pelafalan konsonan */s/* yang termasuk ke dalam *alveolar fricative*, menjadi salah satu konsonan yang sering dilewati penggunaannya oleh mahasiswa. Mereka hanya terfokus dengan bentuk dasar kata tersebut dan kurang memerhatikan struktur kalimat pada tuturan yang mereka ujkarkan, sehingga kesalahan, baik pelafalan maupun tata bahasa terjadi selama penerapan teknik tersebut.

3. Pelesapan bunyi */θ/* pada angka dalam bahasa Inggris dalam bentuk tingkatan (*ordinal number*).

- a. R : *Your arrival date is 30th of January 2012 until 5th February 2012*
St : [θɜ:rti]
St : [faiv]
Eng : [θɜ:tiəθ;]
Eng : [fifθ]

Contoh di atas menunjukkan pelesapan bunyi */θ/* dalam pelafalan angka tingkatan berupa bentuk penanggalan. Bunyi */θ/* yang termasuk ke dalam kelompok *dental fricative* menjadi salah satu permasalahan yang dialami pembelajar. Pelesapan konsonan */θ/* terjadi akibat mahasiswa yang kurang memerhatikan tuturan dan struktur tata bahasa Inggris dari tuturan yang mereka ujkarkan. Pembelajar cenderung memerhatikan informasi yang ingin mereka sampaikan tanpa mengindahkan tata bahasa Inggris yang mereka pakai dalam pemakaian bentuk penanggalan. Dalam kaitannya dengan pelafalan pembelajar kurang memberikan penekanan daerah dental pada bunyi konsonan akhir pada kata-kata di atas sehingga tidak tercipta bunyi */θ/* pada pelafalan mereka.

4. Perubahan pelafalan bunyi */v/* menjadi bunyi konsonan */p/*.

- a. G : *Yes, I have made reservation*
St : [hæp]
Eng : [həv]

Dari data di atas terlihat kesalahan pelafalan oleh mahasiswa melafalkan bentuk */v/* yang termasuk ke dalam kategori konsonan *labio dental fricative* menjadi konsonan */p/ bilabial stop*. Konsonan */v/* terjadi akibat naiknya bibir bagian bawah hingga hampir menyentuh

gigi atas depan. Selama penerapan teknik bermain peran mahasiswa cenderung melafalkan konsonan /p/ pada beberapa kata yang mengandung unsur pelafalan konsonan /v/ dimana suara konsonan /v/ yang seharusnya mereka hasilkan dari posisi bibir bagian bawah yang naik dan menyentuh gigi bagian atas menjadi posisi bibir yang mengatup keduanya sehingga menghentikan udara yang keluar dan menghasilkan bunyi konsonan /p/.

5. Perubahan pelafalan /ʃ/ menjadi /s/

a. R : *Come in please, Miss Desi this is the bathroom, your bathroom is completed by bathroom utilities bathtub, shower, towel, and hand wash basin , if you need the warm water please press red button if you need cool water please press blue.*

St : [sowər]

Eng : ['ʃaʊə(r)]

Data di atas menunjukkan kesalahan pelafalan konsonan /ʃ/ yang termasuk ke dalam *palato alveolar fricative* menjadi konsonan /s/ yang termasuk ke dalam golongan *alveolar fricative*. Bunyi /ʃ/ yang termasuk ke dalam *palato alveolar fricative* merupakan sebuah bunyi yang dihasilkan dari posisi pisau lidah yang berada dekat dibagian belakang rongga gigi. Selama penerapan teknik bermain peran, mahasiswa cenderung menggunakan konsonan /s/ sebagai pengganti /ʃ/. Konsonan /s/ muncul akibat kesalahan posisi lidah mahasiswa yang cenderung menyentuh rongga gigi bagian atas bukan bagian belakang rongga gigi, sehingga bunyi konsonan /ʃ/ tidak dapat terbentuk.

6. Pelafalan bunyi /θ/ menjadi bunyi /t/

a. R : *Anything else?*

St : [enitiŋ]

Eng : ['eniθɪŋ]

Data di atas menunjukkan kesalahan pelafalan konsonan /θ/ yang menjadi konsonan /t/ pada ujaran yang dihasilkan mahasiswa selama penerapan teknik bermain peran berlangsung. Konsonan /θ/ termasuk ke dalam kelompok *dental fricative* dan /t/ termasuk ke dalam kelompok *alveolar stop*. Bunyi /θ/ dapat muncul apabila ujung lidah menyentuh gigi bagian atas dan diikuti oleh udara yang keluar dengan terpaksa melalui celah sempit yang disebabkan oleh dua artikulator. Dalam pelafalan beberapa kata di atas mahasiswa tidak melafalkan bunyi /θ/. Hal ini terjadi akibat posisi ujung lidah yang seharusnya menyentuh bagian atas gigi berubah menjadi posisi ujung lidah yang menyentuh daerah rongga gigi sehingga hal ini tidak memungkinkan udara untuk keluar karena tidak terdapat celah yang dibentuk dan bunyi /θ/ tidak dapat dihasilkan.

7. Perubahan pelafalan /f/ yang menjadi /p/

a. R : *May I have your phone number and facsimile number please?*

RC : *The room facilities are air conditioner, idd telephone, internet access, mini bar, safety box, radio and music channel (data 21)*

St : [pɒn]

Eng : [fəʊn]

Data di atas menunjukkan kesalahan mahasiswa dalam melafalkan konsonan /f/ menjadi bunyi konsonan /p/. Konsonan /f/ termasuk ke dalam kelompok *labio dental fricative*. Bunyi konsonan ini terbentuk dari naiknya bibir bagian bawah hingga hampir menyentuh gigi atas depan. Pada data di atas mahasiswa tidak melafalkan kata 'phone' dengan menggunakan konsonan /f/ akan tetapi menggunakan konsonan /p/ yang termasuk ke dalam kelompok *bilabial stop*. Konsonan /p/ terjadi akibat mahasiswa yang cenderung mengatupkan kedua bibir saat pelafalan kata tersebut sehingga udara tidak dapat keluar. Hal ini juga dipengaruhi oleh bahasa pertama atau bahasa kedua mereka dimana konsonan /p/ selalu diucapkan sama.

8. Perubahan pelafalan /tʃ/ menjadi /c/ dan /t/

a. G : *Yes I want to check in in your hotel*

St : [cek in]

Eng : [tʃek in]

Data di atas menunjukkan kesalahan mahasiswa dalam melafalkan konsonan /tʃ/ yang menjadi konsonan /c/ dan /t/. Konsonan /tʃ/ termasuk ke dalam kelompok *palato alveolar fricative*. Bunyi /tʃ/ dapat muncul apabila posisi pisau lidah berada dekat dibagian belakang rongga gigi. Pada data di atas mahasiswa cenderung melafalkan bunyi /tʃ/ menjadi bunyi konsonan /c/ pada awal kata dan bunyi konsonan /t/ pada akhir kata seperti pelafalan dalam bahasa Indonesia. Kesalahan ini terjadi akibat masih kuatnya pengaruh bahasa pertama atau bahasa kedua dalam pelafalan bahasa Inggris dan kesalahan penempatan posisi ujung lidah yang menyentuh daerah rongga gigi sehingga menciptakan bunyi /t/ pada kata-kata yang berakhiran / tʃ/.

Dari beberapa kesalahan pelafalan konsonan di atas terdapat pula kesalahan pelafalan pada bunyi vokal, yang sering diakibatkan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang dimaksud, seperti pengaruh bahasa pertama, kurangnya pemahaman atau kebingungan pembelajar terhadap bunyi vokal dalam bahasa Inggris dan perubahan bunyi vokal yg berbeda-beda pada kata bahasa Inggris. Kesalahan tersebut terdapat pada beberapa contoh di bawah ini.

1. Perubahan bunyi vokal /ɪ/ menjadi vokal /e/

R : *Miss Furtonia he is Pande our bellboy he will escort you to the room*

St : [belboe]

Eng : ['belbɔɪ]

Pada data di atas kesalahan terletak pada pelafalan kata 'bellboy'. Huruf konsonan 'y' yang berbunyi /ɪ/ termasuk ke dalam kelompok *front mid high* memiliki bunyi yang lebih tinggi dilafalkan menjadi bunyi vokal /e/ yang termasuk ke dalam kelompok *front mid* yang memiliki bunyi yang lebih rendah. Kesalahan ini terjadi akibat kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap pelafalan bunyi vokal bahasa Inggris.

2. Perubahan bunyi /ɔ:/ yang menjadi bunyi vokal /a/ dan /u/

R : *Thank you for your calling*

St : [kaliŋ]

Eng : ['kɔ:lɪŋ]

G : *I'm from Singapore*

S : [sinjapur]

Eng : [sɪŋəpɔ:]

Data di atas memperlihatkan kesalahan pelafalan mahasiswa dalam melafalkan kata 'calling' dan 'singapore'. Pada kata 'calling' kesalahan terletak pada huruf 'a' yang berbunyi /ɔ:/ pada kata tersebut. Bunyi /ɔ:/ termasuk ke dalam kelompok *back mid low* sedangkan bunyi /a/ termasuk ke dalam kelompok *central low*. Bunyi vokal /a/ yang diucapkan oleh mahasiswa dilafalkan seperti bunyi vokal bahasa Indonesia. Sedangkan pada kata Singapore, vokal /ɔ:/ dilafalkan menjadi /u/ yang termasuk ke dalam kelompok vokal *back high*. Kesalahan tersebut menunjukkan pelafalan bahasa Inggris (vokal) mahasiswa masih dipengaruhi unsur bahasa kedua mereka yaitu bahasa Indonesia.

3.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi dan Menghambat Mahasiswa dalam Keterampilan Berbicara Bahasa Inggris

Selama proses pembelajaran berlangsung pembelajar mendapatkan beberapa kesulitan atau hambatan dalam berbicara menggunakan bahasa Inggris pada penerapan teknik bermain peran yang memengaruhi keefektifan berbicara. Permasalahan tersebut dikategorikan menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Adapun faktor-faktor penghambat tersebut adalah sebagai berikut.

3.3.1 Penguasaan komponen kebahasaan

Penguasaan komponen kebahasaan merupakan salah satu faktor internal yang meliputi lafal dan intonasi, pilihan kata, struktur bahasa dan gaya bahasa.

- 1) Pelafalan dan intonasi

Pembelajar masih dipengaruhi oleh bahasa pertama yang dikuasai, yaitu bahasa Indonesia atau bahasa daerah (Bali). Berikut adalah beberapa contoh kesalahan pelafalan bahasa Inggris mahasiswa:

- a. Pelepasan bunyi suffix /-ed/ pada kata kerja bentuk lampau.
- b. Pelepasan suffix /-s/ pada kata benda dalam bentuk nominal dan penunjuk orang ketiga tunggal dalam *simple present tense*

Intonasi yang dihasilkan mahasiswa masih terbata-bata saat mengutarakan ujaran bahasa Inggris. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan penguasaan kebahasaan yang mereka miliki. Selain pengutaraan ujaran, faktor lain yang memengaruhi pelafalan dan intonasi pembelajar adalah kecenderungan mahasiswa untuk menggunakan aksen bahasa daerah maupun bahasa Indonesia selama berkomunikasi dalam penerapan teknik bermain peran.

2) Pemilihan kata (diksi)

Pemilihan kata juga termasuk ke dalam faktor penguasaan kebahasaan. Selama proses belajar pembelajar cenderung menggunakan pilihan kata (diksi) yang sama dan kurang variatif, seperti penggunaan diksi dalam bentuk respon pertanyaan juga kurang bervariasi seperti respon '*certainly*' atau '*yes*' yang bisa diganti bentuk lain seperti '*absolutely*', '*pleasure*', '*no worries*', dll. Mahasiswa cenderung menjawab pertanyaan yang diberikan oleh lawan bicara mereka dengan singkat serta menggunakan kata yang sama berulang-ulang. Hal tersebut membuat komunikasi menjadi kurang bervariasi.

3) Struktur bahasa dan gaya bahasa

Selain pemilihan kata unsur struktur bahasa termasuk ke dalam faktor penghambat yang dialami mahasiswa. Keterbatasan pembelajar dalam penguasaan struktur bahasa merupakan salah satu faktor yang paling sering menjadi penghambat pembelajar dalam berkomunikasi. Berikut adalah beberapa kesalahan penggunaan struktur bahasa.

- 1) '*thank you for your reservation we look to seeing you in our hotel*'(data 12).

Kesalahan penggunaan struktur terlihat pada kalimat yang digarisbawahi. Pada kalimat di atas penggunaan '*to*' *infinitive* semestinya diikuti dengan kata kerja bentuk pertama, tetapi dalam kalimat pembicara menggunakan bentuk *continous*.

- 2) *TO : Good morning Bali Beach Hotel Santi speaking how may I assist you?*

Tuturan di atas dituturkan oleh seorang operator. Pada tuturan yang digarisbawahi mahasiswa kurang mengindahkan penggunaan bentuk waktu (*tenses*) bahasa Inggris yaitu bentuk *present continous tense* karena keterbatasan kemampuan kebahasaan khususnya pada kemampuan tata bahasa (*grammar*). Tuturan tersebut di atas dapat dituturkan seperti, '*Good Morning Bali Beach Hotel, this is Santi speaking, how may I assist you?*' dengan demikian dapat terlihat jelas penggunaan waktu atau *tenses* yang jelas pada tuturan tersebut.

Dari pemilihan kata yang digunakan, tampak selama proses pembelajaran tersebut mahasiswa menggunakan gaya bahasa resmi sesuai dengan standar komunikasi dalam *hospitality*.

3.1.2 Penguasaan komponen isi

Selain faktor komponen kebahasaan faktor lain yang turut menjadi hambatan adalah komponen isi yang meliputi hubungan isi dengan topik, struktur isi, kualitas isi, dan kuantitas isi. Selama proses belajar kerap kali pembelajar menghadapi hambatan dalam hal penguasaan isi khususnya dalam hal struktur isi dan kualitas isi. Hambatan tersebut terlihat pada contoh berikut.

G : (*checking the bill*) *my bill is expensive what is this?*

RC : *this is hmm... you have long distance call, and this is your bill support please check. I think that's not a mistake, it's your bill. Well you agree?*

G : (*nodding*) *how much I pay my bill?*

RC : *one million and forty five thousand. is that correct?* (tdk relevan)

G : *yes, this is my money*

Pada contoh di atas, kalimat yang digarisbawahi merupakan salah satu contoh kesalahan penggunaan kalimat dan kesalahan penempatan kalimat tanya seharusnya menggunakan bentuk

pertanyaan yang lain, seperti *'is there anything else?'* atau *may I have your money?'* sehingga akan tercipta korelasi dengan jawaban yang diberikan oleh tamu.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikaji pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa simpulan mengenai penelitian ini, yaitu sebagai berikut

1. Selama kegiatan belajar mengajar, pembelajar mengalami masalah atau hambatan dalam berkomunikasi bahasa Inggris khususnya pada pelafalan. Masalah yang dialami pembelajar berupa kesalahan-kesalahan pelafalan. Masalah tersebut terjadi akibat masih kuatnya pengaruh bahasa pertama yang dimiliki sehingga memengaruhi penguasaan terhadap bahasa asing (bahasa Inggris) dari segi pelafalan yang dihasilkan akibat dari kurangnya pemahaman komponen kebahasaan yang dimiliki. Selain kesalahan konsonan, pembelajar juga membuat beberapa kesalahan pada pelafalan vocal.
2. Hambatan yang dialami mahasiswa Jurusan Manajemen Akomodasi Perhotelan dalam keterampilan berbicara adalah faktor penguasaan komponen kebahasaan yang meliputi pelafalan dan intonasi yang masih dipengaruhi bahasa pertama atau bahasa kedua serta kurangnya pengetahuan mereka dalam pelafalan bahasa Inggris. Pemilihan kata (diksi) yang kurang bervariasi juga menjadi salah satu kendala yang dialami mahasiswa selama penerapan teknik bermain peran. Hambatan ketiga dalam faktor kebahasaan adalah struktur bahasa dalam beberapa tuturan mahasiswa yang tidak sesuai dengan tata bahasa (*grammar*) bahasa Inggris. Selain faktor kebahasaan, penguasaan komponen isi juga turut menjadi salah satu hambatan yang dialami oleh mahasiswa. Penguasaan komponen isi tersebut meliputi hubungan isi dengan topik, strukturisasi, kualitasisi, dan kuantitasisi. Selain beberapa factor tersebut, situasi dan keadaan di luar pembelajar turut memberikan hambatan dan pengaruh selama proses belajar mengajar yang meliputi kondisi lingkungan seperti kondisi ruangan yang sedikit terbuka yang mengakibatkan masuknya bunyi-bunyian yang mengganggu proses pembelajaran berbicara.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Hornby, A.S. 2005. *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford: Oxford University Press
- Iskandarwassid dan Sunendar. 2009. *Strategi Pembelajaran Bahasa*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Jendra, I Wayan. 2007. *Sosiolinguistik Teori dan Penerapannya*. Surabaya: Paramita.
- Ladefoged, Peter. 1975. *A Course In Phonetic*. Orlando: Harcourt Brace College Publishers.
- Muslich, Masnur. 2011. *Fonologi Bahasa Indonesia Tinjauan Deskriptif Sistem Bunyi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rusmiati, Nepi. (2002). "Model Show Casa dalam Pembelajaran Keterampilan Berbicara Siswa Kelas I SMUN 18". Bandung: Skripsi FPBS UPI.
- Sugiarto, Endar dan Kusmayadi. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.