



Hambatan Komunikasi Bahasa Inggris Mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Selama Praktik Kerja Lapangan

Luh Widiani^{1✉}, Uwi Martayadi²

Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, Indonesia^{1,2}

e-mail : iluhwidhi29@gmail.com¹, uwimartayaddi@gmail.com²

Abstrak

Meningkatnya tuntutan industri hospitality global mengharuskan mahasiswa perhotelan memiliki kemampuan komunikasi bahasa Inggris yang efektif. Namun, masih terdapat kesenjangan antara pembelajaran bahasa Inggris di kelas dan kebutuhan komunikasi autentik selama Praktik Kerja Lapangan (PKL). Penelitian ini bertujuan mengkaji hambatan komunikasi bahasa Inggris yang dialami mahasiswa perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram selama menjalani PKL. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melibatkan 21 mahasiswa yang telah menyelesaikan PKL. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian mengidentifikasi tiga kategori hambatan utama, yaitu hambatan linguistik, psikologis, serta operasional dan budaya. Hambatan yang paling dominan adalah keterbatasan kosakata bahasa Inggris bidang perhotelan, diikuti kesulitan memahami berbagai aksen, penggunaan tata bahasa, kecemasan berbahasa Inggris (*English Language Anxiety*), rendahnya kepercayaan diri, serta perbedaan budaya komunikasi di lingkungan kerja. Temuan penelitian menunjukkan perlunya penguatan kurikulum *English for Specific Purposes (ESP)* melalui komunikasi autentik, Task-Based Learning, dan peningkatan paparan terhadap situasi kerja nyata agar lulusan lebih siap memasuki industri hospitality.

Kata Kunci: hambatan komunikasi bahasa Inggris, English for Specific Purposes (ESP), mahasiswa perhotelan, Praktik Kerja Lapangan, pendidikan pariwisata

Abstract

The increasing demands of the global hospitality industry require hospitality students to possess effective English communication skills. However, a gap remains between classroom English instruction and the authentic communication required during internship programs. This study aimed to investigate the English communication barriers experienced by hospitality students at the Mataram Tourism College (STP Mataram) during their internships. A qualitative descriptive approach was employed involving 21 hospitality students who had completed their internships. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and document analysis, and were analyzed using thematic analysis. The findings identified three major categories of communication barriers: linguistic, psychological, and operational-cultural. The most prominent obstacle was the limited mastery of hospitality-related English vocabulary, followed by difficulties in understanding different English accents, using grammar accurately, experiencing English Language Anxiety (ELA), low self-confidence, and adapting to different workplace communication cultures. The study highlights the need to strengthen the English for Specific Purposes (ESP) curriculum through authentic communication activities, Task-Based Learning, and greater exposure to real workplace situations. These improvements are expected to better align tourism education with industry needs and enhance graduates' readiness for careers in the hospitality sector.

Keywords: English communication barriers, English for Specific Purposes, hospitality students, internship, tourism education

Copyright (c) 2026 Luh Widiani, Uwi Martayadi

✉ Corresponding author :

Email : iluhwidhi29@gmail.com

DOI : <https://doi.org/10.31004/edukatif.v8i4.9368>

ISSN 2656-8063 (Media Cetak)

ISSN 2656-8071 (Media Online)

Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan Vol 8 No 4 Bulan Agustus 2026

p-ISSN 2656-8063 e-ISSN 2656-8071

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang terus mengalami pertumbuhan dan memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian global. Seiring meningkatnya mobilitas wisatawan internasional, industri hospitality dituntut menyediakan layanan yang profesional dan berorientasi pada komunikasi lintas budaya. Data Badan Pusat Statistik (BPS) /Kementerian Pariwisata [tambahkan data terbaru] menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia terus meningkat dalam beberapa tahun terakhir, sehingga kebutuhan terhadap sumber daya manusia yang memiliki kompetensi komunikasi bahasa Inggris juga semakin tinggi. Di Indonesia, Pulau Lombok, khususnya Kota Mataram, telah berkembang sebagai salah satu destinasi wisata internasional yang menerima wisatawan dari berbagai negara (Ali & Prayuda, 2025; Basalamah et al., 2021). Dalam konteks tersebut, kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris tidak lagi menjadi kompetensi pelengkap, melainkan menjadi kompetensi inti bagi tenaga profesional di bidang perhotelan dan pariwisata (Wahyuningsih et al., 2021; Wulandari & Rahmawati, 2020).

Mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) yang sedang menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan calon tenaga profesional yang secara langsung berinteraksi dengan wisatawan selama proses pelayanan. Mereka dituntut mampu menyampaikan informasi, menangani permintaan maupun keluhan tamu, serta membangun komunikasi yang efektif dalam situasi pelayanan yang dinamis dan multikultural (Ningsih, 2025). Oleh karena itu, keberhasilan PKL tidak hanya ditentukan oleh penguasaan pengetahuan teknis perhotelan, tetapi juga oleh kemampuan menggunakan bahasa Inggris secara komunikatif dalam konteks kerja yang autentik.

Sebagai respons terhadap kebutuhan tersebut, berbagai perguruan tinggi pariwisata, termasuk STP Mataram, telah menerapkan kurikulum English for Specific Purposes (ESP) yang dirancang untuk membekali mahasiswa dengan kompetensi bahasa Inggris sesuai kebutuhan industri. Secara konseptual, pembelajaran ESP menekankan penggunaan bahasa dalam konteks profesional melalui aktivitas komunikasi yang autentik, berorientasi tugas, dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Namun, terdapat kesenjangan antara kondisi ideal yang diharapkan dalam pembelajaran ESP dan realitas yang dihadapi mahasiswa selama PKL. Pembelajaran di kelas masih cenderung berorientasi pada penguasaan struktur bahasa, tata bahasa, dan kosakata, sedangkan industri hospitality menuntut kemampuan berkomunikasi secara spontan, adaptif, dan efektif dalam menghadapi beragam situasi pelayanan yang kompleks. Akibatnya, banyak mahasiswa masih mengalami kesulitan ketika harus menggunakan bahasa Inggris secara langsung selama menjalani PKL (Ali & Prayuda, 2025; Saragih, 2026). Kesenjangan inilah yang menjadi landasan penting dilaksanakannya penelitian ini.

Penelitian terdahulu telah mengidentifikasi berbagai hambatan komunikasi bahasa Inggris yang dialami mahasiswa pariwisata. Kelompok penelitian pertama berfokus pada hambatan linguistik, seperti keterbatasan kosakata bidang perhotelan, kesulitan menggunakan tata bahasa secara spontan, serta rendahnya kemampuan memahami aksen penutur bahasa Inggris (Denok & Taslim, 2025). Kelompok penelitian kedua menyoroti hambatan psikologis, terutama English Language Anxiety (ELA), rendahnya kepercayaan diri, rasa takut melakukan kesalahan, dan kekhawatiran terhadap penilaian tamu maupun atasan (Ali & Prayuda, 2025; Darmawan et al., 2025; Putra & Mulyawan, 2024). Sementara itu, penelitian lain mengkaji tantangan komunikasi lintas budaya, seperti perbedaan norma kesantunan, gaya komunikasi, dan penggunaan bahasa nonverbal dalam lingkungan kerja hospitality yang multikultural (Basalamah et al., 2021; Denok & Taslim, 2025).

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya masih mengkaji masing-masing aspek secara terpisah sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keterkaitan antara faktor linguistik, psikologis, dan operasional-budaya yang secara bersamaan memengaruhi kemampuan komunikasi mahasiswa selama menjalani PKL. Selain itu, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada evaluasi pembelajaran bahasa Inggris di kelas atau pengukuran tingkat kecemasan berbahasa, sementara kajian yang

menghubungkan pengalaman komunikasi autentik mahasiswa di lingkungan kerja hospitality dengan implikasinya terhadap pengembangan kurikulum ESP masih relatif terbatas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan mengintegrasikan tiga dimensi utama hambatan komunikasi, yaitu hambatan linguistik, psikologis, serta operasional dan budaya, dalam konteks Praktik Kerja Lapangan mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram. Pendekatan ini tidak hanya mengidentifikasi bentuk-bentuk hambatan yang dialami mahasiswa, tetapi juga menganalisis hubungan antar faktor tersebut dalam situasi komunikasi nyata di industri hospitality. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan pembelajaran English for Specific Purposes (ESP) yang lebih kontekstual, berbasis kebutuhan industri, serta mampu mempersiapkan mahasiswa menghadapi tantangan komunikasi profesional di lingkungan kerja pariwisata internasional.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hambatan komunikasi bahasa Inggris yang dialami mahasiswa STP Mataram selama menjalani Praktik Kerja Lapangan. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan kurikulum, strategi pembelajaran, dan praktik pembelajaran ESP yang lebih autentik sehingga dapat meningkatkan kesiapan lulusan memasuki industri hospitality global.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengkaji secara mendalam hambatan komunikasi bahasa Inggris yang dialami mahasiswa selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada industri perhotelan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengalaman, persepsi, dan makna yang dibangun mahasiswa ketika berkomunikasi dengan tamu maupun rekan kerja dalam situasi pelayanan yang autentik (Ali & Prayuda, 2025; Darmawan et al., 2025).

Partisipan penelitian terdiri atas 21 mahasiswa Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram yang dipilih menggunakan purposive sampling. Teknik ini digunakan karena memungkinkan peneliti memilih partisipan yang memiliki pengalaman langsung sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria partisipan meliputi: (1) telah menyelesaikan program PKL selama minimal tiga bulan; (2) ditempatkan pada departemen operasional hotel, seperti front office, food and beverage service, atau housekeeping, yang menuntut interaksi langsung dengan tamu; dan (3) pernah menggunakan bahasa Inggris dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan mancanegara selama masa PKL. Kriteria tersebut dipilih agar data yang diperoleh benar-benar merepresentasikan pengalaman komunikasi mahasiswa dalam konteks kerja nyata.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman partisipan mengenai hambatan linguistik, psikologis, serta operasional dan budaya yang mereka alami selama berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Setiap wawancara berlangsung sekitar 30–60 menit dan direkam dengan persetujuan partisipan untuk memudahkan proses transkripsi dan analisis.

Observasi partisipatif dilakukan selama pelaksanaan PKL di beberapa hotel tempat mahasiswa menjalani praktik. Dalam proses observasi, peneliti berperan sebagai observer-as-participant, yaitu mengamati aktivitas komunikasi tanpa terlibat secara langsung dalam proses pelayanan. Aspek yang diamati meliputi penggunaan bahasa Inggris dalam melayani tamu, strategi komunikasi ketika menghadapi kesulitan, penggunaan komunikasi nonverbal, respons terhadap keluhan atau permintaan tamu, serta interaksi mahasiswa dengan rekan kerja dan supervisor. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen pendukung, seperti pedoman PKL, laporan praktik mahasiswa, dan catatan evaluasi yang relevan untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi.

Analisis data menggunakan teknik analisis tematik. Tahap pertama dilakukan melalui transkripsi seluruh hasil wawancara dan pencatatan hasil observasi. Selanjutnya, peneliti melakukan open coding untuk

mengidentifikasi unit-unit makna yang relevan dengan fokus penelitian. Kode-kode yang memiliki kesamaan kemudian dikelompokkan menjadi kategori, yang selanjutnya dikembangkan menjadi tema-tema utama mengenai hambatan komunikasi bahasa Inggris. Tema yang telah terbentuk kemudian ditelaah kembali untuk memastikan kesesuaiannya dengan keseluruhan data, sebelum diinterpretasikan guna menjelaskan hubungan antar tema dan menjawab tujuan penelitian (Ali & Prayuda, 2025; Saragih, 2026).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi teknik melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai partisipan. Selain itu, peneliti melakukan member checking dengan meminta beberapa partisipan mengonfirmasi hasil interpretasi data, serta peer debriefing melalui diskusi dengan rekan sejawat guna meningkatkan kredibilitas hasil analisis. Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian. Sebelum pengumpulan data dilakukan, seluruh partisipan memperoleh penjelasan mengenai tujuan penelitian dan memberikan persetujuan (informed consent) secara sukarela. Peneliti menjamin bahwa seluruh informasi yang diberikan hanya digunakan untuk kepentingan akademik, sedangkan identitas partisipan dijaga kerahasiaannya melalui penggunaan kode atau pseudonim selama proses analisis dan pelaporan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan Observasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram masih menghadapi berbagai hambatan ketika menggunakan bahasa Inggris selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL). Hambatan tersebut tidak hanya berkaitan dengan kemampuan berbahasa, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi psikologis dan lingkungan kerja. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, temuan penelitian dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu hambatan linguistik, hambatan psikologis, serta hambatan operasional dan budaya.

Hambatan Linguistik

Hambatan linguistik menjadi kendala yang paling sering dialami mahasiswa selama berinteraksi dengan tamu. Sebagian besar responden mengaku kesulitan menggunakan kosakata teknis perhotelan ketika harus menjelaskan menu, memberikan informasi, maupun merespons permintaan tamu secara spontan. Keterbatasan tersebut sering kali diikuti dengan keraguan dalam menggunakan struktur tata bahasa sehingga komunikasi menjadi kurang lancar.

Selain itu, mahasiswa juga mengalami kesulitan memahami berbagai aksen penutur asing. Kondisi ini semakin terasa ketika tamu berbicara dengan tempo yang cepat sehingga informasi yang disampaikan tidak dapat dipahami secara utuh. Akibatnya, mahasiswa harus meminta tamu mengulangi pertanyaan atau memberikan klarifikasi sebelum dapat memberikan respons yang tepat.

Beberapa mahasiswa mengungkapkan pengalaman tersebut sebagai berikut.

"Sangat sulit pada awalnya untuk memahami maksud tamu, terutama jika mereka memiliki aksen yang kuat atau berbicara terlalu cepat. Terkadang, ini membuat saya sulit memahami maksud mereka dengan jelas."

Mahasiswa lain juga menyampaikan bahwa,

"Saya merasa kesulitan ketika harus menjelaskan item menu menggunakan istilah profesional yang sering kali berada di luar kosakata umum saya."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan kosakata teknis dan kemampuan memahami variasi aksen masih menjadi hambatan utama dalam komunikasi di lingkungan kerja perhotelan.

Hambatan Psikologis

Selain kendala kebahasaan, faktor psikologis juga memengaruhi kemampuan mahasiswa dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL). Hampir seluruh responden mengaku pernah mengalami rasa gugup ketika harus melayani tamu asing, terutama pada masa-masa

awal penempatan di hotel. Situasi ini berkaitan dengan munculnya English Language Anxiety (ELA), yaitu kecemasan yang timbul ketika seseorang harus menggunakan bahasa Inggris dalam situasi komunikasi nyata. Kondisi tersebut membuat mahasiswa ragu untuk memulai percakapan, memberikan penjelasan, maupun merespons pertanyaan tamu secara spontan.

Kecemasan tersebut umumnya dipicu oleh beberapa faktor. Mahasiswa merasa takut melakukan kesalahan dalam pengucapan maupun tata bahasa, khawatir tidak mampu memahami ucapan tamu yang menggunakan aksen berbeda, serta merasa cemas apabila respons yang diberikan tidak sesuai dengan harapan tamu. Sebagian responden juga mengaku merasa tertekan karena menyadari bahwa setiap interaksi dengan tamu dapat memengaruhi penilaian supervisor maupun citra profesional hotel tempat mereka menjalani praktik. Tekanan tersebut membuat mahasiswa lebih berhati-hati dalam berbicara, tetapi pada saat yang sama mengurangi kelancaran komunikasi.

Dampak dari kondisi tersebut terlihat pada perilaku komunikasi mahasiswa selama bekerja. Beberapa mahasiswa memilih memberikan jawaban yang singkat dan sederhana untuk menghindari kesalahan, sementara yang lain lebih mengandalkan bahasa tubuh, ekspresi wajah, atau meminta bantuan rekan kerja ketika menghadapi situasi yang dianggap sulit. Ada pula mahasiswa yang menunda memberikan respons karena membutuhkan waktu lebih lama untuk menyusun kalimat dalam bahasa Inggris. Meskipun strategi tersebut dapat membantu mengurangi kecemasan, hal ini sering kali menyebabkan komunikasi menjadi kurang efektif dan memperlambat proses pelayanan kepada tamu.

Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris tidak hanya ditentukan oleh penguasaan kosakata dan tata bahasa, tetapi juga oleh kesiapan mental mahasiswa ketika menghadapi situasi komunikasi yang autentik. Semakin tinggi tingkat kepercayaan diri mahasiswa, semakin besar pula keberanian mereka untuk berinteraksi dengan tamu secara aktif. Sebaliknya, kecemasan yang berlebihan dapat menghambat kemampuan berbahasa yang sebenarnya telah dimiliki. Oleh karena itu, aspek psikologis perlu mendapat perhatian yang sama pentingnya dengan aspek linguistik dalam pembelajaran English for Specific Purposes (ESP), sehingga mahasiswa tidak hanya menguasai materi bahasa, tetapi juga siap menggunakannya secara percaya diri dalam lingkungan kerja profesional.

Salah satu responden menyatakan bahwa,

"Saya merasa canggung dan gugup saat harus berkomunikasi dalam bahasa Inggris, terutama karena takut salah bicara atau salah dipahami oleh tamu"

Responden lain mengungkapkan,

"Ada rasa takut melakukan kesalahan dan merasa malu jika diejek oleh teman atau jika tamu tidak mengerti apa yang saya sampaikan."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa rasa percaya diri memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan komunikasi mahasiswa selama praktik kerja.

Hambatan Operasional dan Budaya

Selain hambatan linguistik dan psikologis, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya hambatan operasional dan budaya yang memengaruhi efektivitas komunikasi mahasiswa selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL). Mahasiswa tidak hanya dituntut mampu menggunakan bahasa Inggris dengan baik, tetapi juga harus memahami budaya kerja di industri perhotelan yang memiliki karakteristik berbeda dengan lingkungan pembelajaran di kampus.

Salah satu kendala yang sering muncul adalah perbedaan norma kesantunan dan gaya komunikasi antara mahasiswa dengan tamu yang berasal dari berbagai negara. Setiap budaya memiliki cara yang berbeda dalam menyampaikan permintaan, memberikan kritik, maupun mengekspresikan kepuasan dan ketidakpuasan. Mahasiswa yang belum memiliki pengalaman berinteraksi dalam lingkungan multikultural sering mengalami kesulitan menafsirkan maksud pembicaraan tamu maupun memilih ungkapan yang dianggap sopan dan sesuai

dengan konteks pelayanan. Akibatnya, komunikasi terkadang berlangsung kurang efektif dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja hotel memiliki ritme komunikasi yang cepat (fast-paced environment). Dalam situasi tersebut, staf hotel cenderung menggunakan istilah teknis, singkatan, maupun slang yang umum digunakan dalam operasional sehari-hari. Mahasiswa yang belum terbiasa dengan istilah-istilah tersebut sering mengalami kesulitan memahami instruksi kerja atau koordinasi antar departemen. Kondisi ini dapat memperlambat respons terhadap permintaan tamu dan meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dalam pelayanan.

Selain itu, mahasiswa dituntut mampu memahami komunikasi nonverbal yang menjadi bagian penting dalam industri hospitality. Kontak mata, ekspresi wajah, intonasi suara, hingga bahasa tubuh sering kali memiliki makna tertentu dalam proses pelayanan. Kurangnya pemahaman terhadap aspek-aspek tersebut menyebabkan sebagian mahasiswa mengalami kesulitan membangun hubungan yang hangat dan profesional dengan tamu, meskipun secara linguistik mereka mampu menyampaikan informasi yang diperlukan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi di industri perhotelan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan berbahasa Inggris, tetapi juga oleh kemampuan beradaptasi dengan budaya kerja, memahami komunikasi lintas budaya, serta menafsirkan berbagai bentuk komunikasi verbal dan nonverbal. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi mahasiswa perlu diarahkan tidak hanya pada peningkatan kemampuan linguistik, tetapi juga pada penguatan kesadaran budaya (cultural awareness) dan kesiapan menghadapi dinamika komunikasi dalam lingkungan kerja internasional.

Diskusi/Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi bahasa Inggris yang dialami mahasiswa STP Mataram selama Praktik Kerja Lapangan tidak disebabkan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan interaksi antara keterbatasan kompetensi linguistik, faktor psikologis, serta tuntutan komunikasi dalam lingkungan kerja hospitality yang bersifat dinamis dan multikultural (Ali & Prayuda, 2025; Darmawan et al., 2025). Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kompetensi yang dikembangkan melalui pembelajaran di perguruan tinggi dengan kompetensi komunikasi yang dibutuhkan di industri. Dalam perspektif English for Specific Purposes (ESP), pembelajaran seharusnya dirancang berdasarkan kebutuhan komunikasi nyata (target needs) yang dihadapi peserta didik di lingkungan kerja (Kaharuddin et al., 2019). Oleh karena itu, hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penguasaan struktur bahasa saja belum cukup untuk membekali mahasiswa menghadapi komunikasi profesional di sektor hospitality.

Dari aspek linguistik, keterbatasan kosakata teknis dan kesulitan memahami berbagai aksen penutur bahasa Inggris menjadi hambatan yang paling dominan (Denok & Taslim, 2025). Meskipun mahasiswa telah memperoleh mata kuliah ESP, mereka masih mengalami kesulitan menggunakan bahasa Inggris secara spontan ketika melayani tamu. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembelajaran masih lebih berorientasi pada penguasaan bentuk bahasa dibandingkan pengembangan kompetensi komunikasi dalam konteks autentik (Saragih, 2026). Temuan ini sejalan dengan penelitian (Tarnopolsky, 2013) yang menunjukkan bahwa pembelajaran ESP akan lebih efektif apabila dikembangkan melalui aktivitas berbasis proyek dan tugas autentik yang memungkinkan mahasiswa menggunakan bahasa dalam situasi yang menyerupai dunia kerja. Selain itu, meningkatnya penggunaan Global Englishes dalam industri pariwisata mengharuskan mahasiswa terbiasa memahami berbagai variasi aksen internasional, bukan hanya aksen penutur asli (Vodopija-Krstanović & Marinac, 2019). Dengan demikian, pembelajaran ESP perlu memberikan paparan yang lebih luas terhadap ragam komunikasi internasional yang umum dijumpai di industri hospitality.

Selain faktor linguistik, penelitian ini menunjukkan bahwa English Language Anxiety (ELA) merupakan faktor yang secara signifikan memengaruhi performa komunikasi mahasiswa. Rasa gugup, takut melakukan kesalahan, dan kekhawatiran terhadap penilaian tamu maupun supervisor menyebabkan mahasiswa enggan memulai atau mempertahankan percakapan dalam bahasa Inggris (Ali & Prayuda, 2025; Darmawan et al., 2025).

Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian Waluyo dan Bakoko (2022) yang menunjukkan bahwa faktor afektif memiliki hubungan erat dengan willingness to communicate dalam bahasa Inggris. Mahasiswa yang memiliki tingkat kecemasan tinggi cenderung mengurangi partisipasi dalam komunikasi meskipun memiliki kemampuan linguistik yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi tidak hanya bergantung pada penguasaan bahasa, tetapi juga pada pengembangan rasa percaya diri serta lingkungan belajar yang mendukung penggunaan bahasa secara aktif.

Penelitian ini juga menemukan bahwa lingkungan kerja perhotelan memiliki karakteristik komunikasi yang jauh lebih kompleks dibandingkan pembelajaran di kelas. Mahasiswa harus beradaptasi dengan ritme pelayanan yang cepat, penggunaan istilah profesional, serta perbedaan norma komunikasi dan budaya tamu dari berbagai negara (Basalamah et al., 2021; Denok & Taslim, 2025; Febriani, 2025). Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan berbahasa, tetapi juga oleh kemampuan memahami konteks sosial dan budaya tempat komunikasi berlangsung. Robertson et al., (2012) menegaskan bahwa pengalaman belajar yang autentik memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan mengambil keputusan dan memecahkan masalah komunikasi sebagaimana terjadi di lingkungan kerja nyata. Oleh karena itu, pembelajaran yang hanya berlangsung di ruang kelas belum sepenuhnya mampu mempersiapkan mahasiswa menghadapi kompleksitas komunikasi dalam industri hospitality.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan kurikulum English for Specific Purposes (ESP) di perguruan tinggi pariwisata. Kurikulum perlu dirancang berdasarkan kebutuhan industri melalui integrasi aktivitas komunikasi autentik, simulasi pelayanan hotel, role-play, dan pembelajaran berbasis tugas (Task-Based Language Teaching) yang mencerminkan situasi kerja nyata (Ali & Prayuda, 2025; Tarnopolsky, 2013). Selain itu, materi pembelajaran perlu memperluas paparan terhadap variasi aksen internasional, komunikasi lintas budaya, dan strategi komunikasi profesional agar mahasiswa lebih siap menghadapi tamu dari berbagai latar belakang. Kolaborasi yang lebih erat antara perguruan tinggi dan industri hospitality, misalnya melalui penyusunan modul berbasis industri, guest lecture, serta evaluasi bersama terhadap capaian pembelajaran, juga menjadi langkah penting untuk mengurangi kesenjangan antara pembelajaran di kampus dan kebutuhan dunia kerja.

Dari aspek linguistik, keterbatasan kosakata teknis dan kemampuan memahami berbagai aksen menjadi hambatan yang paling dominan (Denok & Taslim, 2025). Mahasiswa mengaku telah mempelajari bahasa Inggris untuk pariwisata di kelas, tetapi masih kesulitan ketika harus merespons percakapan secara spontan, terutama dalam penguasaan fungsi bahasa sesuai Sequence of Service (Wulandari & Rahmawati, 2020). Temuan ini sejalan dengan penelitian Saragih, (2026) yang menyatakan bahwa pembelajaran English for Specific Purposes (ESP) masih cenderung menitikberatkan pada aspek linguistik dibandingkan kompetensi komunikasi yang autentik. Selain itu, variasi aksen penutur asing sering kali menjadi tantangan auditif yang membingungkan bagi mahasiswa di lapangan (Denok & Taslim, 2025).

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui konsep Communicative Competence yang dikemukakan oleh (Canale & Swain, 1980). Menurut teori ini, kemampuan berkomunikasi tidak hanya mencakup grammatical competence, tetapi juga sociolinguistic competence, discourse competence, dan strategic competence. Dalam konteks industri hospitality, mahasiswa tidak hanya dituntut menguasai kosakata dan tata bahasa, tetapi juga mampu memilih ungkapan yang sesuai dengan situasi pelayanan, menjaga kesinambungan percakapan, serta menerapkan strategi komunikasi ketika menghadapi keterbatasan bahasa. Oleh karena itu, kesulitan mahasiswa dalam merespons pertanyaan tamu secara spontan menunjukkan bahwa tantangan yang mereka hadapi bukan sekadar kurangnya penguasaan aspek linguistik, melainkan belum berkembangnya kompetensi komunikatif secara utuh. Temuan ini mengindikasikan perlunya pembelajaran ESP yang lebih menekankan praktik komunikasi autentik melalui simulasi pelayanan, role-play, dan interaksi berbasis tugas sehingga mahasiswa dapat mengembangkan seluruh komponen kompetensi komunikatif yang dibutuhkan dalam lingkungan kerja perhotelan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan komunikasi mahasiswa selama PKL merupakan fenomena multidimensional yang dipengaruhi oleh interaksi antara aspek linguistik, psikologis, dan operasional-budaya. Berbeda dengan sebagian besar penelitian sebelumnya yang membahas ketiga aspek tersebut secara terpisah, penelitian ini menunjukkan bahwa ketiganya saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan komunikasi mahasiswa di lingkungan hospitality. Temuan ini memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan pembelajaran ESP yang lebih kontekstual, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan komunikasi profesional di industri pariwisata.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan komunikasi bahasa Inggris yang dialami mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) bersifat multidimensional, dipengaruhi oleh keterbatasan kompetensi linguistik, English Language Anxiety (ELA), serta tuntutan komunikasi dalam lingkungan hospitality yang dinamis dan multikultural. Ketiga faktor tersebut saling berinteraksi sehingga kesiapan komunikasi mahasiswa tidak hanya ditentukan oleh kemampuan berbahasa, tetapi juga oleh kesiapan psikologis dan kemampuan beradaptasi dengan konteks kerja. Temuan ini memperluas pemahaman mengenai tantangan komunikasi mahasiswa hospitality melalui integrasi dimensi linguistik, psikologis, dan operasional-budaya dalam satu kerangka analisis. Implikasi penelitian menegaskan pentingnya pengembangan pembelajaran English for Specific Purposes (ESP) yang mengintegrasikan kompetensi kebahasaan, keterampilan komunikasi autentik, kesiapan psikologis, dan kompetensi komunikasi lintas budaya. Implementasi pembelajaran dapat dilakukan melalui Task-Based Language Teaching (TBLT), simulasi pelayanan hotel berbasis Sequence of Service, pemanfaatan materi autentik, serta penguatan kolaborasi antara perguruan tinggi dan industri hospitality untuk mengurangi kesenjangan antara pembelajaran di kelas dan kebutuhan komunikasi profesional. Penelitian ini terbatas pada satu institusi dengan pendekatan kualitatif sehingga temuannya belum dapat digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan model pembelajaran ESP berbasis simulasi industri yang mengintegrasikan aspek linguistik, psikologis, dan komunikasi lintas budaya, serta menguji pengaruh ELA terhadap performa komunikasi mahasiswa melalui pendekatan kuantitatif atau mixed methods dengan melibatkan berbagai perguruan tinggi dan mitra industri hospitality.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., & Prayuda, D. S. (2025). Persepsi Mahasiswa STP Mataram terhadap Penggunaan Role Play Waiter sebagai Metode Penguatan Komunikasi Bahasa Inggris Pariwisata. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 14(2), 669–674.
- Basalamah, A., Ardani, E. G., & Fransisca, A. (2021). Communication Challenges for Foreign Workers Within Multicultural Hospitality Working Environment. *International Journal of Social Science and Business*, 5(1), 120–126.
- Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing. *Applied Linguistics*, 1(1), 1–47. <https://doi.org/10.1093/applin/I.1.1>
- Darmawan, D., Sari, L. W., Hidayatullah, M. H., & Putri, S. C. E. (2025). Workplace Communication and English Language Anxiety: A Systematic Review. *Prosiding Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 518–527.
- Denok, L., & Taslim, Y. W. (2025). Language Challenges and Communication Strategies of Indonesian Hospitality Students During Internship in USA. *SHS Web of Conferences*, 226, 01027.
- Febriani, N. L. P. D. (2025). *Pelayanan A'la Carte Menu Dinner untuk Luxury Escape Guest Oleh Waiter pada Rocka Restaurant di Six Senses Uluwatu Bali*.
- Kaharuddin, Hikmawati, & Arafah, B. (2019). Needs Analysis on English for Vocational Purposes for Hospitality Students. *KnE Social Sciences*, 344–387.

- Ningsih, W. (2025). Exploring The Relationship Between English Proficiency and Internship Performance of Hospitality Vocational Students in Indonesia. *JSHP: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 9(2), 200–205.
- Putra, I. N. T. D., & Mulyawan, U. (2024). Problems and Challenges in Designing ESP Course for Hospitality and Tourism Students of STP Mataram. *Jo-ELT*, 11(1), 36–45.
- Robertson, M., Junek, O., & Lockstone-Binney, L. (2012). Is This for Real? Authentic Learning for The Challenging Events Environment. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 12(3), 225–241.
- Saragih, B. (2026). English for Specific Purposes in Tourism Education: A Systematic Analysis of Pedagogical Trends and Curriculum Gaps. *MORFAI*, 6(5), 5873–5879.
- Tarnopolsky, O. (2013). Developing ESP Students' English Speaking, Reading, Listening, and Writing Skills in Internet-Assisted Project Work. *Journal of Teaching English for Specific and Academic Purposes*, 1(1), 11–20.
- Vodopija-Krstanović, I., & Marinac, M. (2019). English as An International Language and ELT: Theory Vs. Practice. *Iranian Journal of Language Teaching Research*, 7(2), 19–38.
- Wahyuningsih, R., Kusuma, H. A., & Listyanti, H. (2021). Analisis Persepsi Mahasiswa Non Bahasa Inggris terhadap Kebutuhan Bahasa Inggris di Dunia Kerja. *Literasi*, 1(2).
- Wulandari, N. L. M., & Rahmawati, P. I. (2020). Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Pramusaji di Hotel Berbintang 5 di Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(1).