

## Strategi Pembelajaran Pelafalan Bahasa Inggris Materi *Front Office* Melalui Kartu Tematik Bagi Mahasiswa Manajemen Perhotelan Universitas Dhyana Pura

Made Suardika Jaya

Email: suardikajaya@rocketmail.com

Konsentrasi Pembelajaran dan Pengajaran Bahasa

Program Pascasarjana, Magister Linguistik

Universitas Udayana

**Abstract**—The ability to pronounce specific terms about the concept of front office is a crucial aspect which should be mastered by the students who learn about the field of hotel management. The learning process in the classroom still becomes the main key to reach the excellent achievement in speaking section. The main purpose of this research is to increase the pronunciation ability of the students, specifically for terms of front office concept, through the utilization of media for assisting the language learning process. The use of thematic cards method could be a proper choice to be applied in optimising the learning process which will increase the students' comprehension towards the lessons delivered by the lecturer. This method is scientifically proven for enhancing the students' pronunciation ability in this research, reaching the point of 68.97%. Besides pronunciation aspect, there are four other assessment aspects which have risen notably; the aspect of intonation aspect (reached the point of 67.59%), fluency (63.45%), expression (67.59%), and structure (68.28%). The result of this research proves that the classical learning process which is supported by the application of thematic cards could raise the ability of the students to pronounce the terms significantly via the implementation of the test in two cycles.

**Keywords:** *front office, speaking, practice, thematic cards, comprehension*

**Abstrak:** Kemampuan melafalkan istilah-istilah terkait dengan konsep kantor depan (*front office*) merupakan salah satu aspek krusial yang wajib dikuasai oleh mahasiswa yang menekuni pendidikan di bidang perhotelan. Proses kegiatan belajar di dalam kelas masih menjadi kunci utama untuk mendapatkan pencapaian yang baik dalam konteks berbicara. Tujuan utama penelitian ini adalah meningkatkan kemampuan pelafalan para mahasiswa, terutama istilah-istilah terkait dengan konsep kantor depan melalui strategi pemanfaatan media alat bantu ajar. Metode kartu tematik merupakan salah satu pilihan yang tepat diterapkan dalam mengoptimalkan kegiatan belajar sehingga dapat meningkatkan pemahaman para mahasiswa terhadap materi yang disampaikan. Metode ini terbukti efektif untuk meningkatkan kemampuan pelafalan para mahasiswa dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 68.97%. Di samping aspek pelafalan, terdapat empat aspek penilaian lain yang juga mengalami peningkatan secara signifikan, yaitu intonasi (sebanyak 67.59%), kelancaran (63.45%), ekspresi (67.59%), dan struktur (68.28%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembelajaran materi secara klasikal yang didukung penerapan kartu tematik dapat meningkatkan kemampuan pelafalan para mahasiswa secara signifikan setelah melalui tes yang dilaksanakan dalam dua siklus.

**Kata kunci :** kantor depan, berbicara, praktik, kartu tematik, pemahaman

## 1. Pendahuluan

Sampai saat ini proses kegiatan belajar di dalam kelas masih menjadi salah satu kunci utama untuk mendapatkan pencapaian yang baik dalam konteks berbicara. Terutama bagi para mahasiswa yang mempelajari bidang perhotelan, berbicara menjadi salah satu faktor vital untuk menunjukkan kecakapan dalam berbahasa pada saat menghadapi dunia kerja nantinya. Proses pembelajaran diharapkan dapat menjembatani mahasiswa agar dapat melaksanakan praktik berbicara dengan tepat dan guru dapat berperan untuk memfasilitasi mereka. Di sisi lain, proses kegiatan belajar mengajar di kelas yang dilaksanakan secara konvensional terkadang terasa kurang menarik bagi para mahasiswa. Metode yang sering digunakan selama ini adalah ceramah, tanya jawab, dan pemberian tugas. Itulah sebabnya keberadaan sarana bantu atau alat peraga sangat dibutuhkan dalam ranah pembelajaran karena dua hal ini memiliki peran yang besar serta krusial untuk mendukung proses pembelajaran menjadi lebih atraktif dan tentunya dapat membantu pencapaian kompetensi yang ingin diraih. Selain itu, sarana bantu pengajaran juga dapat meningkatkan produktivitas dan pemahaman para mahasiswa terkait dengan materi yang diajarkan di kelas.

Hamalik (dalam Nurseto, 2011: 22) menjabarkan bahwa pemanfaatan media dalam pembelajaran dapat membangkitkan keinginan dan minat baru, meningkatkan motivasi, dan rangsangan kegiatan belajar, bahkan berpengaruh secara psikologis kepada siswa. Selain itu, media atau alat bantu pengajaran juga memiliki peranan penting dalam proses pembelajaran. Suharti (2009: 19) memaparkan bahwa media pembelajaran merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh menumbuhkan motivasi belajar siswa karena dengan media yang bervariasi dan menarik akan menambah ketekunan siswa dalam mengikutinya.

Salah satu alat bantu yang dapat diterapkan adalah kartu tematik atau kartu bergambar yang berperan dalam membantu pemahaman mahasiswa dalam beberapa konteks materi, terlebih dalam konteks pembelajaran tentang dunia pariwisata. Para mahasiswa yang menekuni pendidikan kejuruan pariwisata wajib mengetahui dan memahami berbagai hal terkait untuk dapat menjadi bekal kecakapan dasar sebelum memasuki dunia kerja sesungguhnya nanti. Selain itu, mereka juga dituntut mampu berkomunikasi dengan baik dan tepat dalam bahasa asing. Dalam kelas yang mengajarkan materi khusus perhotelan, konsep pariwisata dapat dipersempit menjadi satu cakupan berupa tempat para wisatawan menginap disertai oleh komponen yang melibatkan siapa, apa, dan bagaimana aktivitas dapat terjadi di dalam sebuah hotel. Selain kartu tematik bergambar, penelitian ini juga memanfaatkan *Cambridge Advanced Learner's Dictionary 3<sup>rd</sup> Edition*; sebuah aplikasi kamus Cambridge yang dapat mengeluarkan penyuaaran istilah tertentu untuk mendukung pengajaran konsep pelafalan agar mendapatkan hasil yang optimal. Aplikasi kamus ini juga berperan sebagai pedoman linguistik untuk menentukan penulisan transkripsi fonetik yang tepat.

Corder (dalam Indihadi: 2-3) mengemukakan bahwa terdapat tiga jenis kesalahan dalam berbicara, yang dijabarkan sebagai berikut:

- 1) *Lapses* merupakan kesalahan berbahasa akibat penutur beralih cara untuk menyatakan sesuatu sebelum seluruh tuturan (kalimat) selesai dinyatakan selengkapnya. Untuk konteks bahasa lisan, kesalahan ini diistilahkan sebagai '*slip of the tongue*'

sementara untuk bahasa tulis diistilahkan sebagai ‘*slip of the pen*’. Kesalahan ini terjadi akibat ketidaksengajaan dan tidak disadari oleh penuturnya.

2) *Error* merupakan kesalahan berbahasa akibat penutur melanggar kaidah atau aturan tata bahasa (*breaches of code*). Kesalahan ini terjadi akibat penutur sudah memiliki aturan (kaidah) tata bahasa yang berbeda dari tata bahasa yang lain, sehingga itu berdampak pada kekurangsempurnaan atau ketidakmampuan penutur.

3) *Mistake* merupakan kesalahan berbahasa akibat penutur tidak tepat dalam memilih kata atau ungkapan untuk suatu situasi tertentu. Kesalahan ini mengacu kepada kesalahan akibat penutur tidak tepat menggunakan kaidah yang diketahui benar, bukan karena kurangnya penguasaan bahasa kedua.

Melalui pemaparan di atas, dapat dicermati bahwa ketiga istilah tersebut memiliki makna yang tidak dapat diseragamkan. Dengan memahami setiap perbedaan makna istilah-istilah di atas, maka seorang pengajar dapat membuat determinasi atau menentukan jenis kesalahan yang dibuat oleh peserta didik saat praktikum berbicara nantinya.

Selain itu, berdasarkan Corder (1981; dalam Zhang, hal 86), kesalahan peserta didik secara signifikan dapat terjadi dalam tiga cara. Pertama, bagi pengajar, kesalahan mereka dapat menunjukkan seberapa jauh tujuan pembelajaran telah tercapai dan bagian mana yang belum. Kedua, bagi peneliti, kesalahan-kesalahan yang ada dapat menyediakan semacam bukti atas terlaksananya proses pembelajaran. Ketiga, bagi peserta didik sendiri, dengan melakukan kesalahan merupakan cara mereka untuk menguji hipotesis terhadap bahasa yang sedang dipelajari.

Untuk mengetahui secara langsung mengenai seberapa besar peranan dan fungsi sarana bantu pengajaran dalam pembelajaran di kelas sekaligus dapat meningkatkan kemampuan pelafalan kata-kata serta istilah dalam konteks *front office*, diadakan sebuah observasi yang dilaksanakan di Fakultas Manajemen Perhotelan di Universitas Dhyana Pura. Dalam penelitian ini, ditemukan beberapa hal yang dapat dicermati lebih lanjut. Pertama, diperlukan adanya alat bantu pengajaran yang inovatif sekaligus menarik untuk membuat mahasiswa tertarik dan antusias dalam belajar, terutama dalam konteks berbicara. Kedua, sekaligus hal yang paling mendasar adalah kemampuan para mahasiswa dalam ranah berbicara di kelas ataupun saat melaksanakan praktikum (*speaking class*) masih relatif rendah. Hal ini dapat dilihat dari sikap sebagian mahasiswa yang masih ragu atau enggan berpartisipasi, baik pada saat pembelajaran di kelas maupun praktikum.

Dua hal tersebut bermuara pada tiga buah aspek permasalahan dalam penelitian ini, yaitu kondisi kemampuan dasar (*threshold level*) pelafalan para mahasiswa terkait dengan konteks pembelajaran *front office* sebelum teknik kartu tematik dilaksanakan, tahapan pelaksanaan teknik kartu tematik terhadap para mahasiswa saat praktikum untuk menghasilkan pelafalan yang tepat, dan hasil akhir yang diperoleh melalui pelaksanaan teknik kartu tematik tersebut. Dengan memahami pelafalan dan makna yang tepat serta meminimalisasi aspek-aspek fonetis yang dapat menghambat dalam praktik berbicara bahasa Inggris, diharapkan mereka tidak lagi ragu untuk mengaplikasikan pengetahuan tersebut melalui berbicara dengan para tamu hotel, terutama tamu wisatawan mancanegara.

## 2. Kajian Pustaka

Terdapat beberapa penelitian dan jurnal ilmiah yang meneliti terkait peranan media atau alat bantu ajar berupa ‘kartu bergambar’, tetapi penerapannya lebih didominasi hanya pada peserta didik jenjang Sekolah Dasar (SD). Masih jarang yang menggunakannya

di bangku Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan terlebih untuk jenjang Universitas.

Terdapat dua buah jurnal pendidikan dan pembelajaran yang digunakan sebagai pustaka acuan dalam penelitian ini. Jurnal pertama berjudul “Teknik Penguasaan Kosakata dalam Pembelajaran Bahasa Inggris di Sekolah Dasar” oleh Liza Dwi Jayanti, dkk dari FKIP, PGSD Universitas Sebelas Maret yang dapat dilihat di laman [jurnal.fkip.uns.ac.id](http://jurnal.fkip.uns.ac.id). Dalam tulisan pertama, Jayanti dkk (2012) menilai bahwa penguasaan kosakata bahasa Inggris para peserta didik di jenjang sekolah dasar masih sangat rendah, yang dapat dibuktikan dengan rendahnya pemahaman mereka terhadap materi yang diberikan oleh guru mereka. Oleh karena itu, peneliti menciptakan semacam permainan berupa kartu bergambar yang menggunakan foto atau gambar yang sudah ada dan dapat ditemukan di media cetak. Di sini, media gambar berperan sebagai alat untuk memperkenalkan suatu kata baru dalam bahasa Inggris pada peserta didik.

Jurnal kedua berjudul “Upaya Meningkatkan Penguasaan Kosakata Bahasa Inggris melalui Penggunaan Media Kartu Domino Kata Bergambar Siswa Kelas V SD” oleh Puji Mar Atul Khasanah, dkk dari FKIP, PGSD Universitas Sebelas Maret yang dapat dilihat di laman [jurnal.fkip.uns.ac.id](http://jurnal.fkip.uns.ac.id). Hampir serupa dengan tulisan pertama, Khasanah dkk (2013) berpendapat bahwa kosakata merupakan bagian penting dari pembelajaran bahasa Inggris, tetapi justru sering diabaikan fungsinya. Pemahaman yang baik terhadap kosakata dalam bahasa Inggris sangat berperan bagi para peserta didik sehingga mereka dapat membaca, menulis, dan mengartikan kata-kata dalam bahasa Inggris.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat sejauh ini belum ada penelitian yang membahas secara khusus tentang pengembangan media pembelajaran berupa kartu tematik yang digambar secara manual dan berseri untuk pembelajaran khusus dalam kelas *English for Specific Purpose*. Kelas bahasa Inggris untuk tujuan khusus ini diperuntukkan bagi mahasiswa kelas Fakultas Manajemen Perhotelan yang menitikberatkan pengajaran berbasis perhotelan terutama untuk bagian kantor depan (*front office*).

Secara umum, struktur organisasi sebuah hotel dapat dibagi menjadi dua fungsi utama yaitu organisasi kantor depan (*front office*) dan organisasi kantor belakang (*back office*) (Suwithi dan Boham, 2008: 64). Di sisi lain, Bardi (2007: 442) juga menegaskan bahwa kantor depan dapat didefinisikan sebagai divisi komunikasi, akuntansi (pelaporan), dan pusat layanan di sebuah hotel. Setyanto (2015) menambahkan bahwa area kantor depan terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu bagian *receptionist* (penerimaan tamu) dan *reservation* (pemesanan kamar). Dua bagian tersebut wajib menguasai bahasa asing; terutama dalam komunikasi untuk *check in*, *check out*, serta hal lainnya yang berhubungan dengan hal tersebut (penjelasan tentang fasilitas hotel dan biaya-biaya yang harus dikomunikasikan (Setyanto, 2015 : 8).

Organisasi kantor depan berperan penting karena menjadi aspek terdepan sebuah hotel yang selalu berhubungan dan bersentuhan langsung dengan para tamu yang menginap. Fokus utama penelitian ini adalah segala hal yang berkaitan dengan *front office*; bagaimana cara para mahasiswa manajemen perhotelan melafalkan istilah-istilah *front office* dalam bahasa Inggris serta cara mereka menerapkan teori tersebut dalam situasi sebenarnya terhadap tamu mancanegara. Pemahaman ini sangat membantu pihak-pihak tersebut untuk dapat memiliki bekal keterampilan saat tiba saatnya untuk terjun ke bidang yang sesungguhnya.

Salah satu pustaka lain yang dijadikan sebagai acuan utama dalam penelitian ini adalah konsep berbicara dari buku *Speaking* karya Martin Bygate. Bygate (2008) menyatakan bahwa berbicara merupakan sebuah keterampilan atau kecakapan yang layak untuk mendapatkan perhatian khusus selain keterampilan lainnya, baik dalam bahasa pertama maupun bahasa kedua. Hal ini merupakan sebuah hal yang sangat mendasar karena berbicara melibatkan sebuah proses bagaimana membahasakan atau mengutarakan sesuatu yang ada dalam otak (pikiran). Paparan ini dapat diterapkan untuk mengetahui tingkat kemampuan dasar berbicara (*threshold level*) para mahasiswa.

Terkait konteks berbicara yang digunakan sebagai pedoman teori dalam penelitian ini, dapat dipaparkan bahwa sistem bunyi dalam bahasa Inggris dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, berdasarkan Ladefoged dan Johnson (2010: 88), sebagai berikut.

1. **Vokal:** Vokal bervariasi antara rentang vokal atas hingga rendah. Dalam hal ini, dapat dipahami bahwa vokal dapat diproduksi dengan menggerakkan lidah dan bibir. Vokal juga secara sederhana dapat dimaknai sebagai huruf hidup yang dalam pembentukannya melalui proses udara yang keluar melalui tenggorokan dan mulut tanpa adanya hambatan. Vokal dalam bahasa Inggris terdiri dari 14 jenis, yaitu 9 vokal pendek ([i], [ɪ], [e], [æ], [ɒ], [ʊ], [u], [ʌ], dan [ə]) serta 5 vokal panjang ([i:], [ɑ:], [ɔ:], [u:], dan [ɜ:]).

2. **Diftong:** bunyi yang diproduksi dengan melibatkan perubahan dalam vokal tertentu melalui pemindahan satu posisi vokal ke posisi vokal yang lain. Diftong dalam bahasa Inggris dapat berupa eɪ (dalam kata 'day' [deɪ]), əʊ (dalam kata 'go' [gəʊ]), aɪ (dalam kata 'ice' [aɪs]), aʊ (dalam kata 'bow' [baʊ]), ɔɪ (dalam kata 'joy' [dʒɔɪ]), ɪə (dalam kata 'hear' [hɪə(r)]), eə (dalam kata 'hair' [heə(r)]), dan ʊə (dalam kata 'cure' [kjʊə(r)]).

3. **Konsonan:** bunyi yang dalam pembentukannya melalui proses udara yang tidak keluar secara lancar melalui mulut dan tenggorokan serta mengalami hambatan atau penyempitan sehingga menghasilkan bunyi seperti gesekan. Bahasa Inggris memiliki 24 konsonan, yaitu [p], [b], [t], [d], [k], [g], [tʃ],[dʒ], [f], [v], [θ], [ð], [s], [z], [ʃ], [ʒ], [h], [m], [n], [ŋ], [l], [r], [j], dan [w].

Metode Glenn Doman merupakan salah satu metode yang dapat digunakan sebagai rujukan dalam membuat media bantu pembelajaran. Metode ini dapat diterapkan untuk mengajarkan seluruh bahasa, termasuk bahasa Inggris. Tentunya, mencakup pengenalan kosakata bahasa Inggris (*English vocabularies*). Nur Hidayat, dkk dalam sebuah jurnal mereka menyebutkan bahwa metode ajar yang baik adalah dengan cara kerja tematik yang telah terhimpun dalam pengajaran Glenn Doman (Hidayat, dkk, 2012: 3). Metode tematik dapat memaksimalkan potensi anak, sehingga pengajar hanya berperan sebagai fasilitator. Metode ini kemudian dapat dituangkan dalam bentuk kartu bergambar atau *flashcard* yang sangat bermanfaat untuk menambah perbendaharaan kata pada mahasiswa saat pembelajaran berlangsung. Dengan keberadaan kartu tematik bergambar, diharapkan para mahasiswa dapat mempelajari serta memahami istilah-istilah kantor depan (*front office*) dengan mudah serta menyenangkan. Selain itu terdapat beberapa tambahan terkait mengapa penambahan unsur visual berupa gambar sangat krusial dalam metode Glenn Doman. Rohman (2010: 22), dalam skripsinya yang berjudul "Peran Glenn Doman Sebagai Metode Pembelajaran Membaca pada Anak yang Mengalami Cedera Otak", menulis bahwa otak berperan penting dalam menampung berbagai macam informasi dalam bentuk bahasa, maka dari itu Glenn Doman menambahkan pula aspek visual untuk merangsang otak pada anak. Visualisasi sangat bermanfaat untuk anak karena dapat

mendukung proses pemahaman terhadap kosakata dalam sebuah bahasa. Melalui penambahan gambar, anak dapat memroses penyimpanan pola kata baru dengan lebih cepat.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini dirancang sesuai dengan penelitian dalam bidang pendidikan yang secara umum dapat diklasifikasikan menjadi penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian linguistik. Relevan dengan tema penelitian yang diangkat, yaitu peningkatan kemampuan pelafalan para mahasiswa tentang istilah yang berkaitan dengan konteks *front office* dapat diperoleh dalam penelitian yang terdiri atas siklus I dan siklus II.

Di sisi lain, secara keseluruhan, penelitian ini menerapkan prinsip Penelitian Tindakan Kelas (PTK). Menurut Lewin (dalam Kunandar, 2010: 42), penelitian tindakan (*action research*) merupakan suatu rangkaian langkah yang terdiri atas empat tahap, yakni perencanaan, tindakan, pengamatan, dan refleksi. Oleh karena itu, PTK dapat dimaknai sebagai penelitian tindakan yang dilakukan dengan tujuan memperbaiki mutu praktik pembelajaran di kelas. Kunandar (2010: 45) memaparkan bahwa fokus utama PTK terletak pada para mahasiswa atau Proses Belajar Mengajar (PBM) yang terjadi di kelas sementara tujuan utama PTK adalah untuk memecahkan permasalahan nyata yang terjadi di kelas dan meningkatkan kegiatan nyata pengajar dalam kegiatan pengembangan profesinya. Maka dari itu, para pengajar juga harus mengetahui beberapa masalah yang juga dicermati dalam PTK. Salah satunya justru berasal dari faktor internal para peserta didik, seperti kurangnya minat dan bakat mereka terhadap pelajaran, rendahnya motivasi belajar, dan rendahnya hasil belajar mereka, seluruhnya membutuhkan penanganan secara profesional melalui PTK (Santayasa, 2007: 17).

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi data kualitatif dan data kuantitatif. Seluruh data yang terkumpul bermanfaat untuk menjawab tujuan penelitian dan memecahkan rumusan permasalahan yang ada. Sumber data dalam penelitian ini berupa keterangan yang dihimpun melalui sampel data berupa rekaman suara para mahasiswa yang dilaksanakan secara purposif, dan nilai yang diperoleh melalui pelaksanaan tes dalam setiap siklus yang ada. Terkait dengan data kuantitatif, yaitu data berupa angka/numerik seperti jumlah dan nilai yang diperoleh melalui tes dianalisis dengan metode kuantitatif. Di sisi lain, data kualitatif berperan merefleksikan dan menggambarkan hasil penelitian seperti nilai tes dan level kemampuan para mahasiswa secara menyeluruh. Selain itu, untuk data kualitatif dalam bentuk transkripsi suara para mahasiswa ditampilkan dan diperjelas dengan deskripsi yang terperinci.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa peristiwa dan informasi terkait dengan proses yang dialami oleh para mahasiswa Manajemen Perhotelan dalam memahami beberapa istilah di bidang pembelajaran *front office*. Di samping itu, dapat melafalkannya secara tepat dengan menggunakan sarana atau alat bantu pengajaran dalam bentuk kartu tematik bergambar. Alasan pemilihan mahasiswa Manajemen Perhotelan menjadi subjek penelitian ini adalah mereka merupakan pihak yang sedang mempelajari segala aspek yang berkaitan dengan seluk-beluk dunia perhotelan sebagai langkah awal untuk menyiapkan diri memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

#### 4. Pembahasan

Penelitian ini terbagi atas tiga tahapan. Tahap pertama merupakan pelaksanaan tes awal, yaitu pada 14 Mei 2015 yang bertujuan untuk mengetahui kondisi kemampuan dasar (*threshold level*) pelafalan para mahasiswa terkait dengan konteks pembelajaran *front office*. Tes dilaksanakan dengan teknik perekaman suara para mahasiswa secara berkelompok (setiap kelompok terdiri atas dua atau tiga orang) bermain peran (berdialog) dengan tema yang berkaitan dengan kegiatan kantor depan (*front office*). Selanjutnya, rekaman suara tersebut ditranskripsi ke dalam bentuk fonetik untuk dianalisis tingkat ketepatan pelafalan para mahasiswa untuk istilah-istilah *front office* dalam dialog yang diperagakan.

Setelah dianalisis, didapatkan hasil yang bervariasi antara satu mahasiswa dan yang lainnya. Beberapa di antara mereka telah cukup mampu memahami dan menerapkan pelafalan yang tepat untuk kata-kata yang berkaitan dengan *front office* dalam percakapan. Namun, terdapat beberapa mahasiswa yang keliru dalam melafalkan istilah tersebut meskipun penggunaannya tepat secara gramatikal. Kekeliruan yang ditemukan, antara lain berupa pengucapan kata *type* (jenis kamar), *key* (kunci), dan *facing* (menghadap). Kata *type* yang seharusnya dilafalkan [taɪp] (memiliki unsur diftong [aɪ]) dilafalkan menjadi [tɪp]. Berikutnya kata *key* yang seharusnya dilafalkan [ki:] dilafalkan menjadi berdiftong [keɪ], sementara kata *facing* yang seharusnya dilafalkan [feɪsɪŋ] dilafalkan menjadi [fɪsɪŋ] yang sekilas terdengar seperti kata *fishing* ([fɪʃɪŋ]) yang bermakna ‘memancing’.

Selain kekeliruan dalam hal pelafalan istilah, beberapa mahasiswa juga keliru dalam penggunaan angka/bilangan ordinal untuk menyatakan tanggal *check in* dan *check out*. Mereka justru menggunakan angka/bilangan kardinal seperti pada contoh *on December five* [ɒn deɪsɪmbər faɪf] dan *from two December until four December* [frɒm tu: deɪsɪmbər ʌntɪl fɔːr deɪsɪmbər] yang seharusnya menggunakan angka/bilangan ordinal menjadi *on December fifth* [ɒn deɪsɪmbər fɪfθ] dan *from second December until fourth December* [frɒm sekənd deɪsɪmbər ʌntɪl fɔːθ deɪsɪmbər]. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya pengaruh (*interference*) bahasa Indonesia yang tidak menggunakan angka/bilangan ordinal untuk menyatakan tanggal (lima Desember, **bukan** Desember kelima).

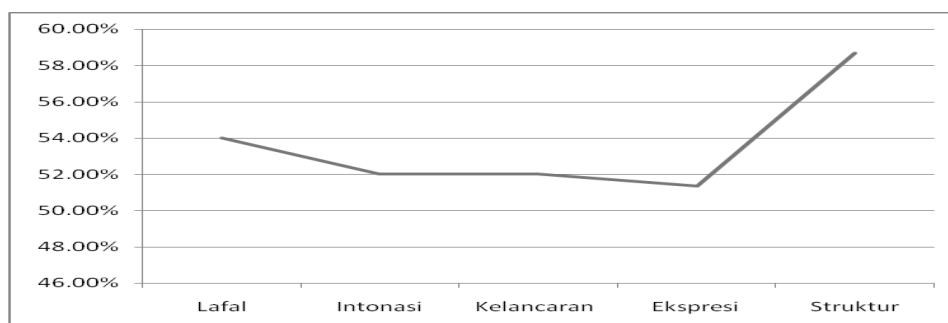
Hasil tes awal, tes I, dan tes II ditampilkan dalam bentuk tabel yang memuat persentase kelima aspek yang dinilai dalam setiap tes, yaitu lafal, intonasi, kelancaran, ekspresi, dan struktur. Persentase tiap-tiap aspek diperoleh dengan menggunakan rumus di bawah ini.

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Total nilai mahasiswa}}{\text{Total nilai maksimal}} \times 100\%$$

Tingkat pelafalan seluruh mahasiswa dalam tes awal dapat disimak dalam rubrik nilai total berdasarkan lima aspek penilaian dan grafik persentase sebagai berikut.

o	Aspek Penilaian	Ni lai Total	Pers entase
	Lafal	81	54.0 0%
	Intonasi	78	52.0 0%
an	Kelancaran	78	52.0 0%
	Ekspresi	77	51.3 3%
	Struktur	88	58.6 7%

**Tabel 1.1** Tabel Perolehan Nilai Total Mahasiswa pada Tes Awal



**Grafik 1.1** Grafik Perolehan Nilai Total Mahasiswa pada Tes Awal

Melalui tabel serta grafik di atas dapat dilihat bahwa kondisi atau tingkat kemampuan dasar (*threshold level*) pelafalan para mahasiswa terkait dengan konteks pembelajaran *front office* masih cukup rendah. Pelaksanaan teknik kartu tematik di pertemuan berikutnya diharapkan dapat meningkatkan nilai pada tes pertama di siklus I.

Tahapan kedua dalam penelitian ini adalah pelaksanaan teknik kartu tematik, yaitu pada 21 Mei 2015 sekaligus menandai pelaksanaan siklus I. Para mahasiswa diajak untuk menyimak pembelajaran dengan menggunakan media kartu tematik. Fungsi, tujuan, dan bagian-bagian kartu lalu dipaparkan secara detail mengingat kartu ini memiliki beberapa komponen, seperti gambar dan kosakata, penjelasan istilah tersebut, kelas kata, serta cara pelafalan yang tepat berdasarkan aksen Inggris (*British English*) dan aksen Amerika (*American English*). Setelah itu, mereka diajak untuk mengetahui cara pelafalan yang tepat dari beberapa kartu bergambar dengan istilah sambil mencoba melafalkannya secara langsung bersama-sama.

Tahap kedua pembelajaran dengan kartu tematik dilaksanakan pada 25 Mei 2015. Para mahasiswa kembali diajak untuk mengetahui cara pelafalan yang tepat untuk beberapa kartu sisanya dan tetap mencoba melafalkannya secara langsung bersama-sama. Setelah seluruh seri kartu tematik ditunjukkan, mereka lalu dipilih secara acak untuk melafalkan kata dari kartu yang dipilih secara acak pula beberapa kali sehingga semua mendapatkan giliran untuk berbicara.



Selanjutnya di pertemuan berikutnya, pada 28 Mei 2015, dilaksanakan tes siklus I. Para mahasiswa diminta untuk berdialog secara berpasangan sebanyak dua atau tiga orang serta bermain peran sebagai resepsionis dan tamu hotel. Terjadi perubahan dalam jumlah mahasiswa yang mengikuti tes I karena terdapat seorang mahasiswa tidak dapat mengikuti tes karena alasan kesehatan. Khusus untuk tes pertama telah ditetapkan beberapa tema yang dapat dipilih oleh para mahasiswa, di antaranya seperti berikut.

1. *Check in* di Sebuah Hotel
2. Layanan *Valet Parking*
3. *Check out* dari Sebuah Hotel

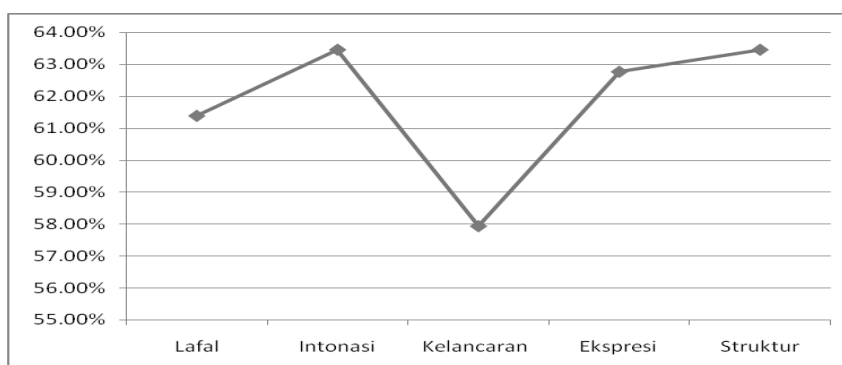
Pada pengambilan data untuk tes I, dilaksanakan teknik perekaman dan pengambilan gambar para mahasiswa saat bermain peran. Ini merupakan langkah yang tepat untuk memberikan penilaian berdasarkan rubrik yang telah disusun sebelumnya (lafal, intonasi, kelancaran, ekspresi, dan struktur). Terjadi peningkatan yang cukup signifikan terhadap kemampuan pelafalan para mahasiswa dalam tes pertama pada siklus I. Kesalahan terkait dengan gramatikal mulai berkurang dan kesalahan yang ditemukan berupa pelafalan istilah. Beberapa mahasiswa mengalami kekeliruan untuk beberapa kata, seperti *receptionist* (resepsionis), *availability* (ketersediaan kamar), *guest* (tamu), dan *cashier* (kasir) sementara mahasiswa lainnya telah mampu melafalkan kata-kata tersebut dengan tepat sehingga mendapatkan nilai 3, bahkan 4.

Kata *receptionist* yang seharusnya dilafalkan [rɪsɛpʃənɪst] pada umumnya dilafalkan menjadi [resɛpʃənɪs] oleh beberapa mahasiswa. Berikutnya kata *availability* dan *guest* yang seharusnya dilafalkan [əvɛləbɪləti] serta [gɛst] dilafalkan menjadi [əfæləbɪləti] dan [ges]. Terakhir, kata *cashier* yang seharusnya dilafalkan [kæʃɪər] dilafalkan menjadi [kasɪr].

Peningkatan secara keseluruhan, terutama dalam segi pelafalan, dapat dilihat dengan jumlah mahasiswa yang mendapatkan nilai di bawah 3 adalah sebanyak tujuh orang. Di sisi lain, mahasiswa yang sejak tes awal telah mendapatkan nilai yang baik, masih tetap konsisten menampilkan teknik pelafalan yang tepat, bahkan semakin membaik. Tingkat pelafalan seluruh mahasiswa dalam tes I dapat disimak dalam rubrik nilai total berdasarkan lima aspek penilaian dan grafik persentase sebagai berikut.

o	Aspek Penilaian	Ni lai Total	Pers entase
	Lafal	89	61.3 8%
	Intonasi	92	63.4 5%
an	Kelancar	84	57.9 3%
	Ekspresi	91	62.7 6%
	Struktur	92	63.4 5%

**Tabel 1.2** Tabel Perolehan Nilai Total Mahasiswa pada Tes I



**Grafik 1.2** Grafik Perolehan Nilai Total Mahasiswa pada Tes I

Dalam tahap ketiga penelitian ini, yaitu pada 15 Juni 2015 dilaksanakan pemberian materi lanjutan, yang sekaligus menandai dimulainya siklus II, yaitu melalui audio menggunakan *Cambridge Advanced Learner's Dictionary 3<sup>rd</sup> Edition* serta tetap menampilkan kartu tematik sebagai media utama. Tahapan ketiga ini dilaksanakan untuk mengetahui hasil akhir pelaksanaan teknik kartu tematik dalam penelitian ini. Para mahasiswa juga diajak untuk menyimak daftar istilah terkait dengan *front office* yang dipelajari pada pertemuan tersebut. Dengan mengetikkan istilah-istilah yang telah dipelajari sebelumnya melalui kartu tematik, mereka dapat mendengarkan secara langsung pelafalan yang tepat melalui aplikasi suara penutur asli (*native speaker*) yang tersedia di kamus elektronik tersebut. Saat mereka mendengarkan pelafalan yang tepat, kartu yang memuat istilah yang dirujuk juga ditampilkan sehingga mereka tetap mengingat gambar yang menjelaskan kata tertentu secara visual.

Pertemuan selanjutnya dilaksanakan pada 18 Juni 2015. Pada pertemuan itu kembali diadakan pemberian materi audio melalui aplikasi *Cambridge Advanced Learner's Dictionary 3<sup>rd</sup> Edition* terkait dengan teknik pengucapan untuk beberapa istilah berikutnya. Pertemuan kali ini juga diisi dengan latihan pengucapan dan mengulas seluruh istilah terkait dengan *front office* yang telah dipelajari sejauh ini, baik yang telah diajarkan di kelas maupun dalam penelitian ini. Kegiatan latihan pengucapan dan latihan *drill* pengucapan (secara berulang-ulang) ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pelafalan saat menjalani tes kedua di siklus II ini, terutama kata-kata bantu yang sering diucapkan dalam lingkup kegiatan *front office*, seperti *receptionist* [riˈsepʃənɪst] (resepsionis), *assist* [əˈsɪst] (membantu), *reservation* [rezəˈveɪʃən] (pemesanan), jenis atau tipe-tipe kamar yang ditawarkan, dan sebagainya dapat memudahkan mereka menjadi ingat cara melafalkan yang tepat.

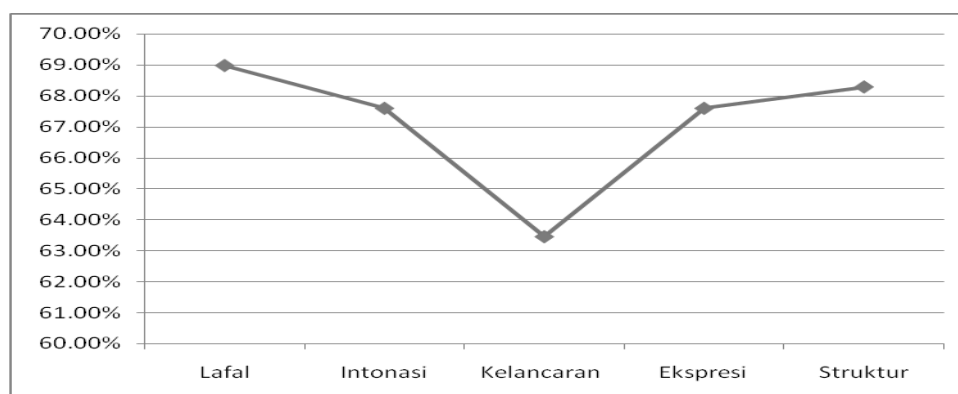
Pertemuan terakhir dilaksanakan pada 22 Juni 2015. Pada pertemuan ini pengambilan data dilaksanakan terkait dengan tes kedua. Sama seperti pada tes pertama, mereka kembali diminta untuk berdialog secara berpasangan sebanyak dua atau tiga orang serta telah ditetapkan beberapa tema yang dapat dipilih oleh para mahasiswa, di antaranya seperti berikut.

1. Perubahan Data Reservasi
2. Menangani Keluhan/komplain Tamu
3. Menelepon Tamu

Tingkat pelafalan seluruh mahasiswa dalam tes II dapat disimak dalam rubrik nilai total berdasarkan lima aspek penilaian dan grafik persentase sebagai berikut.

Aspek Penilaian	Ni lai Total	Pers entase
Lafal	100	68.9%
Intonasi	98	67.5%
Kelancaran	92	63.4%
Ekspresi	98	67.5%
Struktur	99	68.2%

**Tabel 1.3** Tabel Perolehan Nilai Total Mahasiswa pada Tes II



**Grafik 1.3** Grafik Perolehan Nilai Total Mahasiswa pada Tes II

Pada tes II terjadi peningkatan yang cukup signifikan terhadap kemampuan pelafalan para mahasiswa secara keseluruhan. Kesalahan terkait dengan gramatikal sangat jauh berkurang (hanya terdapat satu kesalahan) dan kesalahan pelafalan istilah juga mulai menurun jumlahnya. Beberapa mahasiswa masih melakukan kekeliruan untuk beberapa kata, seperti *deluxe* (salah satu jenis kamar), *manager* (manajer), *receptionist* (resepsionis), dan *downstairs* (di bawah). Namun, secara umum dalam praktik dialog tersebut, mahasiswa mampu melaksanakannya dengan baik sehingga tetap berpengaruh pada membaiknya nilai total yang diperoleh saat penilaian.

Kata *deluxe* yang seharusnya dilafalkan [dɪlʌks] dilafalkan menjadi [delʌks] oleh beberapa mahasiswa. Berikutnya kata *manager* dan *receptionist* yang seharusnya dilafalkan [mænɪdʒər] dan [rɪsepʃənɪst] dilafalkan menjadi [mænədʒər] dan [resɛpʃənɪs]. Terakhir, kata *downstairs* yang seharusnya dilafalkan [daʊnstɛəz] (memiliki diftong [aʊ]) dilafalkan menjadi [dɒnstɛəz].

Penekanan dan proses latihan berulang pada pertemuan sebelumnya berdampak pada meningkatnya cara mahasiswa melafalkan kata-kata tersebut dalam praktik berdialog

dan hanya sedikit yang belum dapat melafalkan dengan tepat. Namun, secara menyeluruh kemampuan mereka ikut meningkat.

Secara umum, hal yang masih menjadi semacam kendala saat para mahasiswa melaksanakan praktik dialog adalah masih banyak di antara mereka yang masih terpatah-patah saat mengucapkan kata-kata dalam kalimat, padahal pelafalan yang diucapkan telah benar dan pola kalimat juga benar secara gramatikal. Selain itu, terkait dengan aspek fonetis, kebanyakan mahasiswa menemukan kesulitan pada pelafalan kata-kata yang mengandung konsonan [v], [ʃ], [θ], [z], [ð], dan kata-kata yang berakhiran konsonan rangkap [-st] yang sesuai dengan prediksi sebelum penelitian dilaksanakan. Terutama untuk konsonan [v], para mahasiswa pada awalnya sangat kesulitan dalam melafalkannya dengan tepat; beberapa ada yang melafalkannya seperti [f], bahkan [p]. Hal serupa juga terjadi pada kata-kata yang berakhiran konsonan rangkap [-st], seperti dalam kata *receptionist* dan *guest* yang kebanyakan dilafalkan dengan melupakan bagian [t] pada akhir kata ([rɪsepʃənɪs] dan [ges]).

Secara rata-rata, cara mereka melafalkan setiap kata dalam bentuk kalimat saat melaksanakan praktik percakapan/dialog dapat dipahami dengan baik. Akan tetapi, mereka masih terlalu terpaku pada konsep atau pola yang telah ada/diajarkan dalam teori kelas dan teori yang diberikan saat penelitian dilaksanakan. Keadaan ini menyebabkan inisiatif pengembangan atau improvisasi masih terbatas meskipun beberapa dari mereka ada yang telah mulai berani untuk berimprovisasi sehingga berimbas pada nilai yang cukup tinggi dari beberapa poin yang ada pada rubrik penilaian.

## 5. Simpulan

Konteks operasi kantor depan (*front office*) menjadi salah satu aspek yang wajib dikuasai oleh mahasiswa Manajemen Perhotelan. Salah satu fenomena yang kerap terjadi dalam proses pembelajaran di kelas adalah rendahnya tingkat kemampuan dasar (*threshold level*) pelafalan para mahasiswa terkait dengan konteks pembelajaran *front office*. Terkait dengan penelitian ini, memang ditemukan data bahwa tingkat kemampuan dasar pelafalan para mahasiswa relatif rendah dengan cukup banyaknya jumlah mahasiswa yang mendapatkan nilai praktik di bawah rata-rata sementara sisanya telah mampu meraih nilai rata-rata, bahkan melebihi. Selanjutnya teknik pembelajaran dengan media kartu tematik (plus audio kamus elektronik), siklus I mulai dilaksanakan dan dengan teknik yang diberikan terdapat peningkatan nilai yang cukup signifikan untuk beberapa mahasiswa saat melaksanakan tes I. Berbekal hasil tes awal, tes I, dan rubrik penilaian, tes II pun dilaksanakan sebagai pertemuan terakhir. Pada tes II secara keseluruhan dapat dilihat bahwa teknik kartu tematik dapat memberikan kontribusi yang cukup signifikan pada peningkatan kemampuan pelafalan mahasiswa terkait dengan konteks pembelajaran '*front office*'.

## Daftar Pustaka

- Bardi, James A. 2007. *Hotel Front Office Management*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Bygate, Martin. 2008. *Speaking*. Oxford: Oxford University Press.
- Hidayat, Nur dkk. 2012. "Media Glenn Doman Sebagai Pengajaran Membaca dan Memperkaya English Vocabulary Anak Secara Mandiri di Rumah" Semarang: IKIP PGRI Semarang.

- Indihadi, Dian. 2011. *Analisis Kesalahan Berbahasa*. Jurnal Ilmiah
- Jayanti, Liza Dwi dkk. 2012. “Teknik Penguasaan Kosakata dalam Pembelajaran Bahasa Inggris di Sekolah Dasar” dalam *jurnal.fkip.uns.ac.id Volume 1, Nomor 1 (2012)*. Surakarta: FKIP, PGSD Universitas Sebelas Maret.
- Khasanah, Puji Mar Atul dkk. 2013. “Upaya Meningkatkan Penguasaan Kosakata Bahasa Inggris Melalui Penggunaan Media Kartu Domino Kata Bergambar Siswa Kelas V SD” dalam *jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/pgsdkebumen/article/view/1686*. Surakarta: FKIP, PGSD Universitas Sebelas Maret.
- Kunandar, S. Pd., M. Si. 2010. *Langkah Mudah Penelitian Tindakan Kelas Sebagai Pengembangan Profesi Guru*. Jakarta: Rajawali Pers – PT. Rajagrafindo Persada.
- Ladefoged, Peter & Keith Johnson. 2010. *A Course in Phonetics*. Boston: Wadsworth Cengage Learning.
- Nurseto, Tejo. 2011. “Membuat Media Pembelajaran yang Menarik” dalam *Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 8 Nomor 1*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rohman, Minahur. 2010. “Peran Glenn Doman Sebagai Metode Pembelajaran Membaca pada Anak yang Mengalami Cedera Otak”. Skripsi. Malang: Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim.
- Santayasa, I Wayan. 2007. “Metodologi Penelitian Tindakan Kelas” dalam Makalah Workshop tentang Penelitian Tindakan Kelas.
- Setyanto, Aji. 2014. “Pentingnya Penguasaan Bahasa dan Budaya Asing Sebagai Pendukung Utama Sektor Pariwisata.” Malang: Universitas Brawijaya
- Suharti. 2009. “Media Kartu Bergambar untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Pendidikan Kewarganegaraan Anak Tunagrahita Sedang pada Kelas C1 SDLB Negeri Purworejo Tahun Pelajaran 2008/2009”. Skripsi. Surakarta: FKIP, Universitas Sebelas Maret.
- Suwithi, Ni Wayan & Cecil Erwin Jr. Boham. 2008. *Akomodasi Perhotelan untuk SMK Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- Zhang, Meng. 2013. *Error Analysis and Interlanguage*. Jurnal Ilmiah.