

---

**PERSEPSI MAHASISWA STP MATARAM TERHADAP PENGGUNAAN ROLE PLAY  
WAITER SEBAGAI METODE PENGUATAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS  
PARIWISATA**

Oleh

Muharis Ali<sup>1</sup> & Danu Satria Prayuda<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[muhasirali1@gmail.com](mailto:muhasirali1@gmail.com) & <sup>2</sup>[danuipok@gmail.com](mailto:danuipok@gmail.com)

**Abstrak**

The tourism industry highly depends on communication skills, particularly English as the main language used in international hospitality services. In vocational tourism education, mastering English for Tourism is a crucial competency for students who will be directly involved in service-based professions such as restaurant and hotel industries. This study aims to explore the perceptions of STP Mataram students towards the use of the waiter/waitress role play method in strengthening their tourism English communication skills, as well as identifying the linguistic and psychological challenges they experience. This study employed a qualitative descriptive approach involving 43 hospitality students who had participated in role play-based learning activities in the English for Tourism course. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation. The analysis was conducted using thematic analysis by categorizing emerging themes related to students' experiences, perceptions, and challenges. The findings show that most students perceive the role play method positively, as it improves their confidence, fluency, and understanding of realistic service situations. The activity enables them to practice authentic dialogues, non-verbal communication, and service etiquette. However, students also face challenges such as limited vocabulary, grammatical errors, anxiety when speaking, and lack of confidence. Despite these difficulties, continuous exposure to role play activities gradually reduces their anxiety and enhances their communication competence. Therefore, the role play waiter/waitress method is considered effective in strengthening students' English communication skills in tourism and hospitality contexts.

**Kata Kunci:** *Role play, Waiter/Waitress, Student perception, English for Tourism, Hospitality communication.*

**PENDAHULUAN**

Industri pariwisata merupakan sektor yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan, di mana kemampuan komunikasi menjadi salah satu faktor penentu utama keberhasilan layanan kepada wisatawan. Dalam konteks global, Bahasa Inggris berfungsi sebagai bahasa internasional yang digunakan dalam berbagai bentuk interaksi lintas budaya. Oleh karena itu, mahasiswa pendidikan vokasi pariwisata dituntut untuk memiliki kompetensi komunikasi Bahasa Inggris yang baik agar mampu bersaing di dunia kerja yang semakin kompetitif. STP Mataram sebagai institusi pendidikan tinggi vokasi yang berfokus pada sektor pariwisata

memiliki tanggung jawab dalam mempersiapkan mahasiswa agar siap menghadapi tantangan industri hospitality, khususnya dalam bidang restoran dan perhotelan.

Salah satu pendekatan pembelajaran yang relevan dalam penguatan keterampilan komunikasi adalah metode role play. Metode ini memungkinkan mahasiswa untuk memerankan suatu peran tertentu yang disimulasikan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan kerja. Dalam konteks perhotelan dan restoran, role play waiter/waitress memberi kesempatan bagi mahasiswa untuk mempraktikkan dialog pelayanan, mulai dari greeting, taking order, serving food, hingga



handling complaints. Richards (2015) menyatakan bahwa pembelajaran bahasa yang menekankan praktik situasional lebih efektif dalam membangun kompetensi komunikatif karena peserta didik terlibat langsung dalam situasi yang mendekati dunia nyata. Meskipun demikian, pelaksanaan role play tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Mahasiswa sering kali mengalami kendala berupa keterbatasan kosakata, ketidakpahaman struktur bahasa, kurangnya pelafalan yang tepat, serta rasa takut untuk tampil di depan kelas. Harmer (2011) menjelaskan bahwa rasa takut membuat kesalahan merupakan salah satu penyebab utama kecemasan berbahasa pada pembelajar Bahasa Inggris. Aspek psikologis seperti rasa gugup dan rendahnya kepercayaan diri juga dapat menghambat proses komunikasi, meskipun mahasiswa telah memiliki pemahaman dasar tentang materi yang dipelajari.

Selain itu, penting untuk melihat bagaimana mahasiswa memaknai penggunaan metode role play dalam pembelajaran mereka. Persepsi mahasiswa berpengaruh besar terhadap tingkat partisipasi dan efektivitas belajar. Jika mahasiswa merasa bahwa metode tersebut relevan, realistis, dan bermanfaat, maka mereka akan lebih termotivasi untuk terlibat aktif. Sebaliknya, persepsi negatif dapat menurunkan minat belajar dan menghambat pencapaian hasil pembelajaran yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada penggalian persepsi mahasiswa STP Mataram terhadap penggunaan role play waiter/waitress sebagai metode penguatan komunikasi Bahasa Inggris pariwisata.

Penelitian ini menjadi penting karena belum banyak kajian kualitatif yang secara khusus menelaah persepsi mahasiswa pariwisata dalam konteks simulasi kerja restoran. Sebagian besar penelitian terdahulu masih berorientasi pada peningkatan nilai atau skor speaking secara kuantitatif. Padahal, pengalaman subjektif dan aspek afektif mahasiswa juga memiliki kontribusi besar dalam keberhasilan pembelajaran bahasa. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan

mampu memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan metode pembelajaran Bahasa Inggris di pendidikan vokasi pariwisata, khususnya di STP Mataram.

## **LANDASAN TEORI**

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini berangkat dari beberapa konsep utama yang relevan dengan pembelajaran Bahasa Inggris pariwisata, khususnya melalui metode role play waiter/waitress. Penelitian ini didasarkan pada teori Communicative Language Teaching (CLT) yang menekankan bahwa tujuan utama pembelajaran bahasa adalah membentuk kompetensi komunikatif, yaitu kemampuan menggunakan bahasa secara efektif dalam konteks nyata. Role play merupakan implementasi nyata dari pendekatan komunikatif karena mahasiswa dilibatkan langsung dalam simulasi pelayanan restoran, seperti menyambut tamu, mencatat pesanan, menyajikan makanan, dan menangani keluhan. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh teori experiential learning yang menyatakan bahwa pembelajaran akan lebih bermakna ketika peserta didik memperoleh pengalaman langsung, kemudian merefleksikan dan mengaplikasikannya kembali. Role play memberikan pengalaman konkret kepada mahasiswa untuk bertindak dan berkomunikasi layaknya pelayan profesional. Selanjutnya, konsep English for Specific Purposes (ESP) turut menjadi dasar pemikiran dalam penelitian ini, karena pembelajaran Bahasa Inggris yang diberikan difokuskan pada kebutuhan spesifik bidang hospitality, khususnya dalam konteks pelayanan restoran. Terakhir, teori persepsi dalam psikologi pendidikan digunakan untuk memahami bagaimana mahasiswa menafsirkan, merasakan, dan memberi makna terhadap penggunaan metode role play tersebut, karena persepsi mahasiswa sangat memengaruhi motivasi, partisipasi, dan efektivitas proses pembelajaran. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan pendekatan tematik. Data yang diperoleh



melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dianalisis melalui tahapan reduksi data, pengelompokan (coding), kategorisasi, dan penarikan tema-tema utama. Proses reduksi dilakukan dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian data tersebut dikelompokkan berdasarkan kesamaan makna, seperti persepsi positif, tantangan linguistik, dan tantangan psikologis. Selanjutnya, peneliti melakukan interpretasi terhadap pola-pola yang muncul untuk memahami kecenderungan persepsi mahasiswa secara menyeluruh.

### **METODE PENELITIAN**

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni teori Communicative Language Teaching (CLT) yang menekankan bahwa tujuan utama pembelajaran bahasa adalah membentuk kompetensi komunikatif, yaitu kemampuan menggunakan bahasa secara efektif dalam konteks nyata. Role play merupakan implementasi nyata dari pendekatan komunikatif karena mahasiswa dilibatkan langsung dalam simulasi pelayanan restoran, seperti menyambut tamu, mencatat pesanan, menyajikan makanan, dan menangani keluhan. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh teori experiential learning yang menyatakan bahwa pembelajaran akan lebih bermakna ketika peserta didik memperoleh pengalaman langsung, kemudian merefleksikan dan mengaplikasikannya kembali. Role play memberikan pengalaman konkret kepada mahasiswa untuk bertindak dan berkomunikasi layaknya pelayan profesional. Selanjutnya, konsep English for Specific Purposes (ESP) turut menjadi dasar pemikiran dalam penelitian ini, karena pembelajaran Bahasa Inggris yang diberikan difokuskan pada kebutuhan spesifik bidang hospitality, khususnya dalam konteks pelayanan restoran. Terakhir, teori persepsi dalam psikologi pendidikan digunakan untuk memahami bagaimana mahasiswa menafsirkan, merasakan, dan memberi makna terhadap penggunaan metode role play tersebut, karena persepsi mahasiswa sangat

memengaruhi motivasi, partisipasi, dan efektivitas proses pembelajaran. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan pendekatan tematik. Data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dianalisis melalui tahapan reduksi data, pengelompokan (coding), kategorisasi, dan penarikan tema-tema utama. Proses reduksi dilakukan dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian data tersebut dikelompokkan berdasarkan kesamaan makna, seperti persepsi positif, tantangan linguistik, dan tantangan psikologis. Selanjutnya, peneliti melakukan interpretasi terhadap pola-pola yang muncul untuk memahami kecenderungan persepsi mahasiswa secara menyeluruh.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejumlah 43 mahasiswa STP Mataram memberikan persepsi positif terhadap penggunaan metode role play waiter/waitress dalam pembelajaran komunikasi Bahasa Inggris pariwisata. Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi di kelas, 43 mahasiswa menyatakan bahwa kegiatan role play membuat mereka lebih aktif berbicara, terbiasa menggunakan ungkapan pelayanan dalam Bahasa Inggris, serta lebih memahami alur komunikasi di lingkungan restoran hotel. Situasi simulasi yang menyerupai kondisi kerja nyata membantu mahasiswa membangun keberanian untuk berbicara dan mempraktikkan kosakata serta ungkapan profesional secara langsung. Temuan ini sejalan dengan konsep Communicative Language Teaching (CLT) yang menekankan bahwa bahasa akan lebih efektif dikuasai ketika digunakan dalam konteks komunikasi yang autentik.

Dalam pelaksanaan role play, mahasiswa dilibatkan pada berbagai skenario pelayanan, mulai dari menyambut tamu, mempersilakan duduk, menjelaskan menu, mencatat pesanan, hingga memberikan bill kepada tamu. Aktivitas ini memperlihatkan



peningkatan yang signifikan pada kelancaran (fluency) berbicara mahasiswa. Berdasarkan pengamatan peneliti, pada awalnya sebagian mahasiswa masih membaca teks dan sering berhenti karena ragu mencari kosakata, namun setelah beberapa kali praktik, mereka mulai berbicara lebih spontan dan lancar. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman langsung yang berulang melalui simulasi mampu meningkatkan keterampilan komunikasi lisan mahasiswa. Temuan ini mendukung teori experiential learning dari Kolb (1984) yang menyatakan bahwa pengalaman konkret merupakan dasar utama dalam proses pembelajaran yang bermakna.

Dari perspektif English for Specific Purposes (ESP), role play waiter/waitress terbukti relevan dengan kebutuhan bidang keahlian mahasiswa. Mahasiswa tidak hanya mempelajari Bahasa Inggris umum, tetapi juga mempraktikkan istilah dan ungkapan yang digunakan secara khusus dalam dunia hospitality. Ungkapan seperti “May I take your order?”, “Would you like to try our special menu today?”, dan “Thank you for dining with us” menjadi bagian dari kebiasaan berbahasa mereka selama sesi role play. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa merasa materi yang diajarkan terasa lebih “nyata” dan sesuai dengan dunia kerja yang akan mereka hadapi. Dengan demikian, metode ini memperkuat relevansi antara pembelajaran di kelas dan kebutuhan industri perhotelan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa tantangan yang dihadapi mahasiswa, baik secara linguistik maupun psikologis. Tantangan linguistik yang paling dominan adalah keterbatasan kosakata, kesulitan dalam menyusun kalimat secara spontan, serta kesalahan pengucapan (pronunciation). Beberapa mahasiswa mengaku masih sering mencampur Bahasa Inggris dengan Bahasa Indonesia ketika kehilangan kata atau lupa struktur kalimat yang tepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun metode role play efektif, mahasiswa tetap membutuhkan pengayaan kosakata dan latihan struktur bahasa secara berkelanjutan.

Dari sisi psikologis, tantangan utama yang ditemukan adalah rasa gugup dan kurang percaya diri, terutama ketika mahasiswa harus tampil di depan teman-teman sekelas.

Beberapa mahasiswa menyatakan takut melakukan kesalahan dan merasa malu jika diejek oleh teman. Hal ini sejalan dengan teori language anxiety yang menjelaskan bahwa kecemasan berbahasa sering muncul ketika individu merasa diawasi atau dinilai saat menggunakan bahasa asing. Namun, menariknya, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa rasa gugup ini cenderung menurun setelah mahasiswa melakukan role play secara berulang. Dukungan dari dosen dan suasana kelas yang aman dan suportif turut membantu mengurangi tekanan psikologis tersebut. Dalam kaitannya dengan teori persepsi, dapat dipahami bahwa mahasiswa memaknai metode role play sebagai kegiatan yang menantang namun menyenangkan. Sebagian besar mahasiswa menganggap metode ini lebih menarik dibandingkan metode ceramah atau latihan tertulis. Mereka merasa terlibat secara aktif dan merasakan manfaat langsung terhadap peningkatan kemampuan berbicara. Persepsi positif ini berkontribusi pada meningkatnya motivasi belajar dan partisipasi mahasiswa selama proses pembelajaran berlangsung. Dengan demikian, persepsi mahasiswa menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas metode pembelajaran yang digunakan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa metode role play waiter/waitress merupakan strategi pembelajaran yang efektif dalam meningkatkan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris mahasiswa pariwisata. Metode ini tidak hanya memperkuat keterampilan linguistik, tetapi juga membentuk kesiapan mental dan profesional mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang menuntut keterampilan komunikasi internasional. Hasil penelitian ini memperkuat teori CLT, experiential learning, dan ESP sebagai fondasi yang tepat dalam merancang pembelajaran Bahasa Inggris di pendidikan vokasi



pariwisata.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan metode role play waiter/waitress dalam pembelajaran komunikasi Bahasa Inggris pariwisata di STP Mataram memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi komunikasi mahasiswa, baik dari aspek linguistik maupun afektif. Melalui simulasi pelayanan yang menyerupai situasi nyata, mahasiswa menjadi lebih aktif berbicara, lebih familiar dengan kosakata dan ungkapan profesional di bidang hospitality, serta semakin percaya diri dalam menggunakan Bahasa Inggris. Meskipun pada awalnya ditemukan kendala berupa keterbatasan kosakata, kesulitan menyusun kalimat spontan, dan rasa gugup saat tampil di depan kelas, kendala tersebut berangsur berkurang seiring meningkatnya frekuensi latihan dan terciptanya suasana belajar yang suportif. Temuan ini menegaskan bahwa metode role play selaras dengan prinsip Communicative Language Teaching, experiential learning, dan English for Specific Purposes, sehingga layak diterapkan sebagai strategi efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi Bahasa Inggris mahasiswa vokasi pariwisata.

Namun demikian, penerapan metode role play waiter/waitress dalam pembelajaran komunikasi Bahasa Inggris juga menghadapi sejumlah tantangan yang tidak dapat diabaikan. Tantangan utama yang muncul adalah keterbatasan penguasaan kosakata dan struktur kalimat mahasiswa, yang menyebabkan mereka kesulitan merespons secara spontan dalam situasi simulasi. Selain itu, aspek psikologis berupa rasa gugup, takut salah, dan kurang percaya diri masih menjadi penghambat bagi sebagian mahasiswa, terutama ketika mereka harus tampil di depan kelas atau dievaluasi oleh dosen dan teman sebaya. Keterbatasan waktu praktik dan minimnya fasilitas pendukung yang menyerupai lingkungan restoran profesional

juga turut memengaruhi kualitas pelaksanaan role play. Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa, meskipun metode role play terbukti efektif secara konseptual dan praktis, keberhasilannya tetap memerlukan dukungan sistematis berupa penguatan dasar kebahasaan, pendampingan psikologis, perancangan skenario yang lebih terstruktur, serta penyediaan sarana praktik yang memadai agar tujuan pembelajaran dapat tercapai secara optimal.

### Saran

Untuk semua pihak yang terkait dengan pembelajaran bahasa inggris metode role play waiter/waitress terus diterapkan dan dikembangkan secara berkelanjutan dalam pembelajaran Bahasa Inggris pariwisata di STP Mataram. Dosen hendaknya memperkaya variasi skenario role play dengan konteks pelayanan yang lebih kompleks, seperti penanganan tamu VIP, situasi restoran yang sibuk (peak hours), serta penanganan keluhan pelanggan (complaint handling), agar mahasiswa lebih siap menghadapi dinamika kerja di industri perhotelan yang sesungguhnya. Selain itu, penguatan penguasaan kosakata dan pelafalan perlu dilakukan secara terstruktur melalui latihan rutin, penggunaan media audio-visual, serta pemberian umpan balik yang konstruktif selama proses pembelajaran.

Di samping itu, institusi disarankan untuk menyediakan fasilitas praktik yang lebih representatif, seperti mock up restaurant atau laboratorium pelayanan restoran, guna menciptakan suasana simulasi yang lebih realistis dan mendukung pembelajaran berbasis pengalaman. Sementara itu, mahasiswa diharapkan untuk lebih proaktif dalam melatih keterampilan Bahasa Inggris secara mandiri di luar jam perkuliahan, baik melalui praktik percakapan, menonton materi berbahasa Inggris, maupun memanfaatkan aplikasi pembelajaran digital. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan pendekatan yang lebih luas, seperti metode eksperimen atau mixed methods, serta





melibatkan jumlah responden yang lebih besar, sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan secara lebih luas dalam konteks pendidikan pariwisata.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Brown, H. D. (2010). *Principles of language learning and teaching* (6th ed.). Pearson Education.
- [2] Burns, A. (2010). *Doing action research in English language teaching: A guide for practitioners*. Routledge.
- [3] Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- [4] Harmer, J. (2011). *How to teach English* (Longman Handbooks for Language Teachers). Pearson Education.
- [5] Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes: A learning-centred approach*. Cambridge University Press.
- [6] Johnson, K. (2008). *An introduction to foreign language learning and teaching* (2nd ed.). Pearson Longman.
- [7] Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice-Hall.
- [8] Littlewood, W. (2011). *Communicative language teaching: An introduction*. Cambridge University Press.
- [9] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- [10] Nunan, D. (2004). *Task-based language teaching*. Cambridge University Press.
- [11] Richards, J. C. (2015). *Key issues in language teaching*. Cambridge University Press.
- [12] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- [13] Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [14] Thornbury, S. (2005). *How to teach speaking*. Pearson Longman.
- [15] Ur, P. (2012). *A course in language teaching: Practice and theory* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- [16] Horwitz, E. K., Horwitz, M. B., & Cope, J. (1986). Foreign language classroom anxiety. *The Modern Language Journal*, 70(2), 125–132.
- [17] Krashen, S. D. (1985). *The input hypothesis: Issues and implications*. Longman.
- [18] Ellis, R. (2003). *Task-based language learning and teaching*. Oxford University Press.
- [19] Borg, S. (2015). *Teacher cognition and language education: Research and practice*. Bloomsbury Publishing.
- [20] Kemdikbud RI. (2018). *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Perhotelan dan Restoran*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.