



Persepsi dan Strategi Mahasiswa Perhotelan dalam Memanfaatkan ChatGPT dan Gemini sebagai Media Latihan *Speaking* Bahasa Inggris

Bayu Ade Prabowo^{1*}, Shella Gherina Saptiany², Nisrina Salma Aprilla³

^{1,3}Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

²Program Studi S-1 Pariwisata, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Email: bayuprabowo@stiepari.ac.id¹, shellagherina@stiepari.ac.id², nisrinasalmap13@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: bayuprabowo@stiepari.ac.id

Abstract. *This qualitative case study examines how hospitality students perceive, experience, and strategically use artificial intelligence (AI) chatbots, specifically ChatGPT and Gemini, to practice English speaking. Prior research indicates that Indonesian hospitality students hold high awareness of English importance yet only moderate self-readiness, particularly in complaint handling and accent comprehension, revealing a gap that calls for deeper understanding from students' own perspectives. Grounded in Task-Based Language Teaching and Social Cognitive Theory, particularly self-efficacy, this study used semi-structured interviews with eight informants, four Diploma (D3) Hospitality and four Undergraduate (S1) Management students, analyzed through Braun and Clarke's thematic analysis and triangulated with document analysis of student-AI interaction transcripts. Findings reveal five interrelated themes: AI chatbots function as a low-risk practice space that lowers social speaking anxiety; readiness gains remain situational rather than generalized; a persistent gap exists between AI-simulated interaction and authentic guest-service encounters; social anxiety is partly replaced by a new epistemic anxiety concerning AI accuracy and overdependence; and students consistently position AI as a complement to, rather than a substitute for, instructor- and peer-based learning. This study contributes context-specific evidence on AI-assisted speaking practice in vocational hospitality education and offers practical implications for integrating chatbot practice into a structured, human-validated English curriculum.*

Keywords: *AI Chatbot; English Speaking; Hospitality Students; Self-Efficacy; Thematic Analysis.*

Abstrak. Penelitian kualitatif studi kasus ini mengkaji bagaimana mahasiswa perhotelan memaknai, mengalami, dan memanfaatkan AI chatbot (ChatGPT dan Gemini) sebagai media latihan speaking bahasa Inggris. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa mahasiswa perhotelan di Indonesia memiliki kesadaran tinggi terhadap pentingnya bahasa Inggris, tetapi kesiapan diri mereka masih berada pada kategori sedang, terutama dalam penanganan komplain dan pemahaman aksentuasi tamu, sehingga diperlukan pemahaman yang lebih mendalam dari sudut pandang mahasiswa sendiri. Berlandaskan Task-Based Language Teaching dan Social Cognitive Theory, khususnya konsep self-efficacy, penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur terhadap delapan informan, terdiri atas empat mahasiswa Diploma (D-3) Perhotelan dan empat mahasiswa Sarjana (S-1) Manajemen, yang dianalisis melalui analisis tematik Braun dan Clarke serta ditriangulasi dengan analisis dokumen transkrip interaksi mahasiswa dengan AI. Hasil penelitian mengungkap lima tema utama yang saling berkaitan: chatbot AI berfungsi sebagai ruang latihan berisiko rendah yang menurunkan kecemasan sosial dalam berbicara; peningkatan kesiapan yang dirasakan bersifat situasional, bukan menyeluruh; terdapat kesenjangan yang konsisten antara simulasi AI dan realitas interaksi pelayanan tamu yang autentik; kecemasan sosial sebagian bergeser menjadi kecemasan epistemik baru terkait akurasi dan ketergantungan berlebih pada AI; serta mahasiswa secara konsisten memposisikan AI sebagai pelengkap, bukan pengganti, pembelajaran bersama dosen dan teman sejawat. Penelitian ini memberikan bukti empiris yang kontekstual tentang praktik latihan speaking berbantuan AI dalam pendidikan vokasi perhotelan dan menawarkan implikasi praktis bagi integrasi latihan chatbot ke dalam kurikulum bahasa Inggris yang terstruktur dan tervalidasi oleh manusia.

Kata Kunci: Analisis Tematik; Chatbot AI; Kepercayaan Diri; Mahasiswa Perhotelan; Speaking Bahasa Inggris.

1. LATAR BELAKANG

Penguasaan bahasa Inggris merupakan salah satu kompetensi kerja yang paling menentukan keberhasilan lulusan program vokasi perhotelan di Indonesia, mengingat interaksi dengan tamu,

penanganan reservasi, hingga penyelesaian keluhan sebagian besar berlangsung dalam bahasa Inggris. Penelitian terhadap mahasiswa D-3 Perhotelan di STIEPARI Semarang menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki kesadaran yang sangat tinggi terhadap pentingnya bahasa Inggris, terutama untuk komunikasi dengan tamu dan pengembangan karier, tetapi kepercayaan diri mereka justru berada pada kategori sedang, dengan hambatan utama berupa pemahaman aksen tamu asing, keterbatasan kosakata operasional, dan minimnya kesempatan berlatih (Ade Prabowo dkk., 2025). Mahasiswa yang telah menjalani praktik kerja lapangan memiliki persepsi kesiapan yang jauh lebih tinggi dibandingkan yang belum, yang mengindikasikan bahwa kesiapan berbahasa Inggris di lingkungan kerja perhotelan sesungguhnya dibentuk oleh pengalaman berlatih secara langsung, bukan semata oleh pemaparan materi di kelas. Temuan tersebut sejalan dengan kebutuhan mendesak akan latihan bahasa Inggris yang lebih intensif bagi tenaga kerja perhotelan di wilayah Semarang, yang juga banyak menghadapi tantangan komunikasi lisan dengan tamu mancanegara (Febbyriane & Febrianto, 2025).

Di sisi lain, keterbatasan waktu tatap muka di kelas membuat kesempatan mahasiswa untuk berlatih berbicara secara berulang menjadi sangat terbatas. Perkembangan AI generatif (GenAI) dalam beberapa tahun terakhir, khususnya bot percakapan seperti ChatGPT dan Gemini, membuka peluang baru bagi mahasiswa untuk berlatih secara mandiri, kapan saja, dan tanpa tekanan sosial yang biasa dirasakan ketika berbicara di depan dosen atau teman sekelas. Studi mahasiswa Indonesia menunjukkan bahwa penggunaan AI untuk belajar bahasa Inggris kini telah menjadi kebiasaan harian bagi sebagian mahasiswa, dengan bot percakapan menjadi salah satu alat yang paling digemari (Andika dkk., 2025). Tinjauan sistematis atas literatur pembelajaran bahasa berbantuan bot percakapan turut mengonfirmasi bahwa bot percakapan secara umum bermanfaat bagi pembelajaran bahasa, meskipun efektivitasnya bervariasi antarketerampilan bahasa dan desain pedagogisnya masih perlu diperkuat (Huang dkk., 2022). Bot Percakapan dinilai unggul dalam menyediakan dialog interaktif, umpan balik adaptif, dan personalisasi jalur belajar, tetapi juga memiliki keterbatasan berupa potensi kesalahan interpretasi dan kelalaian terhadap konteks tematik tertentu (Brinegar, 2023).

Meskipun demikian, sejumlah tinjauan literatur secara eksplisit menunjukkan bahwa manfaat bot percakapan berbasis AI generatif belum merata di seluruh keterampilan bahasa. Tinjauan sistematis terhadap sepuluh studi empiris melaporkan bahwa ChatGPT secara signifikan meningkatkan menulis, tata bahasa, dan kosakata, tetapi dinilai kurang efektif untuk berbicara dan

menyimak dibandingkan keterampilan tertulis (Iswari dkk., 2024). Pola serupa juga ditemukan pada mahasiswa di Tiongkok, yang memandang AI generatif positif untuk komunikasi akademik tertulis, tetapi mengakui keterbatasannya dalam mendukung berbicara, critical thinking, dan kreativitas (Liu dkk., 2024). Kesenjangan antartudi ini menunjukkan bahwa berbicara masih menjadi area yang paling sedikit tergarap secara mendalam dalam penelitian pembelajaran bahasa berbantuan bot percakapan, sekalipun secara teknologis bot percakapan modern seperti ChatGPT kini telah dilengkapi fitur percakapan suara (mode suara) yang secara khusus dirancang untuk latihan berbicara.

Merespons kesenjangan tersebut, penelitian-penelitian terbaru mulai mengarahkan perhatian pada penggunaan bot percakapan AI untuk mengatasi kecemasan berbicara dalam bahasa asing. Studi dengan desain metode campuran pada pembelajar di pusat persiapan IELTS melaporkan penurunan kecemasan setelah enam minggu berlatih dengan aplikasi berbasis AI (Ding & Muhyiddin B Yusof, 2025), sementara kuasi-eksperimen di Uzbekistan menemukan peningkatan signifikan pada kemahiran berbicara dan pragmatik sosial pada kelompok yang berlatih dengan bot percakapan berbasis ChatGPT dibandingkan kelompok yang hanya berlatih dengan guru (Elov dkk., 2025). Studi kualitatif terhadap siswa SMA di Maroko juga melaporkan bahwa ChatGPT dipersepsikan membantu meningkatkan kepercayaan diri dan menurunkan kecemasan berbicara, meskipun tetap memunculkan kekhawatiran terhadap akurasi respons dan risiko ketergantungan (Farhane, 2026). Temuan yang sangat relevan juga dilaporkan oleh Saptiany dkk. (2025) dalam studi kualitatif terhadap dua belas mahasiswa S-1 di Semarang yang berlatih selama tiga minggu menggunakan fitur *ChatGPT's Voice Conversation*. Penelitian tersebut menemukan bahwa fitur ini membantu peningkatan kelancaran, ketepatan, dan kompleksitas berbicara, tetapi juga memunculkan jeda sesaat dan kecemasan awal akibat ketidakpastian dan kendala teknis, yang kemudian diatasi mahasiswa melalui strategi adaptasi, pemecahan masalah, regulasi emosi, dan permintaan bantuan dosen. Studi tersebut secara tegas menyimpulkan bahwa efektivitas bot percakapan suara bergantung pada dukungan pedagogis dosen, bukan semata pada kecanggihan teknologi AI itu sendiri.

Pada konteks perhotelan dan pariwisata secara spesifik, penelitian empiris mengenai penggunaan bot percakapan AI untuk latihan berbicara masih relatif terbatas jumlahnya dibandingkan konteks pembelajaran bahasa Inggris umum. Studi kuasi-eksperimental metode campuran di Yordania menemukan bahwa bermain peran berbantuan AI meningkatkan kesantunan

dan pemecahan masalah mahasiswa *English for Tourism and Hospitality* dibandingkan bermain peran yang dipandu instruktur (Aldamen, Almashour, Al-Deaibes, Jarrah, dkk., 2026), namun desainnya tidak mencakup eksplorasi kualitatif mendalam atas pengalaman mahasiswa maupun pengujian retensi jangka panjang. Studi kualitatif terhadap sebelas mahasiswa perhotelan di Yogyakarta menemukan bahwa integrasi linguistik korpus dan ChatGPT memfasilitasi praktik interaktif dan transfer kosakata ke tugas perhotelan, meskipun berisiko menimbulkan kelebihan informasi bagi mahasiswa berkemampuan rendah (Fauzi, 2026). Pada konteks pariwisata bermain peran di Malang, mahasiswa menilai ChatGPT bermanfaat untuk pengayaan kosakata dan kelancaran, tetapi secara konsisten memosisikannya sebagai pelengkap, bukan pengganti, interaksi manusia (Hadistya, 2025). Pola yang sama ditemukan pada sektor vokasi lain yang menuntut standar layanan tinggi, yaitu pramugari penerbangan, yang merasakan peningkatan kepercayaan diri melalui repetisi dan umpan balik AI, tetapi juga menghadapi kesenjangan pedagogis dan keterbatasan kesesuaian kontekstual respons AI (Pu dkk., 2026). Studi paling dekat dengan konteks penelitian ini dilaporkan oleh Saptiany dkk. (2025), yang secara kualitatif meneliti lima belas mahasiswa program *English for Hotel* di Indonesia dan menemukan bahwa *ChatGPT Voice Mode* menyediakan "ruang aman" yang menurunkan kecemasan berbicara, meskipun mahasiswa tetap mengeluhkan kurangnya umpan balik emosional dan sifat interaksi AI yang cenderung kaku.

Rangkaian penelitian tersebut menunjukkan bahwa manfaat bot percakapan AI bagi berbicara mahasiswa perhotelan mulai mendapatkan bukti empiris, tetapi masih menyisakan sejumlah kesenjangan penting. Pertama, sebagian besar studi khusus perhotelan bersifat metode campuran dengan instrumen Likert (Aldamen, Almashour, Al-Deaibes, & Alsharefeen, 2026; Hadistya, 2025) atau kualitatif dengan fokus intervensi tunggal yang sempit, misalnya integrasi korpus (Fauzi, 2026) atau semata-mata reduksi kecemasan melalui mode suara (Saptiany dkk., 2025), sehingga belum menangkap secara holistik bagaimana mahasiswa sesungguhnya memaknai, menstrategikan, dan membandingkan pengalaman mereka menggunakan bot percakapan AI dengan pembelajaran konvensional. Kedua, hampir seluruh studi terdahulu, termasuk studi terbaru pada konteks Semarang sekalipun (Saptiany dkk., 2026), dilakukan pada mahasiswa bahasa Inggris sebagai bahasa asing secara umum, bukan pada mahasiswa program vokasi perhotelan yang memiliki kebutuhan bahasa Inggris yang sangat spesifik-pekerjaan (spesifik pekerjaan). Ketiga, belum ditemukan penelitian yang membandingkan pola penggunaan

bot percakapan AI antara mahasiswa dari program studi dengan orientasi operasional-pelayanan (D-3 Perhotelan) dan program studi dengan orientasi komunikasi bisnis-pelanggan (S-1 Manajemen), padahal perbedaan orientasi kurikulum tersebut berpotensi membentuk strategi, skenario latihan, dan makna yang berbeda terhadap penggunaan AI. Kesenjangan-kesenjangan inilah yang menjadi landasan urgensi dan kebaruan penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana mahasiswa perhotelan memaknai, mengalami, dan memanfaatkan bot percakapan AI, yaitu ChatGPT dan Gemini, sebagai media latihan berbicara dalam bahasa Inggris, mencakup strategi dan pola penggunaan, manfaat yang dirasakan, tantangan dan keterbatasan yang dihadapi, pengaruhnya terhadap kepercayaan diri dan kecemasan berbicara, serta bagaimana mahasiswa memposisikan pengalaman tersebut dibandingkan dengan pembelajaran bersama dosen dan teman sekelas. Penelitian ini melibatkan delapan informan yang terdiri atas empat mahasiswa D-3 Perhotelan dan empat mahasiswa S-1 Manajemen, sehingga turut memberikan gambaran perbandingan lintas program studi yang belum banyak dieksplorasi oleh penelitian terdahulu.

2. KAJIAN TEORITIS

Pembelajaran Bahasa Berbasis Tugas dalam Aktivitas Berbicara Berbantuan AI

Pembelajaran Bahasa Berbasis Tugas (*Task-Based Language Teaching*—TBLT) memandang bahwa pembelajaran bahasa berlangsung paling efektif ketika pembelajar menyelesaikan tugas komunikatif yang memiliki tujuan nyata, melibatkan kesenjangan informasi, dan dinilai berdasarkan keberhasilan penyampaian makna, bukan semata-mata ketepatan gramatikal. Dalam kerangka ini, interaksi mahasiswa dengan bot percakapan AI yang diperankan sebagai tamu hotel, pelanggan restoran, atau klien korporat pada dasarnya merupakan sebuah tugas komunikatif: mahasiswa harus mendengarkan permintaan atau keluhan yang belum diketahui isinya, memahami maksud lawan bicara, dan merumuskan respons yang dapat menyelesaikan persoalan secara memadai. Struktur semacam ini tampak jelas pada praktik informan penelitian ini, yang secara spontan memberi instruksi kepada AI untuk berperan sebagai tamu dengan skenario tertentu, misalnya kamar yang belum siap atau keluhan tentang makanan, meskipun tanpa arahan formal dari kurikulum. Bukti empiris turut menunjukkan bahwa TBLT yang diperkuat teknologi AI dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran bahasa Inggris dibandingkan TBLT

konvensional, sepanjang AI diintegrasikan secara bermakna ke dalam desain tugas dan bukan sekadar digunakan sebagai alat latihan mekanis tambahan (Simatupang & Heryono, 2025). Prinsip TBLT ini menjadi landasan penting untuk memahami mengapa mahasiswa dalam penelitian ini cenderung menilai latihan dengan AI paling bermanfaat ketika skenarionya menyerupai situasi kerja yang autentik, dan sebaliknya kurang bermakna ketika sekadar berupa pertukaran kalimat tanpa konteks tugas yang jelas.

Teori Kognitif Sosial dan Efikasi Diri dalam Pembelajaran Bahasa Asing

Teori Kognitif Sosial menempatkan efikasi diri, yaitu keyakinan individu terhadap kemampuannya menyelesaikan suatu tugas tertentu, sebagai salah satu penggerak utama perilaku belajar. Bandura (1997) menjelaskan bahwa keyakinan tersebut dibentuk oleh empat sumber utama, yakni pengalaman keberhasilan langsung, pengalaman keberhasilan melalui pengamatan, persuasi verbal dari pihak lain, serta kondisi fisiologis dan emosional individu saat menghadapi tugas. Bot percakapan AI, sebagai lawan bicara yang tidak menghakimi dan tersedia untuk digunakan berulang kali tanpa batas, tampak terutama memengaruhi dua sumber terakhir: menurunkan aktivasi emosional negatif atau kecemasan yang biasanya muncul saat berbicara di depan manusia, sekaligus menyediakan ruang bagi pengalaman keberhasilan langsung melalui pengulangan percakapan hingga mahasiswa merasa cukup lancar. Pola ini konsisten dengan sejumlah temuan empiris, yaitu penurunan kecemasan setelah berlatih dengan aplikasi berbasis AI (Ding & Muhyiddin B Yusof, 2025), peningkatan signifikan pada kemahiran berbicara yang disertai penurunan kecemasan pada kelompok yang berlatih dengan bot percakapan (Elov dkk., 2025), serta peningkatan kepercayaan diri yang disertai kekhawatiran terhadap akurasi respons (Farhane, 2026). Studi pada siswa SMP di Korea turut melaporkan penurunan kecemasan berbahasa asing setelah satu semester belajar dengan bot percakapan AI (Han, 2021). Namun, salah satu prinsip penting Teori Kognitif Sosial adalah bahwa efikasi diri bersifat spesifik pada tugas, bukan merupakan sifat kepribadian umum. Oleh karena itu, peningkatan keyakinan diri pada satu skenario latihan tidak serta-merta berlaku pada skenario atau situasi lain. Prinsip inilah yang menjadi lensa penting untuk memahami mengapa manfaat AI terhadap kepercayaan diri mahasiswa, sebagaimana juga dilaporkan dalam tinjauan sistematis mengenai dampak afektif AI generatif (Dong dkk., 2026), cenderung bersifat situasional dan belum tentu berpindah ke interaksi dengan manusia.

Bot Percakapan AI sebagai Media Latihan Berbicara: Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai bot percakapan dalam pembelajaran bahasa telah berkembang pesat, dan tinjauan sistematis yang mensintesis studi-studi tersebut secara umum melaporkan bahwa bot percakapan bermanfaat bagi pembelajaran bahasa, meskipun efektivitasnya bervariasi antarketerampilan dan bergantung pada desain pedagogisnya (Huang et al., 2022). Bot Percakapan dinilai unggul dalam menyediakan dialog interaktif, umpan balik adaptif, dan personalisasi jalur belajar, tetapi juga rentan terhadap kesalahan interpretasi dan kelalaian terhadap konteks tematik tertentu (Brinegar, 2023), sementara tinjauan lain menekankan bahwa AI turut membantu berbicara, menyimak, dan menulis melalui umpan balik cepat dan adaptif, meskipun menghadapi tantangan berupa keterbatasan pemahaman konteks budaya, akses yang tidak merata, dan risiko ketergantungan berlebihan pada teknologi (Rohmiyati, 2025). Pada konteks Indonesia secara khusus, studi kualitatif eksploratif terhadap mahasiswa pendidikan bahasa Inggris menemukan bahwa ChatGPT dinilai bermanfaat sebagai partner percakapan dan sumber kosakata, meskipun juga memunculkan kekhawatiran terhadap akurasi informasi dan risiko plagiarisme (Nugroho dkk., 2023). Studi lain dengan pendekatan Analisis Wacana Kritis menemukan bahwa bot percakapan memupuk otonomi digital dan kepercayaan diri melalui rasa aman emosional, tetapi interaksinya dinilai kurang memiliki nuansa sociolinguistik dan sensitivitas konteks yang membatasi keautentikan komunikasi penuh (Munir dkk., 2025). Pola serupa turut ditemukan pada pembelajar bahasa Inggris secara lebih luas, yang persepsinya terhadap ChatGPT bergeser dari skeptis menjadi mengakui manfaatnya untuk latihan berkelanjutan, sembari tetap membedakan peran AI dengan peran motivasional guru manusia (Ji dkk., 2026), serta pada mahasiswa Indonesia yang menilai ChatGPT membantu, mudah diakses, dan tidak menghakimi, meskipun keterbatasan interaksi emosional dan kesulitan mempertahankan percakapan kontekstual yang panjang tetap dirasakan (Lestari dkk., 2026).

Dimensi afektif penggunaan bot percakapan AI juga banyak diteliti secara khusus. Studi komparatif atas berbagai jenis bot percakapan berbasis AI generatif menunjukkan pengaruhnya terhadap kemauan untuk berkomunikasi, kecemasan berbicara dalam bahasa asing, dan kompetensi komunikatif yang dipersepsikan sendiri pembelajar bahasa Inggris sebagai bahasa asing (Wang dkk., 2024). Pendekatan yang lebih reflektif-psikologis ditunjukkan oleh studi terhadap mahasiswa Yordania yang berlatih berbicara mingguan dengan ChatGPT selama dua belas minggu, yang menemukan bahwa desain scaffolding reflektif memengaruhi afek, motivasi,

dan konsep diri masa depan mahasiswa, sekaligus berkontribusi menurunkan kecemasan dan meningkatkan kemauan untuk berkomunikasi (Aldamen, Almashour, Al-Deaibes, & Alsharefeen, 2026). Sejalan dengan itu, tinjauan sistematis berbasis Teori Determinasi Diri terhadap dua puluh sembilan studi menyimpulkan bahwa AI generatif umumnya berdampak afektif positif, meningkatkan motivasi dan menurunkan kecemasan, meskipun dampak tersebut dimoderasi oleh gender dan jenjang akademik (Dong dkk., 2026).

Pada konteks pendidikan vokasi dan perhotelan, sebagaimana telah diuraikan pada bagian Latar Belakang, sejumlah penelitian empiris menjadi rujukan metodologis dan substantif langsung bagi penelitian ini, di antaranya studi bermain peran berbantuan AI pada *English for Tourism and Hospitality* (Aldamen, Almashour, Al-Deaibes, Jarrah, dkk., 2026), integrasi korpus dan ChatGPT pada mahasiswa perhotelan Yogyakarta (Fauzi, 2026), persepsi mahasiswa pariwisata terhadap ChatGPT sebagai mitra latihan berbicara (Hadistya, 2025), evaluasi alat bahasa AI pada pembelajar pramugari (Pu dkk., 2026), serta dua studi tentang peran *ChatGPT Voice Mode* dalam menurunkan kecemasan berbicara mahasiswa bahasa Inggris untuk tujuan khusus perhotelan maupun bahasa Inggris sebagai bahasa asing umum di Semarang (Saptiany dkk., 2025, 2026). Rangkaian penelitian ini menegaskan bahwa bot percakapan AI secara konsisten diposisikan sebagai pelengkap pembelajaran, bukan pengganti peran dosen dan interaksi manusia, sebuah simpulan yang menjadi salah satu titik tolak teoretis utama bagi interpretasi data dalam penelitian ini.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana mahasiswa perhotelan memaknai, mengalami, dan memanfaatkan bot percakapan AI, khususnya ChatGPT dan Gemini, sebagai media latihan berbicara dalam bahasa Inggris. Pendekatan ini dipilih karena fenomena yang diteliti, yaitu pengalaman subjektif, strategi, dan dinamika afektif mahasiswa dalam berinteraksi dengan AI, lebih tepat dipahami melalui deskripsi mendalam berbasis narasi informan daripada melalui pengukuran numerik. Penelitian diarahkan untuk menjawab lima pertanyaan penelitian, yaitu bagaimana mahasiswa menggunakan bot percakapan AI dalam praktik nyata, yang meliputi strategi, frekuensi, dan jenis interaksi; bagaimana pengalaman dan persepsi mereka terhadap

manfaat bot percakapan AI untuk keterampilan berbicara dalam bahasa Inggris perhotelan; tantangan dan keterbatasan apa yang dirasakan; bagaimana bot percakapan AI memengaruhi kepercayaan diri dan kecemasan berbicara mereka; serta bagaimana mahasiswa membandingkan pengalaman berlatih dengan AI dan dengan dosen atau teman sekelas. Kelima pertanyaan tersebut dianalisis melalui lensa Pembelajaran Bahasa Berbasis Tugas dan Teori Kognitif Sosial sebagaimana diuraikan pada Kajian Teoretis.

Partisipan Penelitian

Partisipan penelitian dipilih melalui pengambilan sampel bertujuan dengan kriteria utama telah menggunakan ChatGPT atau Gemini untuk berlatih berbicara dalam bahasa Inggris dalam konteks pelayanan, pelanggan, atau perhotelan. Penelitian melibatkan delapan informan yang terdiri atas empat mahasiswa Program Studi D-3 Perhotelan dan empat mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia. Mahasiswa S-1 Manajemen dilibatkan dengan asumsi telah memperoleh materi komunikasi bisnis atau pelayanan dalam bahasa Inggris dan pernah menggunakan bot percakapan AI untuk berlatih situasi komunikasi pelanggan atau perhotelan, sehingga turut memberikan perspektif pembandingan lintas program studi. Jumlah delapan informan dipandang memadai dari perspektif kualitatif karena pengumpulan data telah mencapai titik saturasi, yaitu kondisi ketika wawancara tambahan tidak lagi memunculkan pola atau tema baru yang signifikan, sejalan dengan prinsip bahwa ukuran sampel kecil dapat diterima dalam penelitian kualitatif selama data yang diperoleh kaya dan telah menunjukkan redundansi. Profil informan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian.

Kode	Program Studi	Usia	Sem.	Pengalaman PKL/Magang	AI Utama	Frekuensi Penggunaan	Lama Menggunakan AI
D3-01	D-3 Perhotelan	20	4	Sudah, bagian kantor depan	ChatGPT	4–5 kali/minggu	10 bulan
D3-02	D-3 Perhotelan	21	6	Sudah, bagian layanan makanan dan minuman	Gemini	2–3 kali/minggu	7 bulan
D3-03	D-3 Perhotelan	19	2	Belum	ChatGPT	Hampir setiap hari	5 bulan
D3-04	D-3 Perhotelan	21	6	Sudah, bagian tata graha	ChatGPT	1–2 kali/minggu	1 tahun
S1-01	S-1 Manajemen	20	4	Belum	ChatGPT	3–4 kali/minggu	8 bulan
S1-02	S-1 Manajemen	21	6	Sudah, administrasi hotel	Gemini	1–2 kali/minggu	6 bulan

S1-03	S-1 Manajemen	19	2	Belum	ChatGPT	4–5 kali/minggu	4 bulan
S1-04	S-1 Manajemen	22	8	Sudah, pemasaran hotel	ChatGPT	2–3 kali/minggu	1 tahun

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur berdurasi 30–45 menit per informan, mengacu pada pedoman wawancara yang disusun dalam tujuh bagian, yaitu pemanasan, pola dan strategi penggunaan (menjawab RQ1), persepsi manfaat (RQ2), tantangan dan keterbatasan (RQ3), kepercayaan diri dan kecemasan (RQ4), perbandingan dengan pembelajaran konvensional (RQ5), dan penutup. Setiap wawancara diawali dengan naskah pembuka dan informed consent yang menjelaskan tujuan penelitian, prosedur perekaman, kerahasiaan identitas, serta hak informan untuk berhenti atau tidak menjawab pertanyaan tertentu tanpa konsekuensi apa pun. Pewawancara menggunakan pertanyaan probing (misalnya "Bisa diceritakan lebih detail?" atau "Contohnya seperti apa?") untuk memperdalam jawaban yang masih bersifat permukaan, serta menghindari pertanyaan menggiring yang dapat mengarahkan jawaban informan. Seluruh wawancara direkam dengan izin dan dilengkapi catatan lapangan (catatan lapangan) mengenai ekspresi, jeda, atau penekanan yang tidak terekam dalam transkrip.

Sebagai data pendukung, penelitian ini turut menganalisis dokumen berupa contoh perintah dan cuplikan interaksi mahasiswa dengan bot percakapan AI yang disampaikan informan selama wawancara, misalnya instruksi peran tamu hotel atau pelanggan yang mereka gunakan untuk memulai sesi latihan. Analisis dokumen ini difokuskan pada jenis skenario yang dipraktikkan, kompleksitas bahasa yang digunakan, serta kesesuaian respons AI dengan konteks kerja perhotelan yang otentik. Instrumen pendukung berupa panduan observasi sesi latihan langsung dan jurnal refleksi mahasiswa juga disiapkan sebagai bagian dari pedoman penelitian, namun pada tahap pengumpulan data ini kedua instrumen tersebut bersifat opsional dan belum digunakan secara sistematis, sehingga temuan penelitian ini terutama bertumpu pada data wawancara yang diperkaya oleh cuplikan dokumen interaksi mahasiswa-AI.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis tematik enam tahap dari Braun dan Clarke, yaitu familiarisasi data, pembuatan kode awal, pencarian tema, peninjauan tema, penamaan dan pendefinisian tema, serta penyusunan laporan akhir. Pendekatan ini dipilih karena telah banyak digunakan pada penelitian kualitatif serupa mengenai pengalaman pembelajar berinteraksi dengan ChatGPT, baik pada konteks siswa sekolah menengah (Farhane, 2026) maupun mahasiswa

Indonesia yang berlatih berbicara dengan ChatGPT disertai jurnal reflektif (Lestari dkk., 2026). Transkrip wawancara dibaca berulang untuk membangun familiarisasi, kemudian diberi kode awal yang merepresentasikan satuan makna spesifik, misalnya "kebebasan melakukan kesalahan" atau "ketidaksesuaian prosedur". Kode-kode tersebut selanjutnya dikelompokkan menjadi kategori yang lebih luas dan disintesis menjadi tema utama melalui proses iteratif yang membandingkan pola antarinforman, termasuk antar-kelompok program studi. Proses coding turut menghasilkan matriks pengodean yang memuat definisi operasional dan contoh data untuk setiap kode, guna menjaga konsistensi interpretasi selama analisis berlangsung.

Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui beberapa strategi. Pertama, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan temuan wawancara dengan cuplikan dokumen perintah dan interaksi mahasiswa-AI yang dibagikan selama wawancara, guna memastikan konsistensi antara apa yang dinarasikan informan dan bukti konkret praktik penggunaan mereka. Kedua, konfirmasi kepada informan dilakukan dengan mengembalikan ringkasan hasil wawancara kepada informan untuk dikonfirmasi kesesuaiannya sebelum data difinalisasi. Ketiga, diskusi sejawat dilakukan dengan mendiskusikan interpretasi tema bersama sesama peneliti sebelum tema-tema tersebut difinalisasi, guna mengurangi bias interpretasi tunggal peneliti. Keempat, jejak audit dijaga dengan menyimpan seluruh transkrip mentah, catatan pengodean, dan tahapan analisis tema sebagai jejak yang dapat ditelusuri kembali. Kombinasi strategi ini sejalan dengan praktik yang telah diterapkan pada penelitian kualitatif pembelajaran bahasa berbantuan AI sebelumnya, termasuk penerapan uji reliabilitas antar-penilai (reliabilitas antarpemilai) pada proses pengodean yang turut memperkuat kredibilitas temuan pada studi sejenis (Saptiany dkk., 2026).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui delapan wawancara semi-terstruktur yang dilaksanakan secara tatap muka di lingkungan kampus Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia di Bulan April hingga Mei 2026. Setiap wawancara berlangsung 30–45 menit, direkam dengan izin informan, dan dilengkapi catatan lapangan. Seluruh transkrip kemudian dianalisis melalui analisis tematik enam tahap sebagaimana diuraikan pada bagian Metode, menghasilkan lima tema utama yang saling berkaitan, yaitu: (1) bot percakapan AI sebagai ruang latihan berisiko

rendah; (2) peningkatan kesiapan yang bersifat situasional; (3) kesenjangan antara simulasi AI dan realitas pelayanan tamu; (4) pergeseran dari kecemasan sosial menuju kecemasan epistemik; dan (5) bot percakapan AI sebagai pelengkap dalam ekosistem pembelajaran campuran. Kelima tema tersebut diuraikan berikut ini, disertai perbandingan pola penggunaan antara mahasiswa D-3 Perhotelan dan S-1 Manajemen pada bagian akhir.

Tema 1: Bot Percakapan AI sebagai Ruang Latihan Berisiko Rendah

Seluruh informan secara konsisten menyatakan bahwa berlatih berbicara dengan bot percakapan AI terasa jauh lebih ringan secara psikologis dibandingkan berbicara dengan dosen, teman sekelas, atau tamu sungguhan. Ketidadaan penilaian sosial memungkinkan mahasiswa melakukan kesalahan berulang kali tanpa rasa malu, dan mengulang pertanyaan yang sama tanpa khawatir merepotkan lawan bicara.

“Saya lebih berani salah dengan AI. Kalau dengan teman, kadang takut ditertawakan. Tetapi saya juga tidak langsung percaya semua koreksi AI.” — D3-01

“Kalau dosen sudah pindah ke materi berikutnya, saya kadang malu bertanya lagi. Dengan AI saya bisa mengulang pertanyaan yang sama.” — D3-03

Temuan ini sejalan dengan prinsip Teori Kognitif Sosial bahwa kondisi emosional saat menghadapi suatu tugas adalah salah satu sumber pembentuk efikasi diri: dengan menurunkan aktivasi kecemasan sosial, bot percakapan AI memberi ruang bagi mahasiswa untuk mengumpulkan pengalaman keberhasilan langsung melalui pengulangan tanpa risiko evaluasi negatif. Pola serupa telah dilaporkan secara luas pada penelitian sebelumnya, termasuk pada konteks perhotelan Indonesia yang secara eksplisit menyebut *ChatGPT Voice Mode* sebagai penyedia "ruang aman" bagi mahasiswa program *English for Hotel* (Saptiany dkk., 2025), maupun pada mahasiswa persiapan IELTS dan pembelajar Uzbekistan yang melaporkan penurunan kecemasan setelah berlatih dengan bot percakapan (Ding & Muhyiddin B Yusof, 2025; Elov dkk., 2025). Studi dengan pendekatan Analisis Wacana Kritis turut mengonfirmasi bahwa bot percakapan memupuk otonomi digital mahasiswa melalui rasa aman emosional (Munir dkk., 2025). Temuan penelitian ini memperkuat konsistensi pola tersebut lintas konteks bahasa Inggris sebagai bahasa asing umum maupun perhotelan, sekaligus menunjukkan bahwa rasa aman ini tidak serta-merta berarti mahasiswa menerima seluruh masukan AI secara tidak kritis, sebagaimana tampak pada pernyataan D3-01 di atas.

Tema 2: Peningkatan Kesiapan yang Bersifat Situasional

Mahasiswa secara umum merasakan peningkatan kosakata, variasi ungkapan, dan keberanian berbicara setelah rutin berlatih dengan bot percakapan AI. Akan tetapi, peningkatan tersebut paling terasa pada skenario yang telah berulang kali dipraktikkan, dan belum tentu tergeneralisasi ke situasi baru atau tidak terduga.

“Kalau kalimatnya sama seperti di modul saya masih bisa. Masalahnya ketika tamu bertanya dengan cara yang berbeda, saya kadang berhenti cukup lama untuk memikirkan jawabannya.” —

D3-01

“Saya masih gugup, tetapi setidaknya saya sudah mempunyai urutan kalimat yang harus diucapkan.” — D3-01

Pola ini konsisten dengan prinsip kekhususan tugas dalam Teori Kognitif Sosial, yang menyatakan bahwa efikasi diri terbentuk pada level tugas tertentu dan tidak otomatis bersifat umum. Mahasiswa yang telah berlatih skenario registrasi kedatangan atau penanganan keluhan kamar merasa lebih siap secara spesifik pada skenario tersebut, tetapi kepercayaan dirinya tidak serta-merta berpindah ke skenario yang berbeda strukturnya. Temuan ini juga relevan dengan prinsip Pembelajaran Bahasa Berbasis Tugas, yang menekankan bahwa transfer kemampuan bergantung pada keautentikan dan variasi tugas yang dilatih, bukan sekadar pengulangan tugas yang sama. Sub-temuan penting lain adalah dominasi penggunaan teks dibandingkan mode suara pada sebagian informan, yang berisiko mengubah aktivitas "latihan berbicara" menjadi lebih menyerupai latihan membaca dan menulis.

“Kadang saya merasa sudah latihan berbicara, padahal sebenarnya lebih banyak mengetik dan membaca.” — D3-02

Kecenderungan ini memperkuat temuan tinjauan sistematis yang secara eksplisit melaporkan bahwa bot percakapan berbasis AI generatif kurang efektif untuk berbicara dan menyimak dibandingkan menulis dan tata bahasa (Iswari dkk., 2024), serta temuan bahwa AI generatif dinilai terbatas untuk mendukung berbicara meskipun unggul pada komunikasi tertulis (Liu dkk., 2024). Dengan kata lain, potensi bot percakapan untuk melatih berbicara secara maksimal sangat bergantung pada bagaimana mahasiswa menggunakannya, khususnya pilihan modalitas suara, bukan hanya pada ketersediaan fitur mode suara itu sendiri.

Tema 3: Kesenjangan antara Simulasi AI dan Realitas Pelayanan Tamu

Meskipun bot percakapan AI dinilai bermanfaat, seluruh informan sepakat bahwa AI belum mampu sepenuhnya meniru kompleksitas interaksi pelayanan yang sesungguhnya, baik dari sisi emosi tamu, kecepatan bicara, maupun kesesuaian prosedur operasional standar (SOP) hotel.

“AI biasanya masih sabar dan jelas. Pelanggan sungguhan bisa berbicara cepat, emosional, atau tidak mau mengulang.” — S1-01

“AI kadang menyuruh langsung menawarkan kompensasi. Padahal sebagai staf tata graha saya tidak bisa memutuskan itu sendiri.” — D3-04

Temuan ini memberikan nuansa penting terhadap hasil kuasi-eksperimental yang melaporkan peningkatan skor kesantunan dan pemecahan masalah pada mahasiswa *English for Tourism and Hospitality* yang berlatih bermain peran berbantuan AI (Aldamen, Almashour, Al-Deaibes, & Alsharefeen, 2026): sekalipun skor performa terukur meningkat, data kualitatif penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa tetap merasakan kesenjangan pengalaman ketika berhadapan dengan tamu sungguhan, terutama pada aspek tekanan emosional dan batas kewenangan kerja yang tidak selalu tercermin dalam skenario AI. Kesenjangan serupa turut dilaporkan pada penelitian skala besar terhadap puluhan ribu interaksi turis-bot percakapan di kota-kota pariwisata dunia, yang menemukan bahwa adaptasi budaya dan gaya komunikasi bot percakapan terhadap turis belum konsisten selaras dengan pola komunikasi pengguna (Çelik dkk., 2026), serta pada temuan bahwa interaksi bot percakapan kurang memiliki nuansa sosiolinguistik dan sensitivitas konteks (Munir dkk., 2025). Dalam kerangka Pembelajaran Bahasa Berbasis Tugas, temuan ini menegaskan bahwa keautentikan tugas bukan hanya soal topik atau skenario permukaan, melainkan juga mencakup elemen tak terduga seperti interupsi, tekanan waktu, dan hierarki kewenangan organisasi, yang jauh lebih sulit direplikasi oleh AI generatif dibandingkan sekadar variasi kalimat.

Tema 4: Pergeseran dari Kecemasan Sosial Menuju Kecemasan Epistemik

Sejalan dengan menurunnya kecemasan sosial, muncul bentuk kecemasan baru yang bersifat epistemik, yaitu kekhawatiran terhadap akurasi informasi yang diberikan AI dan risiko ketergantungan berlebihan pada jawaban AI.

“Kemampuan bicara bisa meningkat, tetapi isi pembicaraannya tetap harus diverifikasi.” — S1-04

Pergeseran bentuk kecemasan ini konsisten dengan temuan lintas negara pada mahasiswa Indonesia dan Rusia, yang sama-sama melaporkan kekhawatiran mengenai akurasi berlebih dan ketergantungan pada AI (Andika dkk., 2025), maupun pada mahasiswa Indonesia pengguna ChatGPT yang mengakui risiko "malas" dan bergantung pada AI (Hasanah & Syah, 2025). Dalam kerangka Teori Kognitif Sosial, temuan ini menunjukkan bahwa meskipun bot percakapan AI efektif menurunkan hambatan afektif berupa kecemasan sosial, ia berpotensi memunculkan bentuk hambatan kognitif baru yang belum banyak dibahas dalam kerangka efikasi diri klasik, yaitu ketidakpastian epistemik terhadap sumber belajar itu sendiri. Implikasinya, intervensi pembelajaran berbasis AI perlu disertai penguatan literasi kritis mahasiswa dalam menilai keluaran AI, bukan sekadar mendorong frekuensi penggunaan.

Tema 5: Bot Percakapan AI sebagai Pelengkap dalam Ekosistem Pembelajaran Campuran

Tidak satu pun informan yang menyarankan agar bot percakapan AI menggantikan peran dosen atau praktik langsung. Sebaliknya, seluruh informan secara konsisten memposisikan AI sebagai alat latihan mandiri yang melengkapi, bukan menggantikan, pembelajaran bersama dosen, teman, dan praktisi.

“Latihan AI membuat saya lebih siap bicara, tetapi tidak otomatis membuat saya tahu keputusan apa yang boleh diberikan kepada tamu.” — S1-02

“Saya bisa salah berkali-kali tanpa merasa menghambat orang lain.” — S1-03

Temuan ini sangat konsisten dengan rangkaian penelitian terdahulu pada konteks pariwisata dan perhotelan, yang juga menyimpulkan bahwa ChatGPT dipandang sebagai pelengkap, bukan pengganti, interaksi manusia (Hadistya, 2025), serta dengan pembelajar bahasa Inggris yang membedakan peran AI dengan peran motivasional guru manusia (Ji dkk., 2026). Studi tentang *ChatGPT's Voice Conversation* pada mahasiswa Semarang turut menegaskan bahwa efektivitas latihan AI sangat bergantung pada dukungan pedagogis dosen, termasuk melalui orientasi teknis dan bimbingan emosional (Saptiany dkk., 2026), sejalan dengan temuan bahwa integrasi AI ke dalam TBLT hanya efektif ketika dirancang secara bermakna oleh pengajar, bukan sekadar disediakan sebagai alat tambahan (Simatupang & Heryono, 2025). Temuan-temuan ini secara kolektif menggarisbawahi bahwa posisi ideal bot percakapan AI dalam pembelajaran berbicara perhotelan bukanlah sebagai pengganti otoritas pedagogis dan prosedural dosen serta praktisi, melainkan sebagai ruang latihan mandiri berisiko rendah yang perlu dijembatani secara sadar menuju interaksi manusia yang otentik.

Perbandingan Lintas Program Studi: D-3 Perhotelan dan S-1 Manajemen

Analisis antarkelompok menunjukkan bahwa orientasi kurikulum program studi turut membentuk pola penggunaan bot percakapan AI. Mahasiswa D-3 Perhotelan cenderung menggunakan AI untuk skenario operasional seperti registrasi kedatangan, layanan F&B, tata graha, dan penanganan komplain, dengan tolok ukur keberhasilan berupa kesesuaian dengan SOP hotel. Mahasiswa S-1 Manajemen lebih banyak menggunakan AI untuk skenario komunikasi pelanggan, presentasi layanan, komunikasi telepon, dan negosiasi, dengan tolok ukur keberhasilan berupa kejelasan pesan dan efektivitas persuasi. Ringkasan perbandingan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Perbandingan Pola Penggunaan Bot Percakapan AI antara Mahasiswa D-3 Perhotelan dan S-1 Manajemen.

Aspek	D-3 Perhotelan	S-1 Manajemen
Fokus latihan	Interaksi operasional hotel	Komunikasi pelanggan, presentasi, dan negosiasi
Skenario dominan	Registrasi kedatangan, layanan makanan dan minuman, tata graha, dan keluhan	Telepon, presentasi layanan, tagihan, keberatan pelanggan
Sumber evaluasi	Kesesuaian dengan praktik dan SOP hotel	Kejelasan pesan, persuasi, dan efektivitas komunikasi
Manfaat utama	Kesiapan menangani situasi pelayanan	Keberanian berbicara dan improvisasi
Keterbatasan utama	Respons AI tidak sesuai prosedur/kewenangan	Informasi dan argumen AI belum tentu sesuai data aktual
Kebutuhan lanjutan	Simulasi departemen hotel yang autentik	Simulasi pelanggan dan negosiasi yang lebih kompleks

Perbedaan ini menunjukkan bahwa orientasi kurikulum program studi memengaruhi bukan hanya jenis skenario yang dipraktikkan, tetapi juga kriteria yang digunakan mahasiswa untuk menilai keberhasilan latihan mereka dengan AI. Dalam kerangka Pembelajaran Bahasa Berbasis Tugas, temuan ini mengindikasikan bahwa desain tugas berbasis AI idealnya tidak bersifat seragam lintas program studi, melainkan disesuaikan dengan tujuan okupasional spesifik masing-masing jurusan, sejalan dengan prinsip TBLT bahwa keautentikan tugas ditentukan oleh kebutuhan dunia nyata pembelajar. Implikasinya, integrasi bot percakapan AI ke dalam kurikulum bahasa Inggris untuk tujuan khusus perhotelan dan manajemen bisnis pariwisata perlu dirancang secara terpisah dan kontekstual, bukan disamaratakan sebagai satu modul latihan berbicara generik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa perhotelan memaknai chatbot AI, yaitu ChatGPT dan Gemini, sebagai ruang latihan berbicara dalam bahasa Inggris yang fleksibel dan berisiko rendah secara psikologis. Namun, manfaatnya masih bersifat situasional dan belum sepenuhnya mampu menjembatani kesenjangan antara simulasi berbasis AI dan interaksi pelayanan tamu yang autentik. Penurunan kecemasan sosial sebagian diikuti oleh munculnya kecemasan epistemik baru yang berkaitan dengan akurasi informasi dan risiko ketergantungan terhadap AI. Meskipun demikian, seluruh informan tetap memposisikan chatbot AI sebagai pelengkap, bukan pengganti, pembelajaran bersama dosen dan teman sejawat. Pola penggunaannya juga dipengaruhi oleh orientasi kurikulum masing-masing program studi.

Berdasarkan temuan tersebut, dosen dan institusi pendidikan vokasi perhotelan disarankan untuk mengintegrasikan latihan berbantuan chatbot AI secara terstruktur ke dalam kurikulum. Integrasi tersebut perlu disertai dengan penguatan literasi kritis mahasiswa dalam menilai keluaran AI, penyusunan skenario latihan yang disesuaikan dengan orientasi masing-masing program studi, serta penghubung yang terencana antara latihan mandiri bersama AI dan praktik langsung bersama manusia.

Penelitian ini memiliki keterbatasan berupa jumlah informan yang relatif sedikit dan hanya berasal dari satu institusi. Penelitian ini juga masih bergantung pada data laporan diri karena instrumen observasi dan jurnal refleksi yang telah disiapkan belum digunakan secara sistematis. Oleh karena itu, penerapan temuan penelitian pada konteks yang lebih luas perlu dilakukan secara hati-hati.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak informan dari berbagai institusi, memanfaatkan observasi dan jurnal refleksi untuk memperkuat triangulasi data, serta menggunakan desain penelitian yang dapat mengukur transfer keterampilan dari latihan berbasis AI ke kinerja penanganan keluhan atau pelayanan tamu dalam situasi yang sebenarnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada delapan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia yang telah bersedia menjadi informan dan berbagi pengalaman mereka secara terbuka dalam penelitian ini, serta kepada pimpinan program studi D-3 Perhotelan

dan S-1 Manajemen yang telah memberikan izin dan dukungan fasilitas selama proses pengumpulan data.

DAFTAR REFERENSI

- Ade Prabowo, B., Adhistyo Wijoyo, T., Abdul Jabbar, U., & Andriani Putri, J. (2025). THE PERCEPTION OF D3 HOSPITALITY STUDENTS AT STIEPARI SEMARANG ON THE IMPORTANCE OF ENGLISH PROFICIENCY IN HOTEL AND RESTAURANT CAREERS: A QUANTITATIVE STUDY. *Esteem Journal of English Education Study Programme*, 8(2), 569–582. <https://doi.org/10.31851/esteem.v8i2.18471>
- Aldamen, H., Almashour, M., Al-Deaibes, M., & Alsharefeen, R. (2026). AI as a reflective partner in EFL speaking: a qualitative study informed by cyborg psychology. *Frontiers in Psychology*, 17. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2026.1786617>
- Aldamen, H., Almashour, M., Al-Deaibes, M., Jarrah, M., & Alsharefeen, R. (2026). Blended learning with AI role-play in English for tourism and hospitality. *Social Sciences & Humanities Open*, 14, 103067. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2026.103067>
- Andika, J. D., Andreevna, K. N., Herda, R. K., Savitskaya, E. S., Titania, F. N., & Ivashova, E. (2025). Investigating AI Usage in English Language Learning: Frequency, Preferences, and Perceived Effectiveness on Speaking and Writing Skills. *Jurnal Wahana Pendidikan*, 12(2), 263. <https://doi.org/10.25157/jwp.v12i2.18734>
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. Worth Publishers.
- Brinegar, M. (2023). CHATBOTS AS A SUPPLEMENTARY LANGUAGE LEARNING TOOL: ADVANTAGES, CONCERNS, AND IMPLEMENTATION. *International Journal of Education and Social Science Research*, 06(06), 223–230. <https://doi.org/10.37500/IJESSR.2023.6615>
- Çelik, A. A., Balcioğlu, Y. S., & Altındağ, E. (2026). Multilingual AI chatbots in managing cultural expectations across diverse tourist populations: a mixed-methods analysis of smart tourism cities. *International Journal of Tourism Cities*, 1–23. <https://doi.org/10.1080/20565607.2026.2666251>
- Ding, D., & Muhyiddin B Yusof, A. (2025). Investigating the role of AI-powered conversation bots in enhancing L2 speaking skills and reducing speaking anxiety: a mixed methods study. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1), 1223. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05550-z>
- Dong, Y., Zhang, K., Li, S., & Gu, X. (2026). The positive psychology of AI: a systematic review of generative AI's impact on EFL learners' motivation, anxiety, and well-being in higher education. *Frontiers in Psychology*, 17. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2026.1762411>
- Elov, B., Kholikov, A., Abdullayeva, I., Mamadiyarov, Z., & Ruzikulova, A. (2025). Effectiveness of AI Chatbots in Promoting Informal Speaking Proficiency and Social Pragmatic Skills in Uzbekistan: A Multi-analysis Study. *Computer-Assisted Language Learning Electronic Journal*, 26(7 SE-Research Articles), 137–161. <https://doi.org/https://doi.org/10.54855/callej.261234567>

- Farhane, H. (2026). Moroccan Secondary School Students' Perceptions and Attitudes toward Using ChatGPT-Assisted Feedback to Improve English Speaking Skills. *Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics*, 8(8), 06–19. <https://doi.org/10.32996/jeltal.2026.8.8.2>
- Fauzi, A. R. (2026). A QUALITATIVE EXPLORATION OF CORPUS AND CHATGPT INTEGRATION IN HOSPITALITY ENGLISH LEARNING. *JURNAL EDUCATION AND DEVELOPMENT*, 14(2), 826–838. <https://doi.org/https://doi.org/10.37081/ed.v14i2.7701>
- Febbyriane, S. T., & Febrianto, A. R. (2025). BRIDGING THE GAP: “INVESTIGATING THE NEEDS AND CHALLENGES OF ENHANCING ENGLISH PROFICIENCY AMONG HOTEL STAFF IN SEMARANG, INDONESIA.” *Jurnal Bahasa Lingua Scientia*, 17(1), 45–69. <https://doi.org/10.21274/lis.2025.17.1.45-69>
- Hadistya, D. D. N. (2025). Students' Perceptions of Chatgpt as A Speaking Partner in Tourism English Role-Play: Implications for Ai-Enhanced Language Learning. *JLT Jurnal Linguistik Terapan*, 15(1 SE-Articles), 50–60. <https://jurnal.polinema.ac.id/index.php/jlt/article/view/6191>
- Han, D. (2021). An Analysis of Korean EFL Learners' Experience on English Classes Using AI Chatbot. *J-Institute*, 6(3), 1–9. <https://doi.org/10.22471/ai.2021.6.3.01>
- Hasanah, N., & Syah, N. A. (2025). Utilizing Artificial Intelligence and ChatGPT in English Learning: Students' Perceptionand Challenges. *ELOQUENCE: Journal of Foreign Language*, 4(3), 664–682. <https://doi.org/https://doi.org/10.58194/elquence.v4i3.3110>
- Huang, W., Hew, K. F., & Fryer, L. K. (2022). Chatbots for language learning—Are they really useful? A systematic review of chatbot-supported language learning. *Journal of Computer Assisted Learning*, 38(1), 237–257. <https://doi.org/10.1111/jcal.12610>
- Iswari, M. N. P., Santosa, M. H., & Indrayani, L. (2024). Transforming EFL Instruction: A Systematic Review of Chatbot Integration in English Language Learning. *Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris undiksha*, 12(3), 302–309. <https://doi.org/10.23887/jpbi.v12i3.92081>
- Ji, H., Han, I., & Bailey, J. (2026). Perceptions of Using Generative Artificial Intelligence Inside and Outside of Speaking Classes: Voices of English Language Learners. *Journal of Interactive Learning Research*, 37(2), 181–208. <https://doi.org/10.70725/551450nkames>
- Lestari, V. A., Hilman, A., Purba, A. B., Mutawally, A. N., Pratama, R. T., Khasani, I., Ludovikus, Alfiansyah, D. M., Febriani, D., Natalia, I., Indriani, S., Grahana, C. I., & Putra, J. A. (2026). Exploring Students' Voices on The Use of Chatgpt as A Speaking Partner in English Practice. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(3), 18967–18974. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.5046>
- Liu, Y., Park, J., & McMinn, S. (2024). Using generative artificial intelligence/ChatGPT for academic communication: Students' perspectives. *International Journal of Applied Linguistics*, 34(4), 1437–1461. <https://doi.org/10.1111/ijal.12574>
- Munir, B., Sulaiman, U., Rasyid, M. N. A., & Afiif, A. (2025). EFL Student's Experiences with AI Chatbots: A Critical Discourse Analysis. *Langkawi: Journal of The Association for Arabic and English*, 11(1), 177–189. <https://doi.org/10.31332/lkw.v11i2.11438>

- Nugroho, A., Putro, N. H. P. S., & Syamsi, K. (2023). The Potentials of ChatGPT for Language Learning: Unpacking its Benefits and Limitations. *Register Journal*, 16(2), 224–247. <https://doi.org/10.18326/register.v16i2.224-247>
- Pu, Q., Binti Allas, A., & Bin Jamaludin, K. A. (2026). Evaluating Artificial Intelligence Language Tools in English Language Learning for Flight Attendant Learners. *Journal of Educational Technology Development and Exchange*, 19(1), 110–136. <https://doi.org/10.18785/jetde.1901.06>
- Rohmiyati, Y. (2025). Enhancing English Language Learning Through Artificial Intelligence: Opportunities, Challenges and the Future. *DIAJAR: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 4(1), 8–16. <https://doi.org/10.54259/diajar.v4i1.3344>
- Saptiany, S. G., Hartono, R., Mujiyanto, J., & Rustipa, K. (2026). AI-Driven Informal Learning to Mitigate FLSA : Speaking Practice with ChatGPT ' s Voice Conversation. *Teaching English Language Journal*, 20(1), 439–476. <https://doi.org/https://doi.org/10.22132/tel.2026.498249.1763>
- Saptiany, S. G., Hartono, R., Mujiyanto, J., & Rustipa, K. (2025). Exploring the Role of ChatGPT Voice Mode in Reducing Foreign Language Speaking Anxiety Among Indonesian ESP Students. *Educational Process International Journal*, 19(1). <https://doi.org/10.22521/edupij.2025.19.554>
- Simatupang, E., & Heryono, H. (2025). The Efficacy of Technology-Enhanced Task-Based Language Teaching: Evidence from Artificial Intelligence -Supported English Instruction. *International Journal of TESOL Studies*, 8(2), 219–239. <https://doi.org/10.58304/ijts.250714>
- Wang, C., Zou, B., Du, Y., & Wang, Z. (2024). The impact of different conversational generative AI chatbots on EFL learners: An analysis of willingness to communicate, foreign language speaking anxiety, and self-perceived communicative competence. *System*, 127, 103533. <https://doi.org/10.1016/j.system.2024.103533>