

## KETERAMPILAN KOMUNIKASI LISAN BAHASA INGGRIS MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI UJUNG PANDANG *Sebuah Studi Kasus di Jurusan Administrasi Niaga*

Akhmad<sup>1)</sup>, Ismail Anas<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang, Makassar

### ABSTRACT

The study aimed to describe the linguistic-areas and dominant linguistic-area problems experienced by the students of Business Administration Department in speaking English. The research results would be a beneficial reference for addressing linguistic problems in teaching speaking skills to the students. The population was 107 final-semester students of D-3 and D-4 Business Administration Study Programs. The sample that was selected randomly was 12 students. They were requested to perform conversations in 4 groups of 3. The conversations were audio-recorded and then transcribed. The conversation transcripts were referred to result in the data for analysis, linguistic-area problems. The data were analyzed descriptively. The study found out that in their oral English communication skills, the students experienced problems with all the linguistic areas, namely morphology, syntax, semantic, phonology, and vocabulary. Of the five linguistic areas, the dominant problem was the limited vocabulary they had.

*Key words: English speaking skills, linguistic areas.*

### 1. PENDAHULUAN

Berdasarkan transkrip dari rekaman percakapan, ada beberapa masalah dan kesalahan mendasar yang dilakukan oleh 3 orang mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga yang dijadikan objek studi awal. Kesalahan tersebut terkait dengan penggunaan *part of speech*, preposisi, struktur kalimat, dan keterbatasan kosa kata. Kesalahan dalam aspek *part of speech* ditemukan dalam ujaran "... I am city Batam", "... me friend ...", dan "Im village ....". Kata-kata 'I am', 'me', dan 'Im' seharusnya berupa kata ganti kepemilikan 'my'. Kesalahan penggunaan kata depan (preposisi) terdapat dalam ujaran "Wait me to the canteen." Berdasarkan konteks percakapan, seharusnya, kata yang digunakan adalah 'at' atau 'in'. Beberapa ujaran mereka tidak sesuai dengan kaidah kalimat; ujaran-ujaran mereka cenderung hanya berupa gabungan beberapa kata yang secara terpisah tidak menyampaikan pesan secara jelas, misalnya 'Ooo .. yours yours from?' dan 'Ee sorry I no because if ee if me go to go to the *village* because my father and my mother ee ..... apa?' Sementara itu, keterbatasan kosa kata teridentifikasi pada pemakaian kosa kata Indonesia dan tingginya penggunaan '*filler*' ('ee') yang menunjukkan bahwa mereka sedang mencari kosa kata Inggris yang mereka butuhkan. Penelitian ini bertujuan (1) menggambarkan permasalahan yang dialami oleh mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga dalam area linguistik dalam berkomunikasi lisan bahasa Inggris; dan (2) menggambarkan permasalahan dominan yang dialami oleh mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga dalam area linguistik dalam berkomunikasi lisan bahasa Inggris.

Ada beberapa faktor yang menentukan apakah seseorang bisa kompeten dalam berkomunikasi atau tidak. Faktor-faktor itu bukan hanya menyangkut kemampuan dan pengetahuan tentang bahasa itu sendiri, tapi juga faktor non-bahasa. Mengutip definisi yang diungkapkan oleh Canale, Brown (2000:247) menulis bahwa kompetensi komunikatif dibangun oleh empat komponen. Keempat komponen itu ialah kompetensi tata bahasa, kompetensi diskursus, kompetensi sosiolinguistik, dan kompetensi strategi. Kompetensi tata bahasa mencakup pengetahuan tentang hal-hal yang berkaitan dengan kosa kata, kaidah-kaidah morfologi, sintaksis, semantik, dan fonologi. Minimnya kompetensi kebahasaan di atas bisa berakibat pada gagalnya penyampaian pesan lisan kepada penerima pesan (pendengar); paling tidak, komunikasi lisan akan terhambat. Seorang pembicara yang tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang sintaksis, misalnya, akan membuat dia terdengar mengucapkan (kelompok) kata-kata yang terpisah-pisah, tidak berwujud sebagai satu kesatuan kalimat (dalam bentuk ujaran) yang bermakna. Situasi ini akan memaksa pendengar untuk mengerahkan upaya ekstra untuk berusaha menangkap pesan pembicara. Khan (2007) melakukan penelitian tentang masalah komunikasi lisan mahasiswa East West University Bangladesh. Dia menyimpulkan bahwa area linguistik yang menjadi masalah bagi mahasiswa East West University Bangladesh ialah pengucapan, penggunaan kelas kata, penggunaan kata-kata terkait arti, penempatan kata-kata untuk menyusun kalimat. Penelitian yang dilakukan

<sup>1</sup> Korespondensi penulis: Akhmad, Telp 0812 4348 8086, akram\_id@yahoo.com

oleh Gan (2012) tentang masalah kemampuan/keterampilan berbahasa Inggris mahasiswa sebuah institusi kependidikan di Hong Kong mengungkapkan hasil yang mirip yang ditemukan dalam penelitian Khan di atas. Beberapa butir penemuan Gan menunjukkan bahwa masalah yang dihadapi oleh mahasiswa di institusi tersebut juga terkait dengan berbagai macam unsur linguistik, disamping faktor non-linguistik. Unsur-unsur linguistik tersebut ialah keterbatasan jumlah kosa kata, ‘grammar’ (menyusun kalimat), pengucapan dan intonasi. Sayuri (2016) yang meneliti masalah kemampuan bercakap bahasa Inggris mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Universitas Mulawarman juga menemukan masalah dalam area linguistik, yang tidak berbeda dengan hasil penelitian peneliti di atas. Sayuri menemukan bahwa sebagian besar mahasiswa mengalami kesulitan dalam pengucapan. Mereka juga memiliki keterbatasan jumlah kosa kata selain kesalahan dalam menggunakan grammar. Zulkurnain dan Kaur (2014) dan , Shteiwi dan Hamuda (2016) menemukan hasil yang mirip dalam penelitian mereka tentang keterampilan komunikasi lisan mahasiswa Manajemen Hotel UiTM Malaysia dan mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris Misrata University Libya.

**2. METODE PENELITIAN**

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa semester terakhir Jurusan Administrasi Niaga, sebanyak 107 orang. Dari seluruh populasi dipilih 12 orang sampel secara acak. Mereka dibagi dalam 4 kelompok percakapan, masing-masing terdiri dari 3 orang. Data yang dalam penelitian ini bersumber dari rekaman audio percakapan sampel. Percakapan tersebut ditranskripsikan. Melalui teknik pencatatan dari hasil transkripsi ini, data yang dibutuhkan dikumpul. Transkripsi yang berisi ujaran-ujaran dari seluruh sampel dalam rekaman dibaca dan ditelaah secara saksama. Dari pembacaan dan penelaahan ini dihasilkan data yang dibutuhkan, yakni permasalahan dalam area linguistik. Setelah itu, data tersebut diolah lalu disajikan untuk dianalisis dengan teknik analisis deskriptif.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Permasalahan dalam area morfologi yang dialami oleh sampel dapat dilihat pada kutipan beberapa ujaran mereka sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Permasalahan dalam area morfologi

Kesalahan	Kesalahan
<i>we've been learn</i>	<i>... other job ...</i>
<i>have you ever .. try</i>	<i>... but ee talk ... about Kevin</i>
<i>she follow ..</i>	<i>... because ee the people in Korea is very hard worker</i>
<i>and most of them are</i>	<i>... when the flower is blossom ...</i>
<i>child</i>	<i>It's more fast</i>
<i>many ee benefit? ...</i>	<i>Working government?</i>
<i>... so many benefit</i>	<i>... didn't doing the begal ...</i>
<i>... she is work ...</i>	<i>you want to unique ...</i>
<i>... she accept ..</i>	<i>... they herself?</i>
<i>... when the manager hotel ... give a question a he said ...</i>	<i>their self?</i>
<i>... your salaries is</i>	<i>ya ... there isn't ... people lazy</i>
<i>... so I just imagining ...</i>	<i>ya people lazy</i>

Sumber: hasil olahan dari transkrip percakapan

Permasalahan dalam area sintaksis (penyusunan/penggabungan kata-kata menjadi frasa, klausa, atau kalimat) yang dialami oleh sampel, dapat dilihat pada sebagian ujaran sampel yang dikutip dan disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2 Permasalahan dalam area sintaksis

Kesalahan	Kesalahan
<i>... want to job ....</i>	<i>because instagram many ee benefit?</i>
<i>... in the Makassar</i>	<i>... instagram just about ... posting ...</i>
<i>I want to be pe ka pe [BPKP] Makassar</i>	<i>... you can private your social media</i>
<i>... have you ever .. try that before?</i>	<i>... because so many ... information ...</i>
<i>I choose this work for government</i>	<i>There so many rewards ...</i>
<i>... actually I don't business</i>	<i>ya I want to my own style not like the others style</i>

... if <u>they lazy</u>	... <u>I looking</u> for ...
-------------------------	------------------------------

Sumber: hasil olahan dari transkrip percakapan

Permasalahan dalam area semantik yang terjadi pada sampel selama percakapan berlangsung dapat dilihat pada ujaran sampel yang dikutip dan disajikan pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3 Permasalahan dalam area semantik

Kesalahan	Kesalahan
<u>I choose this work</u> for government ...	... <u>passing away</u> your hoiday?
... so many people to make ... <u>criminal</u> ...	Transkrip Percakapan Kelompok 3

Sumber: hasil olahan dari transkrip percakapan

Permasalahan dalam area fonologi yang terjadi pada sampel dapat dilihat pada ujaran mereka yang dikutip dan disajikan pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4 Permasalahan dalam area fonologi

Kesalahan	Kesalahan
mm I want to <u>be pe ka pe</u> Makassar	<u>Be u em en</u>
yeah and <u>we a</u>	<u>pai ... pai</u>
... <u>apperiens</u> ...	... <u>be u em en pe el en</u>
... <u>apperiens</u> ...	... <u>pe el en ... pe el en</u> ...
... <u>expriens</u>	Ok your <u>nais</u>

Sumber: hasil olahan dari transkrip percakapan

Permasalahan perbendaharaan kata yang terjadi pada sampel dapat dilihat pada sebagian ujaran mereka yang dikutip dan disajikan pada Tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5 Permasalahan dalam area perbendaharaan kata

Permasalahan	Permasalahan
... in <u>Kantor Gubernur</u> or ...	... <u>apa?</u> ...
that's ... <u>alay</u> social media	because you know ... <u>apa lagi?</u> ... <u>apa?</u>
<u>alay</u> social media	... <u>Dia bekerja sendiri...?</u>
that's ... <u>alay</u> social media	<u>dia cuma kerja kerja sendiri</u>
<u>alay</u> social media	<u>anunya usahanya maksudnya</u>
and ... <u>apa?</u> ... <u>kuota apa itu kuota?</u>	<u>dia kerja sendiri tanpa saya</u>
... <u>kuota kuota kuota</u> yes why?	... <u>and apa?</u> .. and now I hear aa .. my friends <u>apa?</u> ...
ee <u>kuota</u> is so high ... <u>kuota</u> is ..	I but <u>apa?</u> <u>kata sangat enak?</u>
mm ... your <u>kuota</u>	... I mean <u>enak maksud saya</u>
because your <u>kuota</u>	<u>apa ya? Susah dijelaskan dengan kata-kata</u>
<u>penampilan apa?</u>	... <u>apa?</u> ...
<u>because apa ya?</u> ...	because you know ... <u>apa lagi?</u> ... <u>apa?</u>
you have to finish your college ... <u>apa?</u> ...	... <u>Dia bekerja sendiri...?</u>
... and <u>apa?</u> And when ... <u>apa?</u> .... <u>apa?</u> e <u>apa?</u> <u>kuliahnya .. sudah ..</u>	<u>dia cuma kerja kerja sendiri</u>
but .. they <u>apa?</u> ... lurah... or Kecamatan [suara tawa]	... <u>ceramah</u> yap ceramah and
... after that .. they <u>ee apa?</u> ... there is <u>apa?</u> <u>kecamatan</u> but .. in .. <u>apa?</u> ...	<u>ceramah?</u>

Sumber: hasil olahan dari transkrip percakapan

Masalah dalam bidang morfologi yang terjadi pada sampel ialah kesalahan dalam menggunakan bentuk plural/tunggal, *reflexive pronoun*, kata kerja yang berfungsi sebagai subjek kalimat, kesesuaian antara subjek kalimat dan predikat/kata kerja, bentuk kata kerja berdasarkan 'tense', dan bentuk perbandingan (*comparative*) dengan cara yang salah. Bentuk *plural* yang salah terdapat pada, antara lain, kata 'child' dalam ujaran 'and most of them are child'; kata *benefit* dalam 'so many benefit'; dan kata 'job' dalam 'other job'. Mereka seharusnya menggunakan kata 'children', 'benefits', dan 'jobs' sebagai bentuk jamak, secara berurutan, untuk 'child', 'benefit', dan 'job'. Kata kerja yang digunakan secara salah sebagai subjek kalimat ialah 'to verb-ing', dalam ujaran '... but ee talk ... about Kevin'. Seharusnya kata kerja tersebut 'Talk',

berbentuk *gerund*, yakni, 'Talking', yang dalam kalimat berfungsi, antara lain sebagai subjek kalimat. Kesalahan menyangkut kesesuaian antara subjek dan predikat/kata kerja terjadi karena subjek ketiga tunggal menggunakan predikat/kata kerja untuk subjek non-ketiga tunggal, atau sebaliknya, subjek non-ketiga tunggal menggunakan predikat/kata kerja untuk subjek ketiga tunggal. Ini dapat dilihat pada ujaran seperti: '*she follow ...*', '*... she accept ...*' '*... because ee the people in Korea is very hard worker ...*', dan '*... your salaries is ...*'. Kata kerja/predikat 'follow' seharusnya 'follows', 'accept' seharusnya 'accepts', dan kedua *to be* 'is' seharusnya 'are'. Ujaran-ujaran sampel seperti: '*... when the manager hotel ... give a question a he said ...*', '*... so I just imagining ...*', '*... when the flower is blossom ...*', dan '*we've been learn*' mengandung kesalahan terkait 'tense'. Kata-kata kerja 'give', 'imagining', 'blossom', dan 'learn' seharusnya, secara berurutan, 'gave' (*simple past tense*), 'imagine' (*simple present tense*), 'blossoming' (*present continuous tense*), dan 'been learning' (*present perfect continuous tense*). *Reflexive pronoun* yang salah ialah 'they herself' dan 'their self' dalam ujaran 'they themselves' dan 'themselves'. *Reflexive pronoun* masing-masing untuk kata tersebut, secara berurutan, adalah 'they themselves' dan 'themselves'. Sementara itu, jenis kesalahan yang terakhir adalah penggunaan bentuk *comparative* 'more fast' untuk 'fast'. Seharusnya, bentuk *comparative* untuk kata sifat ini adalah 'faster'.

Dalam konteks sintaksis, kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh sampel bukan hanya menyangkut struktur kalimat, tetapi juga frasa. Sebuah kalimat/ujaran lengkap harus terdiri minimal 'subjek + predikat/kata kerja'. Ujaran-ujaran seperti '*because instagram many ee ...?*' '*... instagram just about ... posting ...*', '*... you can private your social media*', 'ya *I want to my own style not like ...*', '*... actually I don't business*', '*... if they lazy*', dan '*There so many rewards ...*' merupakan beberapa contoh untuk itu. Subjek 'instagram' dalam kalimat yang pertama harus diikuti oleh predikat/kata kerja misalnya 'has' dan 'is' pada kalimat kedua; kata kerja 'privatize' untuk subjek 'you' dalam kalimat yang ketiga; 'have' atau 'own' untuk subjek 'I' pada kalimat keempat; 'run' atau 'have' untuk subjek 'I' pada kalimat kelima; dan predikat 'are' untuk subjek 'They' pada kalimat keenam dan untuk subjek *expletive* 'There' pada kalimat terakhir. Ujaran-ujaran '*... want to job ...*', '*... in the Makassar*', '*... not like the others style*', dan '*... there isn't aa people lazy*' mengandung kesalahan. Kata 'job' pada ujaran pertama yang mengikuti kata kerja 'want to' harus berupa kata kerja, yaitu 'work'. Pada ujaran kedua artikel 'the' tidak boleh digunakan. Jadi, frasa 'in the Makassar' seharusnya 'in Makassar'. Sementara itu, urutan kata-kata pada frasa 'people lazy' terbalik; seharusnya 'lazy people'.

Kesalahan yang dibuat oleh sampel dalam area semantik mencakup pemilihan kata yang salah dan penambahan kata yang tidak perlu. Dalam ujarannya, Cla menggunakan kata 'criminal', yang artinya 'penjahat'. Secara konteks, Cla ingin mengatakan 'kejahatan', bukan 'penjahat'. Jadi, Cla seharusnya menggunakan kata 'crime' bukan 'criminal'. Sementara itu, pada saat mengatakan '*... passing away your holiday?*', secara konteks, Ais ingin mengatakan 'melewatkan' dalam bahasa Indonesia. Tapi, Ais memilih kata 'passing away' (kata dasar: *pass away*). Arti dari kata ini ialah 'meninggal'. Kata yang seharusnya digunakan oleh Ais adalah, misalnya, 'spend'. Kesalahan kedua, penambahan kata yang tidak perlu, dilakukan oleh Gis saat mengatakan 'I choose this work for government....' Secara konteks, Gis sebenarnya ingin mengatakan dalam bahasa Indonesia bahwa dia memilih untuk bekerja bagi pemerintah (pegawai negeri). Gis seharusnya mengatakan 'I choose working for government ....'

Kesalahan dalam area fonologi terjadi pada pengucapan beberapa singkatan dan kata. Singkatan-singkatan tersebut ialah BPKP (Badan Pemeriksa Keuangan Provinsi), WA (WhatsApp), BUMN (Badan Usaha Milik Negara), dan PLN (Perusahaan Listrik Negara). Sebagaimana ditunjukkan dalam transkrip percakapan, Whd mengucapkan BPKP dengan '*be pe ka pe*'; Has mengucapkan BUMN dengan '*be u em en*'; dan Cla dan Has mengucapkan PLN dengan '*pe el en*'. Cara pengucapan ini hanya terjadi dalam bahasa Indonesia, bukan dalam bahasa Inggris. Seharusnya, huruf-huruf dalam singkatan-singkatan tersebut, BPKP, WA, BUMN, dan PLN, secara berturut-turut, diucapkan dengan '*bi pi kei pi*', '*dabel yu ei*', '*bi yu em en*', and '*pi el en*'. Berdasarkan konteks percakapan, kata-kata yang diucapkan secara salah ialah 'appearance', 'experience', 'pay', dan 'niece'. Kata 'appearance' diucapkan '*appierens*' oleh Mel; kata 'experience' dan 'pay' secara berturut-turut diucapkan '*expriens*' dan '*pai*' oleh Has; dan 'niece' diucapkan '*nais*' oleh Ais. Ketiga kata ini seharusnya mereka ucapkan dengan '*eppierens*', '*pei*', dan '*ni:s*'.

Permasalahan perbendaharaan kata yang dialami oleh sebagian sampel ialah keterbatasan kosa kata Inggris yang mereka miliki. Hal ini dapat diidentifikasi pada saat mereka mencampur bahasa Inggris dengan bahasa Indonesia ketika bercakap. Padahal, kata-kata tersebut bisa dikatakan sebagai kata-kata yang sederhana, seperti 'dia bekerja sendiri', 'jadi nda terkenal', 'lucu seperti itu'. Semua sampel, kecuali Sci,

menggunakan kata-kata dalam bahasa Indonesia. Bahkan, 1 orang menggunakan bahasa Indonesia dengan frekuensi yang sangat tinggi. Keterbatasan kosakata sebagian besar sampel berpengaruh terhadap performanya saat bercakap. Mereka terbata-bata dalam mengekspresikan diri. Bahkan banyak ujaran mereka tidak utuh. Ujaran-ujaran mereka itu berhenti karena tidak tahu bahasa Inggris dari kata-kata bahasa Indonesia yang ingin mereka ucapkan.

Untuk mengetahui permasalahan area linguistik yang dominan dialami oleh sampel, maka ditetapkan bahwa kategori permasalahan tersebut haruslah permasalahan yang dialami oleh sebagian besar sampel dan dengan frekuensi paling tinggi. Dari data yang diperoleh, diketahui bahwa secara keseluruhan terdapat 617 butir kesalahan pada kelima area linguistik. Seluruh sampel membuat kesalahan dalam aspek morfologi; hanya 1 orang sampel yang tidak memiliki masalah dalam aspek perbendaharaan kata. Pada 3 aspek lainnya, jumlah sampel yang mengalami masalah bervariasi. Secara rinci, pada Tabel 6 dan Tabel 7 berikut ini disajikan jumlah sampel yang memiliki permasalahan pada kelima aspek linguistik dan frekuensi munculnya butir-butir permasalahan masing-masing untuk kelima aspek linguistik yang ditemukan di seluruh ujaran semua sampel.

Tabel 6 Jumlah sampel yang mengalami masalah/permasalahan

No	Aspek linguistik	Jumlah sampel yang memiliki/membuat kesalahan
1	Morfologi	12
2	Sintaksis	8
3	Semantik	3
4	Fonologi	6
5	Perbendaharaan kata	11

Sumber: Hasil olahan dari seluruh ujaran pada transkrip percakapan

Tabel 7 Frekuensi kejadian kesalahan/masalah

No	Aspek linguistik	Frekuensi kejadian masalah/permasalahan	Persentase
1	Morfologi	49	7,94
2	Sintaksis	30	4,86
3	Semantik	3	0,49
4	Fonologi	10	1,62
5	Perbendaharaan kata	525	85,09
<b>Total</b>		<b>617</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil olahan dari seluruh ujaran pada transkrip percakapan

Berdasarkan data pada kedua tabel di atas, Tabel 6 dan Tabel 7, nampak bahwa 2 masalah/permasalahan, yakni morfologi dan perbendaharaan kata merupakan aspek yang dominan dialami oleh sampel. Tetapi, secara frekuensi dan persentase, perbendaharaan kata merupakan aspek yang paling dominan frekuensi kejadiannya dari aspek-aspek lainnya. Jadi, bisa dikatakan bahwa permasalahan area linguistik yang dominan dialami oleh sampel adalah perbendaharaan kata.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik disimpulkan sebagai berikut.

1. Dalam berkomunikasi lisan bahasa Inggris mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga mengalami permasalahan dalam area linguistik morfologi, sintaksis, semantik, fonologi, dan perbendaharaan kata.
2. Permasalahan dalam aspek linguistik yang dominan dialami oleh mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga dalam berkomunikasi lisan bahasa Inggris adalah perbendaharaan kata.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Brown, H. Douglas. 2000. *Principles of Language Learning And Teaching. Fourth Edition*. New York: Pearson Education.
- Gan, Zhengdong. 2012. Understanding L2 Speaking Problems: Implications for ESL Curriculum Development in a Teacher Training Institution in Hong Kong. *Australian Journal of Teacher Education. Volume 37. Issue 1*. 2012. (<http://ro.ecu.edu.au/ajte/vol37/iss1/3/> , diakses pada 6 Februari 2018).
- Garbati , Jordana F. dan Mady, Callie J. 2015. Oral Skill Development in Second Languages: A REview in Search of Best Practices. *Theory and Practice in Language Studies*, Vol. 5, No. 9. <http://dx.doi.org/10.17507/tpls.0509.01> diakses pada 6 Februari 2018.
- Johnson, Keith. 2001. *An Introduction to Foreign Language Learning And Teaching*. England: Pearson Education Limited.
- Khan, Harunur Rashid. 2007. Problem of Oral Communication in English among Bangladeshi Students. *Jurnal*. Vol. 1. 2007. ([http://dspace.ewubd.edu/bitstream/handle/123456789/326/Harunur\\_Rashid\\_Khan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.ewubd.edu/bitstream/handle/123456789/326/Harunur_Rashid_Khan.pdf?sequence=1&isAllowed=y) diakses pada 6 Februari 2018).
- Qamar, Marium Bushra. 2016. The Impact of Learner's Autonomy on Teaching Oral Skills (Speaking Skills) in an EFL Classroom. *Journal of Language Teaching and Research*, Vol. 7, No. 2. <http://academypublication.com/ojs/index.php/jltr/article/viewFile/jltr0702293298/621> diakses 6 Februari 2018)
- Sayuri. 2016. English Speaking Problems of EFL Learners of Mulawarman University. *Indonesian Journal of EFL and Linguistics*. Vol. 1 No. 1. 2016. <http://www.indonesian-efl-journal.org/index.php/ijefll/article/view/4/pdf> diakses pada 14 Februari 2018)
- Shteiwi, Ahmad Almahdi dan Hamuda, Mustafa Abdusalam. 2016. Oral Communication Problems Encountering English Major Students: Causes & Remedies. *International Journal of Social Science and Humanities Research*. Vol. 4, Issue 2. 2016. <http://www.researchpublish.com/download.php?file=Oral%20communication%20Problems-3077.pdf&act=book> diakses pada 9 Februari 2018.
- Zulkurnain, Norafini dan Kaur, Sarjit. 2014. Oral English Communication Difficulties and Coping Strategies of Diploma of Hotel Management Students at UiTM. *The Southeast Asian Journal of English Language Studies – Vol 20 (3)*. 2014. <http://ejournals.ukm.my/31/article/viewFile/6078/2971> diakses pada 9 Februari 2018.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini bisa terwujud berkat bantuan beberapa pihak. Mereka adalah Unit PPM Politeknik Negeri Ujung Pandang, pimpinan Jurusan Administrasi Niaga, khususnya Ketua Program Studi D-3 Administrasi Bisnis. Pihak yang tidak kalah penting adalah mahasiswa D-3 dan D-4 Administrasi Bisnis yang bersedia secara sukarela menjadi sampel sehingga bagian krusial penelitian ini, yakni data, dapat diperoleh. Oleh karena itu, penghargaan khusus penulis sampaikan kepada mereka atas bantuannya.