

## PEMBERDAYAAN IBU RUMAH TANGGA MELALUI PELATIHAN BAHASA INGGRIS TATA HIDANGAN DI DESA GESING

Gusti Ayu Praminatih<sup>1)</sup>

<sup>1</sup>Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

Email: [gusti.praminatih@ipb-intl.ac.id](mailto:gusti.praminatih@ipb-intl.ac.id)

### ABSTRAK

Posisi Bali sebagai salah satu destinasi wisata utama di Indonesia membuka kesempatan bagi masyarakat lokal untuk berperan aktif dalam mengasah kemampuan diri serta memperkuat kesejahteraan ekonomi. Adapun kelompok yang berpotensi berperan aktif adalah ibu rumah tangga, yang selain berfokus pada pengelolaan keluarga juga memiliki peluang untuk meningkatkan keterampilan diri dan mendukung perekonomian lokal. Kemampuan berbahasa Inggris merupakan salah satu keterampilan penting yang dapat membantu para ibu rumah tangga berinteraksi dengan wisatawan, khususnya dalam bidang tata hidangan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan pelatihan bahasa Inggris praktis tata hidangan bagi ibu rumah tangga di Desa Gesing, Kabupaten Buleleng. Pelatihan difokuskan pada penguasaan kosakata sederhana terkait tata hidangan serta praktik percakapan sehari-hari yang relevan dengan pelayanan makanan dan minuman. Metode yang digunakan adalah ceramah interaktif untuk memperkenalkan istilah-istilah khusus dan *roleplay* untuk melatih keterampilan komunikasi para ibu rumah tangga tersebut. Program berlangsung selama empat bulan dengan keterlibatan aktif dari para peserta. Hasil pelatihan menunjukkan adanya peningkatan pada keterampilan bahasa Inggris ibu rumah tangga, terutama dalam hal penguasaan kosakata serta kemampuan melakukan percakapan sederhana. Kegiatan ini memberikan dampak positif untuk peningkatan wawasan, rasa percaya diri peserta, serta membuka peluang bagi para ibu rumah tangga dalam mengembangkan keterampilan berbahasa Inggris yang lebih memadai.

**Kata Kunci:** bahasa Inggris, bahasa Inggris perhotelan, bahasa Inggris untuk Tujuan Khusus, bahasa Inggris untuk tata hidangan, ibu rumah tangga

### PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan ekonomi di Indonesia, khususnya di Bali yang dikenal sebagai destinasi wisata internasional. Potensi yang dimiliki oleh Bali serta kehadiran wisatawan, baik yang berasal dari mancanegara maupun domestik menciptakan kebutuhan terhadap sumber daya manusia yang dapat melakukan pelayanan wisata yang berkualitas (Sochimim, 2019), yang meliputi keterampilan berbahasa Inggris sebagai bahasa *lingua franca*. Bahasa Inggris menjadi salah satu modal penting bagi masyarakat lokal untuk berkomunikasi dengan wisatawan, baik dalam interaksi sehari-hari maupun dalam layanan kuliner dan perhotelan (Kusuma dkk., 2022).

Perempuan di desa wisata, seperti ibu rumah tangga, merupakan kelompok masyarakat dengan potensi besar untuk diberdayakan. Selain berperan mengelola rumah tangga, ibu rumah

tangga juga dapat dilibatkan dalam kegiatan produktif untuk menambah pendapatan keluarga (Sujarwo dkk., 2017). Dengan keterampilan bahasa Inggris yang memadai, ibu rumah tangga dapat mendukung kegiatan pariwisata, misalnya dengan melayani tamu di homestay, vila, maupun usaha kuliner desa wisata. Hal ini sejalan dengan literatur yang menyampaikan pentingnya Bahasa Inggris untuk Tujuan Khusus bagi para orang dewasa (Tarnopolsky, 2016; Youngblood dkk., 2021), dalam konteks ini para ibu rumah tangga untuk kepentingan industri pariwisata dan perhotelan (Yang dkk., 2022; Yasmin dkk., 2016; Yoneoka, 2010).

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang memberikan pelatihan bahasa Inggris telah banyak dilakukan di berbagai daerah, termasuk di dalamnya adalah kegiatan PkM untuk pemberdayaan perempuan. Dari perspektif pemberdayaan perempuan, Sujarwo dkk. (2017) mengembangkan model pemberdayaan perempuan desa wisata melalui pendidikan berbasis komunitas wirausaha kuliner, dan menemukan bahwa keterampilan tambahan dapat meningkatkan kemandirian ekonomi. Al Hakim dkk. (2020) tentang kebutuhan bahasa Inggris di Desa Plesungan menekankan pentingnya penguasaan kosakata percakapan sederhana, seperti pengenalan, menawarkan produk, dan menyampaikan undangan.

Pelatihan bahasa Inggris yang dilaksanakan oleh Fatsah dkk. (2023) bagi pengelola wisata di Teluk Tomini terbukti mendukung kualitas layanan wisata yang ditawarkan masyarakat lokal. Lebih lanjut, Rahmawati & Darwis (2023) menjelaskan pemberdayaan perempuan dalam sektor pariwisata berdampak pada peningkatan pendapatan ekonomi, rasa bangga terhadap lingkungan tempat tinggal, memperluas kesempatan dalam pengambilan keputusan, serta memperkuat hubungan sosial.

Kencana dkk. (2024) melaksanakan pendampingan bahasa Inggris di Desa Penembang untuk mempersiapkan desa menuju desa wisata, dan hasilnya menunjukkan peningkatan keterampilan komunikasi masyarakat. Selanjutnya, program pelatihan bahasa Inggris yang dilaksanakan oleh Wahyuni dkk. (2024) di Gresik, yang berfokus pada *English for Tourism*, berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi masyarakat dalam konteks pariwisata. PkM yang dilaksanakan oleh Wirdawati dkk. (2024) juga menegaskan bahwa partisipasi perempuan penting dalam pengembangan desa wisata. Sementara itu, Novantika dkk. (2024) menyebutkan pemberdayaan perempuan berperan penting dalam keberhasilan desa wisata, sejalan dengan program *Women in Tourism Empowerment Program* (WITEP).

Desa Gesing, merupakan suatu desa yang berada di Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali yang memiliki potensi wisata yang besar, terlihat dari kondisi alam, keberadaan beberapa vila, lokasinya yang berdekatan dengan Desa Munduk sebagai desa wisata unggulan, serta kelompok sadar wisata yang telah mengikuti pelatihan bahasa asing seperti bahasa Inggris

(Praminatih dkk., 2023). Namun, potensi tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat lokal, khususnya para ibu rumah tangga karena keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris yang dimiliki. Padahal peran perempuan merupakan salah satu unsur yang penting dalam memajukan suatu desa wisata (Wirdawati dkk., 2024). Dengan demikian, pelatihan bahasa Inggris bagi ibu rumah tangga di Desa Gesing menjadi sangat relevan untuk dilakukan.

Kebaruan ilmiah dari kegiatan pengabdian ini terletak pada fokusnya pada ibu rumah tangga sebagai kelompok sasaran pelatihan bahasa Inggris, bukan siswa atau pengelola wisata sebagaimana banyak dilakukan sebelumnya. Selain itu, program ini menekankan pada bahasa Inggris untuk tata hidangan, yang spesifik dan kontekstual sesuai kebutuhan desa wisata, dengan metode pembelajaran berbasis praktik melalui *roleplay* layanan makanan dan minuman. Lokasi pengabdian, yakni Desa Gesing, juga memberikan kebaruan karena wilayah ini memiliki potensi wisata tetapi belum optimal dimanfaatkan oleh ibu rumah tangga.

Permasalahan utama di Desa Gesing yang menjadi dasar pelaksanaan program ini meliputi beberapa hal sebagai berikut: 1) sebagian besar masyarakat masih bergantung pada sektor pertanian, sehingga kontribusi ekonomi dari sektor wisata belum signifikan, 2) ibu rumah tangga tidak memiliki keterampilan bahasa Inggris praktis, khususnya dalam layanan makanan dan minuman, sehingga kurang percaya diri melayani wisatawan, 3) kehadiran vila dan objek wisata di sekitar Desa Gesing belum banyak melibatkan masyarakat lokal, sehingga peluang ekonomi lebih banyak diambil pihak luar, 4) Minimnya pelatihan berbasis kebutuhan lokal, terutama bahasa Inggris terapan untuk tata hidangan. Dengan demikian, diperlukan pendekatan pembelajaran yang aplikatif agar keterampilan bahasa Inggris tata hidangan yang diperoleh dapat langsung diterapkan dalam praktik sehari-hari sebagaimana yang dapat dilaksanakan oleh para ibu-ibu pengelola pondok wisata (Praminatih & Sanjaya, 2024) .

Adapun tujuan dari pelaksanaan PkM ini adalah sebagai berikut: 1) merancang dan melaksanakan pelatihan bahasa Inggris praktis khusus tata hidangan bagi ibu rumah tangga di Desa Gesing, 2) meningkatkan penguasaan kosakata dan kemampuan percakapan bahasa Inggris peserta dalam layanan makanan dan minuman, 3) mengukur peningkatan keterampilan peserta melalui evaluasi pra dan pasca pelatihan, 4) meningkatkan rasa percaya diri ibu rumah tangga dalam berinteraksi dengan wisatawan asing, 5) mengidentifikasi faktor pendukung dan kendala dalam pelaksanaan program pelatihan bahasa Inggris di desa wisata.

## METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Gesing, Kecamatan Banjar, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Desa ini dipilih karena memiliki potensi dalam pengembangan pariwisata namun partisipasi perempuan, khususnya ibu rumah tangga, dalam sektor wisata masih rendah akibat keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris. Subjek kegiatan adalah 10 orang ibu rumah tangga yang memiliki ketertarikan terhadap kegiatan pariwisata dan kuliner lokal. Pemilihan peserta dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan: (1) keterlibatan mereka dalam aktivitas ekonomi rumah tangga atau kuliner, (2) motivasi untuk belajar bahasa Inggris, dan (3) ketersediaan waktu untuk mengikuti seluruh rangkaian pelatihan.

Kegiatan ini menggunakan pendekatan partisipatif berbasis kebutuhan yang menempatkan masyarakat sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran. Pendekatan ini relevan untuk kegiatan pemberdayaan perempuan karena memberi ruang bagi peserta untuk mengekspresikan kebutuhan belajar, pengalaman, serta kendala yang dihadapi Rahmawati & Darwis (2023). Desain kegiatan terdiri dari tiga tahap utama, yakni: 1) Tahap Persiapan, meliputi identifikasi kebutuhan pelatihan dan penyusunan modul, 2) Tahap Pelaksanaan, berupa pelatihan bahasa Inggris untuk tata hidangan dengan metode interaktif dan praktik berbasis konteks lokal, 3) Tahap Evaluasi dan Pendampingan, untuk menilai efektivitas pelatihan serta keberlanjutan keterampilan yang diperoleh.

Tahap awal dilakukan melalui survei kebutuhan dengan metode wawancara dan observasi terhadap para ibu rumah tangga. Kegiatan ini bertujuan untuk memetakan tingkat kemampuan awal bahasa Inggris peserta, situasi komunikasi yang sering terjadi dalam konteks wisata, misalnya interaksi dengan tamu vila, penyajian makanan, dan penjelasan menu, serta jenis kosakata dan ekspresi yang diperlukan dalam konteks layanan kuliner. Data hasil kebutuhan digunakan untuk menyusun modul pelatihan yang memuat kosakata tematik, ungkapan fungsional, dan dialog situasional yang relevan dengan konteks desa wisata.

Pelatihan dilaksanakan selama delapan kali pertemuan dengan masing-masing berdurasi 2 jam, dengan kombinasi kegiatan teori dan praktik. Materi pelatihan difokuskan pada bahasa Inggris untuk tata hidangan yang meliputi: 1) *Basic Greetings* yang terdiri dari sapaan, pengenalan, dan menjelaskan menu kepada wisatawan, 2) *Taking Orders* yang terdiri dari beragam ekspresi untuk menerima pesanan dan melayani minuman, 3) *Serving Meals* yang terdiri dari beragam ekspresi untuk berinteraksi dalam proses penyajian dan menanggapi permintaan tamu, dan 4) *Closing Interactions* yang terdiri dari beragam ekspresi ungkapan penutup dan menyatakan kesantunan dalam layanan.

Metode pembelajaran yang digunakan adalah *roleplay*, demonstrasi langsung, dan simulasi layanan yang dilakukan dalam kelompok kecil. Peserta dilatih untuk melakukan percakapan secara alami dengan meniru situasi nyata seperti melayani tamu di restoran. Media yang digunakan dalam kegiatan ini mencakup: 1) modul cetak yang disusun oleh tim pengabdian, 2) kartu kosakata bertema kuliner dan layanan, 3) video simulasi pelayanan restoran sederhana, dan 4) lembar latihan percakapan interaktif. Sumber belajar juga diadaptasi dari materi Bahasa Inggris untuk Tujuan Khusus yang dikembangkan oleh (Tarnopolsky, 2016) dan (Yasmin dkk., 2016) dengan penyesuaian terhadap konteks bahasa dan budaya lokal Bali.

Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas pelatihan dari aspek peningkatan kemampuan bahasa Inggris dan kepercayaan diri peserta. Metode evaluasi terdiri dari Evaluasi Pra dan Pasca Pelatihan berupa tes lisan dan tertulis yang mengukur penguasaan kosakata serta kemampuan percakapan dasar. Observasi dilakukan melalui penilaian terhadap performa peserta dalam simulasi layanan makanan dan minuman. Hasil evaluasi dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi peningkatan kompetensi dan aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pelatihan bahasa Inggris tata hidangan bagi ibu rumah tangga di Desa Gesing berlangsung selama delapan kali pertemuan dengan tingkat kehadiran peserta mencapai 100% pada enam pertemuan dan 90% pada dua pertemuan terakhir. Kehadiran ibu rumah tangga dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut:



**Gambar 1.** Pelatihan Kosakata Bahasa Inggris Tata Hidangan

Antusiasme ibu rumah tangga terlihat dari keterlibatan aktif selama sesi diskusi dan praktik *roleplay*. Para ibu rumah tangga menunjukkan motivasi tinggi untuk mempelajari ungkapan-ungkapan sederhana dalam konteks pelayanan makanan dan minuman. Kegiatan



diawali dengan pengenalan kosakata dasar yang meliputi hidangan tradisional dan peralatan makan, kemudian dilanjutkan dengan latihan percakapan sederhana seperti *taking orders*, *serving food and beverages*, hingga *closing interactions*. Pada kegiatan PkM ini, para ibu rumah tangga terlibat langsung dalam simulasi yang menyerupai situasi nyata di restoran. Pendekatan ini efektif untuk mendorong keberanian berbicara dan penerapan bahasa Inggris tata hidangan yang telah dipelajari.

Sementara itu, hasil evaluasi pra dan pasca pelatihan menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada kemampuan bahasa Inggris peserta, baik dalam aspek penguasaan kosakata maupun kemampuan berbicara. Pada aspek kosakata mengalami peningkatan dari skor rata-rata 43,5 pada saat pra pelatihan menjadi 82,7 pasca pelatihan. Ibu rumah tangga telah mampu mengenali dan menggunakan kosakata dasar yang berkaitan dengan makanan, minuman, alat saji, dan ungkapan pelayanan.

Pada aspek percakapan, hasil observasi menunjukkan bahwa 90% peserta sudah mampu melakukan percakapan dua arah sederhana seperti menyambut tamu, menawarkan menu, dan menyampaikan permintaan maaf atau ucapan terima kasih dalam konteks layanan. Selanjutnya, pada aspek kepercayaan diri, hasil wawancara pasca pelatihan menunjukkan bahwa sebagian ibu rumah tangga merasa lebih berani dan memiliki kepercayaan diri untuk berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris.

Peningkatan kemampuan ini sejalan dengan temuan Fatsah dkk. (2023) yang menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris praktis meningkatkan kualitas layanan wisata di Teluk Tomini. Hasil ini juga memperkuat pandangan (Tarnopolsky, 2016) bahwa pembelajaran *English for Specific Purposes* (ESP) bagi orang dewasa lebih efektif jika berbasis konteks pekerjaan nyata dan kebutuhan lokal. Hal ini sejalan dengan hasil pengabdian Rahmawati & Darwis (2023) yang menemukan bahwa pemberdayaan perempuan dalam sektor wisata berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan, rasa percaya diri, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan.

Dengan demikian, pelatihan ini berhasil membuka peluang bagi ibu rumah tangga untuk mengambil peran lebih aktif dalam aktivitas wisata desa, memperluas potensi ekonomi rumah tangga, serta mendukung pembangunan desa Gesing dalam bidang pariwisata.

PkM ini memiliki relevansi kuat dengan sejumlah program pengabdian serupa, namun menawarkan kebaruan pada fokus sasaran dan konteks materi. Jika program yang dilakukan oleh Kencana dkk. (2024) dan Wahyuni dkk. (2024) berfokus pada pelatihan bahasa Inggris bagi masyarakat umum dan pengelola wisata, maka kegiatan di Desa Gesing menargetkan ibu

rumah tangga sebagai kelompok nonformal yang selama ini belum banyak disentuh oleh program pelatihan bahasa Inggris.

Kegiatan ini juga memiliki kedekatan dengan model pemberdayaan perempuan berbasis kuliner yang dikembangkan oleh Sujarwo dkk. (2017), namun dengan dimensi tambahan berupa penguasaan bahasa Inggris praktis untuk memperkuat kemampuan komunikasi lintas budaya. Pendekatan ini memperlihatkan sinergi antara pendidikan bahasa untuk tujuan khusus dengan pemberdayaan komunitas perempuan desa wisata, sebuah integrasi yang masih jarang diterapkan secara kontekstual di wilayah pedesaan Bali.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan ini menegaskan bahwa pelatihan bahasa Inggris tata hidangan di Desa Gesing berhasil mencapai tujuan utama, yaitu meningkatkan keterampilan bahasa Inggris tata hidangan dan kepercayaan diri ibu rumah tangga dalam konteks pariwisata dan perhotelan. Relevansi kegiatan ini dengan penelitian dan pengabdian sebelumnya memperlihatkan kesinambungan antara pendidikan bahasa berbasis kebutuhan, pemberdayaan perempuan, dan pengembangan potensi wisata di Desa Gesing.

## **SIMPULAN**

Pelatihan bahasa Inggris untuk tata hidangan bagi ibu rumah tangga di Desa Gesing memberikan dampak positif terhadap peningkatan keterampilan berbahasa Inggris peserta, khususnya pada konteks pariwisata dan perhotelan. Ibu rumah tangga menunjukkan kemajuan dalam penguasaan kosakata, pelafalan, dan kemampuan percakapan sederhana yang relevan dengan situasi pelayanan makanan dan minuman. Selain itu, kegiatan ini juga berhasil menumbuhkan rasa percaya diri serta kesadaran akan peran penting perempuan dalam mendukung pengembangan desa wisata.

Keberhasilan program ini ditunjang oleh antusiasme para ibu rumah tangga sebagai peserta, dukungan pemerintah desa, dan penggunaan metode pembelajaran berbasis praktik seperti *roleplay* yang membuat proses belajar lebih interaktif. Namun, keterbatasan waktu dan perbedaan kemampuan awal peserta menjadi tantangan yang perlu diperhatikan pada pelaksanaan berikutnya. Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa pelatihan bahasa Inggris tata hidangan yang berbasis kebutuhan lokal dapat menjadi strategi efektif dalam pemberdayaan perempuan.

## **DAFTAR RUJUKAN**

Al Hakim, L., Handayani, S., Santika, R., & Ayu Melati, N. (2020). Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris untuk Mewujudkan Desa Wisata Pendidikan Seni Dan Budaya di Desa Plesungan. *Adi Widya*:

- Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1A), 55–65.  
<https://www.suara.com/news/2015/09/08/110946/kiprah-padepokan-lemah-putih-jaga->
- Fatsah, H., Muziatun, & Mas, S. R. (2023). Pengembangan Kemampuan Berbahasa Inggris Pengelola Wisata di Kawasan Teluk Tomini. *Dikmas: Jurnal Pendidikan Masyarakat dan Pengabdian*, 3(2), 567–574.
- Kencana, N., Utami, E., Wira Citra, F., Revolina, E., Nurdianty Anwar, E., Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Hazairin, P., Bengkulu, S., Studi Pendidikan Geografi Universitas ProfDr Hazairin, P., & Studi Ekonomi Pembangunan Universitas ProfDr Hazairin, P. (2024). *Pendampingan Bahasa Inggris Di Desa Penembang Dalam Persiapan Menuju Desa Wisata*. 4(1), 43–50.
- Kusuma, D. L., Anindhita, W., Sumiati, A., & Widiatmoko, S. (2022). Bahasa Inggris Untuk Komunikasi Budaya dan Wisata. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat*, 3, 149–155.
- Novantika, K. R., Suasapha, A. H., & Lilasari, L. N. T. (2024). Pemberdayaan Perempuan Dalam Pengembangan Desa Wisata Sayan, Kecamatan Ubud Kabupaten Gianyar. *Journal of Applied Science in Tourism Destination*, 1(2), 119–126. <https://doi.org/10.52352/jastd.v1i2.1206>
- Praminati, G. A., & Sanjaya, I. W. K. (2024). Peningkatan Kemampuan Komunikasi Bahasa Inggris Bagi Host Pondok Wisata Sirya Farm Stay di Kabupaten Tabanan. *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(4), 366–372. <https://doi.org/10.55681/swarna.v3i4.1294>
- Praminati, G. A., Sanjaya, I. W. K., & Mahendra, I. W. E. (2023). Pelatihan Bahasa Inggris Bagi Anggota Kelompok Sadar Wisata di Desa Gesing, Kecamatan Banjar, Buleleng, Bali. *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(10), 1086–1090. <https://doi.org/10.55681/swarna.v2i10.953>
- Rahmawati, A., & Darwis, R. S. (2023). Pemberdayaan Perempuan di Sektor Pariwisata dalam Perspektif Ekofeminisme. *PEKSOS: Jurnal Ilmiah Pekerjaan Sosial*, 22(1), 103–115.
- Wahyuni, E. S., Tamrin, M. H., Ariefiani, D., & Raharja, W. T. (2024). Komunikasi Bahasa dan Pelayanan Publik Dalam Mengembangkan Pariwisata di Gresik. *Bidik: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(2), 61–70. <https://doi.org/10.31849/bidik.v4i2.19575>
- Sochimim. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pariwisata. *el-JIZYA Jurnal Ekonomi Islam | Islamic Economics Journal*, 255–278.
- Sujarwo, Trisanti, & Santi, F. U. (2017). Pengembangan Model Pemberdayaan Perempuan Desa Wisata Melalui Pendidikan Berbasis Komunitas. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, 75–85.
- Tarnopolsky, O. (2016). Foreign language education: Principles of teaching English to adults at commercial language schools and centers. *Cogent Education*, 3(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2015.1135771>
- Wirdawati, A., Wardi, Y., & Susanti, R. (2024). Partisipasi Perempuan Dalam Kemajuan Desa Wisata. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 6(1), 84–94. <https://doi.org/10.37253/altasia.v6i1.9016>
- Yang, H., Cheung, C., & Li, W. (2022). Intercultural Communication Competency Practices in the Hotel Industry. *Journal of China Tourism Research*, 18(1), 162–184. <https://doi.org/10.1080/19388160.2020.1807432>
- Yasmin, M., Sarkar, M., & Sohail, A. (2016). Exploring English Language Needs in the Hotel Industry in Pakistan: An Evaluation of Existing Teaching Material. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 28(4), 202–213. <https://doi.org/10.1080/10963758.2016.1226846>
- Yoneoka, J. (2010). English in service encounters among east asian partners: The role of language negotiation and accommodation skills. *Asian Englishes*, 13(2), 4–21. <https://doi.org/10.1080/13488678.2010.10801280>
- Youngblood, A. M., Nutta, J. W., Dickson, D. R., & Nutta, M. W. (2021). Learning English as a second language in the back-of-the-house: proficiency and employment from the perspective of hotel human resource directors. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 20(1), 24–47. <https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1821426>