



Analisis Kompetensi Lintas Budaya dan Kemampuan Bahasa Asing Staf Hotel dalam Pelayanan Tamu

Kemurnian Halawa^{1*}, Ray Octafian²

¹⁻² STIEPARI Semarang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: rayoctafian@stiepari.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the cross-cultural competence and foreign language proficiency of hotel staff in serving international guests at L'arc Hotel Shanhua, Tainan, Taiwan. The hotel, functioning as a cultural community hub, faces challenges including staff limitations in foreign language skills (English/Japanese) and cross-cultural etiquette understanding, leading to miscommunication and declining online review scores. A qualitative descriptive approach was employed through semi-structured interviews with 5 informants (hotel staff and management) and 3 international guests, supplemented by participant observation and online review document analysis. Data were analyzed using interactive model comprising data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal three main themes: (1) limited cross-cultural knowledge, particularly regarding Japanese and Western guest etiquette expectations; (2) insufficient foreign language communication skills causing frequent service misunderstandings; and (3) the direct impact of these limitations on guest dissatisfaction as reflected in online reviews. This study recommends structured cross-cultural training programs and hospitality-focused language courses to enhance service quality and guest satisfaction.*

Keywords: *Competence; Cross-Cultural; Foreign Language; Proficiency; Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis kompetensi lintas budaya dan kemampuan bahasa asing staf hotel dalam melayani tamu internasional di L'arc Hotel Shanhua, Tainan, Taiwan. Hotel yang berfungsi sebagai pusat komunitas budaya ini menghadapi tantangan berupa keterbatasan staf dalam penguasaan bahasa asing (Inggris/Jepang) dan pemahaman etiket lintas budaya, yang mengakibatkan miskomunikasi serta penurunan skor ulasan daring. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap 5 informan (staf dan manajemen hotel) serta 3 tamu internasional, dilengkapi observasi partisipan dan analisis dokumen ulasan daring. Data dianalisis menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian mengungkapkan tiga tema utama: (1) keterbatasan pengetahuan lintas budaya, khususnya terkait ekspektasi etiket tamu Jepang dan Barat; (2) kemampuan komunikasi bahasa asing yang belum memadai sehingga sering terjadi kesalahpahaman dalam pelayanan; dan (3) dampak langsung keterbatasan tersebut terhadap ketidakpuasan tamu yang tercermin pada ulasan daring. Penelitian ini merekomendasikan program pelatihan lintas budaya terstruktur dan kursus bahasa berbasis perhotelan.

Kata kunci: Bahasa Asing; Kemampuan; Kepuasan; Kompetensi; Lintas Budaya.

1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan global menghadapi tantangan besar dalam melayani tamu dari berbagai latar belakang budaya (Dewi, 2023; Julitayanti et al., 2023). Pertumbuhan wisatawan internasional yang terus meningkat menjadikan kompetensi lintas budaya sebagai kebutuhan penting bagi penyedia jasa akomodasi. Staf hotel dituntut tidak hanya memiliki keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan memahami dan merespons keberagaman budaya tamu secara efektif (Purnama et al., 2025; Yatra et al., 2025).

L'arc Hotel Shanhua merupakan hotel di Tainan, Taiwan yang memposisikan diri sebagai pusat komunitas budaya (*cultural community hotel*). Hotel ini melayani tamu internasional dengan keragaman budaya yang tinggi, namun menghadapi permasalahan yang cukup serius. Permasalahan utama yang teridentifikasi adalah rendahnya kompetensi lintas budaya staf

dalam berinteraksi dengan tamu mancanegara. Secara lebih spesifik, keterbatasan dalam penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris dan Jepang sebagai dua bahasa utama tamu internasional di Taiwan serta minimnya pemahaman terhadap etiket dan norma budaya tamu dari berbagai negara seringkali memicu terjadinya miskomunikasi.

Dampak dari permasalahan ini cukup nyata, yaitu penurunan skor kepuasan tamu pada platform ulasan daring (*online reviews*) seperti *Google Reviews*, *Booking.com*, dan *TripAdvisor*. Di era *digital*, skor ulasan daring merupakan indikator kinerja utama hotel yang sangat memengaruhi keputusan pemesanan calon tamu. Ulasan negatif terkait komunikasi dan pemahaman budaya dapat secara langsung mengancam reputasi dan keberlanjutan bisnis hotel (Agustian et al., 2025; Rahman et al., 2023; Zulfan, 2022).

Dewi (2023) dan Ma (2021) menemukan bahwa staf hotel dengan kecerdasan budaya tinggi dipersepsikan lebih positif oleh tamu. Kokorina et al., (2021) dan Nurhayati (2024) menegaskan pentingnya sensitivitas budaya untuk meningkatkan pengalaman tamu. Davis (2022) dan Landone (2025) menyimpulkan bahwa pelatihan kecerdasan budaya yang sistematis diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di industri perhotelan global.

Meskipun demikian, penelitian yang mengkaji permasalahan ini secara kualitatif dan mendalam pada hotel berbasis komunitas budaya di Taiwan masih sangat terbatas. Sebagian besar studi sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif pada hotel-hotel konvensional, sehingga belum mampu menangkap kompleksitas pengalaman dan perspektif para pelaku di lapangan secara utuh.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi kompetensi lintas budaya staf L'arc Hotel Shanhua dalam melayani tamu internasional; menganalisis kemampuan bahasa asing staf dan dampaknya terhadap kualitas interaksi pelayanan; dan mengidentifikasi dampak keterbatasan kompetensi tersebut terhadap kepuasan tamu internasional yang tercermin dalam ulasan daring.

2. KAJIAN TEORITIS

Kompetensi Lintas Budaya

Kompetensi lintas budaya merujuk pada kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif dengan orang dari latar belakang budaya yang berbeda (Mulyanti & Febriani, 2024; Yatra et al., 2025). Dalam industri perhotelan, kompetensi ini mencakup empat dimensi utama: kesadaran budaya, pengetahuan budaya, empati budaya, serta adaptabilitas budaya (Starovoyt et al., 2020; Zhou et al., 2025).

Dauletova & Dauletbaeva (2022) dan Hirosawa et al., (2024) mengembangkan konsep *Cultural Intelligence* (CQ) dengan empat dimensi: metakognitif, kognitif, motivasional, dan perilaku. Kerangka ini banyak diadopsi dalam studi hospitalitas sebagai dasar pengukuran kemampuan karyawan dalam pelayanan lintas budaya. Staf hotel yang memiliki CQ tinggi mampu mengantisipasi kebutuhan tamu tanpa diminta dan menghindari perilaku yang dapat menyinggung tamu dari budaya tertentu.

Kemampuan Bahasa Asing dalam Pelayanan Hotel

Hambatan bahasa merupakan tantangan utama dalam komunikasi lintas budaya di perhotelan. Kemampuan bahasa asing staf hotel meliputi tidak hanya penguasaan linguistik formal, tetapi juga kemampuan komunikasi fungsional seperti menyapa tamu, menjelaskan fasilitas, menangani keluhan, dan memahami nuansa komunikasi nonverbal (Ariyaningsih et al., 2024; Pramatinah & Sanjaya, 2024). Pelatihan bahasa yang efektif perlu mencakup konteks situasional yang relevan dengan operasional hotel, bukan sekadar penguasaan tata bahasa dan kosakata umum (Martyushev et al., 2021; Mortazavi et al., 2021).

Kepuasan Tamu dan Ulasan Daring

Kepuasan tamu adalah evaluasi keseluruhan tamu terhadap pengalaman menginap berdasarkan perbandingan antara ekspektasi dan persepsi aktual terhadap layanan (Gumano et al., 2023; Telaumbanua et al., 2021). Di era digital, kepuasan ini tercermin secara langsung pada ulasan daring (Choirunnisa, 2023). Nainggolan et al., (2020) menunjukkan bahwa kesenjangan layanan yang teridentifikasi melalui ulasan daring dapat menjadi dasar peningkatan kualitas layanan. Aspek komunikasi dan pemahaman budaya seringkali menjadi tema dominan dalam ulasan negatif tamu internasional.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif (Sugiyono, 2013). Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami secara mendalam fenomena kompetensi lintas budaya dan kemampuan bahasa asing staf hotel dalam konteks alaminya, termasuk pengalaman, persepsi, dan makna yang diberikan oleh para pelaku yang terlibat langsung. Metode kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti menggambarkan dan menginterpretasikan kondisi yang terjadi apa adanya tanpa melakukan manipulasi variabel.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di L'arc Hotel Shanhua, yang berlokasi di Distrik Shanhua, Kota Tainan, Taiwan. Pemilihan lokasi dilakukan secara *purposive* karena hotel ini memiliki karakteristik unik sebagai hotel berbasis komunitas budaya yang melayani tamu internasional dan mengalami permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Pengumpulan data dilaksanakan selama 3 bulan (Januari – Maret 2026).

Informan Penelitian

Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria yang telah ditentukan yaitu merupakan staf *frontline* yang bekerja pada bagian yang dipilih yaitu L'arc Hotel Shanhua, yang berlokasi di Distrik Shanhua, Kota Tainan, Taiwan serta tamu yang pernah menginap di L'arc Hotel Shanhua dan bersedia untuk diwawancarai. Total informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang, terdiri dari dua kelompok:

Tabel 1. Informan Penelitian.

No.	Kelompok Informan	Jumlah	Kriteria
1	Staf dan Manajemen Hotel	5	Staf <i>frontline</i> (resepsionis, concierge, F&B) yang berinteraksi langsung dengan tamu internasional
2	Tamu Internasional	3	Tamu berkebangsaan non-Taiwan yang telah menginap minimal 1 malam dan bersedia diwawancarai
	Total	8	

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara semi-terstruktur yang dilakukan secara tatap muka dengan durasi 30–60 menit per informan. Pedoman wawancara mencakup tema-tema: pengalaman interaksi lintas budaya, hambatan bahasa dalam pelayanan, pemahaman etiket budaya tamu, serta persepsi terhadap kualitas pelayanan. Wawancara dengan tamu internasional dilakukan dalam bahasa Inggris atau Jepang sesuai preferensi informan.

Kedua, observasi partisipan dilakukan dengan mengamati secara langsung interaksi antara staf dan tamu internasional di area resepsi, restoran, dan area publik hotel selama periode pengumpulan data. Catatan lapangan (*field notes*) dibuat secara sistematis untuk mendokumentasikan situasi, perilaku, dan kejadian yang relevan.

Ketiga, analisis dokumen dilakukan terhadap ulasan daring (*online reviews*) tamu internasional pada platform *Google Reviews*, *Booking.com*, dan *TripAdvisor* selama 12 bulan

terakhir. Ulasan diseleksi berdasarkan relevansi tema, yaitu yang membahas aspek komunikasi, pelayanan staf, dan pengalaman budaya.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif (Sulistyorini & Kadir Jaelani, 2025) yang terdiri dari tiga tahap simultan: (1) Reduksi data, yaitu proses memilih, menyederhanakan, dan mentransformasikan data mentah dari transkrip wawancara, catatan observasi, dan dokumen ulasan daring; (2) Penyajian data, yaitu menyajikan data yang telah direduksi dalam bentuk tabel, matriks, dan narasi tematik untuk memudahkan penarikan kesimpulan; dan (3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses memaknai data yang telah disajikan dan memverifikasi temuan secara berkelanjutan selama proses analisis.

Keabsahan Data

Keabsahan data dijamin melalui empat teknik: (1) triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari informan staf, manajemen, dan tamu; (2) triangulasi teknik, yaitu membandingkan data wawancara, observasi, dan dokumen; (3) *member checking*, yaitu mengonfirmasi kembali temuan kepada informan untuk memastikan akurasi interpretasi; dan (4) audit trail, yaitu mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

L'arc Hotel Shanhua adalah hotel yang berlokasi di kawasan Shanhua, Tainan, Taiwan. Hotel ini memiliki keunikan sebagai pusat komunitas budaya yang tidak hanya menyediakan akomodasi, tetapi juga menjadi ruang interaksi budaya lokal dan internasional. Tamu internasional yang menginap didominasi oleh wisatawan asal Jepang, negara-negara Barat (Amerika, Eropa, Australia), dan Korea Selatan. Staf hotel sebagian besar adalah warga lokal Taiwan dengan kemampuan bahasa asing yang bervariasi.

Tema 1: Keterbatasan Pengetahuan Lintas Budaya

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pengetahuan staf hotel tentang norma dan etiket budaya tamu internasional masih sangat terbatas. Sebagian besar staf mengakui bahwa mereka tidak pernah mendapatkan pelatihan formal tentang budaya tamu asing. Pengetahuan yang dimiliki bersifat seadanya, diperoleh secara otodidak dari pengalaman kerja sehari-hari.

Kutipan informan 1 : *“Saya tidak tahu bahwa tamu Jepang sangat memperhatikan cara membungkuk dan menyerahkan kartu. Saya baru belajar setelah ada tamu yang terlihat tidak nyaman.”*
(Informan S3, Resepsionis)

Observasi di lapangan mengonfirmasi temuan wawancara. Peneliti mengamati beberapa situasi di mana staf tidak mengetahui praktik budaya dasar, seperti kebiasaan tamu Jepang melepas sepatu di area tertentu, preferensi tamu Muslim terkait makanan halal, atau ekspektasi tamu Barat terhadap kontak mata dan jabat tangan sebagai bentuk penghormatan. Ketidaktahuan ini seringkali menimbulkan kecanggungan dalam interaksi dan memberi kesan bahwa hotel kurang menghargai budaya tamu.

Dari sisi tamu internasional, beberapa informan menyampaikan pengalaman mereka :
“*Staf sangat ramah, tapi saya merasa mereka tidak memahami kebiasaan kami. Misalnya, saat sarapan, pilihan makanan sangat terbatas untuk kebutuhan diet tertentu yang umum di negara saya.*”
(Informan T5, Tamu asal Amerika Serikat)

Tema 2: Keterbatasan Kemampuan Bahasa Asing

Hambatan bahasa muncul sebagai tema yang paling dominan dalam seluruh wawancara. Mayoritas staf hotel hanya menguasai bahasa Mandarin dan sedikit bahasa Inggris dasar. Kemampuan bahasa Jepang sangat minim, padahal tamu Jepang merupakan segmen terbesar tamu internasional hotel. Kondisi ini menyebabkan berbagai situasi miskomunikasi dalam operasional sehari-hari.

“*Kalau tamu bicara Inggris cepat, saya sering tidak paham. Saya biasanya hanya bilang ‘okay, okay’ padahal belum mengerti apa yang diminta. Kadang tamu jadi frustrasi.*” (Informan S1, Staf Resepsionis)

Observasi menunjukkan bahwa miskomunikasi paling sering terjadi dalam beberapa situasi: proses check-in dan check-out ketika menjelaskan kebijakan hotel, penanganan permintaan khusus tamu (*special request*), penjelasan arah dan rekomendasi wisata lokal, serta penanganan keluhan. Saat terjadi hambatan bahasa, staf cenderung menggunakan bahasa tubuh atau menunjukkan gambar di ponsel, yang meskipun kreatif, tidak selalu efektif dan terkadang menimbulkan kesalahpahaman baru.

Dari perspektif tamu: “*Komunikasi adalah tantangan terbesar. Saya ingin bertanya tentang transportasi ke kota tua Tainan, tapi staf tidak bisa menjelaskan dengan jelas dalam bahasa Inggris. Akhirnya saya harus mencari informasi sendiri.*” (Informan T2, Tamu asal Jerman)

Tema 3: Dampak terhadap Kepuasan Tamu dan Ulasan Daring

Analisis dokumen terhadap ulasan daring selama 3 bulan terakhir mengungkapkan pola yang konsisten dengan temuan wawancara dan observasi. Dari total ulasan berbahasa asing yang dianalisis, tema komunikasi dan bahasa muncul sebagai keluhan yang paling sering disebutkan oleh tamu internasional, diikuti oleh ketidaksesuaian ekspektasi budaya dalam pelayanan.

Tabel 2. Ringkasan Tema Ulasan *Daring* Tamu Internasional.

No.	Tema Keluhan	Frekuensi Kemunculan	Komentar
1	Hambatan bahasa / miskomunikasi	5 kali	Staf sulit diajak berkomunikasi dalam bahasa Inggris
2	Ketidakpahaman etiket budaya	4 kali	Hotel belum memahami kebutuhan spesifik tamu asing
3	Kurangnya informasi multibahasa	5 kali	Petunjuk dan menu hanya tersedia dalam bahasa Mandarin
4	Pelayanan tidak sesuai ekspektasi	5 kali	Pengalaman menginap di bawah harapan karena kendala komunikasi

Sumber: Data Sekunder Yang Diolah, 2026.

Temuan ini menunjukkan bahwa keterbatasan kompetensi lintas budaya dan kemampuan bahasa asing memiliki dampak langsung terhadap kepuasan tamu yang termanifestasi dalam ulasan daring. Beberapa tamu secara eksplisit menyebutkan bahwa meskipun fasilitas hotel cukup baik dan lokasi strategis, kendala komunikasi menjadi faktor utama yang menurunkan kesan keseluruhan terhadap pengalaman menginap mereka.

“The hotel itself is nice and clean, but communication with staff was really difficult. This made the whole experience frustrating, especially when I had problems with my room and couldn’t explain properly.” (Ulasan daring, Tamu asal Inggris)

Pembahasan

Temuan penelitian ini mengonfirmasi kajian sebelumnya yang menunjukkan pentingnya kompetensi lintas budaya dalam industri perhotelan. Sejalan dengan Dauletova & Dauletbaeva (2022), penelitian ini menemukan bahwa kecerdasan budaya merupakan komponen fundamental dalam operasional hotel yang melayani tamu internasional. Ketiadaan pelatihan formal tentang budaya tamu menyebabkan staf mengandalkan intuisi dan pengalaman semata, yang tidak cukup untuk memenuhi ekspektasi tamu yang semakin beragam.

Hambatan bahasa yang ditemukan dalam studi ini juga konsisten dengan literatur yang menekankan peran bahasa sebagai elemen kunci komunikasi lintas budaya. Staf yang tidak mampu berkomunikasi dalam bahasa tamu mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan yang responsif dan empatik, dua dimensi kualitas pelayanan yang sangat dihargai oleh tamu internasional.

Dampak terhadap ulasan daring yang terungkap dalam penelitian ini memperkuat temuan Nainggolan et al., (2020) bahwa ulasan daring merupakan cerminan langsung dari kesenjangan layanan. Miskomunikasi yang berulang tidak hanya menciptakan ketidakpuasan individual, tetapi juga membentuk narasi negatif di platform *digital* yang dapat memengaruhi persepsi calon tamu secara luas.

Temuan menarik dari penelitian ini adalah bahwa staf hotel sebenarnya memiliki sikap yang positif dan kemauan tinggi untuk melayani tamu internasional dengan baik. Keterbatasan yang ada bukan disebabkan oleh kurangnya motivasi, melainkan oleh tidak adanya akses terhadap pelatihan dan pengembangan kompetensi yang terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam program pelatihan lintas budaya dan bahasa memiliki potensi besar untuk menghasilkan perbaikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik tiga kesimpulan utama. Pertama, kompetensi lintas budaya staf L'arc Hotel Shanhua masih terbatas, terutama dalam hal pengetahuan tentang etiket dan norma budaya tamu Jepang dan Barat. Staf belum pernah mendapatkan pelatihan formal sehingga pengetahuan yang dimiliki bersifat fragmentaris dan tidak sistematis. Kedua, kemampuan bahasa asing staf, khususnya bahasa Inggris dan Jepang, belum memadai untuk mendukung komunikasi yang efektif dengan tamu internasional. Miskomunikasi terjadi secara rutin dalam berbagai situasi pelayanan. Ketiga, keterbatasan kompetensi lintas budaya dan bahasa asing berdampak langsung pada kepuasan tamu internasional, yang tercermin dari keluhan berulang pada platform ulasan daring terkait hambatan komunikasi dan kurangnya pemahaman budaya.

Manajemen L'arc Hotel Shanhua disarankan untuk: (a) menyelenggarakan program pelatihan kompetensi lintas budaya secara berkala yang mencakup pengenalan etiket, norma, dan preferensi budaya tamu utama (Jepang, Barat, Korea); (b) menyediakan program kursus bahasa Inggris dan Jepang dasar yang berfokus pada perhotelan (*hospitality language*) bagi seluruh staf *frontline*; (c) menyediakan materi informasi multibahasa (menu, petunjuk, brosur) dalam bahasa Inggris, Jepang, dan Korea; serta (d) memanfaatkan aplikasi penerjemahan dan teknologi pendukung komunikasi sebagai solusi jangka pendek sembari mengembangkan kemampuan bahasa staf.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas studi ke beberapa hotel serupa di Taiwan untuk perbandingan, menggunakan pendekatan *action research* untuk menguji efektivitas program

pelatihan yang direkomendasikan, atau mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*) untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Penelitian ini terbatas pada satu objek hotel sehingga temuan tidak dapat digeneralisasikan secara luas. Jumlah informan tamu internasional relatif terbatas karena kendala ketersediaan dan kesediaan berpartisipasi. Selain itu, analisis ulasan daring hanya mencakup periode 3 bulan dan terbatas pada tiga platform, sehingga mungkin belum merepresentasikan keseluruhan pengalaman tamu..

DAFTAR REFERENSI

- Agustian, A. F., Puspa, R. V. M., Wahyudi, A., & others. (2025). Peran *communicative language teaching* dalam mengembangkan keterampilan komunikasi bahasa Inggris staf hotel: Pendekatan berbasis praktik. *Jurnal Bhakti Jivana*. <https://ojs.forumkomunikasidosen.org/index.php/jurnal-bhakti-jivana/article/view/51>
- Ariyaningsih, N. N. D., Permana, I. P. A., Ardiantari, I. A. P. G., & Pratiwi, P. R. Y. (2024). Peningkatan kompetensi komunikasi bahasa Inggris pramuwisata lokal Desa Tista melalui pelatihan merancang *tour itinerary*. *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 186–194. <https://doi.org/10.55681/swarna.v3i2.1161>
- Choirunnisa, N., & D. P. (2023). *Strategi sukses menarik tamu untuk menginap di hotel* (pp. 1–64). Badan Penerbit STIEPARI Press. <https://badanpenerbit.stiepari.org/index.php/stieparipress/article/view/162>
- Dauletova, D., & Dauletbaeva, G. (2022). Self-study in learning foreign language. In *Ренессанс в парадигме новаций образования и технологий в XXI веке* (Issue 1, pp. 191–193). <https://doi.org/10.47689/innovations-in-edu-vol-iss1-pp191-193>
- Davis, W. S. (2022). Encouraging continued university foreign language study: A self-determination theory perspective on programme growth. *Language Learning Journal*, 50(1), 29–44. <https://doi.org/10.1080/09571736.2020.1740768>
- Dewi, N. P. S. (2023). Pentingnya penguasaan bahasa asing sebagai salah satu pendukung faktor utama industri pariwisata. *Paryatoka: Jurnal Pariwisata Budaya dan Keagamaan*, 2(1), 153–162. <https://doi.org/10.53977/pyt.v2i1.1291>
- Gumano, F. O. D., & Octafian, R. (2023). Road to customer satisfaction: The SERVQUAL journey. *International Conference on Digital Advance Tourism, Management and Technology*, 1(1), 8–13. <https://doi.org/10.56910/ictmt.v1i1.9>
- Hirosawa, E., Kono, Y., & Oga-Baldwin, W. L. Q. (2024). The structure of ability beliefs in EFL classrooms: A cross-theoretical analysis bridging self-efficacy and perceived competence needs satisfaction. *System*, 124. <https://doi.org/10.1016/j.system.2024.103383>
- Julitayanti, C., Sudipa, M. H. D., & others. (2023). Pengajaran bahasa Inggris dengan metode komunikatif bagi staf gardener di Monik Guest House. In *Prosiding Seminar Nasional*. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/senadiba/article/download/8435/6361>

- Kokorina, L. V., Potreba, N. A., Zharykova, M. V., & Horlova, O. V. (2021). Distance learning tools for the development of foreign language communicative competence. *Linguistics and Culture Review*, 5(S4). <https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns4.1738>
- Landone, E. (2025). Digital ethnography through videoshadowing: Everyday life in foreign language and intercultural communicative competence. *Language and Intercultural Communication*, 25(1), 127–141. <https://doi.org/10.1080/14708477.2024.2389819>
- Ma, L. (2021). An immersive context teaching method for college English based on artificial intelligence and machine learning in virtual reality technology. *Mobile Information Systems*, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/2637439>
- Martyushev, N., Shutaleva, A., Malushko, E., Nikonova, Z., & Savchenko, I. (2021). Online communication tools in teaching foreign languages for education sustainability. *Sustainability*, 13(19). <https://doi.org/10.3390/su131911127>
- Mortazavi, M., Nasution, M. K. M., Abdolazadeh, F., Behroozi, M., & Davarpanah, A. (2021). Sustainable learning environment by mobile-assisted language learning methods on the improvement of productive and receptive foreign language skills: A comparative study for Asian universities. *Sustainability*, 13(11). <https://doi.org/10.3390/su13116328>
- Mulyanti, E., & Febriani, R. (2024). Pemanfaatan metode *desuggestopedia* dalam pembelajaran bahasa Inggris untuk meningkatkan motivasi dan kemampuan berbahasa siswa. *Karimah Tauhid*, 3(7), 8149–8158. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i7.14170>
- Nainggolan, N. T., Munandar, M., Sudarso, A., & others. (2020). *Perilaku konsumen di era digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Nurhayati, D. (2024). Analisis kompetensi budaya dalam meningkatkan kemampuan bahasa Inggris. *Maliki Interdisciplinary Journal*. <https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/download/8892/3294>
- Praminatih, 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>
- Purnama, E. C., Komariah, K., & others. (2025). Softskill profile analysis of food and beverage service sector workforce. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 10(2), 170–179. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpp/article/view/15641>
- Rahman, Sukarni, & Mafuah. (2023). Strategi *guest service agent* dalam memaksimalkan efektivitas kerja di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 6(1), 2597–5323. <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara>
- Starovoyt, T. P., Hryhorenko, T. O., Makarenko, A. O., & Kalaytan, N. L. (2020). Models of achieving communicative competence in English as a foreign language. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 1113, 417–426. https://doi.org/10.1007/978-3-030-37618-5_35
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyorini, & Kadir Jaelani, A. (2025). Evaluasi program kelas bilingual berbasis CIPP (*context, input, process, product*) dalam meningkatkan kompetensi berbahasa Inggris

siswa SMAN 5 Mataram. (*JPAP*) *Jurnal Praktisi Administrasi Pendidikan*, 9(2), 85–89. <https://doi.org/10.29303/jpap.v9i2.1041>

Telaumbanua, K. W., Palupiningtyas, D., Putri, J. A., Yulianto, H., & Octafian, R. (2021). Tinjauan kepuasan tamu melalui kualitas makanan dan pelayanan pada Sakapatat Beer Garden and Resto Semarang. *Semnastekmu 2021*, 1(1), 189–195. <https://prosiding.stekom.ac.id/index.php/SEMNASTEKMU/article/view/103>

Yatra, J. S., Nudin, N., Akiriningsih, T., Ermawati, K. C., & others. (2025). Kemampuan berbahasa Inggris dalam kinerja pelayanan resepsionis di Hotel Wisata Beach Wakatobi. *Jurnal Sabbhata Yatra: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 6. <https://repo.stpsahidsurakarta.ac.id/id/eprint/191>

Zhou, M., Wang, X., & Wang, R. (2025). Foreign language learning's role in the development of global competence: A latent profile analysis. *Acta Psychologica*, 254. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.104850>

Zulfan, M. (2022). Pengembangan *soft skill* karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel berbintang di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 9(2), 39–45.