

KESIAPAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS LULUSAN LEMBAGA PELATIHAN KERJA PARIWISATA DI KABUPATEN BULELENG DALAM BEKERJA DI BIDANG PARIWISATA

I Gusti Ayu Putu Novita Sari Paragae

STAH N Mpu Kuturan Singaraja, paragae.novita@gmail.com

Abstract

This study is aimed at investigating the readiness of the graduates of Job Training Institute in Buleleng Regency to work in hospitality industry in terms of the English communication ability, which includes the ability to listen, speak, read and write. As samples, 100 graduates from 5 Job Training Institute in Buleleng Regency, Bali were asked to respond to a questionnaire. The questionnaire was analyzed statistically to find out the mean, and deviation standard. The result was then categorized and it was found that the readiness of the graduates can be categorized in the adequate level. Thus, it is suggested that the graduates need to develop and increase their ability in communicating in English, especially in speaking and writing, as productive skills to make themselves ready to work in hospitality industry.

Keywords: readiness, English skills, graduates, tourism

1. Pendahuluan

Untuk dapat menjadi bagian dari masyarakat dunia, kemampuan berbahasa asing, khususnya bahasa Inggris menjadi krusial. Bahasa Inggris digunakan oleh banyak negara di dunia. Pada tahun 2017, lebih dari 5 miliar orang menggunakan bahasa Inggris dan jumlah tersebut meningkat secara signifikan setiap tahunnya. Selain itu, secara mengejutkan, disebutkan bahwa jumlah penutur asli dibandingkan dengan bukan penutur asli adalah 1:4, dimana jumlah penutur asli adalah 360 juta jiwa (Lyons, 2017). Hal itu berarti bahwa sebagian besar masyarakat dunia berkomunikasi dengan Bahasa Inggris. Sehingga, untuk dapat berkomunikasi dengan sebagian besar penduduk dunia tersebut, berbagai sektor harus menyediakan pekerja yang mampu mengakomodasi sebagian besar masyarakat dunia dengan kemampuan berbahasa Inggris.

Dalam sektor pariwisata, kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris sangat diperlukan untuk berkomunikasi, bernegosiasi dan bertransaksi oleh pekerja pariwisata. Sebagai kegiatan yang melibatkan perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan rekreasi, pariwisata sangat memungkinkan adanya interaksi antara wisatawan dari berbagai negara dengan pekerja di bidang pariwisata di negara tertentu.

Di Indonesia, pariwisata menjadi salah satu sektor yang tumbuh dengan cepat dan berperan besar terhadap perekonomian negara. Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang mengandalkan industri pariwisata sebagai pemasukan ekonomi daerah. Keunggulan Bali yang menjadi daya tarik bagi wisatawan adalah alamnya yang indah serta budaya yang unik (Utama, 2016b). Hal ini terlihat dari jumlah serta

variasi tempat wisata yang ditawarkan, serta berbagai macam akomodasi baik penginapan, transportasi dan konsumsi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan, termasuk wisatawan asing. Daya tarik wisata serta pelayanan yang unggul dalam bidang pariwisata telah lama menjadikan Bali salah satu destinasi wisata yang terkemuka bukan hanya di Indonesia (Malik, 2016), namun juga di ASEAN dan Asia (Utama, 2016a)

Namun, keunggulan Bali untuk menyediakan layanan dalam bidang pariwisata saat ini harus bersaing ketat dengan negara-negara ASEAN lainnya yang mulai tumbuh dan berkembang. Ini merupakan *wake-up call* yang penting bagi pariwisata Bali (Utama, 2016b) untuk meningkatkan kualitas standar pariwisatanya sehingga dapat mempertahankan keunggulan kompetitifnya. Salah satu hal yang perlu dipersiapkan dalam rangka peningkatan kualitas standar pariwisata adalah mutu sumber daya manusia (Ahmad, 2008; Wahjoedi, dkk, 2020; Bidiarti, dkk., 2021), salah satunya adalah kemampuan komunikasi berbahasa Inggris (Prachnant, 2012; Erazo, dkk., 2019; Prihandiki, dkk., 2019; Anam & Rachmadian, 2020).

Kemampuan komunikasi Bahasa Inggris harus dipersiapkan oleh calon tenaga kerja di bidang pariwisata sebelum mereka masuk dan bekerja di bidang pariwisata. Kehadiran Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) pariwisata berada di bawah dinas tenaga kerja memberikan peluang bagi calon tenaga kerja di bidang pariwisata untuk mempersiapkan mereka memiliki kompetensi yang diperlukan untuk bekerja salah satunya adalah kompetensi komunikasi bahasa Inggris. Dengan demikian, lulusan LPK Pariwisata akan siap

diserap industri serta dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang pariwisata (Erazo, dkk., 2019; Prihandiki, dkk., 2019; Anam & Rachmadian, 2020).

Dalam mempersiapkan kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris, LPK pariwisata perlu memperhatikan kemampuan berkomunikasi baik secara verbal yang meliputi kemampuan berbicara dan menyimak, maupun secara tulis yang memerlukan kemampuan menulis dan membaca (Harmer, 2003). Keempat keterampilan tersebut secara simultan akan menentukan kemampuan komunikasi lulusan dalam berbahasa Inggris di tempat kerja nantinya (Radovanovic & Pesic, 2017; Ramyar, dkk., 2020).

Mengingat pentingnya kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris dalam bidang pariwisata, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesiapan lulusan LPK pariwisata yang berada di Kabupaten Buleleng dalam berkomunikasi dalam Bahasa Inggris sebelum mereka terjun ke dalam industri pariwisata. LPK yang berada di Kabupaten Buleleng dipilih berdasarkan karakteristik tempat dimana Kabupaten Buleleng terletak di Bali, serta lingkungan belajar Bahasa Inggris yang tidak lebih maju daripada daerah lain di Bali Selatan. Secara lebih spesifik, penelitian ini menginventigasi kesiapan lulusan dalam empat kompetensi, yaitu kemampuan berbicara, menyimak, membaca dan menulis yang diperlukan ketika mereka menjadi pekerja pariwisata.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat eksplorasi atau penemuan (Bogdan & Biklen, 2007; Johnson & Christensen, 2017). Dalam penelitian ini, fenomena mengenai kesiapan lulusan LPK dalam berkomunikasi

dengan Bahasa Inggris, khususnya yang meliputi kemampuan berbicara, kemampuan menyimak, kemampuan menulis dan kemampuan membaca diinvestigasi secara terbuka serta tanpa harapan sebelumnya. Selanjutnya, penjelasan teoretis didiskusikan berdasarkan interpretasi dari data yang dikumpulkan.

Secara lebih spesifik, metode penelitian kualitatif yang digunakan adalah deskriptif. Menurut Sugiyono (2009), penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menggambarkan data yang diperoleh, sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif kualitatif ini merupakan metode penelitian yang cocok karena penelitian ini ingin mendeskripsikan atau memperoleh informasi secara mendalam tentang kesiapan kemampuan berkomunikasi lulusan LPK dalam Bahasa Inggris yang akan segera memasuki dunia kerja.

Penelitian ini dilakukan di lima LPK Pariwisata Kabupaten Buleleng. Dari 1565 lulusan tahun 2021, dipilih 100 orang sampel yang terdiri dari jurusan *Food and Beverage Service, Food and Beverage Product, Bar dan House Keeping*. Penetapan sampel dilakukan secara acak dengan sistem *simple random sampling*.

Pengumpulan data tentang kesiapan lulusan dalam berkomunikasi dalam Bahasa Inggris yang melibatkan kemampuan berbicara, menyimak, menulis dan membaca dilakukan dengan menggunakan kuesioner elektronik yang disebar melalui aplikasi pesan. Kuesioner terdiri dari dua bagian. Pada bagian pertama, terdapat 16 pernyataan tentang kemampuan komunikasi mereka dalam Bahasa Inggris. Kemudian responden diminta memberikan respon dengan skala Likert (5=selalu, 4=sering, 3=kadang-kadang, 2=jarang, 1=tidak pernah) terhadap pernyataan-pernyataan tersebut. Selanjutnya, data tersebut dianalisis dengan mencari rata-rata

(*mean*) dan standar deviasi untuk kemudian dikategorikan menurut Tabel 1.

Tabel 1. Kategori kemampuan berbahasa Inggris berdasarkan hasil kuesioner

Kategori	Rentan Normal	Nilai
Sangat rendah	$X \leq M - 1,5SD$	$X \leq 1.99$
Rendah	$M - 1,5SD < X \leq M - 0,5SD$	$1.99 < X \leq 2.67$
Sedang	$M - 0,5SD < X \leq M + 0,5SD$	$2.67 < X \leq 3.33$
Tinggi	$M + 0,5SD < X \leq M + 1,5SD$	$3.33 < X \leq 4.01$
Sangat tinggi	$M + 1,5SD < X$	$4.01 < X$

Keterangan:

X = nilai

M = mean

$\frac{1}{2}$ (maksimal ideal + minimal ideal)

SD = standar deviasi

$\frac{1}{6}$ (maksimal ideal - minimal ideal)

Pada bagian kedua, responden dapat memberikan penjelasan tambahan terkait kesiapan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris, pendapat, komentar dan saran. dari beberapa pernyataan yang harus direspon oleh responden.

3. Pembahasan

Hasil penelitian mengenai kemampuan berkomunikasi lulusan LPK Pariwisata dalam Bahasa Inggris diperoleh melalui kuesioner. Secara umum, hasil kuesioner kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris lulusan LPK Pariwisata dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kesiapan Komunikasi Bahasa Inggris Lulusan LPK Pariwisata

Keterampilan	Nilai	Kategori
Menyimak	3.39	Tinggi
Berbicara	3.19	Sedang
Membaca	3.39	Tinggi
Menulis	3.21	Sedang
Rata-rata	3.30	Sedang

Pada Tabel 2 yang menyajikan data hasil kuisuioner tentang kesiapan komunikasi dalam Bahasa Inggris lulusan LPK Pariwisata, ditemukan bahwa nilai kesiapan lulusan adalah 3.30 yang dapat dikategorikan sedang. Secara lebih spesifik, keterampilan menyimak dan membaca merupakan keterampilan dengan kesiapan yang paling tinggi, dengan nilai sama yaitu 3.39 dan dapat dikategorikan tinggi. Sementara, keterampilan berbicara dan keterampilan menulis memiliki kesiapan yang lebih rendah dengan nilai masing masing 3.21 dan 3.19 yang keduanya dikategorikan sedang.

Keterampilan berbicara dan menulis merupakan keterampilan produktif (*productive skills*). Sementara, keterampilan menyimak dan keterampilan membaca merupakan keterampilan reseptif (*receptive skills*) yang merupakan kegiatan mengekstrak atau memahami makna dari wacana dilihat atau didengar (Harmer, 2003). Jika dilihat dari klasifikasi keterampilan tersebut, ditemukan bahwa kesiapan lulusan dalam keterampilan reseptif lebih baik daripada keterampilan produktif. Hal ini dapat dilihat dari nilai keterampilan reseptif yang lebih besar dari nilai keterampilan produktif.

Masduqi (2016) menyatakan bahwa biasanya keterampilan reseptif diajarkan terlebih dahulu daripada kemampuan produktif. Namun demikian, pada perkembangannya, keterampilan reseptif

dan keterampilan produktif secara natural saling mendukung keterampilan lainnya.

Secara lebih mendetail, hasil analisis kuesioner tentang kesiapan mahasiswa yang dilihat dari kemampuan komunikasi berbahasa Inggris ditinjau dari kemampuan menyimak, berbicara, membaca dan menulis. Masing-masing keterampilan memiliki nilai yang berbeda dengan kategori yang berbeda pula.

Kesiapan lulusan untuk berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris dalam keterampilan menyimak disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Keterampilan menyimak Bahasa Inggris lulusan LPK Pariwisata

No	Pernyataan	Rata-rata	Standar Deviasi
1	Saya mampu menangkap ide dari lawan bicara	3.74	0.66
2	Saya mengerti semua kosa kata yang digunakan oleh lawan bicara	3.1	0.8
3	Saya memahami maksud lawan bicara secara langsung tanpa memerlukan waktu berpikir.	3.2	0.5
4	Saya dapat merespon apa yang dikatakan lawan bicara secara spontan	3.6	0.6
	Rata-rata	3.39	

Tabel 3 menyajikan data bahwa rata-rata kesiapan kemampuan menyimak lulusan LPK Pariwisata adalah 3.39 yang dapat dikategorikan tinggi. Dari indikator

yang telah diubah menjadi pernyataan-pernyataan pada kuesioner, dapat dilihat bahwa lulusan merasa bahwa kesiapan dengan kemampuan tertinggi adalah ketika mereka menangkap ide dari lawan bicara dengan nilai 3.74 dan standar deviasi 0.66. Hasil ini didukung oleh Solak & Erdem (2016) yang menyatakan bahwa menangkap ide atau gagasan dari lawan bicara adalah kemampuan yang paling dasar dalam menyimak. Hal tersebut disebabkan karena seseorang dapat mengambil kesimpulan dari kalimat-kalimat atau kata yang mereka mengerti dari apa yang dikatakan lawan bicara. Maka dari itu, kemampuan mencari ide atau gagasan pokok dari apa yang dikatakan lawan bicara dirasa paling mudah oleh lulusan.

Kesiapan berkomunikasi yang mencakup keterampilan menyimak yang dirasa paling tidak dikuasai oleh lulusan LPK pariwisata adalah kemampuan untuk mengerti semua kata yang dibicarakan oleh lawan bicara dengan nilai 3.1 dan standar deviasi 0.8. Terdapat beberapa kemungkinan yang menyebabkan seluruh kata sulit dimengerti (Solak & Erdem:2016). Pertama, pendengar, dalam hal ini lulusan tidak memahami makna dari kata yang diucapkan lawan bicara. Kedua, lulusan tidak mengetahui bagaimana cara pengucapan kata yang sebenarnya mereka tahu. Hal ini menyebabkan mereka tidak dapat menghubungkan kata yang mereka dengar dengan artinya karena mereka mengira itu merupakan kata asing. Ketiga, lawan bicara memiliki aksen yang menghambat lulusan untuk mengidentifikasi kata yang diucapkan. Ini disebabkan karena kemampuan Bahasa Inggris lawan bicara yang masih belum sempurna atau karena Bahasa Inggris saat ini dianggap sebagai bahasa internasional sehingga aksen-aksen dari berbagai negara dapat diterima dalam percakapan internasional (Jenkins:1998, Candan & Inal, 2020).

Untuk kemampuan berbicara lulusan LPK Pariwisata dalam Bahasa Inggris dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Keterampilan berbicara Bahasa Inggris Lulusan LPK Pariwisata

No	Pernyataan	Rata-rata	Standar Deviasi
1	Saya dapat mengungkapkan apa yang ada di pikiran saya secara spontan tanpa membutuhkan waktu berpikir	3.26	0.84
2	Saya berbicara Bahasa Inggris dengan lancar, tanpa jeda atau tanpa terbata-bata	2.99	0.75
3	Saya dapat memberikan respon dengan tepat terhadap yang dikatakan lawan bicara	3	0.6
4	Lawan bicara dapat dengan mudah memahami apa yang saya sampaikan	3.52	0.54
	Rata-rata	3.19	

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa rata-rata kesiapan komunikasi yang mencakup keterampilan berbicara Bahasa Inggris lulusan LPK pariwisata adalah 3.19. Dengan demikian, kesiapan dalam hal berbicara dapat dikategorikan sedang. Dalam keterampilan berbicara dengan menggunakan Bahasa Inggris, indikator keterampilan yang paling dikuasai adalah membuat lawan bicara dengan mudah memahami apa yang disampaikan lulusan

sebagai pembicara. Adapun nilai yang ada untuk keterampilan ini adalah 3.52 dengan standar deviasi 0.54. Hal ini berarti pembicara sudah dapat menyampaikan maksud dengan baik, yang meliputi tata bahasa, kosa kata maupun pengucapan sehingga dapat dimengerti (Aghdam & Farahani :2012).

Keterampilan berbicara dengan tingkat kesiapan yang paling rendah adalah kemampuan untuk berbicara dengan lancar tanpa jeda dan tanpa terbata-bata dengan nilai 2.99 dan standar deviasi 0.75. Hal ini mendukung pendapat Rerung (2016) yang menyatakan bahwa dalam pembelajaran bahasa asing, termasuk Bahasa Inggris, meningkatkan kefasihan (*fluency*) merupakan tantangan yang paling sulit. Hal ini terjadi terutama di negara-negara yang kurang mendapat paparan Bahasa Inggris.

Keterampilan membaca Bahasa Inggris lulusan LPK Pariwisata disajikan pada tabel 5.

Tabel 5. Keterampilan membaca Bahasa Inggris Lulusan LPK Pariwisata

No	Pernyataan	Rata-rata	Standar Deviasi
1	Saya bisa mendapatkan ide pokok dengan cepat terhadap bacaan yang saya baca	3.5	0.8
2	Saya dapat menerjemahkan kosa kata tanpa kamus	3.4	0.7
3	Saya membaca dengan lancar tanpa harus berhenti di suatu bagian untuk	3.2	0.5

	memahami artinya		
4	Saya dapat menjawab pertanyaan terkait bacaan yang saya baca	3.39	0.55
	Rata-rata	3.39	

Tabel 5 menyajikan hasil kuesioner kesiapan komunikasi Bahasa Inggris lulusan LPK Pariwisata dalam membaca. Nilai yang diperoleh dari hasil analisis yang dapat dikategorikan tinggi, yaitu 3.39. Dari beberapa indikator keterampilan, diketahui bahwa nilai tertinggi adalah keterampilan mendapatkan ide pokok dengan cepat dari bacaan yang dibaca. Indikator tersebut memiliki nilai 3.5 dengan standar deviasi 0.8.

Sedangkan, nilai terendah adalah pada indikator keterampilan membaca dengan lancar tanpa memerlukan waktu berhenti untuk memahami arti bacaan dengan nilai 3.2 dengan standar deviasi 0.5.

Kesiapan berkomunikasi Bahasa Inggris lulusan LPK Pariwisata dalam hal menulisi dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini.

Tabel 6. Keterampilan menulis Bahasa Inggris Lulusan LPK Pariwisata

No	Pernyataan	Rata-rata	Standar Deviasi
1	Saya menulis dengan ejaan kata yang benar.	3.29	0.82
2	Saya dengan mudah menuangkan ide saya dalam bentuk tulisan.	2.9	0.7
3	Saya menulis dengan lancar	2.98	0.57

	tanpa berhenti pada bagian-bagian tertentu untuk berpikir.		
4	Tulisan saya dapat dipahami dengan baik oleh yang membaca.	3.7	0.6
	Rata-rata	3.21	

Dapat dilihat bahwa nilai rata-rata kesiapan berkomunikasi berbahasa Inggris dalam aspek kemampuan menulis lulusan adalah 3.21 yang dapat dikategorikan sedang. Secara lebih spesifik, indikator dengan perolehan nilai tertinggi adalah kemampuan untuk membuat pembaca memahamu dengan baik tulisan lulusan yang memperoleh nilai 3.7 dengan standar deviasi 0.6. Hal ini menggambarkan bahwa lulusan sebagai penulis mampu menulis dengan tata bahasa, dan pemilihan kata yang sesuai sehingga dapat dimengerti (Harmer : 2003).

Sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah kemampuan menulis dengan ejaan yang benar dengan nilai 3.29 dan standar deviasi 0.82. Menurut Ismail dan Kareema (2013) serta Harrasi (2012), ejaan bahasa Inggris memiliki tingkat kerumitan yang tinggi jika dibandingkan dengan bahasa lain di dunia. Orang yang belajar Bahasa Inggris biasanya memiliki masalah dalam mengeja kata Bahasa Inggris karena tidak ada korespondensi satu lawan satu antara fonem dan huruf. Namun demikian, ejaan merupakan aspek penting dalam menulis, sehingga sangat penting untuk dikuasai.

4. Simpulan

Penelitian ini melihat kesiapan lulusan LPK Pariwisata di Kabupaten Buleleng dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris untuk menjamin kualitas sumber daya manusia dalam bidang pariwisata. Hasil penelitian ini menemukan bahwa, secara umum, kesiapan komunikasi Bahasa Inggris rata-rata adalah 3.30 yang dapat dikatagorikan sedang. Secara lebih spesifik, kesiapan komunikasi dalam aspek menyimak dan membaca memiliki nilai yang paling tinggi, yaitu 3.39 yang dapat dikatagorikan tinggi. Sedangkan, kesiapan komunikasi Bahasa Inggris dalam aspek berbicara dan menulis masing-masing mendapatkan nilai 3.19 dan 3.21 yang dapat dikategorikan sedang.

Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa lulusan LPK Pariwisata masih memerlukan pelatihan Bahasa Inggris baik yang dilakukan secara formal maupun nonformal guna meningkatkan kesiapan mereka berkomunikasi dalam Bahasa Inggris ketika memasuki industri pariwisata. Keterampilan yang harus lebih diasah adalah keterampilan produksi yang mencakup berbicara dan menulis, karena kedua keterampilan tersebut memiliki nilai kesiapan lebih rendah dibanding dua keterampilan lainnya, yaitu menyimak dan membaca.

Daftar Pustaka

- Aghdam, S., & Farahani, A. (2012). Speaking as an indicator of general proficiency in placement test. *Journal of English and Literature*, 136-137.
- Ahmad, A. (2008). Keterampilan Komunikasi - Pengetahuan dan Perilaku Berbahasa-Penentu Keberhasilan Industri Pariwisata di Malaysia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 81-95.
- Anam, M.M., Rachmadian, A. (2020). Need Analysis of English Language Use for

- Tourism University Students. *English Journal of Merdeka: Culture, Language, and Teaching of English*. 5(2). 178-187.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*(Fifth Edition). Boston: Pearson Education Inc.
- Budiarti, I; Iffan, M; Mahardika, K; Aulia, SS; Warlina, L; Atin, S. (2021). Kajian Model Pengembangan SDM Pariwisata di Kawasan Jatigede Kec. Darmaraja Kab. Sumedang. *Indonesian Community Service and Empowerment Journal*, 2(1), 99-107.
- Candan, K; Inal, D. 2020. EFL Learners' Perceptions on Different Accents of English and (Non)Native English-Speaking Teachers in Pronunciation Teaching: A Case Study Through the Lens of English as an International Language. *English as an International Language*, 15(2), 119-144.
- Erazo, M.A.C.; Rez, S.I.M.R; Encalada, M.A.R.; Holguin, J.V.; Zou, J.H. (2019). English Language Skills Required by the Hospitality and Tourism Sector in El Oro, Ecuador. *Theory and Practice in Language Studies*, 9(2). 156-167.
- Harmer, J. (2013). *The Practice of English Language Language Teaching: Third Edition*. Essex:Longman.
- Harrasi, K. T. (2012). The Most Common Spelling Errors among Omani Learners. *Arab World English Journal* , 3, 96 -116.
- Ismail, M. & Kareema, F. (2013) English Spelling and its Difficult Nature. Conference: The Third International Symposium of SEUSL: SEUSL, Oluvil, Sri Lanka. Vol.2 NO. 06 July 2013. URL: <http://ir.lib.seu.ac.lk/handle/123456789/407>
- Jenkins, J. 1998. *Which Pronunciation Norms and Models for English as an International Language?*. *ELT Journal*, 52/2. 119-126. DOI: 10.1093/elt/52.2.11.
- Johnson, B., & Christensen, L. (2017). *Educational Research: Quantitative, Qualitative and Mixed Approaches* (6th edition). Thousand Oaks, California: SAGE Publications Inc. .Lindsay, W.R.; Pitcaithly, D.; Geelen,N.; Buntun, L; Broxholme, S.; Ashby,M. (1997). A Comparison of The Effects of Four Therapy Procedures on Concentration and Responsiveness in People with Profound Learning Disabilities. *Journal od Intellectual Disability Research*, 41(3), 201-207.
- Lyons, D. (2017). How Many People Speak English, And Where Is It Spoken? *Babbel Magazine*. www.babbel.com/en/magazine/how-many-people-speak-english-and-where-is-it-spoken/
- Malik, F. (2016) Peran Kebudayaan dalam Pencitraan Pariwisata Bali. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*. 11(1), 67-92.
- Masduqi, H. (2016). Integrating Receptive Skills and Productive Skills into a Reading Lesson. Proceeding The 2nd International Conference On Teacher Training and Education. Volume 2 Number 1 2016 . 507-511.
- Prachanant, N. (2012). Need Analysis of English Language Use in Tourism Industry. *Procedia- Social and Behaviour Sciences* 66. 117-125.
- Prihandiki, L.A.; TEmbang, Y. Marpaung, D.N.; Rahman, F. (2019). English language competence for tourism sector in supporting socio-economic development in Merauke: A Survey Study. *IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science* 343.

- doi:10.1088/1755-1315/343/1/012170. 1-7
- Radovanovic, A.; Pesic, D. (2017). English Language Curriculum Contributing Towards Tourism Development. Proceeding of The Second International Scientific Conference . 681-737. University Of Kragujevac. Faculty Of Hotel Management And Tourism. Vrnjačka Banja, 1-3 June, 2017.
- Ramyar, M.; Khamesian, M.; Halim, N.; Ghasemi, M.J.; Zaheer, Z.U.R. (2020). Tourists' Perception of Using The English Language in The Tourism Industry. *American Research Journal of Humanities & Social Science*. 6(3). 22-28.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Solak, E; Erdem, G. (2016). Teaching Listening Skills. Teaching Language Skills for Prospective English Teachers. Editor: Solak, E. 29-44.
- Utama, IGBR. (2016a). Daya Tarik Pariwisata Bali. *Bali Post Online*. 24 Agustus 2016. <https://www.posbali.id/daya-tarik-pariwisata-bali/>
- Utama, IGBR. (2016b). Keunikan Budaya dan Keindahan Alam sebagai Citra Destinasi Bali menurut Wisatawan Australia Lanjut Usia. *Jurnal Kajian Bali*, 6(1), 149-172
- Wahjoedi; Adi, IPP; Danardani,W; Gunarto, P. (2020). Penguatan Potensi Wisata dan Peningkatan Keterampilan Pengelola Wisata. Proceeding Senadimas Undiksha. 1300-1310.