

# Tata Bahasa dan Percakapan Bahasa Inggris: Meningkatkan Keterampilan Komunikasi untuk Pengalaman Tamu yang Istimewa

Erfina Maulidah Khabib, Suci Muliana, Cucut Annaningtyas

Politeknik Assalaam Surakarta

## Artikel Info

### Genesis Artikel:

Dikirim, 23 Mei 2025  
Diterima, 10 Juni 2025  
Diterbitkan, 20 Juni 2025

### Kata Kunci:

Tata Bahasa  
Percakapan  
Komunikasi

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** Urgensi peningkatan kemampuan komunikasi bahasa Inggris di sektor perhotelan dan pariwisata semakin tinggi di era globalisasi, mengingat kebutuhan akan pelayanan yang profesional dan berstandar internasional. **Tujuan:** Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan keterampilan bahasa Inggris, khususnya dalam aspek tata bahasa (grammar) dan percakapan dasar, bagi staf hotel dan pelaku pariwisata. **Metode:** Metode yang digunakan adalah pelatihan berbasis kualitatif melalui pendekatan interaktif, termasuk simulasi percakapan (roleplay) dalam situasi layanan tamu, serta evaluasi pembelajaran melalui pre-test dan post-test. **Hasil:** Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kemampuan peserta, terutama dalam penggunaan struktur kalimat yang tepat, pelafalan yang benar, serta peningkatan kepercayaan diri saat berinteraksi dengan tamu asing. **Kesimpulan:** Berdasarkan observasi langsung dan hasil evaluasi, pelatihan ini terbukti efektif dalam mendukung pengembangan profesionalisme di sektor perhotelan dan pariwisata.

## ABSTRACT

### Keywords:

Grammar  
Conversation  
Communication

**Background:** The urgency of improving English communication skills in the hospitality and tourism sector is increasingly high in the era of globalization, considering the need for professional and international standard services. **Objective:** The purpose of this service activity is to improve English language skills, especially in grammar and basic conversational aspects, for hotel staff and tourism actors. **Methods:** The methods used were qualitative-based training through an interactive approach, including conversation simulation (roleplay) in guest service situations, as well as learning evaluation through pre-test and post-test. **Results:** The results showed a significant improvement in participants' abilities, especially in the use of proper sentence structure, correct pronunciation, and increased confidence when interacting with foreign guests. **Conclusion:** Based on direct observation and evaluation results, this training has proven to be effective in supporting the development of professionalism in the hospitality and tourism sector.

This is an open access article under the CC BY-SA License.



## Penulis Korespondensi:

Erfina Maulidah Khabib,  
Program Studi D3 Bahasa Inggris,  
Politeknik Assalaam Surakarta,  
Email: [erfinamaulida@gmail.com](mailto:erfinamaulida@gmail.com),  
Orchid ID: <https://orcid.org/0009-0003-5943-6685>

## 1 PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan perhotelan merupakan sektor strategis yang mendukung pertumbuhan ekonomi daerah dan nasional. Di tengah meningkatnya arus wisatawan mancanegara, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan *guest experience* yang unggul. Salah satu komponen utama dari pelayanan tersebut adalah kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris, khususnya dalam konteks layanan langsung seperti reservasi, penyambutan, serta penanganan keluhan dan permintaan khusus (Sari, 2018).

Sayangnya, hasil studi dan pengamatan lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku pariwisata dan staf hotel di wilayah-wilayah potensial seperti Surakarta dan Yogyakarta masih mengalami kesulitan dalam menguasai tata bahasa (*grammar*) dan percakapan (*conversation*) bahasa Inggris yang tepat dan kontekstual (Da Silva et al., 2021). Masalah ini tidak hanya berdampak pada citra profesionalisme, tetapi juga menurunkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan wisatawan asing.

Beberapa kegiatan terdahulu telah menyoroti pentingnya pelatihan bahasa Inggris untuk industri pariwisata. Misalnya, studi oleh (Rizzi et al., 2020) menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung mampu meningkatkan kepercayaan diri peserta. Namun, pendekatan yang digunakan masih bersifat umum dan belum sepenuhnya disesuaikan dengan situasi layanan nyata di bidang perhotelan. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang lebih inovatif dan kontekstual.

Program pengabdian ini menawarkan pendekatan pelatihan berbasis kebutuhan (*needs-based training*) dengan integrasi simulasi layanan tamu sebagai strategi inovatif dalam pembelajaran bahasa Inggris. Selain memperkuat aspek linguistik, pendekatan ini juga membentuk respons spontan dan percaya diri dalam situasi kerja riil, menjadikannya lebih relevan dan aplikatif bagi pelaku industri (Komar et al., 2023). Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan keterampilan bahasa Inggris, khususnya dalam aspek tata bahasa (*grammar*) dan percakapan dasar, bagi staf hotel dan pelaku pariwisata. Metode yang digunakan adalah pelatihan berbasis kualitatif melalui pendekatan interaktif, termasuk simulasi percakapan (*roleplay*) dalam situasi layanan tamu.

Nilai baru dari kegiatan ini terletak pada integrasi metode pembelajaran bahasa berbasis peran (*roleplay*) dengan skenario layanan aktual yang didesain khusus untuk sektor perhotelan dan pariwisata. Inovasi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kompetensi bahasa, tetapi juga membentuk *service mindset* yang lebih profesional dan adaptif. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya menjawab tantangan komunikasi, tetapi juga berkontribusi pada penguatan daya saing sektor pariwisata Indonesia di tingkat global.

## 2 METODE PENGABDIAN

### 2.1 Tempat dan Desain Pengabdian

Program pengabdian masyarakat ini dirancang sebagai pelatihan berbasis *capacity building* untuk meningkatkan keterampilan tata bahasa dan percakapan bahasa Inggris pada staf hotel dan pelaku

pariwisata lokal (Ramanadhan et al., 2020). Pendekatan yang digunakan adalah *Participatory Learning and Action* (PLA), di mana peserta tidak hanya menjadi objek pelatihan, tetapi juga aktif dalam pembelajaran dan evaluasi (Putra et al., 2022).

Pelatihan dilaksanakan di LPK Graha Wisata Surakarta pada bulan April-Juni, dan dilakukan dalam bentuk pelatihan intensif mingguan (tatap muka dan praktik), simulasi percakapan tamu-hotel, evaluasi performa melalui pre-test dan post-test, pendampingan dan umpan balik mingguan (Hendrycks et al., 2019).

## 2.2. Prosedur Pengabdian

Prosedur pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dirancang secara sistematis untuk meningkatkan kemampuan tata bahasa dan percakapan Bahasa Inggris bagi staf hotel dan pelaku pariwisata. Kegiatan berlangsung selama tiga bulan yang menekankan partisipasi aktif peserta dalam seluruh proses pembelajaran dan evaluasi.

Tahapan pertama adalah tahap persiapan, yang mencakup identifikasi kebutuhan pelatihan melalui survei dan wawancara dengan calon peserta. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, tim pelaksana menyusun modul pelatihan yang mencakup materi tata bahasa dasar (seperti struktur kalimat, penggunaan *tenses*, dan ekspresi fungsional dalam pelayanan), serta skenario percakapan tematik yang relevan dengan konteks pekerjaan di bidang perhotelan dan pariwisata. Selain itu, tim juga menyiapkan instrumen evaluasi berupa *pre-test* dan *post-test*, rubrik observasi, serta kuesioner kepuasan peserta (Johnson et al., 2019).

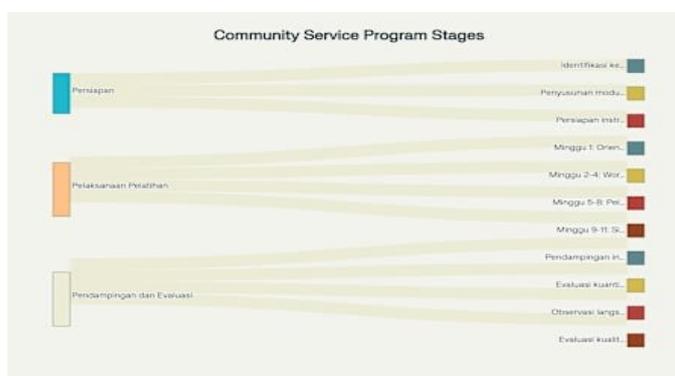
Tahapan kedua adalah pelaksanaan pelatihan, yang terbagi ke dalam empat fase. Pada minggu pertama, dilakukan kegiatan orientasi pelatihan, penyampaian tujuan kegiatan, serta pelaksanaan pre-test untuk mengukur kemampuan awal peserta. Minggu kedua hingga keempat difokuskan pada pementapan tata bahasa dasar melalui pendekatan workshop interaktif, latihan soal kontekstual, dan praktik lisan sederhana. Fase ketiga, yang berlangsung pada minggu kelima hingga kedelapan, berisi pelatihan percakapan tematik berbasis skenario seperti reservasi kamar, proses *check-in/check-out*, penanganan komplain, dan promosi objek wisata. Dalam fase ini, peserta aktif melakukan *role-play* untuk mensimulasikan situasi nyata (Ahmada & Munawaroh, 2022). Fase keempat berlangsung pada minggu kesembilan hingga kesebelas, di mana peserta melakukan simulasi pelayanan tamu secara menyeluruh dan menerima umpan balik langsung dari tim pelatih. Pada minggu kedua belas, dilakukan evaluasi akhir melalui post-test dan wawancara evaluatif, serta refleksi bersama seluruh peserta.

Selama pelatihan berlangsung, peserta didampingi secara intensif dan mendapatkan tugas praktik mandiri yang dilakukan di tempat kerja masing-masing. Evaluasi dilaksanakan dengan membandingkan hasil pre-test dan post-test peserta untuk melihat peningkatan kompetensi secara kuantitatif. Selain itu, dilakukan observasi langsung menggunakan rubrik penilaian yang menilai aspek kelancaran berbicara, ketepatan tata bahasa, serta penggunaan ekspresi yang sesuai konteks. Evaluasi kualitatif diperoleh

melalui wawancara semi-terstruktur yang bertujuan untuk menggali persepsi peserta terhadap efektivitas program pelatihan (Adeoye-Olatunde & Olenik, 2021).

Prosedur ini disusun untuk memastikan bahwa pembelajaran tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga aplikatif, relevan, dan berorientasi pada peningkatan kompetensi kerja peserta. Dengan kombinasi pendekatan partisipatif, praktik langsung, dan evaluasi menyeluruh, diharapkan kegiatan pengabdian ini dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan layanan wisata melalui komunikasi yang lebih efektif (Meylina & Mulyaningsih, 2024).

Berikut adalah Gambar 1 diagram tahapan kegiatan pengabdian masyarakat untuk pelatihan tata bahasa dan percakapan bahasa Inggris bagi staf hotel dan pelaku pariwisata, sesuai dengan prosedur yang telah dijelaskan:



Gambar 1. Tahapan Kegiatan PkM

Diagram ini menggambarkan tiga tahapan utama:

a. Persiapan

- Identifikasi kebutuhan pelatihan (survei dan wawancara)
- Penyusunan modul pelatihan (tata bahasa dasar, skenario percakapan)
- Persiapan instrumen evaluasi (pre-test, post-test, rubrik, kuesioner)

b. Pelaksanaan Pelatihan

- Minggu 1: Orientasi, tujuan, pre-test
- Minggu 2-4: Workshop tata bahasa dasar, latihan soal, praktik lisan
- Minggu 5-8: Pelatihan percakapan tematik, role-play
- Minggu 9-11: Simulasi pelayanan tamu, umpan balik

c. Pendampingan dan Evaluasi

- Pendampingan intensif dan tugas praktik mandiri
- Evaluasi kuantitatif (perbandingan pre-test dan post-test)
- Observasi langsung dengan rubrik penilaian
- Evaluasi kualitatif (wawancara semi-terstruktur)

### 2.3. Analisis Data

Pengujian dan perolehan data dalam kegiatan pengabdian ini dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan Bahasa Inggris terhadap peningkatan kemampuan tata bahasa dan percakapan peserta. Evaluasi dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif melalui berbagai instrumen yang telah disiapkan sebelumnya (Khan et al., 2024). Instrumen utama yang digunakan meliputi pre-test dan post-test yang dirancang untuk mengukur kemampuan awal dan akhir peserta dalam aspek grammar dan speaking. Tes ini terdiri atas soal pilihan ganda, melengkapi kalimat, serta tugas lisan berupa percakapan sederhana. Selain itu, digunakan instrumen checklist observasi untuk menilai keterampilan peserta saat melakukan simulasi pelayanan tamu, terutama dalam hal penggunaan ekspresi bahasa Inggris yang sesuai konteks layanan perhotelan. Untuk mengetahui persepsi peserta terhadap pelatihan yang telah dilakukan, digunakan pula kuesioner kepuasan peserta yang mencakup indikator isi materi, metode pelatihan, dan manfaat praktis yang dirasakan.

Data diperoleh melalui beberapa teknik, antara lain observasi langsung saat peserta melakukan praktik atau simulasi pelayanan tamu, menggunakan rubrik penilaian yang mencakup aspek pelafalan, struktur kalimat, kelancaran berbicara, dan relevansi ekspresi. Teknik wawancara semi-terstruktur juga dilakukan kepada beberapa peserta terpilih guna menggali lebih dalam pengalaman mereka selama mengikuti pelatihan, kendala yang dihadapi, serta bentuk kemajuan yang mereka rasakan. Selain itu, dokumentasi berupa foto dan rekaman video digunakan sebagai bukti pelaksanaan kegiatan sekaligus bahan refleksi untuk analisis lanjutan (Richter et al., 2022).

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan campuran. Analisis kuantitatif dilakukan terhadap hasil pre-test dan post-test peserta, dengan menggunakan teknik statistik deskriptif seperti perhitungan rata-rata, persentase peningkatan skor, dan distribusi hasil belajar. Sementara itu, analisis kualitatif diterapkan terhadap data hasil wawancara dan observasi menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama, seperti kekuatan pelatihan, kendala yang dihadapi peserta, serta saran untuk pengembangan program selanjutnya. Kombinasi analisis ini memungkinkan evaluasi yang komprehensif terhadap dampak pelatihan baik dari sisi capaian kognitif maupun afektif peserta (Management Association, 2019).

## 3 HASIL DAN ANALISIS

Pelatihan Bahasa Inggris yang telah dilaksanakan pada tabel 1 berhasil menunjukkan peningkatan signifikan dalam keterampilan tata bahasa dan percakapan peserta. Berdasarkan hasil analisis data dari 25 peserta, ditemukan adanya peningkatan kemampuan yang nyata antara hasil *pre-test* dan *post-test*, baik dalam aspek *grammar* maupun *speaking*.

Tabel 1. Perbandingan Pre-test dan Post-Test

No.	Indikator	Pre-test	Post-test	Peningkatan
1	Rata-rata	58,4	81,2	+22,8
2	Nilai Tertinggi	70	92	22
3	Nilai Terendah	45	72	27
Persentase Peningkatan				39%

Sebelum pelatihan, rata-rata nilai pre-test peserta berada pada angka 58,4 dari skala maksimum 100, dengan nilai terendah 45 dan tertinggi 70. Setelah mengikuti rangkaian pelatihan, nilai rata-rata post-test meningkat menjadi 81,2, dengan rentang nilai antara 72 hingga 92. Hal ini menunjukkan rata-rata peningkatan sebesar 22,8 poin atau sekitar 39% peningkatan dibandingkan nilai awal. Peningkatan ini terjadi secara merata pada seluruh peserta, khususnya pada kemampuan menyusun kalimat yang benar secara gramatikal serta penggunaan ekspresi umum dalam pelayanan tamu.

Hasil observasi saat simulasi menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan diri dan kelancaran peserta dalam berinteraksi menggunakan Bahasa Inggris (gambar 2). Sebelum pelatihan, sebagian besar peserta mengalami kesulitan dalam menyusun kalimat dan menggunakan ekspresi sopan santun yang lazim dalam dunia perhotelan. Setelah pelatihan, peserta mampu menggunakan frasa yang tepat seperti “May I help you?”, “Would you like me to assist you?”, dan “I will check it for you immediately” dengan pengucapan dan intonasi yang lebih akurat.



Gambar 2. Peserta sedang Melakukan Role-Play Percakapan di Hotel

Wawancara dengan beberapa peserta mengungkapkan bahwa pendekatan pelatihan berbasis simulasi dan *role-play* sangat membantu mereka dalam mengatasi rasa takut berbicara (gambar 3). Peserta juga merasa bahwa latihan yang diberikan relevan dengan pekerjaan sehari-hari, terutama saat berinteraksi dengan tamu asing.

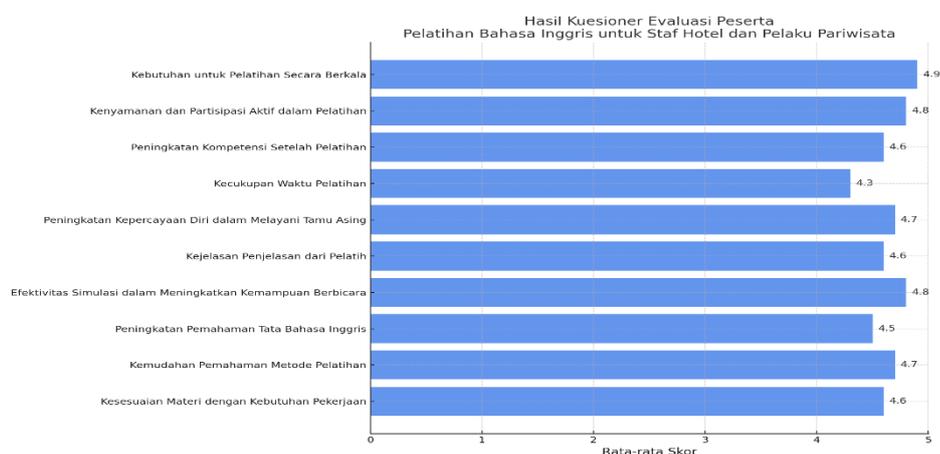


Gambar 3. Peserta sedang Melakukan Simulasi Percakapan Bahasa Inggris di Bar dan Restaurant

Salah satu peserta menyatakan:

*"Sebelumnya saya hanya tahu ucapan dasar seperti 'good morning' atau 'thank you'. Tapi setelah ikut pelatihan ini, saya bisa melayani tamu dari luar negeri dengan kalimat yang lebih baik dan percaya diri."* (Wawancara, Peserta 11).

Evaluasi pelatihan bahasa Inggris dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh peserta guna menilai efektivitas program yang telah dilaksanakan (Qomariah et al., 2024). Instrumen evaluasi menggunakan skala *Likert* 5 poin dan mencakup berbagai aspek, seperti kesesuaian materi, metode pembelajaran, kualitas fasilitator, serta dampak pelatihan terhadap peningkatan keterampilan peserta. Grafik berikut menyajikan rata-rata penilaian peserta terhadap pelaksanaan pelatihan:



Gambar 4. Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner (gambar 4), peserta pelatihan memberikan tanggapan yang sangat positif terhadap pelaksanaan pelatihan. Skor tertinggi diberikan pada aspek keterlibatan peserta, efektivitas simulasi, dan kebutuhan pelatihan yang terpenuhi, yang mencerminkan keberhasilan metode pengabdian berbasis *participatory learning* dan praktik langsung. Rata-rata skor di atas 4,5 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik.

Secara keseluruhan, temuan PkM ini menunjukkan bahwa pelatihan yang dilakukan mampu menjawab kebutuhan komunikasi dalam industri perhotelan, yang menuntut penggunaan Bahasa Inggris secara profesional. Hasil ini sejalan dengan pandangan (Torelli et al., 2020) bahwa peningkatan keterampilan bahasa tidak hanya dipengaruhi oleh pemahaman teori, tetapi juga oleh intensitas praktik dalam konteks nyata. Pendekatan berbasis partisipatif dan kontekstual terbukti efektif dalam menciptakan pembelajaran yang bermakna dan aplikatif.

#### 4 KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang bertajuk "*Tata Bahasa dan Percakapan Bahasa Inggris: Meningkatkan Keterampilan Komunikasi untuk Pengalaman Tamu yang Istimewa*" telah terlaksana dengan baik dan menunjukkan hasil yang sejalan dengan tujuan yang telah dinyatakan pada bagian pendahuluan. Pelatihan ini dirancang untuk menjawab kebutuhan peningkatan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris bagi staf hotel dan pelaku pariwisata, khususnya dalam aspek tata bahasa dan percakapan yang kontekstual. Hasil pengujian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam skor post-test dibandingkan pre-test, serta peningkatan kepercayaan diri dan kemampuan praktis peserta dalam menyampaikan layanan menggunakan Bahasa Inggris. Hal ini menegaskan bahwa pendekatan berbasis praktik, simulasi, dan partisipatif efektif diterapkan dalam konteks pelatihan profesional di sektor pariwisata.

Kesesuaian antara tujuan awal kegiatan dan hasil akhirnya menunjukkan bahwa program ini berhasil menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik, serta memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan pariwisata melalui penguatan kompetensi bahasa asing. Temuan ini mendukung pentingnya pelatihan Bahasa Inggris berbasis konteks kerja sebagai upaya penguatan daya saing SDM pariwisata di era global.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di LPK Graha Wisata Surakarta berhasil dilaksanakan dengan hasil yang sangat positif. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 25 peserta, diperoleh peningkatan yang signifikan antara hasil pre-test dan post-test. Rata-rata nilai peserta meningkat dari 58,4 menjadi 81,2, dengan persentase peningkatan sebesar 39%. Peningkatan ini tidak hanya terlihat dalam aspek kognitif (struktur kalimat dan tata bahasa), tetapi juga dalam performa lisan dan kepercayaan diri saat berinteraksi menggunakan Bahasa Inggris. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa metode role-play dan simulasi nyata berhasil mengatasi hambatan psikologis peserta, terutama rasa takut berbicara dalam bahasa asing.

Respon positif peserta juga tercermin dari hasil kuesioner evaluasi yang menunjukkan skor rata-rata di atas 4,5 dari skala 5. Peserta menilai materi pelatihan relevan, metode mudah dipahami, pelatih komunikatif, dan suasana pelatihan mendukung partisipasi aktif. Hal ini menegaskan bahwa pelatihan telah memenuhi kebutuhan riil di lapangan dan berhasil meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan wisata.

Rencana pengembangan ke depan mencakup pelaksanaan pelatihan lanjutan dengan tingkat kesulitan yang lebih tinggi, seperti Bahasa Inggris untuk keperluan promosi destinasi, manajemen keluhan kompleks, dan penggunaan digital dalam layanan pariwisata. Selain itu, pelatihan diharapkan dapat dilakukan secara berkala dan diperluas ke sektor lain yang berkaitan dengan pariwisata, seperti pemandu wisata, pelaku UMKM, serta pengelola tempat wisata. Kolaborasi dengan instansi pendidikan dan pemerintah daerah juga akan menjadi fokus dalam mendukung keberlanjutan program dan memperluas dampaknya.

Program serupa dapat direplikasi di sektor-sektor pariwisata lainnya seperti pemandu wisata, layanan transportasi, dan kuliner, dengan penyesuaian materi yang relevan. Selain itu, hasil kegiatan ini juga membuka peluang untuk studi lanjut, seperti pengembangan kurikulum pelatihan berbasis kompetensi, pemanfaatan teknologi pembelajaran daring untuk memperluas jangkauan pelatihan, serta penelitian tindakan (*action research*) guna mengevaluasi dampak pelatihan jangka panjang terhadap kualitas layanan dan kepuasan tamu asing. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya memberikan solusi jangka pendek terhadap kebutuhan komunikasi dalam pelayanan wisata, tetapi juga meletakkan dasar yang kuat untuk pengembangan model pelatihan berkelanjutan yang dapat mendukung kemajuan sektor pariwisata secara lebih luas. Pelatihan ini juga memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kompetensi komunikasi pelaku pariwisata lokal dan mendukung terciptanya layanan pariwisata yang profesional dan berdaya saing global.

## REFERENSI

- Adeoye-Olatunde, O. A., & Olenik, N. L. (2021). Research and scholarly methods: Semi-structured interviews. *JACCP: JOURNAL OF THE AMERICAN COLLEGE OF CLINICAL PHARMACY*, 4(10), 1358–1367. <https://doi.org/10.1002/jac5.1441>
- Ahmada, A., & Munawaroh, L. (2022). Use of Role Play Method to Improve Speaking Skills. *Darussalam English Journal (DEJ)*, 2(1), 55–82. <https://doi.org/10.30739/dej.v2i1.1506>
- Da Silva, A. M., Tjung, Y. N., Wijayanti, S. H., & Suwartono, C. (2021). Language use and tourism in Yogyakarta; The linguistic landscape of Malioboro. *Wacana*, 22(2), 295. <https://doi.org/10.17510/wacana.v22i2.721>
- Hendrycks, D., Mu, N., Cubuk, E. D., Zoph, B., Gilmer, J., & Lakshminarayanan, B. (2019). *AugMix: A Simple Data Processing Method to Improve Robustness and Uncertainty* (Version 2). arXiv. <https://doi.org/10.48550/ARXIV.1912.02781>
- Johnson, E. S., Zheng, Y., Crawford, A. R., & Moylan, L. A. (2019). Developing an Explicit Instruction Special Education Teacher Observation Rubric. *The Journal of Special Education*, 53(1), 28–40. <https://doi.org/10.1177/0022466918796224>
- Khan, A., Tariq, Ali, S., & Hussain, J. (2024). Assessment of Students' Speaking Skills using the Competent Speaker Speech Rubric. *Qlantic Journal of Social Sciences and Humanities*, 5(1), 344–353. <https://doi.org/10.55737/qjssh.551679349>
- Komar, O., Sadikin, A., Sulistiono, E., & Sukmana, C. (2023). *Need-based training planning for PKBM managers in Cimahi City during the Covid-19 pandemic*. 070023. <https://doi.org/10.1063/5.0127604>
- Management Association, I. R. (Ed.). (2019). *Web Services: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-7501-6>

- Meylina, M., & Mulyaningsih, S. (2024). Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata untuk Pemuda di Daerah Wisata Pariaman. *Jurnal Pustaka Mitra (Pusat Akses Kajian Mengabdikan Terhadap Masyarakat)*, 4(1), 6–12. <https://doi.org/10.55382/jurnalpustakamitra.v4i1.649>
- Putra, R. M., Solekhah, S., Agustina, D. D., & Sobirov, B. (2022). Action Learning Strategy to Enhance Students Speaking Skill: A Classroom Action Research. *Anglophile Journal*, 2(1), 37. <https://doi.org/10.51278/anglophile.v2i1.269>
- Qomariah, N., Astuti, P., & Susanti, S. (2024). Pengembangan Instrumen Evaluasi Pembelajaran Menggunakan Aplikasi Ispring Suite Pada Materi SPLTV Kelas X SMA. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 1–9. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.523>
- Ramanadhan, S., Aronstein, D., Martinez-Dominguez, V., Xuan, Z., & Viswanath, K. (2020). Designing Capacity-Building Supports to Promote Evidence-Based Programs in Community-Based Organizations Working with Underserved Populations. *Progress in Community Health Partnerships: Research, Education, and Action*, 14(2), 149–160. <https://doi.org/10.1353/cpr.2020.0027>
- Richter, E., Hußner, I., Huang, Y., Richter, D., & Lazarides, R. (2022). Video-based reflection in teacher education: Comparing virtual reality and real classroom videos. *Computers & Education*, 190, 104601. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2022.104601>
- Rizzi, V., Pigeon, C., Rony, F., & Fort-Talabard, A. (2020). Designing a creative storytelling workshop to build self-confidence and trust among adolescents. *Thinking Skills and Creativity*, 38, 100704. <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2020.100704>
- Sari, S. N. (2018). PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS OBYEK WISATA KEPULAUAN SERIBU). *Majalah Ilmiah Bijak*, 13(1), 90–104. <https://doi.org/10.31334/bijak.v13i1.53>
- Torelli, R., Balluchi, F., & Lazzini, A. (2020). Greenwashing and environmental communication: Effects on stakeholders' perceptions. *Business Strategy and the Environment*, 29(2), 407–421. <https://doi.org/10.1002/bse.2373>