Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Cahaya Mandalika (Abdimandalika)
https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/abdimandalika
Vol. 5, No. 2, 2024
ISSN: 2722-824X (Online)
hh. 114-118

Pelatihan Keterampilan Komunikasi Bahasa Asing (Inggris dan Mandarin) bagi SMK Negeri 1 Labuan Bajo untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Industri Perhotelan

Gracedelia Jeannywelasny Ngasa[1]*, Dewi Sartika Umul[2], Yohana Etheldreda Ine Dae[3], Yulianus Janur[4]
[1,2,3,4]Politeknik eLBajo Commodus Labuan Bajo
***Corresponding Author e-mail:** gracedeliangasa@gmail.com

Abstrak

Industri perhotelan menjadi salah satu pilar utama dalam pengembangan ekonomi, terutama di destinasi wisata yang mengandalkan kunjungan wisatawan dari berbagai belahan dunia**.** Keterampilan komunikasi diperlukan agar mampu bersaing dalam dunia kerja di sektor pariwisata. Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan melatih keterampilan komunikasi bahasa Asing (Inggris dan Mandarin) untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Industri Perhotelan. Lokasi PkM di SMK Negeri 1 Labuan Bajo. Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dalam pelaksanaannya menggunakan metode pembelajaran praktik. Metode pembelajaran praktik ini bertujuan untuk memberikan siswa pengalaman yang betul-betul terlibat, sehingga mereka dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan keterampilan yang relevan dengan praktik di lapangan.
Kata Kunci : Pelatihan, Keterampilan Komunikasi, Bahasa Inggris, Kualitas Pelayanan.

Abstract

The hospitality industry is one of the main pillars in economic development, especially in tourist destinations that rely on tourist visits from various parts of the world. Communication skills are needed to be able to compete in the world of work in the tourism sector. This Community Service (PkM) aims to train foreign language communication skills (English and Mandarin) to improve the quality of service in the Hospitality Industry. The location of PkM is at SMK Negeri 1 Labuan Bajo. This Community Service (PkM) in its implementation uses a practical learning method. This practical learning method aims to provide students with a truly involved experience, so that they can gain a deeper understanding and skills that are relevant to practice in the field.
Keyword: Training, Communication Skills, English, Service Quality.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi sekarang ini dunia bisnis sudah banyak persaingan yang begitu ketat, apalagi perusahaan dalam bidang jasa perhotelan (Moha & Loindong, 2016). Industri perhotelan menjadi salah satu pilar utama dalam pengembangan ekonomi, terutama di destinasi wisata yang mengandalkan kunjungan wisatawan dari berbagai belahan dunia. Labuan Bajo, yang dikenal sebagai gerbang menuju Taman Nasional Labuan Bajo, adalah salah satu tempat yang semakin diminati wisatawan internasional. Pertumbuhan pesat ini membawa tantangan sekaligus peluang, khususnya bagi tenaga kerja di sektor perhotelan. Untuk itu banyak perusahaan yang saling bersaing demi mendapatkan loyalitas pelanggannya, dengan cara menetapkan tujuan perusahaan yaitu untuk memuaskan pelanggan dalam sisi pelayanan ((Rohaeni & Marwa, 2020). Kualitas layanan yang ditawarkan kepada tamu, terutama dalam konteks komunikasi.

Keterampilan komunikasi diperlukan agar mampu bersaing dalam dunia kerja di sektor pariwisata. Salah satu keterampilan komunikasi yang perlu dimiliki masyarakat agar mampu bersaing adalah keterampilan komunikasi berbahasa Asing (Damayanti, 2019). Namun, data menunjukkan bahwa peserta didik SMK Negeri 1 Labuan Bajo, sebagai calon tenaga kerja di industri perhotelan, menghadapi kendala serius dalam hal keterampilan komunikasi, khususnya bahasa Inggris dan belajar bahasa Mandarin untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagian besar peserta didik memiliki pengetahuan dasar, tetapi kurang percaya diri dan terampil dalam berkomunikasi dalam situasi layanan pelanggan yang nyata. Hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada wisatawan, yang umumnya berbicara dalam bahasa Asing. Ketidakmampuan ini dapat menyebabkan kesalahpahaman, kekecewaan, dan pada akhirnya berdampak negatif pada citra hotel serta destinasi wisata. Menurut (Damayanti, 2019) para pelaku pariwisata dituntut untuk menguasai bahasa Asing untuk dapat memberikan kepuasan kepada tamu yang nantinya akan menambah revenue dan pendapatan suatu hotel atau tempat wisata.

Di sinilah pentingnya pelatihan keterampilan komunikasi bahasa Inggris yang dirancang khusus untuk peserta didik SMK Negeri 1 Labuan Bajo. Pelatihan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris peserta didik, tetapi juga untuk membekali mereka dengan keterampilan berbicara serta memberkali para peserta didik untuk memiliki keterampilan praktis yang diperlukan untuk berinteraksi dengan

Copyright©2024, Author (s)
This is an open-access article under the CC-BY-SA License.
https://doi.org/10.36312/abdimandalika.v5i2.4131

tamu secara profesional. Selain itu, pelatihan ini juga membekali peserta didik untuk belajar berkomunikasi menggunakan bahasa Mandarin. Bahwasannya peluang yang dibutuhkan selain berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia sekarang ini pada sektor perhotelan mampu berkomunikasi menggunakan bahasa Mandarin untuk meningkatkan pelayanan tamu. Dengan metode pembelajaran yang interaktif dan relevan, peserta didik akan diajarkan cara berbicara, mendengarkan, dan merespons dalam konteks layanan perhotelan, sehingga mereka dapat lebih siap dan percaya diri saat berhadapan dengan tamu. Hal ini senada dengan pernyataan (Polisda et al., 2022) keterampilan berbahasa Asing yang paling dibutuhkan pada industri perhotelan adalah berbicara (speaking), diikuti oleh keterampilan mendengarkan (listening).

Implementasi pelatihan ini diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang tidak hanya kompeten dalam bidang keahlian mereka, tetapi juga unggul dalam komunikasi. Dengan meningkatnya keterampilan komunikasi, kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkat, memberikan dampak positif bagi kepuasan pelanggan. Dengan memperbaiki komunikasi interpersonal, hotel dapat meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan tamu, dan pada akhirnya, berkontribusi lebih besar lagi terhadap kesuksesan industri perhotelan (Wulanda et al., 2023). Selain itu, keberhasilan dalam meningkatkan keterampilan ini juga akan membantu menciptakan citra positif bagi SMK Negeri 1 Labuan Bajo sebagai lembaga pendidikan yang responsif terhadap kebutuhan industri.

Melalui pelatihan keterampilan komunikasi bahasa Inggris dan bahasa Mandarin, peserta didik tidak hanya akan mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk berkarir di industri perhotelan, tetapi juga akan berkontribusi pada pengembangan pariwisata yang berkelanjutan di Labuan Bajo. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan di sektor perhotelan, kita berinvestasi dalam masa depan yang lebih baik, baik bagi peserta didik, industri, maupun komunitas lokal.

METODE PENELITIAN

Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan di SMK Negeri 1 Labuan Bajo. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini diadakan oleh tim pengajar/dosen Program Studi Diploma Tiga Politeknik eLBajo Commodus. Selain itu, guru-guru SMK Negeri 1 Labuan Bajo juga terlibat dalam membantu proses pelaksanaan kegiatan dan memberikan bimbingan kepada peserta didik kelas XI Program Studi Perhotelan.

Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dalam pelaksanaannya menggunakan metode pembelajaran praktik. Dalam metode ini, peserta didik aktif terlibat dalam kegiatan praktik, seperti melakukan simulasi berkomunikasi dalam bahasa Inggris dalam Pelayanan di Industri Perhotelan. Metode pembelajaran praktik ini bertujuan untuk memberikan siswa pengalaman yang betul-betul terlibat, sehingga mereka dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan keterampilan yang relevan dengan praktik di lapangan. Tim mempresentasikan materi yang sudah disiapkan sebelumnya, namun seiring berjalannya waktu, materi yang disiapkan juga berkembang menyesuaikan kebutuhan sekolah pada saat kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM).

HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

SMK Negeri 1 Labuan Bajo merupakan sekolah pertama kejuruan di Kota Labuan Bajo. Sekolah Menengah Kejuaraan ini berlokasi di wilayah strategis Labuan Bajo, sekolah ini dirancang untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia yang siap kerja, terutama di bidang pariwisata dan bidang-bidang pendukung lainnya. Sekolah ini menjadi salah satu institusi pendidikan vokasi yang berperan penting dalam mendukung sektor pariwisata di daerah destinasi super prioritas Labuan Bajo.

SMK Negeri 1 Labuan Bajo memiliki Visi dan Misi. Visi yaitu “Menjadi SMK Unggul dalam Beriman, Berbudaya, Berprestasi,Kompetetif dan Berwawasan Lingkungan” dengan Misinya adalah :

1) Menghasilkan Peserta didik yang beriman dan berbudipekerti yang luhur
2) Menghasilkan peserta didik yang berbudaya
3) Mengembangkan manajemen sekolah yang terbuka dan akuntabel
4) Melaksanakan proses pembelajaran yang berkualitas dan menyenangkan
5) Menyiapkan Peserta didik untuk memasuki dunia kerja sesuai kompetensi yang dimiliki dengan mengembangkan sikap professional dan kompetetif
6) Mengembangkan mutu pendidik dan tenaga kependidikan
7) Mengembangkan sarana dan prasarana pembelajaran yang berkualitas dan standar.
8) Mengembangkan lingkungan belajar yang kondusif.
9) Mengembangkan dan menumbuhkan Unit Produksi sebagai *Teaching Factory*
10) Mengembangkan kerja sama dengan Stakeholder atas dasar saling menguntungkan.

SMKN 1 Labuan Bajo memiliki 6 program keahlian, yang didesain untuk memenuhi kebutuhan industri, terutama sektor pariwisata, diantaranya Perhotelan, Tata Boga, Akomodasi Wisata, Teknik Komputer dan Jaringan, Akuntansi, Rekayasa Perangkat Lunak (RPL). Dari 6 program studi tersebut, SMKN 1 Labuan Bajo memiliki Program unggulan meliputi:

a. Perhotelan: Mempersiapkan siswa untuk bekerja di hotel dan sektor hospitality.

b. Kuliner/Tata Boga: Melatih siswa untuk menguasai keterampilan memasak, manajemen dapur, dan layanan makanan.
c. Akomodasi Wisata: Mengajarkan keterampilan manajemen wisata, pelayanan tamu, dan pengetahuan tentang destinasi wisata lokal.
d. Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ): Fokus pada teknologi informasi untuk mendukung kebutuhan digitalisasi di sektor pariwisata.

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini melibatkan 5 orang dosen dan 10 orang mahasiswa yang tergabung dari semester 1 dan semester 3. Mahasiswa tersebut dipilih untuk mewakili mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Perhotelan. Adapun proses input pelaksanaan PkM ini ditinjau berdasarkan prinsip 5M sebagai berikut:

1) *Man* (Manusia)

Dalam proses pelaksanaan kegiatannya, manusia menggunakan bahan baku, bahan penolong dan bahan penolong (Wardani, 2017). Tim Dosen: Sebagai narasumber utama, memberikan pengetahuan dan pengalaman praktis di bidang perhotelan, membimbing mahasiswa dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), dan bertanggung jawab atas keberhasilan keseluruhan program. Mahasiswa sebagai pelaksana utama kegiatan di lapangan, berinteraksi langsung dengan peserta didik SMK Negeri 1 Labuan Bajo, menerapkan ilmu yang didapat pada proses perkuliahan dalam konteks nyata, serta mengembangkan *soft skills* seperti komunikasi, kerja sama tim, dan kepemimpinan. Peserta didik SMK Negeri 1 Labuan Bajo sebagai penerima manfaat langsung dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), dan memberikan masukan dan umpan balik yang berharga untuk perbaikan program.

2) *Money* (*Uang*)

Aspek uang (Money) membutuhkan pembagian biaya untuk mencegah kecelakaan (Dondokambey et al., 2024). Anggaran kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini berasal dari Politeknik eLBajo Commodus digunakan untuk membiayai seluruh kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), mulai dari persiapan hingga pelaporan. Sumber anggaran dapat berasal dari institusi Politeknik eLBajo Commodus dengan pengelolaan anggaran yang transparan dan akuntabe. Biaya ini meliputi biaya transportasi, konsumsi, bahan habis pakai, serta pembuatan laporan.

3) *Method* (*Metode*)

Metode terdiri dari tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Tahap perencanaan untuk menentukan tujuan, sasaran, dan target yang ingin dicapai, serta merancang kegiatan yang relevan dengan kebutuhan di SMK Negeri 1 Labuan Bajo khususnya pada jurusan perhotelan, hingga menyusun jadwal pelaksanaan yang detail. Selanjutnya tahap pelaksanaan meliputi pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) sesuai topik yang telah ditentukan, mengorganisir kegiatan sesuai dengan rencana yang telah dibuat, dan memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan secara berkala. Tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan program, mengidentifikasi kendala dan mencari solusi, serta menyusun laporan akhir kegiatan.

4) *Material* (*Materi*)

Fasilitas perhotelan yang tersedia di EduTel SMK Negeri 1 Labuan Bajo
yang digunakan untuk pelatihan atau demonstrasi, alat dan bahan yang dibutuhkan untuk pelaksanaan kegiatan, informasi dan data terkait dengan bidang perhotelan. Materi dari Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini juga berupa materi pelayanan prima, belajar berkomunikasi bahasa Inggris dan bahasa Mandarin yang telah diserahkan kepada pihak sekolah untuk menjadi salah satu referensi pembelajaran di Sekolah.

5) *Machine* (Mesin)

Mesin atau sarana prasaranayang digunakan dapat meliputi seluruh alat atau barang berguna dalam membantu proses SDM untuk mencapai tujuan (Bungsu et al., 2021). Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini, menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah pelaksanaan kegiatan, dan peralatan yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan, seperti komputer, proyektor, dan kamera.

Analisis SWOT terhadap pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini mengungkap sejumlah kekuatan, seperti keselarasan program studi, dukungan sekolah binaan, fasilitas yang memadai, serta tingginya kebutuhan pasar akan tenaga kerja bidang pelayanan makanan dan minuman. Di sisi lain, keterbatasan tim, perubahan komponen acara, dan keterbatasan pendanaan menjadi tantangan yang perlu diatasi. Peluang pengembangan keterampilan bagi Sumber Daya Manusia (SDM) lokal dan pertumbuhan industri pariwisata di Labuan Bajo menjadi potensi besar. Namun, adanya pesaing dan penurunan motivasi peserta didik menjadi ancaman yang perlu diwaspadai.

Menurut (Suriono, 2021) analisis SWOT merupakan suatu metode analisis untuk mengidentifikasi factor – factor internal dan eksternal organisasi. Faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan, sedangkan faktor eksternal berupa peluang dan ancaman. Penggunaan analisis SWOT ini diharapkan dapat melihat seberapa besar pengaruhnya terhadap peningkatan mutu pendidikan di Sekolah (Rochman, 2019). Adapun tabel analisis SWOT yang berkaitan dalam pelaksanaan proses Pengabdian kepada Masyarakat (PkM).

Tabel (SWOT Analysis terkait dengan kegiatan PKM)

Strengths	Weaknesses
1. Program Studi pada SMK Negeri 1 Labuan Bajo linear dengan Program Studi yang ada di Politeknik eLBajo Commodus 2. SMK Negeri 1 Labuan Bajo sudah menjadi Sekolah binaan Program Studi D-III Perhotelan 3. Tersedianya edutel di Sekolah Binaan sebagai lab praktikum yang memadai dalam PkM 4. Kebutuhan Mitra untuk adanya pelatihan bahasa Asing (Inggris dan Mandarin)	1. Keterbatasan tim penyelenggara Pengabdian Kepada Mahasiswa (PkM) untuk mengakomodir seluruh peserta didik di SMK Negeri 1 Labuan Bajo. 2. Perubahan komponen acara Pengabdian Kepada Mahasiswa (PkM) yang mengakibatkan tidak terlaksananya kegiatan pembukaan dan penandatanganan MoU oleh Direktur Politeknik eLBajo Commodus 3. Pendanaan yang terbatas
Opportunities	**Threats**
1. Ketersediaan SDM yang menguasai bidang layanan makanan dan minuman di Perhotelan terbatas 2. Ketersediaan penutur bahasa Mandarin yang terbatas di Labuan Bajo 3. Ketersediaan hotel baru yang bertaraf Internasional di Labuan Bajo sehingga menutut keterampilan berkomunikasi menggunakan bahasa inggris yang fasih.	1. Adanya lembaga/ instansi yang menawarkan program serupa. 2. Motivasi belajar peserta didik yang semakin menurun.

(Sumber: olah data PkM, 2024)

Berdasarkan analisis SWOT tersebut, program ini berpotensi meningkatkan kompetensi/ *skill* pelayanan prima *bidang Food & Beverage Service*, dan membekali dalam keterampilan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris dan bahasa Mandarin untuk meningkatkan kualitas pelayanan di industri perhotelan, daya saing lulusan, serta memperkuat kolaborasi dengan industri. Untuk mencapai hasil optimal, perlu dilakukan optimalisasi sumber daya, penyesuaian materi dengan kebutuhan pasar, evaluasi berkala, dan pembentukan jaringan alumni. Dengan demikian, program ini diharapkan dapat berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang perhotelan di Labuan Bajo.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

   Program Pengabdian Kepada Mahasiswa (PkM) yang dilakukan oleh Prodi Diploma Tiga Perhotelan di SMK Negeri 1 Labuan Bajo mengenai pelayanan prima, keterampilan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris dan membekali belajar berkomunikasi menggunakan bahasa Mandarin sejauh ini telah berhasil dilaksanakan dengan target meningkatkan pemahaman siswa tentang pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang dimaksud secara spesifik dapat diterapkan di departemen *Food & Beverage Service* dan telah menjadi tambahan materi pelajaran bagi peserta didik kelas XI Jurusan Perhotelan SMK Negeri 1 Labuan Bajo.

   Pada proses pelaksanaan PkM, Partisipasi peserta didik yang sangat tinggi selama 3 hari menunjukkan antusiasme mereka dalam mempelajari materi baik dalam bentuk teori maupun praktik. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis, secara keseluruhan kegiatan ini telah memberikan dampak positif terhadap perubahan sikap dan perilaku peserta didik.

2. Saran

   Dari kegitam PkM ini, rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil pelaksanaan PkM sebagai berikut:

   a. Kegiatan peningkatan kapasitas serupa kegiatan PkM yang telah dilaksanakan ini seyogyanya senantiasa dilakukan secara berkala bagi pelajar SMA kejuruan perhotelan dalam rangka peningkatan kapasiatas mereka sebagai generasi penerus pengembangan sektor pariwisata di daerah yang berorientasi pada penguatan sektor pariwisata & perhotelan di Labuan Bajo.
   b. Lembaga pendidikan tinggi, instansi pemerintah, komunitas maupun swasta terkait, dapat bersinergi dalam menyelenggarakan workshop atau pelatihan terjadwal. Pelatihan ini dilakukan untuk transformasi ilmu pengetahuan dengan menghadirkan narasumber dari pihak hotel/pelaku usaha pariwisata dan pelaksanaannya dapat langsung on location atau di sekolah masing-masing.
   c. Diharapkan, melalui kegiatan ini, lulusan SMK Negeri 1 Labuan Bajo dan Prodi Diploma Tiga Perhotelan dapat terus berkolaborasi untuk menjadi tenaga kerja perhotelan yang kompeten saat terjun ke Industri.

DAFTAR PUSTAKA

1. Bungsu, R., Latiff, M., & Anwar, K. (2021). Isu Global Manajemen Kualitas Total Dalam Pendidikan Islam Studi pada Lembaga Pendidikan "IIBS" Malang Jawa Timur. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *1*(10), 2139–2148.
2. Damayanti, L. S. (2019). Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris Dalam Industri Pariwisata. *Journey :*

Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management, *2*(1), 71–82. https://doi.org/10.46837/journey.v2i1.42

3. Dondokambey, J., Tentero, W., & Bawotong, C. (2024). Sistem manajemen k3 (keselamatan dan kesehatan kerja) dalam meminimalisir kecelakaan proyek pembangunan hotel amaris di kawasan megamas manado. *ESAWAYA*, *1*(1), 21–28. https://journal.gknpublisher.net/index.php/esawaya
4. Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, *4*(1), 575–584. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715
5. Polisda, Y., Novalinda, & Wahyuni, S. (2022). Keterampilan Bahasa Inggris Bagi Mahasiswa Jurusan Perhotelan: " Link and Match" Dunia Pendidikan dan Dunia Kerja. *Jurnal Pariwisata Bunda*, *2*(2), 39–47. https://ejournal.akparbundapadang.ac.id/index.php/jurnal-pariwisata-bunda/article/view/52%0Ahttps://ejournal.akparbundapadang.ac.id/index.php/jurnal-pariwisata-bunda/article/download/52/34
6. Rochman, I. (2019). Analisis SWOT dalam Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMP Islam Yogyakarta). *Al Iman: Jurnal Keislaman Dan Kemasyarakatan*, *3*(1), 36–52. http://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/aliman/article/view/3527
7. Rohaeni, H., & Marwa, N. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Amsir Management Journal*, *1*(1), 46–58. https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202
8. Suriono, Z. (2021). Analisis SWOT dalam Identifikasi Mutu Pendidikan. *ALACRITY : Journal of Education*, *1*(20), 94–103. https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i3.50
9. Wardani, R. (2017). The Analysis of Interest to Treatment Outpatients Back Based on Management Resource Approach (Man, Money, Material, Machine, Method / 5M). *Proceeding of Surabaya International Health Conference*, 99–106.
10. Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, *3*(1), 19–24. https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mekar-btp/article/view/287/207