
PELATIHAN KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI PADA DEPARTEMEN KANTOR DEPAN HOTEL UNTUK SISWA SMK GEMA GAWITA TANGERANG

HOTEL FRONT OFFICE COMMUNICATION SKILLS TRAINING FOR GEMA GAWITA VOCATIONAL SCHOOL'S STUDENTS

Kevin Gustian Yulius^{1*}, Charity Leticia Jonatan², Jennifer Fabianto³, Leony Cahyadi⁴
^{1,2,3,4} Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Universitas Pelita Harapan, Tangerang

E-mail correspondence: kevin.yulius@uph.edu ^{1*}

Article History:

Received: 21.06.2024

Revised: 20.07.2024

Accepted: 09.09.2024

Abstrak: Pekerja di industri perhotelan seharusnya mendapatkan pelatihan pekerjaan khusus berdasarkan pekerjaan mereka karena hal ini akan menciptakan reputasi yang lebih baik untuk hotel. Kebutuhan akan pelatihan, tidak peduli di mana Anda berada dalam tingkat pendidikan, sangat penting, terutama dalam industri yang memerlukan pekerja berketerampilan dengan pelatihan dan pengetahuan yang tepat. Ada pekerja di industri perhotelan di Indonesia yang sebagian besar berasal dari sekolah vokasi, yang menimbulkan kesenjangan antara harapan industri perhotelan dan kurikulum sekolah vokasi. Diamati bahwa SMK Pariwisata Gema Gawita tidak menawarkan kelas mengenai keterampilan komunikasi di departemen front office di sebuah hotel. Oleh karena itu, tujuan dari kegiatan pelayanan masyarakat ini adalah memberikan sesi pelatihan bagi siswa di SMK Pariwisata Gema Gawita mengenai keterampilan komunikasi yang diperlukan di departemen front office. Hasil dari program pelatihan dievaluasi menggunakan pre-test dan post-test yang didistribusikan kepada peserta. Hasilnya menunjukkan dampak positif dan signifikan dari program pelatihan yang terlihat dalam perbandingan hasil pre-test dan post-test serta melalui formulir umpan balik yang didistribusikan.

Kata Kunci: Hotel, Kantor Depan, Keterampilan Komunikasi, SMK

Abstract: Workers in the hospitality industry should get a specific job training based on their job as it will create a better reputation for the hotel. The need for training no matter where you stand in the education level is crucial, especially in an industry that requires skilled workers with proper training and knowledge. There are workers in the hospitality in Indonesia that mostly comes from vocational schools, which triggers a gap from the expectation of the hospitality industry and the curriculum of the vocational school. It is observed that Gema Gawita Vocational High School does not offer classes regarding communication skills in the front office department in a hotel. Therefore, the purpose of this community service was to give a training session for the students at Gema Gawita Vocational School regarding the communication skills that are needed in the front office department. The result of the training program is evaluated using a pre – test and post – test that is distributed to the participants. The result found a significant and positive effect of the training program which is seen in the comparison of the result of the pre – test and post – test and by the feedback form that is distributed.

Keywords: Communication Skills, Front Office, Hotel Training, Vocational High School

PENDAHULUAN

Pariwisata internasional telah menjadi salah satu kegiatan ekonomi terpenting di dunia. Pariwisata dianggap sebagai salah satu industri terbesar dalam masyarakat industri dan pascaindustri di Barat (Walton, 2023). Pariwisata menyumbang hampir 2% dari PDB Indonesia (Wolff, 2023). Penting untuk memiliki pekerja yang berkompoten tinggi dan terlatih di industri Pariwisata untuk mencapai hasil positif, dan satu cara untuk mencapainya adalah melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

Pekerja dalam industri pariwisata dapat berasal dari siswa sekolah menengah kejuruan maupun lulusan universitas. Sekolah menengah kejuruan (SMK) adalah lembaga pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan dan memperluas pendidikan dasar sambil juga mendidik siswa agar dapat bekerja secara efisien dalam profesi yang mereka pilih. Menurut Suharno et al. (2020), pendidikan vokasional adalah jenis pendidikan yang berfokus pada pengembangan keterampilan kerja; semakin baik pelaksanaannya, semakin tinggi pertumbuhan industri suatu negara. Tujuan SMK Pariwisata Gema Gawita adalah menyediakan pendidikan menengah profesional dan berkelanjutan dengan tujuan menghasilkan sumber daya manusia berkualitas dan kompetitif.

Pelatihan telah dirancang untuk meningkatkan pengetahuan mengenai keterampilan berkomunikasi. SMK Pariwisata Gema Gawita menawarkan program studi mengenai seni dan pariwisata, yang menawarkan empat program khusus: Layanan Kuliner, Akomodasi Hotel, Multimedia, dan Bisnis Pariwisata. Program-program akomodasi hotel menyediakan berbagai topik yang bermanfaat, termasuk studi mengenai departemen *front office*, *housekeeping*, dan lainnya. Hal tersebut akan terbukti bermanfaat bagi siswa karena bekerja di industri perhotelan memerlukan pekerja yang sangat terlatih dan berketerampilan tinggi.

Pekerja di industri perhotelan seharusnya telah mendapatkan pelatihan pekerjaan khusus berdasarkan spesifikasi pekerjaan mereka karena hal ini memiliki dampak langsung pada reputasi hotel (Huang & Baker, 2021). Industri perhotelan dan pariwisata menawarkan berbagai jenis pekerjaan, mulai dari pekerjaan berketerampilan rendah hingga peran yang sangat berketerampilan (Costa, 2023). Pelatihan dan pengembangan untuk karyawan sangatlah penting untuk memastikan keterampilan staf di hotel (Yulius et al., 2019) Saat ini, Indonesia mengalami kekurangan tenaga kerja berketerampilan, banyak hotel yang kesulitan mencari pekerja berkualifikasi di industri perhotelan. Oleh karena itu, pelatihan diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan pekerja berketerampilan di Indonesia (Costa, 2023).

Departemen *front office* merepresentasikan citra hotel dan oleh karena itu dianggap sangat penting dalam operasional hotel (Dewi et al., 2021). SMK Pariwisata Gema Gawita menyediakan kelas-kelas mengenai departemen *front office* secara keseluruhan dan komunikasi dalam industri perhotelan, siswa sebagian besar hanya mengetahui pemahaman dasar permukaan tentang komunikasi dalam industri perhotelan. Ini karena kurikulum mereka tidak mencakup keempat aspek berbeda dari komunikasi. Kurikulum SMK Pariwisata Gema Gawita hanya mengajarkan tentang komunikasi secara umum, tidak secara rinci. Tetapi masih dianggap bermanfaat bagi siswa untuk memiliki pemahaman yang lebih mendalam dan detail tentang departemen *front office* serta bagaimana mereka beroperasi. Program ini difokuskan pada memberikan siswa pelatihan dan pengetahuan keterampilan komunikasi, termasuk pelatihan bahasa tubuh, pelatihan penanganan tamu, pelatihan lintas budaya, dan pelatihan keterampilan berbahasa. Para siswa akan dihadapkan pada berbagai studi kasus untuk mensimulasikan penerapan pengetahuan yang mereka pelajari dalam skenario kehidupan nyata yang mungkin terjadi.

Masalah lain yang dihadapi SMK Pariwisata Gema Gawita adalah tingkat kemahiran dan pendidikan bahasa Inggris yang rendah. Kemahiran bahasa Inggris yang baik sangat penting dalam departemen *front office* karena mereka sering berinteraksi dengan tamu. Seluruh pelatihan yang dilakukan di SMK Pariwisata Gema Gawita akan diajarkan dalam bahasa Indonesia, namun pelajaran bahasa Inggris juga akan disediakan melalui pelatihan dasar bahasa Inggris. Pada akhirnya diharapkan melalui pelatihan ini siswa siswi di SMK Gema Gawita akan mendapatkan pengetahuan baru mengenai keterampilan berkomunikasi pada departemen kantor depan.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat harus dirancang dengan sebaik mungkin agar dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Pembagian tugas dilakukan agar setiap panitia mendapat tugas dan tanggung jawab yang merata. Tahapan metode pada kegiatan ini terdiri dari tahap persiapan, tahap implementasi, dan tahap evaluasi

I. Tahap Persiapan

Tahapan persiapan pelatihan keterampilan komunikasi bagi siswa SMK Gema Gawita Cikokol Tangerang antara lain:

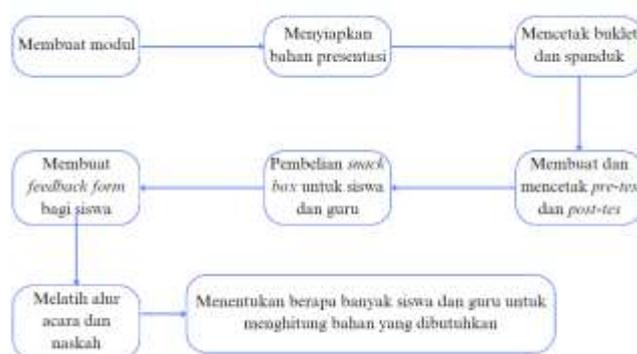
a. Persiapan Peneliti:

Pada tahap ini panitia menyiapkan bahan presentasi, mencetak *booklet*, membuat modul, melatih alur acara dan naskah, membeli makanan untuk siswa dan guru,

mencetak *pre-test* dan *post-test*, serta membuat feedback form untuk siswa. isi setelah aktivitas.

b. Informasi Kolaborator:

Mengumpulkan informasi berapa banyak siswa dan guru yang akan hadir pada kegiatan ini agar dapat menghitung jumlah bahan yang harus disiapkan.



Gambar 1 Flow Chart PKM

II. Tahap Implementasi

Berikut adalah tahapan pelaksanaan kegiatan pelatihan peningkatan kemampuan komunikasi siswa SMK Gema Gawita Cikokol Tangerang:

- Kegiatan ini dilaksanakan di halaman sekolah SMK Gema Gawita Cikokol Tangerang, untuk siswa kelas 10.
- Melakukan *pre-test* bagi siswa.
- Presentasi tentang keterampilan komunikasi dan penggunaan dasar komunikasi dalam industri perhotelan dan perhotelan.
- Ajari siswa tentang penggunaan dan berbagai implikasi dari keterampilan komunikasi yang berbeda,.
- Lakukan studi kasus bagi siswa untuk dianalisis dari sudut pandang orang ketiga.
- Membagi siswa menjadi beberapa kelompok dan selesaikan studi kasus yang diberikan serta presentasikan di depan kelas.
- Memberikan *feedback* kepada masing-masing kelompok atas kesalahannya dan perbaikannya.
- Melakukan *post-test*.
- Meminta siswa untuk mengisi formulir *feedback*.

Siswa kelas 10 dipilih untuk kegiatan pengabdian masyarakat ini. Alasannya melalui buku terbitan Julie Lazzara berjudul *Lifespan Development*. Dia menyebutkan bahwa “Remaja berpikir lebih cepat dibandingkan anak-anak. Kecepatan pemrosesan meningkat tajam antara usia lima hingga remaja pertengahan dan stabil pada usia 15 tahun” (Lazzara, 2020) oleh karena itu mengetahui fakta bahwa siswa pada usia sekitar tersebut, yaitu usia rata-rata siswa kelas 10, membantu peneliti mengambil keputusan bahwa siswa kelas 10 akan menjadi siswa yang memiliki probabilitas tertinggi untuk membawa pengetahuan yang diberikan oleh peneliti ke lingkungan kerja dan karier di masa depan.

III. Tahap Evaluasi

Setelah semua kegiatan berlangsung, dilakukan evaluasi melalui *post-test* dan juga *feedback form* yang dibagikan dalam bentuk kuesioner kepada setiap peserta. Hasil dari evaluasi digunakan untuk memperbaiki kegiatan pelatihan yang akan dilakukan di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 2. Pemaparan Materi Pengabdian kepada Masyarakat

Hasil dari kegiatan pelatihan dengan judul, “Pelatihan keterampilan berkomunikasi pada departemen kantor depan di sebuah hotel, untuk siswa SMK Gema Gawita Tangerang”

berjalan dengan baik dan lancar. Hasil keberhasilan dari kegiatan ini diukur dengan *pre-test* dan *post-test* yang merupakan alat untuk mengukur pengetahuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan dilakukan.

Post-test digunakan untuk menilai pengetahuan dan pemahaman peserta baik sebelum maupun setelah sesi pelatihan. Hal ini dilakukan untuk secara singkat mengetahui tingkat pengetahuan peserta secara efektif. *Pre-test* dilakukan sebelum pelatihan untuk menilai tingkat pengetahuan peserta sebelum mereka menerima informasi tentang pelatihan keterampilan komunikasi untuk staf *front office*. Hasil *pre-test* ini akan menjadi titik awal untuk mengecek seberapa banyak peserta telah belajar setelah pelatihan.

Setelah peserta menyelesaikan pelatihan, *post-test* dilakukan untuk mengukur pertumbuhan pengetahuan mereka. *Post-test* menggunakan pertanyaan yang mirip dengan *pre-test*, memungkinkan perbandingan hasil. Hasil *post-test* akan menunjukkan seberapa baik peserta memahami materi pelatihan dan apakah mereka dapat mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh dalam keterampilan komunikasi staf *front office*.

Ada 10 pertanyaan pada *pre-test* dan *post-test* yang merupakan pertanyaan dasar tentang keterampilan komunikasi yang terdiri dari keterampilan bahasa, keterampilan bahasa tubuh, keterampilan penanganan, dan keterampilan lintas budaya. Pertanyaan *pre-test* dan *post-test* dalam Bahasa Indonesia untuk pemahaman yang lebih baik dari peserta. Berikut adalah tabel yang menunjukkan perubahan dalam *pre-test* dan *post-test*.

Tabel 1 Hasil dari *pre-test* dan *post-test*

No	Pertanyaan	Persentase Pemahaman Peserta	
		<i>Pre-test</i> (%)	<i>Post-test</i> (%)
1.	Komunikasi dengan baik dan benar memerlukan...	11.5	46.2
2.	Berikut merupakan cara menangani tamu dengan belakang yang berbeda, kecuali...	64	92.3
3.	Contoh dari bahasa tubuh merupakan sebagai berikut...	76.9	100
4.	Pada saat menangani tamu dengan latar belakang yang berbeda staff front office perlu...	100	100
5.	Berikut ini merupakan langkah – langkah dalam melakukan reservasi, selain...	64	80.8
6.	Berikut adalah potensi keluhan yang dapat diajukan oleh tamu, selain ...	80.8	92.3
7.	Berikut ini adalah factor penting dalam departemen kantor depan, selain ...	16	65.4
8.	Pada saat menangani keluhan tamu staf <i>front office</i> perlu...	42.3	92.3
9.	Ada 2 macam bentuk komunikasi yaitu adalah ...	61.5	100
10.	Bagaimana cara mangani tamu saat tamu	100	100

mengeluh?		
Total nilai rata – rata	61.15/100	86.92/100
Median	60/100	80/100
Jangkauan	30-80	70-100

Berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test*, dapat dilihat perbaikan yang cukup signifikan pada *post-test*, yang menunjukkan bahwa para siswa mampu memahami materi yang telah disampaikan oleh pemateri kepada mereka. Perubahan yang cukup signifikan dapat dilihat dari skor total rata-rata, yang awal pada awalnya merupakan 61,15 pada *pre-test*, meningkat menjadi 86,92 pada *post-test*. Selain itu, perubahan juga dapat dilihat dari median yang awalnya 60 pada *pre-test* menunjukkan peningkatan menjadi 80 pada *post-test*. Selain itu, jangkauan dari nilai menunjukkan bahwa nilai pada *pre-test* berkisar antara 30-80, dan pada *post-test* meningkat menjadi 70-100. Ini menunjukkan bahwa beberapa siswa mendapatkan skor sempurna pada *post-test*.

Menurut pedoman nilai yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (2015), nilai kelulusan yang ditetapkan untuk siswa adalah 5,5. Tabel di bawah ini menunjukkan contoh penilaian dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (2015):

Tabel 2 Contoh Pedoman Nilai di Indonesia

Interval	Predikat	Deskripsi
88 – 100	A	Sangat Baik
74 – 87	B	Baik
60 – 73	C	Cukup
< 60	D	Kurang Baik

Sumber: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (2017)

Berdasarkan Tabel 2, dapat dikatakan bahwa hasil dari *post-test* yang dilakukan dapat dianggap berkisar diantara baik dan sangat baik, dikarenakan nilai rata-rata dari siswa merupakan 86.92 per 100. Ini menunjukkan pemahaman yang baik mengenai materi yang disampaikan oleh pemateri. Selain dari pada itu, hasil dari formulir hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan kegiatan ini, dengan 73,1% responden sangat setuju bahwa mereka puas. Selain itu, 65,4% responden sangat setuju bahwa materi yang disampaikan bermanfaat bagi mereka, sementara 57,7% setuju bahwa kegiatan ini dijadwalkan dengan tepat.

Analisis saran yang dilakukan, menunjukkan bahwa peserta merasa pelatihan ini sangat menarik, dapat dinikmati, mengedukasi dan juga dapat meningkatkan pengetahuan mereka mengenai cara berkomunikasi yang baik pada departemen *front office*. Namun, beberapa umpan balik menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan. Secara khusus, responden menyarankan agar kecepatan pemateri bisa lebih lambat, dan peserta menyarankan penggunaan warna yang lebih cerah untuk *powerpoint presentation* yang digunakan. Pada saat pelatihan berlangsung, dapat diketahui bahwa ada masalah teknis dengan proyektor yang menyebabkan PPT tidak terlihat dengan jelas. Oleh karena itu, secara keseluruhan, pelayanan masyarakat ini dapat dianggap bermanfaat dan sangat edukatif bagi siswa perhotelan di SMK Gema Gawita.

SIMPULAN

Keterampilan komunikasi merupakan salah satu faktor terpenting dalam kehidupan seseorang (Kusmiarti et al., 2020). Minimnya pengetahuan masyarakat Indonesia mengenai pentingnya keterampilan komunikasi, khususnya di bidang perhotelan, mendorong masyarakat untuk mengambil tindakan untuk mencoba menyelesaikan permasalahan tersebut. Keterampilan komunikasi berpengaruh sebanyak 82% terhadap kesuksesan kerja seseorang (Kusmiarti et al., 2020). Pentingnya kemampuan komunikasi di departemen *front office* merupakan hal yang krusial untuk dipelajari, khususnya bagi mahasiswa manajemen perhotelan (Parasnis et al., 2022). Namun, sebagian besar SMK di Indonesia masih memerlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai topik ini. Siswa di SMK Indonesia memiliki kemampuan komunikasi tingkat rendah meskipun mengikuti kelas mengenai topik tersebut. Hal ini mungkin disebabkan karena guru SMK itu sendiri tidak memiliki kemampuan komunikasi yang cukup baik (Kusmiarti et al., 2020). Oleh karena itu, kelas mengenai pentingnya keterampilan komunikasi di departemen *front office* perlu diadakan. Dengan adanya kelas-kelas ini, para siswa diharapkan mengetahui lebih banyak tentang departemen *front office* dan industri perhotelan secara umum dan akan membantu masa depan mereka dalam industri perhotelan.

Pelatihan tentang pentingnya keterampilan komunikasi pada departemen *front office* yang dilaksanakan di SMK Gema Gawita Cikokol Tangerang berjalan sesuai rencana. Pelatihan dilaksanakan di lokasi dengan dihadiri 26 siswa. Materi tentang pentingnya berbagai keterampilan komunikasi seperti kemampuan bahasa Inggris, keterampilan budaya, keterampilan penanganan tamu, dan keterampilan bahasa tubuh di departemen *front office* diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam dan luas kepada mahasiswa

tentang departemen *front office* di industri perhotelan. Pelatihan ini juga diharapkan dapat membantu siswa SMK Gema Gawita Cikokol Tangerang dalam mempelajari keterampilan baru. Durasi pelatihan adalah 1 jam 15 menit. Selama pelatihan, siswa diberikan *pre-test* dan *post-test*. Tujuan dari tes tersebut adalah untuk melihat tingkat pengetahuan mereka sebelum pelatihan dan setelah pelatihan. Hasil *pre-test* dan *post-test* cukup memuaskan. Peningkatan pengetahuan mereka mengenai keterampilan komunikasi terlihat dari peningkatan nilai *post-test*.

Diperoleh sebanyak 26 responden dari formulir *feedback* yang dibagikan setelah pelatihan dilaksanakan. Hasil *feedback* menunjukkan bahwa mereka sangat puas dan banyak belajar dari pelatihan tersebut. Siswa SMK Gema Gawita Cikokol Tangerang didorong untuk menerapkan apa yang telah mereka pelajari dari pelatihan tersebut ke dalam kehidupan sehari-hari. Apalagi hal ini akan sangat membantu mereka ketika memasuki industri perhotelan di masa depan. Para siswa SMK Gema Gawita Cikokol Tangerang juga dihimbau untuk terus memperdalam pemahamannya mengenai industri perhotelan melalui booklet yang telah dibagikan dan juga melalui sumber daya sendiri seperti internet dan buku. Ada beberapa saran untuk pelatihan mengenai pentingnya keterampilan komunikasi di departemen *front office*. Pertama, bagi para akademisi, pelatihan ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman mahasiswa maupun peneliti selanjutnya mengenai pentingnya kemampuan komunikasi khususnya pada departemen *front office*. Selain itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan kegiatan dalam skala yang lebih besar dan menambah topik pelatihan yang lebih banyak.

Kedua, implikasi manajerial, dari penelitian ini ditemukan bahwa meskipun pelatihan diberikan di sekolah menengah kejuruan di Indonesia, siswa masih kesulitan dalam mengembangkan keterampilan komunikasinya. Harapannya adalah bahwa pelatihan ini akan mendorong lebih banyak sekolah di Indonesia untuk mengubah kurikulum mereka guna membantu siswa belajar lebih baik tentang keterampilan komunikasi. Terakhir bagi pemerintah, harapannya adalah pemerintah dapat membantu meningkatkan pengembangan keterampilan komunikasi siswa dengan menyediakan sumber daya yang lebih baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Pelita Harapan yang telah memberi nomor PkM PM-056-M/FPar/X/2023 dan membantu dalam kegiatan ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Prof. Diena M. Lemy, A.Par,M.M., CHE selaku dekan

fakultas pariwisata, Universitas Pelita Harapan yang senantiasa memberikan dukungan terhadap tim pelaksana kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Allaie, S. A. (2022). High school students and vocational education. *SSRN Electronic Journal*.
- Back, A. L., Fromme, E. K., & Meier, D. E. (2019). Training Clinicians with Communication Skills Needed to Match Medical Treatments to Patient Values. *Journal of the American Geriatrics Society*, 67, S385–S469.
- Costa, J. (2023). *Hospitality And Tourism Opportunities In Indonesia*. Asia Business Outlook.
- Dewi, T., Sutarma, G., Susanto, B., & Budiarta, P. (2021). Tourist Satisfaction Level of Front Office Department Staff Services at Tanadewa Resort & Spa . *International Journal of Green Tourism Research and Applications* , 3(2), 40–48.
- Huang, A., & Baker, M. (2021). Exploring skill-based career transitions for entry-level hospitality and tourism workers. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 368–373. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.07.007>
- Jawabreh, O., Masa' Deh, R., Fayoumi, T. A., & Bareya, A. (2022). Customer Satisfaction Towards Communication Skills of Front Office Staff at the Hotel (Case Study Five Stars Hotel in Aqaba). *Journal of Tourism and Geosites*, 44.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2015, January 30). *Kelulusan Siswa Tetap Mengacu Ketentuan Standar Nilai Minimum*.
- Kemntrian Pendidikan dan Kebudayaan. (2017). Penilaian oleh Pendidik dan Satuan Pendidikan
- Kusmiarti, R., Yuniati, I., & Noermanzah. (2020). Improving Student Communication Skills In Learning Indonesian Language Through Collaborative Learning April 2020. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(1).
- Lazzara, J. (2020). *Lifespan Development PVCC PSY 240*.
- Paransnis, P., Deshpande, A., & Shinde, A. (2022). Significance of Communication for Frontline Employees – Perception of Hospitality Graduates. *UGC CARE Listed (Group -I) Journa*, 11(1).
- Walter, K., & Rodriguez, J. (2017). *The Importance of Training and Development in Employee Performance and Evaluation*.
- Walton, J. (2023, December 11). *Tourism*. Encyclopedia Britannica.
- Wolff, H. (2023, July 20). *Travel and tourism in Indonesia - statistics & facts*. Statista.
- Yulius, K. G., Hezkiel, J., Hans, S., & Vivian. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Program Pelatihan Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali Bagian Room Division. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 24(2), 150. <https://doi.org/10.30647/jip.v24i2.1308>