



**PELATIHAN HANDLING COMPLAINT PADA UNIT FRONT OFFICE DI HOTEL UPT
DESTINASI WISATA TERPADU KABUPATEN JEMBER****Oleh****Renata Kenanga Rinda^{1*}, Nodistya Septian Indrastana², Vigo Dewangga³, Enik Rukiati⁴,
Yuslaili Ningsih⁵**^{1,2,3,4,5}Politeknik Negeri Jember, Jawa TimurEmail: ^{1*}renata@polije.ac.id, ²nodistya.septian@polije.ac.id,³vigo_dewangga@polije.ac.id, ⁴enik_r@polije.ac.id, ⁵yuslaili@polije.ac.id

Article History:

Received: 13-02-2024

Revised: 22-12-2024

Accepted: 16-01-2025

Keywords:Front Office, Handling
Complaint, Hotel

Abstract: *Tourism is one sector that makes a significant contribution to the economic development in Kabupaten Jember. Therefore, this sector needs to be prioritized. To address the previous statement, special attention is needed for supporting accommodations, including hotels. One of the hotels in Kabupaten Jember is managed by UPT Destinasi Wisata Terpadu Rembangan. Through an interview process with front office staff, this hotel has been able to provide services to local and international communities. However, service quality is considered less than optimal, especially in handling complaints delivered by the international customers. Therefore, this training entitled Handling Complaint Training for the Front Office Staff of Hotel UPT Destinasi Wisata Terpadu was organized using English. The training was carried out using the scientific approach method by applying five stages, namely observing, questioning, associating, experimenting, and communicating over a period of six months. It is hoped that with this training, the understanding and quality of complaint handling are increased.*

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu penopang perekonomian Indonesia. Sektor ini mampu memberikan sumbangan pendapatan negara yang cukup signifikan setiap tahunnya (Afrianto & Setiyadi, 2019). Mengingat strategisnya sektor ini, maka pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mendukung penuh dengan cara mempersiapkan segala unsur penunjang termasuk akomodasi penginapan yaitu perhotelan.

Seiring dipandang pentingnya perhotelan, sektor ini mulai berbenah menjadi hotel dengan standar yang baik supaya mampu mendukung layanan industri pariwisata Indonesia. Guna memenuhi standar hotel yang baik, maka menurut Wijayanti (2019) yang harus dilakukan adalah dengan penerapan manajemen hotel yang baik. Manajemen hotel sendiri diartikan sebagai berbagai aspek seperti: 1) perencanaan, 2) pengorganisasian, 3) koordinasi



dan pemantauan kegiatan yang berkaitan dengan operasional termasuk sumber daya manusia, layanan pelanggan, keuangan, pemasaran, dan pemeliharaan real estat.

Terkait dengan hal diatas, aspek ketiga terkait dengan layanan pelanggan adalah hal yang sangat penting. Hal ini dikarekan layanan pelanggan adalah aspek yang langsung berhubungan dengan *customer*. Maka dari itu, kualitas dari layanan pelanggan dianggap sebagai ujung tombak dan penentu kualitas hotel. Dalam praktik pelaksanaan layanan pelanggan, hal yang harus diperhatikan salah satunya adalah terkait dengan *handling complaint*. Menurut Muhammad & Ardhiansyah (2022), *complaint* atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, kejengkelan, dan kemarahan atas benefit dari jasa atau produk yang diterima. Sementara, *handling complaint* adalah cara dari sebuah perusahaan yang dalam hal ini adalah hotel guna merespon keluhan dari customer. Jika *handling complaint* dilakukan dengan baik, maka permasalahan yang dialami *customer* akan terselesaikan, sementara jika tidak, maka yang terjadi adalah sebaliknya.

Melihat pentingnya penerapan *handling complaint*, maka tim pengabdian mencoba melakukan komunikasi dan menggali informasi dengan pihak Hotel UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember. Proses tersebut dilakukan dengan wawancara serta pengamatan lapangan terkait dengan penerapan *handling complaint*. Dalam proses wawancara, terdapat dua jenis pertanyaan yang telah disampaikan yaitu pertanyaan yang berkaitan dengan pengetahuan staf *front office* terkait dengan pengetahuan tentang *handling complaint* dan penerapannya. Pertanyaan tersebut meliputi: 1) Apakah pengertian dari *handling complaint*?; 2) Apakah yang Anda ketahui terkait dengan jenis-jenis *handling complaint*?; 3) Jelaskan terkait dengan *mechanical problem*!; 4) Jelaskan terkait dengan *attitudinal problem*?; 5) Jelaskan terkait dengan *service related problem*; dan 6) Apakah yang Anda ketahui tentang *unusual complaint*?; dan 7) Jelaskan langkah-langkah yang Anda lakukan untuk menerapkan *handling complaint*!

Terkait dengan pertanyaan diatas maka didapatkan jawaban sebagai berikut. Pertanyaan pertama terkait dengan pengertian *handling complaint*. Staf *front office* sebagian besar telah mengetahui definisi dari *handling complaint*. Namun terkait dengan detail penjelasan terkait hal tersebut, ada beberapa staf yang belum mampu menjelaskan secara baik. Kemudian, terkait dengan jenis-jenis *handling complaint*, para staf *front office* belum mengetahui terkait dengan klasifikasinya. Jawaban tersebut berhubungan juga dengan pertanyaan selanjutnya terkait dengan *mechanical problem*, *attitudinal problem*, *service-related problem*, dan *unusual complaint* yang belum mereka ketahui. Pertanyaan terakhir terkait dengan implementasi atau penerapan *handling complaint*, staf *front office* telah mengetahui beberapa hal yang harus dilakukan namun masih sangat butuh penguatan utamanya terkait dengan runutan langkah-langkah yang harus diterapkan. Lebih lanjut lagi, staf *front office* masih kesulitan jika *customer* yang dihadapi adalah internasional *customer* yang mengharuskan mereka untuk menggunakan bahasa Inggris.

Dari wawancara tim pengabdian kepada kepala serta staf *front office* di hotel yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa guna meningkatkan mutu layanan terhadap *customer* di Hotel UPT Rembangan Terpadu, dua permasalahan yang harus diselesaikan yaitu: 1) peningkatan pemahaman terhadap *handling complaint* dan 2) peningkatan kualitas penerapan *handling complaint* utamanya terhadap tamu internasional. Guna menyelesaikan permasalahan tersebut, maka tim pengabdian mengusulkan kegiatan berupa Pelatihan *Handling Complaint* pada *Unit Front Office* di Hotel



UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember. Dengan telah terlaksananya program pelatihan tersebut, maka diharapkan adanya peningkatan pemahaman serta perbaikan kualitas penerapan *handling complaint* oleh staf *front office* di Hotel UPT Destinasi Wisata Terpadu

METODE

Kegiatan pengabdian yang berjudul Pelatihan *Handling Complaint* pada Unit *Front Office* di Hotel UPT Destinasi Wisata Terpadu Kabupaten Jember dilakukan secara langsung di lokasi yaitu di Hotel UPT Destinasi Wisata Terpadu yang terletak di Kecamatan Arjasa, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Kegiatan ini melibatkan tim pengabdian dari Politeknik Negeri Jember yang terdiri dari dosen dan mahasiswa, Kepala Hotel UPT Destinasi Wisata Terpadu, dan sepuluh *staf front office*. Tujuan dari pengabdian ini adalah guna mengatasi permasalahan yang dihadapi mitra terkait dengan pemahaman dan penerapan *handling complaint* yang diukur melalui wawancara dan observasi.

Terkait dengan hal diatas, maka pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi tiga sebagai berikut:

Tabel 1. Tahapan Pelatihan *Handling Complaint*

No	Tahapan	Kegiatan
1	Pendahuluan	<ol style="list-style-type: none">1. Komunikasi awal dengan mitra2. Penyampaian maksud dan tujuan kepada mitra3. Pengumpulan data kajian awal4. Pengurusan surat menyurat5. Penyusunan pedoman teknis dan materi pelatihan
2	Pelatihan	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Observing</i>2. <i>Questioning</i>3. <i>Associating</i>4. <i>Experimenting</i>5. <i>Communicating</i>
3	Penutupan	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kegiatan2. Penyusunan laporan

Dari Tabel 1. Tahapan Pelatihan *Handling Complaint* dapat diketahui bahwa secara garis besar pelatihan dilaksanakan dalam tiga tahapan yaitu pendahuluan, pelatihan, dan penutupan. Pada bagian pendahuluan, dilakukan komunikasi awal dengan Kepala UPT Destinasi Wisata Terpadu. Hal ini dilakukan untuk menyampaikan maksud dan tujuan dari kegiatan pelatihan. Kemudian, untuk mendapatkan data sebagai kajian awal, wawancara dilakukan terhadap staf *front office* terkait dengan *existing condition* yang berhubungan dengan *handling complaint*. Setelah data awal dirasa cukup, kemudian proses administrasi berupa surat kesediaan mitra direncanakan dibuat dan ditandatangani. Persiapan teknis seperti materi pelatihan, peralatan komputer, dan aplikasi pendukung disiapkan sebagai penutup dari tahapan ini.

Pada bagian kedua, pelatihan, metode *scientific approach* diterapkan yang meliputi *observing, questioning, associating, experimenting, dan communicating* (Hosnan, 2014). Pada tahap *observing*, tim pengabdian memberikan materi terkait dengan pengertian *handling complaint*. Pada minggu selanjutnya materi tentang jenis-jenis dan cara menerapkan



handling complaint dalam bahasa Inggris juga diberikan. Pada tahap ini, staf *front office* melakukan observasi atau pengamatan terkait materi-materi yang disampaikan. Pada tahap kedua, *questioning*, staf *front office* diberi kesempatan untuk bertanya terkait materi yang belum dipahami. Pembahasan tentang pertanyaan dilakukan dalam bentuk *classroom discussion*. Kemudian, tahap ketiga, *associating*, staf *front office* dibimbing untuk menerapkan apa yang didapat dari materi ke dalam praktik penerapan *handling complaint*. Tahap selanjutnya, *experimenting*, staff *front office* diharapkan sudah mampu untuk mencoba menerapkan secara mandiri *handling complaint* yang diharapkan. Terakhir, *communicating*, pada tahap ini, staf *front office* sudah mampu menunjukkan dan mempresentasikan hasil dari pelatihan yang mereka terima. Kesulitan, tantangan, dan hambatan juga disampaikan pada tahap akhir ini.

Pada bagian ketiga, penutupan, hasil dari kegiatan dievaluasi dan dilaporkan. Pada prosesnya, evaluasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan melalui survey. Kemudian, laporan dibuat berdasarkan informasi yang didapat pada saat proses pelaksanaan pelatihan mulai dari pendahuluan, pelatihan, dan penutupan.

HASIL

Pada bagian hasil dan pembahasan ini, data disajikan dalam tiga bagian sesuai dengan tahapan yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya yaitu: pendahuluan, pelatihan, dan penutupan.

a. Pendahuluan

Pada tahapan pertama yaitu pendahuluan dilakukan pada bulan Agustus 2024. Pada tahapan ini terdapat lima kegiatan yang dilakukan oleh tim pengabdian. Kelima kegiatan tersebut adalah komunikasi awal dengan mitra, penyampaian maksud dan tujuan kepada mitra, pengumpulan data kajian awal, pengurusan surat menyurat, dan penyusunan pedoman teknis dan materi pelatihan.

Pada kegiatan pertama yaitu komunikasi awal dengan mitra, tim pengabdian bertemu secara langsung dengan Kepala UPT Destinasi Wisata Terpadu seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Pendahuluan

Pertemuan ini dilakukan selama satu kali dengan tujuan untuk membuka komunikasi dengan calon mitra pengabdian. Pertemuan terlaksana di lobi Hotel Wisata Terpadu yang beralamatkan di Kecamatan Arjasa, Kabupaten Jember. Luaran dari kegiatan ini adalah



terciptanya komunikasi yang baik antara tim pengabdian dengan calon mitra. Diharapkan dengan adanya komunikasi yang baik ini, maka kegiatan selanjutnya bisa berjalan

Kemudian, kegiatan kedua adalah penyampaian maksud dan tujuan kepada mitra. Pada kegiatan ini tim pengabdian yang terdiri dari dosen dan didukung oleh mahasiswa, menyampaikan inisiasi terkait dengan program pengabdian. Kegiatan ini dilakukan selama sekali dan menghasilkan luaran terkait dengan ketersediaan mitra untuk bekerja sama.

Setelah menyatakan bersedia untuk bekerja sama, kegiatan ketiga yang dilakukan adalah terkait dengan pengumpulan data awal. Pada saat proses pelaksanaannya, tim pengabdian melakukan wawancara kepada staf *front office* di Hotel UPT Destinasi Wisata Rembangan Terpadu. Berikut adalah kutipan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan sepuluh staf *front office* untuk pertanyaan nomor 1 terkait dengan pengertian *handling complaint*. Kode T mewakili Tim Pengabdian, sementara F mewakili staf *front office*.

T : Okay, sekarang kita masuk pertanyaan ya, Bapak-Bapak dan Mas-Mas semuanya. Kira-kira pernah denger atau pernah tahu nggak dengan istilah *handling complaint*?

F1 : Tau sih. Ya pernah dengar juga saya, Mbak.

F5 : Tau, tau.

T : Apa itu?

F5 : Kalo dari kata-katanya komplek itu ya masalah. Misal tamu tidak puas gitu. Jadi semacam kita menangani ketidakpuasan tamu yang nginep.

T : Wah, *excellent* ini sudah ya, sudah hampir tahu semua. Sip, Pak. Nah kalau jenis-jenis *handling complaint* itu apa saja Mas atau Pak mungkin yang mau jawaban.

F5 : Waduh ini yang tidak paham. Apa F6?

F6 : Apa? Jenis-jenis? Kita sih gak tahu. Penting kalau ada yang komplek, siapa yang bisa ngadepin gitu aja, dah.

Dari jawaban diatas, bisa diketahui bahwa staf *front office* di Hotel UPT Destinasi Wisata Terpadu telah mengetahui dan memahami definisi atau pengertian dari *handling complaint*. Hal tersebut bisa diketahui saat F1 dan F5 memberi jawaban "tau" kepada tim pengabdian. Namun, hal sebaliknya terjadi saat pertanyaan ke dua dilanjutkan, yakni terkait dengan jenis-jenis *handling complaint*. Pada saat mendapatkan pertanyaan ini, para staf *front office* semacam saling melempar pertanyaan kepada rekannya. Hal ini menunjukkan bahwa mereka kurang begitu memahami terkait dengan jenis-jenis *handling complaint*.

Kemudian, wawancara dilanjutkan dengan memberikan pertanyaan ke-3,4,5 dan 6 terkait dengan *mechanical* dan *attitudinal problem* seperti dibawah ini:

T : Nah, kita lanjut ya Pak dan Mas-Mas semuanya.

F6 : Wah, sek ada Mbak?

F5 : Lanjut-lanjut

T : Okay lanjut nggeh, Pak sama Masnya apakah familiar dengan *mechanical problem* dan *attitudinal problem*?

F7 : Hahahaha (tertawa)

F5 : Gak paham Mbak kalo Inggris-Inggrisan

T : Baik, tidak apa-apa Mas, Pak. Nanti kita coba gali sama-sama, ya. Terakhir ni, kalau *service-related problem* dan *unusual complaint* apakah sudah pernah dengar?



F6 : Pahami nya ya kalua problem itu brarti ada masalah gitu aja.

F5 : Ya, paham nya yang masalah aja.

Dari jawaban yang disampaikan melalui kutipan, maka dapat disimpulkan bahwa para staf front office belum banyak mengerti terkait dengan istilah-istilah dalam *handling complaint*.

Guna menutup wawancara, maka pertanyaan pamungkas terkait dengan langkah-langkah penanganan *handling complaint*. Keterangan terkait hal tersebut, terdapat dalam kutipan sebagai berikut:

F6 : Masih lanjut lagi?

T : Yang ini *sharing-sharing* aja, Pak.

F8 : Terakhir, terakhir ini.

T : Pak, kira-kira kalua ada tamu bule komplain, langkah-langkah nya gimana untuk ngatasi?

F8 : Susah ini, ayo dijawab F6!

F6 : Wah, wah. Kalau yang lokal yang biasanya kita maaf, Mbak. Tapi kalua bule, ya agak susah. *I sorry* paling bisanya gitu.

Selaras dengan kutipan, pada kutipan dapat diidentifikasi bahwa terkait denangan urutan dan tata cara *handling complaint* utamanya dalam menghadapi customer internasional, staf front office masih memiliki keberbatasan.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan kondisi awal staf *front office* Hotel UPT Destinasi Wisata Terpadu masih perlu ditingkatkan guna menampilkan layanan yang lebih baik lagi. Setelah mampu menarik kesimpulan tersebut, maka tim pengabdian kemudian menyusun materi pelatihan dengan mengumpulkan dari berbagai sumber serta memodifikasinya sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan. Tidak lupa, kebutuhan bahan pendukung serta proses surat-menyurat juga dilakukan.

b) Pelatihan

Tahapan yang kedua merupakan tahapan inti yaitu pelaksanaan pelatihan. Pada prateknya, terdapat lima langkap pelatihan yang ditempuh oleh tim yaitu *observing*, *questioning*, *experimenting*, *associating*, dan *communicating*.

1) *Observing*

Menurut Budiyanto, et al., (2016) *observing* adalah dimana aktivitas pelatihan dititik beratkan pada proses pengamatan. Pengamat adalah para peserta pelatihan yaitu staf *front office*, sementara yang diamati adalah materi yang diberikan oleh tim pengabdian seperti gambar berikut:



Gambar 2. *Observing*



Pada mulanya, tim pengabdian memberikan gambar dan video terkait dengan *handling complaint* utamanya terkait dengan pengertian, jenis-jenis, serta urutan penerapannya. Peserta pelatihan diberikan waktu untuk mengamati terkait apa yang disampaikan melalui melihat, membaca, dan membuat catatan terkait dengan hal-hal penting yang harus digarisbawahi. Diharapkan melalui proses observing ini, peserta mempunyai gambaran umum terkait dengan materi.

2) Questioning

Kegiatan kedua dalam pelatihan disebut dengan *questioning*. Menurut Budiyanto, et al., (2016), *questioning* dapat dideskripsikan sebagai pemberian kesempatan kepada peserta pelatihan untuk mengembangkan rasa ingin tahu dan merumuskan pertanyaan terhadap materi pelatihan yang telah diamati pada kegiatan *observing*. Pada proses pelaksanaannya, terdapat beberapa pertanyaan yang disampaikan oleh peserta pelatihan sebagai berikut:

- Handling complaint itu kewajibannya siapa?
- Saat menghadapi customer luar negeri, bahasa Inggrisnya untuk minta maaf itu yang seperti apa?
- Kalau sudah dijelaskan namun masih tetap marah, bagaimana?
- Supaya customer tidak kecewa, cara menjelaskan dengan baik seperti apa?

Setelah peserta mampu memunculkan pertanyaan terkait dengan materi yang diberikan, maka peserta bersama tim pengabdian membentuk kelompok-kelompok kecil guna mendiskusikan terkait dengan jawaban atas pertanyaan yang diutarakan.

3) Experimenting

Kegiatan selanjutnya adalah *experimenting*. Menurut Budiyanto, et al., (2016) Budiyanto, pada saat pelaksanaan kegiatan *experimenting*, peserta pelatihan diberikan kesempatan untuk mengumpulkan informasi dan mencoba melakukan proses handling complaint. Pada tahap ini, para peserta melakukan praktek *handling complaint* dalam kelompok kecil. Dalam kelompok tersebut, peserta diminta untuk melakukan *role play* sebagai *staf front office* dan *customer*. *Customer* diminta untuk menyampaikan keluhan yang dialami saat menginap di hotel. Keluhan yang disampaikan kemudian harus ditangani oleh *staf front office* sesuai dengan materi pelatihan yang telah diberikan. Kemudian, pada sesi selanjutnya para peserta bertukar agar seluruhnya mempunyai kesempatan untuk mempraktekkan materi yang diberikan. Dengan dilaksanakannya tahap ini, diharapkan peserta pelatihan mampu mencoba dan mempraktekkan materi secara langsung agar kedepannya tidak ada kesulitan dalam menghadapi masalah sebenarnya di lapangan.

4) Associating

Kegiatan keempat yang dilaksanakan pada tahap ini adalah *associating*. *Associating* dapat dideskripsikan sebagai proses pengolahan informasi pada kegiatan sebelumnya (Budiyanto, et al., 2016). Pada proses pelaksanaannya, peserta diberikan pertanyaan terkait dengan pengertian, jenis-jenis, serta langkah-langkah handling complaint. Contoh dari pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut: Jika ada tamu luar negeri yang komplain terkait air panas yang tidak bisa digunakan, apa yang harus Anda lakukan? Pada saat peserta menjawab, tim pengabdian memastikan kebenaran jawaban dari peserta. Jawaban peserta yang benar menandakan bahwa mereka telah mampu melakukan pengolahan informasi.

5) Communicating

Kegiatan kelima sebagai yang terakhir dalam tahap pelaksanaan pelatihan ini adalah *communicating*. Pada fase ini, peserta pelatihan diharapkan mampu untuk



mengkomunikasikan atau menyampaikan hal-hal yang sudah mereka dapatkan dalam pelatihan ini (Budiyanto, et al., 2016). Kegiatan dirupakan dengan presentasi. Peserta diminta untuk membuat rangkuman terkait pemahaman mereka terhadap pengertian serta jenis-jenis *handling complaint*. Selain itu, peserta juga diberikan untuk memberikan contoh kasus komplain dari customer dan menjelaskan bagaimana langkah-langkah yang mereka ambil saat melakukan *handling complaint*.

c. Penutupan

Setelah seluruh rangkaian dilaksanakan, maka tahapan terakhir yang harus dilakukan adalah evaluasi kegiatan dan pelaporan. Evaluasi kegiatan dilaksanakan dengan memberikan *closed-ended question* sebagai berikut:

Tabel 2 Evaluasi Kegiatan

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah Anda mengetahui pengertian	100%	0%
2	Apakah yang Anda mengetahui jenis-jenis <i>handling complaint</i> ?	80%	20%
3	Apakah Anda memahami istilah <i>mechanical</i> dan <i>attitudinal problem</i> ?	70%	30%
4	Apakah Anda bisa mendefinikan istilah <i>service-related problem</i> ?	80%	20%
5	Apakah Anda mampu menjeskan <i>unusual complaint</i> ?	80%	20%
6	Apakah Anda memahami langkah-langkah penerapan <i>handling complaint</i> ?	100%	0%

Dari Tabel 2 diatas maka dapat dilihat bahwa jawaban peserta menunjukkan bahwa pada seluruh pertanyaan, jawaban “ya” selalu lebih tinggi dari prosesntasi peserta yang menjawab “tidak”. Jika dibandingkan dengan hasil proses wawancara yang dilakukan pada tahapan pendahulaun, maka hasil tersebut menunjukkan tren positif.

KESIMPULAN

Dari kegiatan yang telah dilaksanakan melalui tiga tahapan yaitu pendahulaun, pelatihan, dan penutupan guna mengatasi permasalahan yang terjadi di Hotel UPT Destinasi Wisata Terpadu, Kabupaten Jember. Hasil positif ditunjukkan melalui evaluasi yang telah dilakukan. Guna meningkatkan mutu pelayanan Hotel UPT Destinasi Wisata Terpadu secara keseluruhan, diharapkan kedepannya akan ada program pelatihan yang sama yang melibatkan unit lain seperti food and beverage dan sales marketing.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Terima kasih kepada UPT Destinasi Wisata Rembangan Terpadu, Kabupaten Jember bersama yang terlibat aktif dalam pelatihan ini. Semoga kegiatan ini bisa memberikan manfaat positif bagi lembaga terkait.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Afrianto & Setiyadi, (2019). Sistem Informasi Monitoring Perdagangan Pariwisata dan Investasi di Indonesia dengan Negara-Negara di Kawasan Amerika dan Eropa. *Informatics for Educators and Professional: Journal of Informatics*, 3(2), 171-184.
- [2] Wijayanti, A. (2019). Modul Operasional Kantor Depan. *Universitas Bina Sarana Informatika Psdku Yogyakarta Prodi Perhotelan*.
- [3] Muhammad, W., & Ardiansyah, M. (2022). Aplikasi Log Complaint Handling System Berbasis Client Server Dengan Menggunakan Model Waterfall:(Studi Kasus Unit Kerja



-
- Layanan Nasabah PT. Bank XYZ). *Scientia Sacra: Jurnal Sains, Teknologi dan Masyarakat*, 2(2), 678-684.
- [4] Hosnan. (2014). *Pendekatan Saintifik dan Kontekstual dalam Pembelajaran Abad 21: Kunci Implementasi Kurikulum 2013*. Bogor Ghalia Indonesia
- [5] Budiyanto, M. A. K., Waluyo, L., & Mokhtar, A. (2016). Implementasi Pendekatan
- [6] Saintifik dalam Pembelajaran di Pendidikan Dasar di Malang. *Proceeding Biology Education Conference 13*(1), 46- 51.



HALAMAN INI SENGAJA DIKSONGKAN