

SOSIALISASI PEMBERDAYAAN MAHASISWA DALAM MENYONGSONG KARIR DI INDUSTRI PERHOTELAN

Arina Luthfini Lubis, Supardi, Zahara Fatimah, Andri Wibowo, Yudha Wardani

Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

a.luthfinilubis@gmail.com

Abstract

This Community Service Program (PKM) aims to enhance students' readiness to enter the hospitality industry workforce through a series of socialization activities and direct observations at Holiday Inn Resort Batam. The method used combined the delivery of material on career opportunities and hotel organizational structures, hotel tours across several departments such as front office, housekeeping, and food & beverage, as well as reflective discussion sessions with faculty mentors and industry practitioners. The results showed a significant improvement in students' understanding, with benefit levels reaching 90% in understanding hotel structures, 88% in field observation experience, 87% in interactions with industry practitioners, 85% in knowledge about internship programs, and 80% in documentation and reflection activities. These findings indicate that the applied community service model effectively builds students' practical knowledge, communication skills, and career readiness. This program contributes to the advancement of knowledge in the field of vocational education by enriching industry-based learning approaches, encouraging closer collaboration between educational institutions and the business sector, and providing a model for curriculum development that aligns with the needs of the global hospitality industry.

Keywords: Community Service Program, Hospitality Industry, Career Readiness, Industry-Based Learning.

Abstrak

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam memasuki dunia kerja di industri perhotelan melalui kegiatan sosialisasi dan observasi langsung di Holiday Inn Resort Batam. Metode yang digunakan adalah kombinasi pemberian materi tentang peluang karir dan struktur organisasi hotel berbintang, hotel tour ke beberapa departemen seperti front office, housekeeping, food & beverage, serta sesi diskusi reflektif dengan dosen pendamping dan praktisi industri. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mahasiswa mengalami peningkatan pemahaman yang signifikan, dengan tingkat manfaat mencapai 90% pada aspek pemahaman struktur hotel, 88% pada pengalaman observasi lapangan, 87% pada interaksi dengan praktisi industri, 85% pada pemahaman program internship, dan 80% pada dokumentasi serta refleksi kegiatan. Temuan ini menunjukkan bahwa metode pengabdian yang diterapkan efektif dalam membangun wawasan praktis, keterampilan komunikasi, dan kesiapan kerja mahasiswa. Kegiatan ini berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan di bidang pendidikan vokasi dengan memperkaya pendekatan pembelajaran berbasis industri, mendorong kolaborasi lebih erat antara institusi pendidikan dan dunia usaha, serta menjadi model pengembangan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan industri global.

Keywords: Pengabdian kepada Masyarakat, Industri Perhotelan, Kesiapan Karir, Pembelajaran Berbasis Industri.

PENDAHULUAN

Dunia industri perhotelan terus berkembang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan akomodasi yang berkualitas. Salah satu tantangan utama yang dihadapi industri ini adalah ketersediaan tenaga kerja yang memiliki pemahaman mendalam tentang dunia perhotelan serta mampu beradaptasi dengan standar operasional yang berlaku secara internasional. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk membekali mahasiswa dengan wawasan dan pengalaman yang relevan agar mereka siap terjun ke industri perhotelan setelah menyelesaikan pendidikan mereka. Perguruan tinggi yang memiliki program studi perhotelan dan pariwisata berperan penting dalam membangun kompetensi mahasiswa agar sesuai dengan kebutuhan industri. Pendidikan yang hanya berorientasi pada teori tidak cukup untuk membentuk tenaga kerja yang siap pakai, sehingga diperlukan pendekatan yang lebih aplikatif melalui pengalaman langsung di lapangan.

Industri perhotelan memiliki standar yang tinggi dalam memberikan layanan kepada tamu, mulai dari aspek pelayanan kamar, tata boga, hingga manajemen hotel secara keseluruhan. Setiap karyawan di industri ini harus memiliki keterampilan teknis yang mumpuni, seperti komunikasi yang efektif, pemahaman terhadap standar kebersihan dan keamanan, serta kemampuan dalam menangani keluhan tamu secara profesional (Syaharani, Fatimah and Lubis, 2024). Di sisi lain, industri ini juga membutuhkan tenaga kerja yang memiliki sikap kerja yang baik, termasuk kedisiplinan, etos kerja tinggi, serta kemampuan untuk bekerja dalam tim. Namun, masih banyak lulusan perguruan tinggi yang kurang memiliki kesiapan dalam menghadapi

realitas dunia kerja yang dinamis dan penuh tantangan. Hal ini sering kali disebabkan oleh minimnya pengalaman praktis yang mereka dapatkan selama masa perkuliahan.

Untuk mengatasi kesenjangan antara pendidikan dan dunia kerja, berbagai upaya telah dilakukan oleh institusi pendidikan dan industri perhotelan. Salah satu upaya yang semakin populer adalah program magang atau internship di hotel-hotel berbintang (Andriyatno, Lubis and Fatimah, 2023). Program ini memungkinkan mahasiswa untuk merasakan langsung atmosfer kerja di industri perhotelan, memahami tuntutan pekerjaan, serta membangun jaringan dengan para profesional di bidangnya. Selain magang, kegiatan lain seperti seminar, lokakarya, dan studi lapangan juga dapat membantu mahasiswa dalam memperluas wawasan mereka mengenai perkembangan industri. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya mendapatkan pengetahuan dari buku dan ruang kelas, tetapi juga memiliki pengalaman nyata yang dapat meningkatkan daya saing mereka di pasar tenaga kerja. Pentingnya membekali mahasiswa dengan keterampilan praktis dan wawasan mendalam, sehingga mereka dapat beradaptasi dengan dinamika industri pariwisata yang terus berkembang serta meningkatkan daya saing di pasar global (Lubis, Supardi, *et al.*, 2025).

Dalam konteks globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, tenaga kerja di industri perhotelan juga dituntut untuk memiliki kemampuan yang lebih luas, termasuk penguasaan bahasa asing dan pemahaman terhadap budaya internasional (Kanca, 2024). Hotel-hotel yang tergabung dalam jaringan internasional, seperti InterContinental Hotels Group (IHG Hotels & Resorts), memiliki standar yang harus diikuti oleh

semua karyawan mereka, tidak hanya dalam aspek teknis tetapi juga dalam aspek layanan dan etika kerja. Oleh karena itu, mahasiswa yang ingin berkarir di industri perhotelan harus mulai membekali diri dengan keterampilan yang dibutuhkan sejak dini. Pendidikan berbasis kompetensi dan pengalaman langsung dengan industri merupakan kunci untuk mencetak lulusan yang tidak hanya memiliki ilmu, tetapi juga mampu mengaplikasikannya dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini diselenggarakan dengan tujuan memberikan wawasan kepada mahasiswa Program Studi Manajemen Divisi Kamar (RDM) tentang peluang karir di industri perhotelan, khususnya di jaringan hotel internasional seperti InterContinental Hotels Group (IHG Hotels & Resorts). Melalui kegiatan sosialisasi ini, mahasiswa dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai kondisi kerja, fasilitas hotel, serta persyaratan yang harus dipenuhi untuk dapat berkarir di industri ini. Kegiatan ini menjadi wadah bagi mahasiswa untuk menggali informasi secara langsung dari para profesional yang telah berpengalaman di dunia perhotelan. Dengan demikian, mereka tidak hanya mendapatkan teori tentang industri perhotelan di dalam kelas, tetapi juga memperoleh wawasan praktis yang dapat membantu mereka dalam merencanakan karir di masa depan.

Selain memperkenalkan peluang kerja, PKM ini juga memberikan pemahaman kepada mahasiswa tentang pentingnya kesiapan mental dan keterampilan teknis yang dibutuhkan di industri perhotelan. Dunia perhotelan menuntut profesionalisme yang tinggi, terutama dalam hal pelayanan tamu,

manajemen operasional, serta etika kerja yang baik. Oleh karena itu, mahasiswa perlu memahami bagaimana cara berinteraksi dengan tamu, menjaga standar kebersihan dan keamanan hotel, serta mengembangkan kemampuan komunikasi yang efektif. Hal ini penting karena komunikasi interpersonal di front office berperan besar dalam meningkatkan pengalaman tamu (Wulanda *et al.*, 2023), sekaligus menjadi dasar dalam menangani guest complaint secara profesional, yang hanya dapat dikuatkan melalui pelatihan kerja yang terarah dan berkelanjutan (Putri, Wibowo and Lubis, 2024). Melalui sesi diskusi dan tanya jawab dalam kegiatan sosialisasi ini, mahasiswa dapat memperoleh gambaran nyata mengenai tantangan dan peluang yang ada di industri perhotelan, serta langkah-langkah yang dapat mereka ambil untuk meningkatkan kesiapan mereka dalam memasuki dunia kerja.

Lebih lanjut, kegiatan ini juga dirancang untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dengan mengunjungi fasilitas hotel serta melihat secara langsung bagaimana operasional hotel berjalan sehari-hari. Dengan mengunjungi berbagai bagian hotel, seperti *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, serta fasilitas rekreasi yang tersedia, mahasiswa dapat memahami bagaimana setiap departemen bekerja secara sinergis untuk memberikan layanan terbaik kepada tamu. Secara khusus, mahasiswa juga dapat melihat peran penting staf front office dalam memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi tamu (Wijaya *et al.*, 2024), serta bagaimana front office berfungsi sebagai garda terdepan dalam mengelola keluhan dan masukan tamu untuk menjaga citra dan kualitas layanan hotel (Dhabitah,

Wibowo and Lubis, 2024). Kegiatan ini juga menjadi kesempatan bagi mahasiswa untuk mengenali berbagai posisi pekerjaan yang tersedia di hotel serta memahami jalur karir yang dapat mereka tempuh setelah lulus. Dengan demikian, mereka dapat lebih mempersiapkan diri dan mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan sesuai dengan bidang yang diminati.

Terakhir, melalui keterlibatan para dosen dalam kegiatan ini, mahasiswa juga mendapatkan tambahan wawasan mengenai kondisi kerja sesungguhnya di dunia industri perhotelan. Para dosen yang memiliki pengalaman dan pengetahuan luas di bidang ini dapat memberikan pandangan yang lebih mendalam mengenai perkembangan industri perhotelan serta tantangan yang akan dihadapi oleh tenaga kerja di masa depan. Selain itu, kehadiran para dosen juga memastikan bahwa kegiatan ini dapat berjalan secara terstruktur dan sistematis, sehingga mahasiswa dapat memperoleh manfaat maksimal dari PKM ini. Dengan adanya program seperti ini, diharapkan mahasiswa tidak hanya lebih memahami industri perhotelan secara teoritis, tetapi juga mampu mengaplikasikan ilmu yang telah mereka pelajari dalam situasi kerja yang sebenarnya.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui pendekatan sosialisasi dan observasi langsung di industri perhotelan. Metode pelaksanaan dibagi ke dalam tiga tahapan utama, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi, sebagaimana terlihat pada gambar berikut.



Gambar 1: Metode Pelaksanaan PKM

Pada tahap persiapan, tim dosen melakukan koordinasi dengan Holiday Inn Resort Batam untuk menentukan jadwal, agenda kegiatan, serta menyiapkan materi yang akan disampaikan. Selain itu, dilakukan briefing kepada mahasiswa untuk memberikan arahan mengenai tujuan kegiatan, etika berkunjung ke industri, serta pembagian tugas dokumentasi.

Tahap pelaksanaan kegiatan berlangsung pada tanggal 17 April 2025 di Holiday Inn Resort Batam. Kegiatan diawali dengan sesi pembukaan oleh dosen pendamping, dilanjutkan dengan penyampaian materi dari pihak hotel mengenai peluang karir dan program internship yang ditawarkan. Setelah sesi pemaparan, mahasiswa melakukan hotel tour dengan mengunjungi beberapa departemen seperti front office, housekeeping, food & beverage, dan fasilitas rekreasi, didampingi oleh dosen pembimbing dan staf hotel. Dalam hotel tour ini, mahasiswa tidak hanya mengamati operasional, tetapi juga berdiskusi langsung mengenai prosedur kerja dan standar layanan di hotel berbintang.

Pada tahap evaluasi, diadakan sesi diskusi reflektif antara mahasiswa, dosen pendamping, dan pihak hotel untuk meninjau kembali pengalaman

dan pembelajaran yang diperoleh selama kegiatan. Diskusi ini juga menekankan bagaimana fasilitas belajar yang memadai, seperti sarana praktik di industri dan akses literasi melalui perpustakaan (Louis and Lubis, 2024), berpengaruh besar terhadap kepuasan dan pemahaman mahasiswa, sehingga mendorong peningkatan kualitas pembelajaran dan kesiapan mereka menghadapi dunia kerja (Imelda, Supardi and Lubis, 2024). Selain itu, mahasiswa diminta untuk mengisi form evaluasi sebagai umpan balik terhadap kegiatan. Seluruh hasil kegiatan kemudian didokumentasikan dalam bentuk laporan dan disiapkan untuk dipublikasikan dalam jurnal nasional. Melalui metode yang sederhana dan aplikatif ini, diharapkan mahasiswa mendapatkan pengalaman nyata yang memperkaya kesiapan mereka dalam menghadapi dunia kerja di industri perhotelan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah Holiday Inn Resort Batam, salah satu hotel berbintang empat yang merupakan bagian dari jaringan internasional InterContinental Hotels Group (IHG Hotels & Resorts). Hotel ini berlokasi di Pulau Batam dan dikenal sebagai destinasi akomodasi utama untuk wisatawan domestik maupun internasional. Holiday Inn Resort Batam menawarkan berbagai fasilitas seperti kamar tamu yang nyaman, restoran, ruang pertemuan, spa, kolam renang, serta area rekreasi keluarga.



Gambar 2: Tampak Gedung Holiday Inn Resort Batam

Sumber: (Booking.com, 2020)

Sebagai bagian dari jaringan hotel global, Holiday Inn Resort Batam menerapkan standar operasional internasional dalam pelayanan tamu, kebersihan, keamanan, dan pengelolaan fasilitas. Hotel ini secara aktif membuka peluang kerja sama dengan lembaga pendidikan, khususnya dalam program internship mahasiswa, untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia yang kompeten di bidang perhotelan. Dengan pengalaman yang kuat dalam industri hospitality, Holiday Inn Resort Batam menjadi mitra yang sangat relevan dalam membantu mahasiswa memahami dunia kerja nyata dan menyiapkan diri untuk berkarir di industri perhotelan. Kolaborasi ini juga menegaskan pentingnya sosialisasi ilmu pengetahuan hospitality sejak dini agar mahasiswa dapat membentuk kompetensi yang diperlukan untuk menjadi hotelier profesional yang adaptif dan berdaya saing tinggi (Lubis *et al.*, 2024).



Gambar 3: Penyampaian Materi oleh Pihak Mitra

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan pada tanggal 17 April 2025 di Holiday Inn Resort Batam, dengan peserta mahasiswa semester 2 Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam. Kegiatan ini bertujuan memberikan pemahaman kepada mahasiswa tentang dunia kerja industri perhotelan melalui pendekatan sosialisasi materi, observasi langsung operasional hotel, serta diskusi reflektif bersama dosen dan praktisi industri. Upaya ini sekaligus menegaskan pentingnya menjaga sinergi antara akademisi dan praktisi industri untuk memastikan bahwa layanan pariwisata yang dihasilkan tetap relevan (Lubis, Wibowo, *et al.*, 2025), berkualitas, dan mampu memenuhi tuntutan perkembangan industri secara berkelanjutan. Rangkaian kegiatan meliputi pembukaan oleh dosen pendamping, penyampaian materi dari pihak hotel mengenai struktur organisasi dan program internship, hotel tour ke berbagai area kerja hotel berbintang, dan sesi refleksi terhadap pengalaman yang diperoleh.



Gambar 4: Kegiatan Pendampingan oleh Dosen

Berdasarkan hasil pelaksanaan, kegiatan ini menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan wawasan dan kesiapan mahasiswa. Melalui sesi pemaparan materi, mahasiswa mendapatkan informasi yang jelas tentang jalur karir di industri perhotelan, syarat untuk mengikuti program internship di jaringan IHG Hotels & Resorts, serta pemahaman tentang budaya kerja profesional di lingkungan hotel berbintang. Informasi ini membantu mahasiswa memahami standar kualifikasi yang diperlukan, termasuk keterampilan teknis, sikap profesional, serta penguasaan bahasa asing yang menjadi nilai tambah dalam industri global.



Gambar 5: Hotel Tour

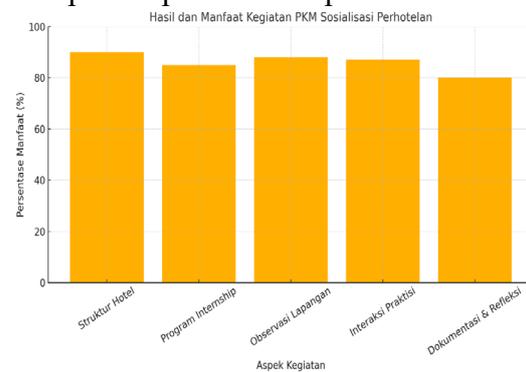
Selanjutnya, pada tahap observasi lapangan, mahasiswa diajak melakukan hotel tour yang meliputi area front office, housekeeping, restoran, serta fasilitas rekreasi. Pengamatan langsung terhadap operasional hotel memberikan pengalaman konkret tentang penerapan standar pelayanan internasional, manajemen fasilitas, serta interaksi staf dengan tamu hotel. Mahasiswa dapat melihat langsung bagaimana sistem kerja berbasis SOP diterapkan secara disiplin di setiap departemen, mulai dari proses check-in tamu hingga pengelolaan kamar dan layanan makanan. Kegiatan observasi ini memperkaya pengalaman belajar mahasiswa di luar ruang kelas dan membangun pemahaman yang lebih realistis tentang tantangan dunia kerja perhotelan. Selain itu, kegiatan ini menekankan pentingnya pelatihan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan (Parhusip, Wibowo and Lubis, 2023), khususnya di departemen housekeeping, layanan berbahasa Inggris (Supardi *et al.*, 2023), serta memperlihatkan bagaimana lingkungan kerja yang kondusif dapat berpengaruh positif terhadap kinerja staf front office dalam memberikan layanan prima kepada tamu (Sagala, Lubis and Supardi, 2023).



Gambar 6: Kegiatan Diskusi

Dalam sesi diskusi reflektif yang dipandu oleh dosen pendamping, mahasiswa diajak menganalisis pengalaman yang diperoleh, mengajukan pertanyaan, dan membahas langkah-

langkah yang perlu mereka lakukan untuk mempersiapkan diri menghadapi dunia industri. Interaksi ini mendorong mahasiswa untuk berpikir kritis tentang pentingnya soft skills seperti komunikasi efektif, etos kerja, kerja sama tim, dan problem solving di lingkungan kerja profesional (Rosi, 2023). Mahasiswa juga menyampaikan bahwa kegiatan ini membantu mereka membangun kepercayaan diri serta memberikan motivasi untuk terus meningkatkan kompetensi personal dan profesional.



Gambar 7: Hasil Evaluasi PKM

Dari hasil evaluasi melalui form umpan balik, tercatat bahwa sebanyak 90% mahasiswa merasa lebih memahami struktur organisasi hotel dan peluang karir di sektor hospitality setelah mengikuti kegiatan ini. Sebanyak 88% mahasiswa menyatakan kegiatan hotel tour membantu mereka memahami operasional hotel secara lebih konkret, sedangkan 87% merasa lebih percaya diri untuk berinteraksi dengan praktisi industri dan beradaptasi dengan budaya kerja profesional. Selain itu, 80% mahasiswa juga mengakui pentingnya dokumentasi kegiatan dan refleksi pengalaman sebagai bagian dari pembelajaran berkelanjutan.



Gambar 8: Foto Bersama Tim PKM

Selain berdampak pada mahasiswa, kegiatan ini juga memberikan manfaat bagi pihak mitra, Holiday Inn Resort Batam. Hotel mendapatkan kesempatan untuk menjangkau calon tenaga magang yang lebih siap dan memahami ekspektasi industri, sehingga mengurangi beban pelatihan dasar yang biasanya diperlukan. Di sisi lain, Politeknik Pariwisata Batam memperoleh nilai tambah berupa penguatan jejaring dengan industri, yang dapat dikembangkan menjadi program magang terstruktur, penyusunan kurikulum berbasis industri, hingga kerja sama riset terapan di masa mendatang.

SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini teruji berhasil meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap dunia kerja perhotelan, memperluas wawasan mereka tentang struktur organisasi hotel berbintang, prosedur program internship, serta membekali dengan pengalaman nyata melalui observasi langsung di Holiday Inn Resort Batam. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa metode sosialisasi yang dikombinasikan dengan observasi lapangan dan diskusi reflektif efektif dalam mengatasi kesenjangan antara teori akademik dan praktik industri, serta membangun kepercayaan diri, keterampilan komunikasi, dan kesiapan

kerja mahasiswa. Temuan ini menunjukkan pentingnya kolaborasi berkelanjutan antara institusi pendidikan dan dunia industri untuk menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten di sektor hospitality.

Ke depan, disarankan agar kegiatan serupa diperluas cakupannya dengan melibatkan lebih banyak mahasiswa dari berbagai semester, memperpanjang durasi praktik, serta mengembangkan program lanjutan seperti pelatihan soft skills, mentoring alumni, dan sertifikasi kompetensi kerja untuk memperkuat daya saing mahasiswa di dunia kerja. Bagi peneliti dan pelaksana PKM selanjutnya, direkomendasikan untuk mengkaji lebih dalam efektivitas model pembelajaran berbasis industri dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif yang lebih sistematis, serta memperluas jejaring kerja sama dengan berbagai mitra hotel nasional dan internasional guna memperluas peluang magang dan penempatan kerja bagi lulusan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Pariwisata Batam (BTP) atas dukungan dan pendanaan melalui program hibah internal PKM, kepada Holiday Inn Resort Batam sebagai mitra industri yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan pembelajaran langsung bagi mahasiswa, serta kepada tim pengelola Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat: Martabe yang telah memfasilitasi publikasi hasil kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

Andriyatno, V. D., Lubis, A. L. and Fatimah, Z. (2023) 'The Influence of Internship on The

- Professionalism of Students Department of Room Division at Batam Tourism Polytechnic', *Media Wisata*, 21(2), pp. 314–328. doi: 10.36276/mws.v21i2.535.
- Booking.com (2020) *Holiday Inn Resort Batam, an IHG Hotel*. Available at: <https://www.booking.com/hotel/id/holiday-inn-resort-batam.id.html>.
- Dhabitah, G. D., Wibowo, A. E. and Lubis, A. L. (2024) 'Peran Front Office Dalam Mengelola Keluhan dan Masukan Tamu di Montigo Resorts Batam', *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies (JoTIS)*, 4(2), pp. 94–112. doi: <https://doi.org/10.51713/jotis.2024.4243>.
- Imelda, Supardi and Lubis, A. L. (2024) 'The Influence of Learning Facilities on Student Satisfaction at Batam Tourism Polytechnic', *VOX EDUKASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 15(2), pp. 198–207. doi: 10.31932/ve.v15i2.3851.
- Kanca, I. N. (2024) 'Analisis Keterampilan Berbahasa Inggris di Bidang Industri Pariwisata Untuk Pemula', *YASIN: Jurnal Pendidikan dan Sosialis Budaya*, 4(6), pp. 1750–1761. doi: <https://doi.org/10.58578/yasin.v4i6.4474>.
- Louis, T. E. and Lubis, A. L. (2024) 'Peranan Sarana Prasarana Perpustakaan Batam Tourism Polytechnic Dalam Mendukung Literasi Mahasiswa Manajemen Divisi Kamar', *VOX EDUKASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 15(2), pp. 208–222. doi: 10.31932/ve.v15i2.3950.
- Lubis, A. L. et al. (2024) 'Sosialisasi Ilmu Pengetahuan Hospitality Agar Menjadi Hotelier Profesional di SMAN 19 Batam', *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), pp. 224–236. doi: <https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93x>.
- Lubis, A. L., Supardi, et al. (2025) 'Skills And Knowledge Enhancement Training For Tourism Industry Students At SMKN 1 Bintan Utara', *Jurnal Keker Wisata*, 3(1), pp. 26–37. doi: <https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93> Edisi.
- Lubis, A. L., Wibowo, A., et al. (2025) 'The Synergy Of Academics And Industry Practitioners In Improving Tourism Services At Kamuella Resort', *Jurnal Keker Wisata*, 3(1), pp. 136–148. doi: <https://doi.org/10.59193/jkw.v1i1.93> Edisi.
- Parhusip, F. A., Wibowo, A. and Lubis, A. L. (2023) 'Kinerja Karyawan Departemen Housekeeping Di Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam Hasil Pelatihan Kerja', *Jurnal Mekar*, 2(1), pp. 15–20. doi: 10.59193/jmr.v2i1.153.
- Putri, M., Wibowo, A. and Lubis, A. L. (2024) 'Implementasi Pelatihan Kerja dalam Menangani Guest Complaint Pada Front Office di OS Hotel Tanjung', *Jurnal Mekar*, 3(1), pp. 6–13. doi: <https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.285>.
- Rosi, Y. A. (2023) 'Pentingnya Pengembangan Keterampilan Soft Skill Dalam Administrasi Perkantoran', *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTTP)*, 01(01), pp. 148–155. Available at: <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jtpp/index>.

- Sagala, R. N., Lubis, A. L. and Supardi (2023) 'The Effect of The Work Environment on Front Office Employees ' Performance at The Pacific Palace Hotel Batam', *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), pp. 798–822. doi: <http://dx.doi.org/10.37484/jmph.070211>.
- Supardi *et al.* (2023) 'Pelatihan Layanan Perjalanan Wisata Berbahasa Inggris Di SMK Negeri 2 Batam', *Jurnal Keeker Wisata*, 1(2), pp. 153–162. doi: <https://doi.org/10.59193/jkw.v1i2.172>.
- Syahrani, N., Fatimah, Z. and Lubis, A. L. (2024) 'Profesionalisme Front Office Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Beverly Hotel Batam', *Jurnal Media Bina Ilmiah*, 19(3), pp. 4133–4144. Available at: <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/984>.
- Wijaya, H. *et al.* (2024) 'The Role of Front Office Staff in Providing Satisfaction and Comfort for Guests at Radisson Golf and Convention Center Batam', *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 8(2), pp. 62–81. doi: <http://dx.doi.org/10.37484/jmph.080205> The.
- Wulanda, O. D. *et al.* (2023) 'Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam', *Jurnal Mekar*, 3(1), pp. 19–24. doi: <https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.287>.