



**PENINGKATAN PELAYANAN PEGAWAI GLAMPING KEMA MERBABU KABUPATEN BOYOLALI MELALUI PELATIHAN PENAMPILAN DIRI (*PERSONAL GROOMING*)**

*Improving Services for Glamping Kema Merbabu Employees, Boyolali District Through Personal Grooming Training*

**Almas Nabili Imanina\*, Herman Novry Kristiansen Paninggiran, Desika Nur Jannah**

Prodi Pariwisata, Universitas Semarang, Indonesia

Jalan Soekarno Hatta, RT.7/RW.7, Tlogosari Kulon, Kota Semarang, Jawa Tengah 50196

\*Alamat Korespondensi: [almasnabili@usm.ac.id](mailto:almasnabili@usm.ac.id)

(Tanggal Submission: 13 Maret 2024, Tanggal Accepted : 24 April 2024)



**Kata Kunci :**

*Glamorous  
Camping, Kema  
Merbabu,  
Pelatihan  
Penampilan Diri*

**Abstrak :**

Fokus utama kegiatan ini adalah pengembangan karakter dan penampilan diri bagi pegawai Kema Merbabu. Dalam kerangka kemitraan dengan Glamping Kema Merbabu, masalah utama terkait kurangnya pelatihan berpenampilan diri dan karakter dari Kema Merbabu sehingga para pegawai belum merasa penting untuk menjaga penampilan diri. Pegawai Kema Merbabu dalam level manajerial juga perlu pemahaman mengenai keseragaman atribut dan ciri khas yang perlu dikembangkan agar pelayanan dari Kema Merbabu dapat dikenang positif oleh wisatawan. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman pentingnya penampilan diri dalam industry jasa terutama perhotelan dan pariwisata karena akan menghasilkan kesan pertama yang baik. Metode ini melibatkan tahap perencanaan pelatihan langsung menggunakan metode ceeramah, peragaan langsung dan diskusi. Sebelum pelatihan peserta diberikan kuesioner pre test untuk menilai pemahaman masing-masing individu mengenai topik terkait. Setelah pelatihan, peserta diberi kuesioner post test agar menilai sejauh mana pemahaman yang didapatkan setelah mengikuti pelatihan agar mampu bersinergi dengan tujuan pengabdian yaitu meningkatkan profesionalisme pegawai Kema Merbabu sekaligus citra dan kualitas pelayanan Glamping Kema Merbabu. Kegiatan Kegiatan pengabdian diikuti 21 peserta yang terdiri atas 18 level operasional dan 3 level manajerial. Bertempat di Kema Merbabu, pengabdian berjalan dengan lancar dan efektif karena para peserta antusias saat melakukan peragaan dan terlihat dari hasil pre post test. Setelah kegiatan pengabdian dengan tema penampilan diri, diharapkan kedepannya Kema Merbabu menerapkan apa yang telah dipelajari selama pelatihan. Pelatihan-pelatihan lainnya terkait peningkatkan citra yang

baik dalam hal pelayanan industri jasa juga diperlukan agar Kema Merbabu memiliki ciri khas dan identitasnya yang membedakan dari glamping lainnya.

**Key word :**

*Glamorous  
Camping, Kema  
Merbabu,  
Personal  
Grooming  
Training*

**Abstract :**

The main focus of the activity is character development and personal appearance for Kema Merbabu employees. Within the framework of the partnership with Glamping Kema Merbabu, the main problem is related to the lack of training on personal appearance and character from Kema Merbabu so that employees do not feel it is important to maintain their personal appearance. Kema Merbabu employees at the managerial level also need to understand the uniformity of attributes and characteristics that need to be developed so that services from Kema Merbabu can be remembered positively by tourists. The aim of this service is to increase awareness and understanding of the importance of personal appearance in the service industry, especially hospitality and tourism because it will produce a good first impression. This method involves a direct training planning stage using lecture methods, direct demonstrations and discussions. Before the training, participants were given a pre-test questionnaire to assess each individual's understanding of related topics. After the training, participants were given a post test questionnaire to assess the extent of understanding they gained after attending the training so that they can synergize with the goal of service, namely increasing the professionalism of Kema Merbabu employees as well as the image and quality of Kema Merbabu Glamping services. Activities The service activities were attended by 21 participants consisting of 18 operational levels and 3 managerial levels. Taking place in Kema Merbabu, the service ran smoothly and effectively because the participants were enthusiastic when carrying out the demonstration and it was seen from the results of the pre-post test. After the service activities with the theme of personal appearance, it is hoped that in the future Kema Merbabu will apply what has been learned during the training. Other training related to improving a good image in terms of service industry services is also needed so that Kema Merbabu has characteristics and an identity that differentiates it from other glamping sites.

Panduan sitasi / citation guidance (APPA 7<sup>th</sup> edition) :

Imanina, A. N., Paninggiran, H. N. K., & Jannah, D. N. (2024). Peningkatan Pelayanan Pegawai Glamping Kema Merbabu Kabupaten Boyolali Melalui Pelatihan Penampilan Diri (*Personal Grooming*). *Jurnal Abdi Insani*, 11(2), 1207-1214.  
<https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v11i2.1506>

## PENDAHULUAN

Penurunan minat wisatawan pada pasca pandemi covid 19 menjadi pendorong untuk setiap sektor pariwisata perlu beradaptasi dengan menawarkan konsep pariwisata yang inovatif dan kreatif, salah satunya dengan menerapkan konsep akomodasi glamping yang merupakan singkatan dari *glamorous camping* (Panggabean *et al.*, 2023). Glamping camp adalah konsep akomodasi terbaru yang memberikan suasana petualangan dan kedekatan dengan alam serta memiliki unsur kemewahan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas penginapan lainnya yang memiliki standar tertentu. Beberapa fasilitas yang biasa ditemukan pada glamping camp adalah toilet, wifi, pemanas air disetiap kamar, api unggun, teras, lokasi barbeque (Panggabean *et al.*, 2023). Lokasi penginapan glamping camp merupakan suatu yang extraordinary di daerah pedesaan. Glamping camp merupakan perwujudan



dari kebutuhan wisatawan di masa kini yang mengkombinasikan aktivitas camping dengan kelengkapan fasilitas dan jasa kualitas terbaik serta desain interior yang iconic (Somer, 2020). Glamping camp terinspirasi dari konsep nomadic *travellers* yang merujuk pada wisatawan yang senang mengunjungi tempat yang berkesan. Dalam penerapannya di masa pandemi Covid-19, glamping camp dinilai lebih aman sebab aktivitas di ruang terbuka dapat memberikan perputaran sirkulasi udara dan kesempatan untuk berjaga jarak dengan wisatawan lain sehingga terhindar dari penularan Covid-19. Selain itu, glamping camp mendukung program pariwisata berkelanjutan yang ramah lingkungan, mensejahterakan rakyat, dan bersifat jangka panjang. Glamping camp juga dapat memenuhi kebutuhan pelancong muda yang mencari pelarian dari rutinitas sehari-hari untuk mencari sesuatu yang baru serta mengisi eksistensi di media sosial (Utami, 2020). Glamping Camp ini telah diterapkan di beberapa daerah di Indonesia seperti Bali, Bandung, Yogyakarta dan banyak daerah wisata lainnya dengan konsep yang bervariasi namun masih jarang diterapkan di Jawa Tengah, salah satunya di Kabupaten Boyolali. Akomodasi dengan konsep glamping pertama di Kabupaten Boyolali bernama Kema Merbabu. Saat ini Kema Merbabu menjadi pilihan akomodasi favorite bagi wisatawan yang ingin merasakan sensasi berkemah namun dengan fasilitas yang telah tersedia. Pengelola Kema Merbabu perlu menjaga keberlangsungan tingkat kunjungan wisatawan dengan cara mempertahankan pelayanannya salah satunya dengan menjaga penampilan diri (*personal grooming*). Didalam perusahaan dibidang jasa, apa yang ditangkap oleh customer adalah sebuah persepsi yang ia anggap adalah benar dan akan melekat di benaknya, kemudian mempengaruhi tingkah lakunya terhadap anda dan perusahaan anda. Itulah sebabnya kesan pertama atau yang biasa dikenal dengan *First Impression* atau *First Moment of Truth* menjadi sangat penting dalam Business Communication. Faktor-faktor yang biasanya dibentuk dari kesan pertama antara lain:

1. Penampilan/Pakaian
2. Tatapan Mata/Pandangan Mata
3. Ekspresi Wajah (Senyum)
4. Jabat Tangan
5. Sikap Tubuh (Tegak/Bersandar)
6. Suara saat bicara

Dalam industri perhotelan, standar penampilan diri dan kebersihan merupakan salah satu hal terpenting untuk melayani tamu. Standar penampilan diri dapat diartikan bagaimana cara untuk berpenampilan rapi, bersih, dan menarik dalam kehidupan pekerjaan (Hubner *et al.*, 2022). Selain penampilan diri, kebersihan diri (*personal hygiene*) juga penting untuk diperhatikan karena *personal hygiene* tertuju pada tindakan yang dapat memelihara kesehatan dan kebersihan seseorang agar fisik dan psikis dapat terjaga dengan aman (Tarwoto & Martonah, 2011).

Kema Merbabu terletak di Dk. Guwolelo RT/RW 01/08, Ngagrong, Kec. Gladagsari, Kabupaten Boyolali. Kema Merbabu merupakan akomodasi penginapan dengan konsep Glamour Camping yang berada di ketinggian 1380 MDPL kaki Gunung Merbabu. Akomodasi ini berupa kamar-kamar berbentuk segitiga dengan konsep menyatu dengan alam dan dilengkapi fasilitas standar hotel konvensional membuat pengalaman menginap menjadi berbeda. Kema Merbabu saat ini memiliki total 21 pegawai dengan struktur organisasi 18 operasional dan 3 level manajerial. Pengabdian kepada Masyarakat di Kema Merbabu dilaksanakan dengan tema pelatihan penampilan diri karena belum adanya standar berpakaian dan berpenampilan diri. Meskipun konsep Kema Merbabu Merbabu dapat dikatakan penginapan semi outdoor namun penampilan diri seorang garda terdepan industri hotel yang bersih dan rapi, maka akan membawa banyak manfaat kepada tamu atau pun pegawai itu sendiri, seperti merasa percaya diri, dipandang memiliki penampilan yang baik, serta penampilan diri itu membawa citra hotel pada diri pegawai tersebut (Situmorang *et al.*, 2020).



Gambar 1. Glamping Kema Merbabu (Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

Permasalahan yang menjadi dasar pengabdian kepada masyarakat ini adalah karena belum adanya pelatihan pelayanan prima dan pelatihan berpenampilan diri di Kema Merbabu untuk dapat dijadikan standar di Kema Merbabu dan belum dianggap cukup penting bagi karyawan sehingga dengan adanya pelatihan ini para pengelola Kema Merbabu dapat membangun kesadaran pentingnya mengetahui cara berpenampilan yang tepat untuk meraih kesuksesan sebagai sumber daya manusia yang berkualitas, Mengetahui cara untuk mem-branding diri sesuai keinginan maupun harapan.

### **METODE KEGIATAN**

Metode yang digunakan dalam pengabdian dengan tema berpenampilan diri adalah menggunakan pelatihan. Kegiatan dilaksanakan selama 4 bulan dari Bulan September – Desember 2023 yang dilaksanakan di Kema Merbabu, Dk. Guwolelo RT/RW 01/08, Ngagrang, Kec. Gladagsari, Kab. Boyolali. Pelaksanaan dilakukan dalam 4 tahap yaitu persiapan, penyuluhan, pelaksanaan dan pendampingan (Situmorang *et al.*, 2022). Mitra dalam kegiatan ini adalah seluruh pegawai operasional dan manajerial Kema Merbabu berjumlah 21 peserta.

#### 1) Tahap Persiapan

Persiapan dilakukan dengan menelusuri lebih lanjut kondisi yang dialami mitra saat ini. Lalu menyiapkan materi pemaparan menggunakan metode ceramah, diskusi dan peragaan langsung untuk diterapkan dalam pelatihan serta menganalisis kondisi geografis dan pelayanan melalui data sekunder (pengabdian kepada masyarakat terdahulu dan google review). Pada tahap persiapan, anggota tim juga Menyusun kuesioner pre dan post test untuk mengukur tingkat pemahaman peserta pengabdian.

#### 2) Tahap Penyuluhan

Tahap ini dilaksanakan sebelum pelaksanaan dimana tim pengabdian melakukan pendekatan non formal kepada pegawai ditingkat operasional dan manajerial dengan cara berdiskusi kepada beberapa pegawai ditingkat operasional dan manajerial terhadap materi personal grooming yang dibuat apakah sudah sesuai atau terdapat penambahan materi yang dibutuhkan. Tahap ini dilakukan agar memahami maksud dan tujuan pelatihan. Penyuluhan juga dilaksanakan agar dapat mensosialisasikan metode diskusi dan roleplay yang akan digunakan pada saat pelaksanaan.

#### 3) Tahap Pelaksanaan

Kegiatan dilaksanakan di Café Kema Merbabu dengan pemaparan mencakup materi berikut :

- a) Konsep dasar penampilan diri (*personal grooming*)
- b) Standar penampilan diri di industri perhotelan (*well-groomed*)
- c) Pentingnya kebersihan diri
- d) Mengatur ekspresi wajah
- e) Pentingnya sikap tubuh dan suara

- f) Etika dalam kehidupan sehari-hari
- g) Etiket berkenalan
- h) Pentingnya penampilan yang profesional dalam bekerja
- i) Etika dalam berkomunikasi dan bertelepon
- j) Cara menangani keluhan tamu

Selain pemaparan materi, metode roleplay juga digunakan dalam pelatihan ini dengan tujuan peserta mampu dan memahami penerapan materi yang diberikan.

#### 4) Tahap Pendampingan

Pemantauan dan pendampingan dibutuhkan agar seluruh materi yang diberikan dapat diterima dan diterapkan dengan baik oleh seluruh pegawai Kema Merbabu. Tahap ini diharapkan dapat mensejahterakan kepribadian dan menjadi citra positif Kema Merbabu sehingga mendatangkan banyak tamu secara berkelanjutan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Grooming* merupakan perawatan atau pemeliharaan penampilan baik luar maupun dalam (*inner beauty*) yang dilakukan oleh seseorang agar mempunyai penampilan prima atau terbaik sehingga citra diri seseorang terlihat menarik (Zulkarnain, 2018). *Grooming* dalam pelatihan ini diukur berdasarkan gabungan 2 konsep yaitu menurut (Darsono, 2011), bahwa indikator dari *grooming* terdiri dari kebersihan dan kerapian diri (*personal hygiene*), sikap ramah (*attitude*), mengucapkan salam (*greeting*), sopan berbicara (*polite*), menyambut tamu (*welcome guest*). Lalu konsep kedua adalah menurut Zulkarnain (2018), bahwa indikator *grooming* terdiri dari kesehatan tubuh, perawatan anggota tubuh, berbusana serasi, ekspresi wajah, dan kesehatan psikis (kepribadian).

Pada saat tahap persiapan, tim pengabdian mencari data mengenai Kema Merbabu melalui data sekunder lalu melakukan pra-survei untuk meyakinkan masalah yang diambil cocok untuk menjadi topik pelatihan. Pra-survei dilakukan dengan cara berkunjung ke Kema Merbabu dan berdiskusi kepada pihak manajerial mengenai kebutuhan pelatihan diri dan materi-materi yang dibuat apakah sudah sesuai atau ada yang ingin ditambahkan. Selanjutnya pada saat penyusunan materi lanjutan dan menentukan metode tim diarahkan oleh Ibu Windayati selaku assistant operational manager Kema Merbabu. Pembuatan kuesioner pre dan post test juga dilakukan pada tahap persiapan dengan harapan setelah kegiatan para peserta akan memiliki pemahaman pentingnya memperhatikan penampilan diri demi meningkatkan kualitas pelayanan pada industri jasa kepariwisataan.

Tahap pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di Kema Merbabu mendapat apresiasi dari pegawai ditingkat manajerial Kema Merbabu karena menurut Bapak Rahmat Winarno selaku assistant marketing manager Kema Merbabu, mereka membutuhkan banyak pelatihan salah satunya bertema penampilan diri karena diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran dan inisiatif bagi seluruh level pegawai. Penyampaian materi dilakukan oleh Bapak Herman Novry Kristiansen Paninggiran yang berkompeten sekaligus menjadi asesor dibidang tour guide sehingga narasumber memahami bagaimana penampilan diri terutama bagi *front liner* pada industri jasa sangat penting untuk dipahami dan diterapkan demi membuat kesan positif dan citra perusahaan yang baik. Menurut beliau penampilan diri seseorang yang terjaga dan selalu rapi secara keseluruhan dimulai dari ujung rambut sampai ujung kaki. Selain penampilan yang terlihat secara kasat mata, tutur kata dan sopan santun juga termasuk kedalam aspek penampilan diri. Penampilan diri juga diakui sebagai poin penting dalam memberikan pelayanan yang prima bagi para pengunjung wisata/tamu (Fitriana, 2020).

Pada saat materi peserta kegiatan diberi pengertian bahwa nada atau intonasi bicara dapat mempengaruhi citra dari orang itu tersendiri terlebih jika bekerja dalam industri *hospitality*. Selain penampilan diri secara visual dan intonasi nada suara, wangi seseorang juga dapat mempengaruhi kesan positif atau negatif dari tamu yang datang. Dalam keseharian manusia, aroma dibedakan menjadi dua yaitu wangi dan bau. Aroma dapat memicu memori, mempengaruhi suasana hati dan emosi bagi yang menghirupnya (Synnott, 2007). Bau-bauan dapat menimbulkan sebuah memori dan

emosi bagi manusia terhadap relasi sosial. Memori yang dihasilkan dari bebauan disesuaikan dengan hal yang positif atau negatif berdasarkan konteks yang diingat (Elnissi, 2022).

Sesuai dengan pernyataan tersebut, Bapak Herman ketika pemaparan materi menjelaskan bahwa menggunakan wewangian dengan aroma lembut dan tidak menyengat tetap diperlukan meskipun tidak bekerja yang berhadapan langsung dengan tamu.



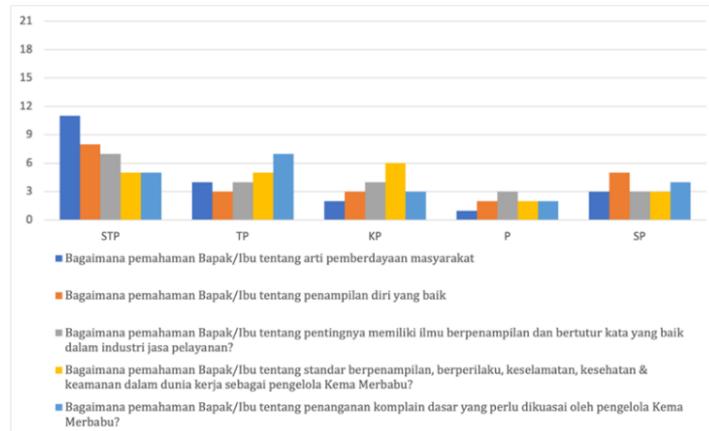
Gambar 2. Pemaparan Materi Pengabdian (Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)



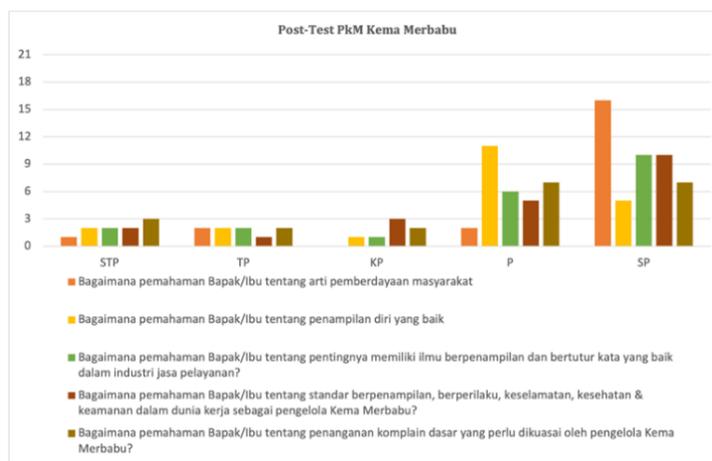
Gambar 3. Roleplay Pengabdian kepada Masyarakat (Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

Kegiatan roleplay diikuti antusias dari pegawai karena selain menyimak materi, mereka juga diberi kesempatan untuk mempraktekan apa yang dimaksud dari materi yang diberikan. Kendala yang terjadi adalah beberapa pegawai bukan berasal dari industri perhotelan dan tidak memiliki pengetahuan mengenai ilmu ramah tamah industri bidang jasa sehingga masih merasa malu dan tidak percaya diri dalam memeragakan contoh kasus yang kemungkinan terjadi di insutri perhotelan seperti contoh kasus ketika suasana hati pegawai sedang tidak baik namun ada tamu yg mengeluh mengenai pelayanan, bagaimana menjaga mood tersebut agar tidak menjadi buruk didepan tamu.

Setelah melakukan kegiatan pelatihan, tim membagikan kuesioner pre-test dan post-test. Pre-test dan post-test dibuat untuk mengevaluasi pemahaman serta kemampuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan sehingga dapat diketahui sejauh mana manfaat yang peserta rasakan dari pelatihan penampilan diri (Wardani & Andika, 2021).



Grafik 1. Tabel Pre-Test (Sumber: Analisis Data Peneliti, 2023)



Grafik 2. Tabel Post-Test (Sumber : Analisis Data Peneliti, 2023)

Berdasarkan grafik pre dan post-test pengabdian kepada masyarakat di Kema Merbabu, dapat terlihat bahwa sebelum mengikuti pelatihan penampilan diri, mayoritas pegawai sangat tidak paham dan tidak paham terhadap pemahaman pentingnya standar memiliki ilmu pengetahuan mengenai penampilan diri, penanganan komplain dan bertutur kata yang baik kepada tamu. Namun setelah pelatihan, pegawai sangat memahami pentingnya aspek-aspek tersebut dalam industri jasa terutama dibidang pariwisata dan perhotelan. Pada industri pelayanan jasa bahkan bagi pegawai yang tidak berhadapan langsung dengan tamu tetap perlu memperhatikan penampilan diri paling tidak sesuai dengan penempatannya divisinya masing-masing karena akan menumbuhkan rasa profesionalitas yang tinggi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pengabdian kepada masyarakat di glamping Kema Merbabu, dapat disimpulkan bahwa upaya pengembangan keterampilan penampilan diri dan karakter pegawai Kema Merbabu memiliki respon positif yang meningkat secara signifikan berdasarkan hasil pre dan post test. Melalui program personal grooming diharapkan kedepannya terjadi peningkatan dalam pelayanan dan kualitas pengalaman tamu di Kema Merbabu. Beberapa saran yang dapat dilakukan antara lain mengadakan program pelatihan lainnya dengan cara melanjutkan program pelatihan personal grooming secara berkala untuk memastikan keberlanjutan peningkatan keterampilan dan karakter pegawai. Selain itu perlu juga diadakan pelatihan untuk mengembangkan program berkelanjutan

dengan cara mempertimbangkan untuk mengembangkan program pengembangan diri yang lebih komprehensif, mencakup aspek-aspek seperti kepemimpinan, manajemen stres, dan inovasi.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kami sampaikan kepada Rektor Universitas Udayana, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua LPPM Universitas Udayana, dan Bendesa Adat Desa Tingkat Batu, Pengelola LPD Desa Adat Tingkat Batu, serta seluruh tim yang telah bekerja sama atas terlaksananya kegiatan pengabdian ini. Adapun kegiatan ini masih perlu dievaluasi kembali mengingat masih terdapat tantangan dalam pelaksanaan kegiatan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2020). Berita Resmi Statistik Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Nasional. In *Berita Resmi Statistik*. 02(11).
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Elnissi, S., Rahim, M. A., & Suryana, W. (2022). Memotion of Fragrance. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 8(1), 325. <https://doi.org/10.32884/ideas.v8i1.492>
- Fitriana, R. (2020). Meningkatkan Keterampilan Pelajar Melalui Pelatihan Grooming Dalam Tourism Goes to School. *Jurnal Masyarakat Mandiri*, 4(2), 172–180. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm>
- Hubner, I. B., Juliana., Pramezwarly, A., & Gajeng, W. R. M. (2022). Pelatihan Personal Grooming dan Hygiene Dalam Dunia Kerja. *Abdimas Siliwangi*, 5(3), 556-577. <http://dx.doi.org/10.22460/as.v5i3.10738>
- Panggabean, H. M., Ginting, J. N., Nduru, S. W., Manullang, Y. P., & Batubara, L. S. (2023). Sosialisasi “Glamping Camp” Sebagai Potensi Bisnis Pariwisata Berkelanjutan. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 168–177. <https://doi.org/10.46576/rjpkkm.v4i1.2358>
- Situmorang, J., Goeltom, V., Yuliantoro, N., Hassan, R., & Sunar, S. (2022). Pelatihan Dasar-Dasar Layanan Penampilan Diri di Restoran Bagi Yayasan Emmanuel. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia (JPKMI)*, 2(3), 329–335. <https://doi.org/10.55606/jpkmi.v2i3.617>
- Sommer, K. (2020). Holidays At Home – Camping and Glamping as A Part of Domestic Tourism. *IUBH Discussion Papers – Tourism & Hospitality*, 6, 2–20.
- Synnott. (2007). *Tubuh Sosial: Symbolisme, Diri dan Masyarakat*. Yogyakarta: Jalasutra
- Utami, N. K. Y. (2020). Glamping Sebagai Sebuah Perspektif Baru Dalam Akomodasi Berkemah. *Jurnal Arsitektur ZONASI*, 3(3), 185–194. <https://doi.org/10.17509/jaz.v3i3.27854>
- Zulkarnain, W., & Sumarsono, B. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran: Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya