

PENINGKATAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI EFEKTIF MELALUI PELATIHAN DI LINGKUNGAN KERJA KULINER THE GREENBRIER RESORT, AMERIKA SERIKAT

Ni Putu Irmanita Adrina¹, Luh Eka Susanti², Anak Agung Ayu Arun Suwi Arianty³, Retno Juwita Sari⁴

^{1,2,3,4}Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Vokasi, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

E-mail: irmanitaadrina2004@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received :20-06-2025

Revised :03-07-2025

Accepted: 09-07-2025

Key words: effective

communication, professional kitchen, The Greenbrier, staff training, community service

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

Community service activities were carried out in the kitchen environment of The Greenbrier Resort, United State. This activity included improving the effective communication skills of kitchen staff. There were communication barriers that occurred between senior and junior staff and coordination barriers with the food service department that affected work efficiency. A series of activities were carried out to overcome these barriers, including field observations, informal interviews, and training based on work situation simulations. Training in strengthening listening skills, feedback, and empathetic two way communication proved beneficial because the results showed increased self confidence among junior staff and the creation of a more open and collaborative work climate. The activity demonstrated how participatory training in real work conditions can improve communication effectiveness in a professional kitchen.

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di lingkungan dapur The Greenbrier Resort, Amerika Serikat. Kegiatan ini meliputi peningkatan keterampilan komunikasi efektif staf dapur. Terdapat kendala komunikasi yang terjadi antara staf senior dan junior serta kendala koordinasi dengan bagian layanan makanan yang mempengaruhi efisiensi kerja. Serangkaian kegiatan dilaksanakan untuk mengatasi kendala

tersebut, meliputi observasi lapangan, wawancara informal, dan pelatihan berbasis simulasi situasi kerja. Pelatihan penguatan keterampilan mendengarkan, umpan balik, dan komunikasi dua arah yang empatik terbukti bermanfaat karena hasilnya menunjukkan peningkatan rasa percaya diri di antara staf junior dan terciptanya iklim kerja yang lebih terbuka dan kolaboratif. Kegiatan tersebut menunjukkan bagaimana pelatihan partisipatif dalam kondisi kerja nyata dapat meningkatkan efektivitas komunikasi di dapur profesional.

PENDAHULUAN

Dapur profesional lebih dari sekedar tempat menyiapkan dan menyajikan makanan. Dapur profesional adalah ruang kerja cepat yang membutuhkan kerjasama dibawah tekanan, komunikasi yang jelas, dan koordinasi yang cermat antara orang-orang yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda dengan pengalaman kerja yang beragam. Di balik setiap hidangan yang disajikan kepada tamu terdapat banyak kerja sama tim mulai dari koki dan juru masak berkomunikasi satu sama lain hingga cara mereka berhubungan dengan staff bagian depan, yang mungkin berbicara dalam Bahasa yang sama sekali berbeda. Kemampuan komunikasi diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam berbicara, mendengar, dan mengatasi hambatan komunikasi verbal, serta dapat memahami komunikasi nonverbal (Santrock, J. W., & Santrock, 2007). Dalam dinamika yang sangat padat dan penuh tekanan seperti itu, kompetensi komunikatif yang efektif menjadi sumber daya pengelolaan.

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang berhasil mencapai tujuan, mengesankan, dan mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada komunikan. Secara etimologis kata efektif sering diartikan dengan mencapai hasil yang diinginkan (*producin desired result*), dan menyenangkan (*having a pleasing effect*) (Ekawati, 2023). Keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal juga merupakan komponen penting dalam proses kegiatan yang efektif. Komunikasi yang baik antara staf akan berdampak signifikan pada motivasi kegiatan dan perkembangan emosi staf (Aswaruddin et al, 2025).

Di banyak dapur besar, termasuk The Greenbier Resort, AS, tempat kegiatan ini dilakukan, tantangan komunikasi tampak tidak kasat mata tetapi berdampak signifikan pada mereka. Selama program pelatihan kerja di sana, penulis mengamati adanya kesenjangan komunikasi yang besar antara staf senior dan junior serta antara departemen dapur dan layanan makanan. Beberapa staf junior tampak ragu untuk menyampaikan pendapat atau mengajukan pertanyaan. Secara umum, anggota staf senior menggunakan komunikasi satu arah. Hal ini diperburuk oleh tekanan pekerjaan pada jam sibuk, komunikasi menjadi tergesa-gesa dalam emosional.

Situasi ini menunjukkan bahwa masalah komunikasi tidak terbatas pada tata Bahasa atau kemampuan menyampaikan pesan, tetapi juga melibatkan kepercayaan diri, kepekaan sosial, dan budaya kerja yang berkembang di tempat tersebut. Tujuan

utama dari proses komunikasi adalah untuk mempengaruhi, menimbulkan empati, menyampaikan informasi, menarik perhatian dan sebagainya (Didik Hariyanto, 2021). Dalam lingkungan kerja internasional seperti di Greenbrier, karyawan berasal dari berbagai negara, termasuk Indonesia, Jamaika, Filipina, dan Amerika Serikat. Ada tantangan lebih lanjut karena perbedaan budaya komunikasi, akses Bahasa, dan kebiasaan kerja.

Hal ini membuat penulis ingin melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagai pelatihan keterampilan komunikasi yang praktis, aplikatif, dan kontekstual. Kegiatan ini tidak dilakukan dalam kerangka penelitian formal, tetapi sebagai kontribusi kecil untuk menciptakan lingkungan kerja dapur yang lebih sehat, lebih kolaboratif, dan suportif. Dengan menggunakan pendekatan partisipatif melalui observasi langsung, kegiatan ini akan membantu staf dapur terutama staf intern dan staf junior untuk lebih percaya diri dalam berkomunikasi, mampu mendengarkan dengan empati, dan memberikan umpan balik yang membangun.

Penyempurnaan penguatan keterampilan komunikasi tidak hanya membantu kerja dalam operasional harian tetapi juga membantu untuk peningkatan mutu layanan secara umum. Terkait dengan meta analisis, komunikasi yang efektif memberikan suasana kerja yang lebih tenang. Mengurangi konflik, dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Diakhir, dapur tidak hanya ruang kantor tetapi juga ruang belajar bersama yang menyenangkan, damai dan mebuat.

Tujuan Kegiatan

Pengabdian masyarakat yang dilakukan ini bermula dari kebutuhan yang mendesak untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif di bidang kuliner, khususnya dapur profesional yang ada di hotel The Greenbrier Resort. Para pekerja yang bekerja dalam dinamika kerja cepat dan tekanan semacam ini, kemampuan komunikasi menjadi fondasi dalam menjaga kerjasama mereka, memastikan kelancaran operasional dan menghindari kesalahpahaman yang dapat berpengaruh besar terhadap kualitas layanan.

kegiatan ini dibuat dengan beberapa tujuan utama. Yang pertama adalah menentukan berbagai hambatan komunikasi yang ada di dapur dan yang berkaitan dengan struktur yang ada, serta yang berskala personal. hal lainnya yang diharapkan dari kegiatan ini adalah membuat pendekatan pelatihan yang lebih relevan dan kontekstual, ini tidak hanya akan melibatkan pengembangan keterampilan komunikasi setiap individu, tetapi juga akan membangun budaya kerja terbuka, suportif dan kolaboratif secara luas. Yang terakhir diharapkan bias menyadarkan semua orang akan pentingnya komunikasi yang sehat terkait dengan bidang profesionalisme dan cara berinteraksi yang lebih baik antar staf.

METODE PELAKSANAAN

Metode partisipatif dan kontekstual juga digunakan dalam implementasi kegiatan pengabdian masyarakat, artinya merancang kegiatan dengan mempertimbangkan kondisi nyata di lapangan dan melibatkan secara aktif semua pihak staf dapur The Greenbrier Resort. Pendekatan ini dipilih karena sifat pekerja dapur yang dinamis, penuh tekanan waktu, sangat bergantung pada kerjasama tim.

Metode yang terlalu formal kemungkinan besar tidak mencerminkan kenyataan dan tidak berlanjut.

Kegiatan ini dimulai dari tahap persiapan, dan menjalin kontak awal dengan manajemen dapur. Penulis menjelaskan latar belakang dan tujuan kegiatan secara transparan, dengan menyatakan bahwa ini bukan bentuk evaluasi atau penilaian kinerja, melainkan kolaborasi untuk mengidentifikasi kendala dalam komunikasi dan solusi konstruktif. Pengarahan awal ini penting agar staf merasa nyaman dan tidak merasa tertekan. Pada tahap ini juga, instrument seperti panduan observasi dan catatan lapangan disiapkan yang fleksibel, lebih seperti kuesioner informal, yang menyiratkan sedikit keterarahan untuk menjaga pengumpulan data tetap fokus.

Selanjutnya, pengamatan langsung dilakukan di lingkungan dapur, yang menjadi titik fokus kegiatan ini. Penulis berpartisipasi dalam kegiatan harian di dapur, mengamati proses tanpa mengganggu alur kerja. Pengamatan dilakukan pada beberapa periode waktu yang berbeda-beda. Sebelum restoran dibuka (fase persiapan), selama jam makan puncak (layanan intensif), dan setelah layanan selesai (fase penutupan). Waktu-waktu khusus ini memberikan pemahaman yang komprehensif tentang komunikasi dalam batasan waktu, tanggapan staf terhadap arahan, dan dinamika yang nyata antara personel senior dan junior. Penulis dengan cermat mendokumentasikan interaksi verbal dan nonverbal, pola koordinasi, serta penggunaan Bahasa tubuh, dan ekspresi wajah yang muncul selama kesalahpahaman.

Wawancara informal dilakukan dalam bentuk percakapan sehari-hari untuk meningkatkan pemahaman. Untuk menghindari kesan interogasi ini dilakukan dengan sangat hati-hati. Saat istirahat menyiapkan bahan atau setelah shift berakhir percakapan biasanya muncul secara spontan. Dari asisten chef line cook hingga sous chef penulis berbicara dengan karyawan dari berbagai tingkatan. Dalam lingkungan yang tenang ini karyawan lebih bebas berbicara tentang masalah yang mereka hadapi saat berkomunikasi masalah yang mereka anggap tidak dapat diungkapkan di tempat kerja dan pengalaman pribadi mereka saat merasa disalahpahami atau tidak didengar. Metode ini memungkinkan munculnya kisah-kisah pribadi yang sangat signifikan serta memberikan nilai manusia pada data yang dikumpulkan.

Penulis mengumpulkan data sekunder seperti struktur organisasi dapur standar operasional prosedur dan catatan pelatihan internal sebelumnya. Data ini membantu menentukan alur komunikasi yang formal dan membandingkan dengan situasi di lapangan. Kemudian ketidaksesuaian antara teori dan praktik inilah yang memulai analisis. Setelah semua data dikumpulkan analisis tematik dilakukan yang mengelompokkan temuan berdasarkan tema-tema tertentu. Tema-tema ini dapat mencakup masalah seperti kebiasaan komunikasi satu arah dari atas ke bawah hambatan dalam komunikasi antar tingkat atau tekanan waktu sebagai faktor yang menyebabkan salah komunikasi. Rekomendasi awal dibuat berdasarkan hasil analisis ini yang kemudian diuji melalui diskusi dengan anggota staf. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa saran tersebut relevan dan dapat diterapkan pada pekerjaan mereka.

Hasil akhir dari kegiatan ini kemudian dikembalikan kembali kepada pihak dapur lewat laporan ringkas dan diskusi informal. Beberapa staf dalam pertemuan tersebut ternyata menyatakan ketertarikannya untuk melanjutkan pelatihan komunikasi yang lebih terstruktur dimasa traning. Respon positif yang ditunjukkan oleh staf dapat dijadikan sebagai bukti bahwa kegiatan ini tidak hanya sebatas pada identifikasi, tetapi juga merealisasikan kesadaran bersama tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1 Kegiatan saat chef memberikan arahan atau brefing

Gambar ini menggambarkan salah satu momen breafing atau memberikan arahan yang merupakan pelatihan komuikasi efektif di dapur. Chef menguraikan instruktur yang spesifik dan sistematis, yang menunjukkan bagaimana komunikasi yang terorganisasi akan meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan. Selain itu, breafing juga dilakukan setiap hari untuk menyelaraskan presepsi, membahas menu untuk hari itu dan menonjolkan kerja sama dan komunikasi yang efektif. Menurut Sietohan, K.K. dan Liliani (2018) komunikasi yang tidak berjalan dengan baik dapat menimbulkan konflik dalam kelompok dan menurunkan efektivitas kerja tim. Hal ini terjadi ketika anggota tidak memiliki rasa kepercayaan, tidak memberikan umpan balik, dan cenderung menyimpan pendapat(Max, 2023).

A. Temuan Lapangan

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama beberapa minggu dengan menggunakan pendekatan kontekstual partisipatif di dapur The Greenbrier Resort, lingkungan professional yang sangat menuntut ketepatan waktu kerja dan kolaborasi. Observasi, wawancara informal dan dialog terbuka dengan staf dapur dari berbagai posisi menghasilkan temuan yang mencerminkan kondisi komunikasi nyata di tempat kerja.

1. Kesenjangan Komunikasi antara staf senior dan junior

Pekerja yang masih baru atau relatif junior sering kali tidak merasa nyaman untuk berbicara, bahkan ketika mereka sangat membutuhkan klarifikasi atau bantuan. Ini ukan sekedar masalah Bahasa atau keterbatasan pengalaman, tetapi lebih pada budaya kerja yang terlalu hierarkis dan terburu-buru untuk memberi ruang aman bagi junior untuk berbicara. Sebagian besar merasa

bahwa mengajukan terlalu banyak pertanyaan akan membuat mereka tampak lambat atau tidak kompeten. Oleh karena itu mereka lebih sering diam yang menyebabkan kesalahan dalam persiapan makanan, pengolahan makanan dan pengolahan bahan prosedur keselamatan.

2. Komunikasi yang terlalu instruksional dan dialog yang sangat sedikit

Aspek lainnya adalah komunikasi di dapur sebagian besar bersifat instruksional dan satu arah. Perintah diberikan dengan sangat cepat, terkadang dengan nada tinggi terutama saat dapur sedang sibuk. Dalam dunia kuliner profesional, kecepatan memang menjadi hal utama, tetapi tanpa ruang untuk bertanya atau memberikan umpan balik, komunikasi tidak berjalan dua arah. Hal ini akan menghambat dan karenanya mengurangi kepercayaan diri staf serta merusak semangat tim.

3. Beban tekanan kerja yang mempengaruhi gaya komunikasi

Dapur adalah salah satu tempat kerja yang paling membuat stress. Di The Greenbrier, setiap hari ratusan bahkan ribuan hidangan harus disiapkan oleh koki dapur dengan batasan kualitas dan waktu yang ketat. Dalam kondisi seperti itu, tekanan kerja yang tinggi secara langsung mempengaruhi komunikasi karena nada suara menjadi lebih keras, instruksi menjadi lebih singkat dan kurang jelas dan emosi serigkali tersulut. Beberapa mengaku bahwa mereka meninggalkan tempat kerja dengan kelelahan emosional, bukan karena mereka terlalu banyak terlibat dalam komunikasi yang keras di tempat kerja, tetapi kekakuan komunikasi tersebut merupakan pemicu stress.

4. Kurangnya pelatihan komunikasi

Sebagian besar karyawan berkomentar dalam wawancara informal yang dilakukan bahwa mereka tidak diberi pelatihan komunikasi khusus selama bekerja. Mereka bekerja melalui coba-coba, mengikuti rekan kerja yang berpengalaman dan terkadang setelah dimarahi. Meskipun demikian, hal itu mungkin tidak selalu berhasil karena komunikasi yang tidak efektif cenderung menimbulkan kesalahpahaman, konflik kecil dan ketegangan yang tidak perlu. Menjadi sulit untuk karyawan, tanpa pelatihan yang memadai, untuk mengembangkan komunikasi yang baik mengenai penyampaian ide atau memberi dan menerima kritik yang sehat.

5. Potensi besar perubahan budaya komunikasi

Dalam berbagai tantangan yang dihadapi, kegiatan ini juga menemukan hal yang menggembirakan. Sejumlah besar staf menunjukkan kemauan untuk berubah, mereka mengikuti pelatihan komunikasi yang ramah dan bahkan secara sukarela berbagi pengalaman mereka dalam situasi yang sulit. Lebih banyak lagi supervisor yang juga ingin membuat budaya komunikasi lebih terbuka dan mendukung. Ini adalah sinyal yang sangat kuat bahwa perubahan sangat mungkin terjadi asalkan didukung oleh pendekatan yang tepat dan partisipasi semua pihak.

B. Harapan terhadap Keberlanjutan Kegiatan

Sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan pelatihan komunikasi kontekstual yang telah dilaksanakan, maka diharapkan hal-hal berikut ini dapat menjadi acuan dalam

pengembangan kegiatan serupa di masa mendatang secara lebih terstruktur, kontekstual dan berkelanjutan.

Melalui pelatihan komunikasi efektif yang dirancang untuk membekali staf junior dengan keterampilan menyampaikan kebutuhan atau pertanyaan dengan percaya diri, tanpa takut dianggap tidak kompeten. Di sisi lain, staf senior dilibatkan dalam sesi refleksi untuk memahami pentingnya menjadi pendengar dan mentor yang terbuka. Selain itu, melibatkan semua tingkatan staf dalam sesi simulasi dapur nyata menciptakan suasana yang setara dan mengurangi jarak komunikasi yang terlalu hirarkis.

Untuk mengatasi pola komunikasi satu arah, dilakukan pelatihan mendengarkan secara aktif. Dalam sesi ini, peserta dilatih untuk menerima instruksi secara pasif, memahami konteks, dan nuansa makna dalam setiap komunikasi yang terjadi. Hal ini membuat staf lebih sadar akan pentingnya menyediakan ruang untuk klarifikasi dan pertanyaan baik, sehingga komunikasi dua arah dapat tercipta bahkan dalam situasi kerja yang serba cepat.

Komunikasi menjadi sangat tajam, singkat dan emosional. Menanggapi hal ini, latihan situasi dapur nyata ditawarkan sebagai metode pelatihan dimana peserta dapat berlatih berkomunikasi dalam kondisi tekanan nyata yang sebanding. Dengan cara ini, staf belajar bagaimana memoderasi nada suara, mereka sedemikian rupa sehingga mereka dapat menyampaikan pesan dengan jelas dan menahan emosi mereka bahkan ketika ada tekanan waktu yang tinggi. Keterampilan komunikasi sangat penting untuk mengembangkan keterampilan kerja para staf, selain itu komunikasi yang efektif memiliki peranan penting dalam mengembangkan kualitas kepemimpinan seseorang (Abbasi, Siddiqi, and Azim, 2011).

Masalah ini di pecahkan dengan mengembangkan program pelatihan internal yang disusun berdasarkan kebutuhan actual. Pelatihan ini tidak akan menjadi acara satu kali, melainkan akan dijadwalkan secara berkala dan mencakup berbagai aspek komunikasi seperti komunikasi yang tegas, umpan balik positif, dan mendengar secara aktif. Dengan cara ini, anggota staf tidak hanya belajar dari pengalaman spontan atau teguran langsung, tetapi memiliki kesempatan formal untuk mengembangkan keterampilan komunikasi mereka dengan cara yang lebih sistematis.

Pelatihan komunikasi efektif merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan sebagai upaya meningkatkan kemampuan komunikasi seseorang (Haq, 2016). Kemauan staf untuk berubah menjadi dasar untuk membangun praktik komunikasi yang lebih sehat. Dalam lokakarya, orang-orang menerima pelatih tentang cara memberi dan menerima kritik yang membangun. Pendekatan semacam itu akan membangun kepercayaan di antara anggota tim dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung bagi semua orang. Sekali lagi, dengan partisipasi supervisor dan manajemen dalam pelatihan, perubahan komitmen structural terjadi.

Aspek yang diukur	Kondisi sebelum pelatihan	Perubahan yang diharapkan setelah pelatihan	Keterangan
Kepercayaan diri staf junior	Rendah, takut bertanya	Lebih aktif berbicara, bertanya dengan sopan	Terbantu lewat simulasi
Pola komunikasi	Satu arah, nada tinggi	Mulai terbentuk pola dua arah	Supervisor mulai memberikan ruang bertanya
Kesalahan operasional	Sering karena miskomunikasi	Risiko miskomunikasi dapat diminimalisir	Perlu dipantau secara berkelanjutan
Hubungan antar level	Kaku, canggung	Lebih terbuka dan saling menghargai	Terjadi lewat sesi refleksi bersama
Kesadaran akan emosi	Rendah	Lebih mampu menahan emosi waktu sibuk	Efek dari simulasi tekanan
Partisipasi dalam perubahan	Pasif	Aktif, bahkan ada relawan berbagi pengalaman	Modal besar untuk program lanjutan

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di dapur Greenbrier Resort ini menekankan bahwa keterampilan berkomunikasi bukan hanya sekedar persyaratan sekunder di tempat kerja kuline, tetapi merupakan dasar utama yang dapat membangun kerja sama tim yang efektif, lingkungan kerja yang sehat dan layanan yang berkualitas. Melalui penilaian partisipatif, pengamatan langsung dan percakapan informal, kegiatan ini berhasil mengungkap beberapa dinamika komunikasi yang sangat penting yang masih tersembunyi di balik operasional dapur. Masalah dominan yang ditemukan adalah komunikasi satu arah dari atas ke bawah, rendahnya rasa percaya diri di antara staf junior dan tekanan tinggi selama jam sibuk yang memengaruhi efektifitas dalam berkomunikasi. Namun, di balik tantangan tersebut juga terdapat potensi yang sama besarnya. Semangat kerja tim, keterbukaan untuk belajar, kesadaran akan pentingnya komunikasi sebagai alat kerja dari pada sekedar pelengkap.

Harapan tersebut bukanlah sekedar harapan biasa, tetapi ajakan untuk memulai perubahan kecil yang berarti melalui pelatihan mendengar secara aktif, pembiasaan umpan balik yang membangun dan menciptakan ruang yang aman untuk ide atau keluhan. Kesimpulan ini bukan sekedar penutup kegiatan, tetapi juga membuka jalan bagi upaya yang lebih berkelanjutan dalam mengembangkan kapasitas komunikasi. Kegiatan ini diharapkan sederhana namun dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas komunikasi di lingkungan kerja dapur professional lainnya dan menginspirasi kolaborasi lintas level yang lebih manusiawi dan produktif

DAFTAR PUSTAKA

- Ekawati 2023; Aswaruddin et al. 2025; DidikHariyanto 2021 Abbasi, Manshoor Hussain, Attiya Siddiqi, and Rahat Ul Ain Azim. 2011. "Role Of Effective Communications For Enhancing Leadership And Entrepreneurial Skills In University Students." *International Journal of Business and Social Science* 2 (10): 9. <http://search.proquest.com/docview/904512718?accountid=48385>.
- Aswaruddin, Halawa Syafitri, Hasibuan Pay Khalid, Dahyanti Nur, and Maulida Widya. 2025. "Keterampilan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Dalam Pembelajaran." *Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian Dan Inovasi* 5 (1): 18–23. <https://doi.org/10.59818/jpi.v5i1.1108>.
- DidikHariyanto. 2021. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi* Penulis : Didik Hariyanto Diterbitkan Oleh Jl . Mojopahit 666 B Sidoarjo ISBN : 978-623-6081-32-7 Copyright © 2021 . Authors All Rights Reserved. *Pengantar Ilmu Komunikasi*.
- Ekawati, Rina. 2023. "Efektifitas Komunikasi Di Departemen Food & Beverage Hotel Horison Ultima Bekasi." *Jurnal Pesona Hospitality* 16 (2): 6.
- Haq, Khalifatul. 2016. "Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Terhadap Kemampuan Komunikasi." *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi* 4 (1): 32–39. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v4i1.3928>.
- Max, Menurut Karl. 2023. "Teori," 1–12. <https://doi.org/10.11111/praxis.xxxxxxx>.
- Santrock, J. W., & Santrock, J. W. 2007. *Psikologi Pendidikan Edisi Kedua*.