



## Pola Komunikasi Human Resources Department di JW Marriott Hotel Surabaya

Rinaldy Lowens Hutabarat<sup>1\*</sup>, Lise Asnur<sup>2</sup> 

<sup>1,2</sup>Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received August 01, 2022

Revised August 04, 2022

Accepted October 14, 2022

Available online October 25, 2022

#### Kata Kunci:

Pola Komunikasi, Human Resources Department, JW Marriott Surabaya

#### Keywords:

Communication Pattern, Human Resources Department, JW Marriott Surabaya



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2022 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

### ABSTRAK

Salah satu departemen yang terdapat di JW Marriott Hotel Surabaya adalah Human Resources Department (HRD). Sebagai sebuah organisasi yang efektif, HRD menjalankan tugasnya dengan berkoordinasi melalui komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya pertanyaan yang muncul, motivasi yang menurun, dan rasa ketidakpastian dari karyawan akibat perubahan-perubahan yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pola komunikasi *Human Resources Department* di JW Marriott Surabaya dari indikator: mengatasi pertanyaan, memotivasi karyawan, dan mengurangi ketidakpastian. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan data kualitatif. Penelitian ini dilakukan di *Human Resources Department* (HRD) JW Marriott Hotel Surabaya. Informan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*, yaitu *Asst. Learning & Development Manager*, *Human Resources Executive*, *Human Resources Coordinator*, dan *Human Resources Administrative Assistant*. Hasil penelitian ini menunjukkan pola komunikasi yang digunakan HRD dalam mengatasi pertanyaan cenderung membentuk pola roda; 2) pola komunikasi yang digunakan HRD dalam memotivasi karyawan adalah pola bintang (semua saluran), dan 3) pola komunikasi yang digunakan HRD dalam mengurangi ketidakpastian cenderung membentuk pola roda.

### ABSTRACT

One of the departments at JW Marriott Hotel Surabaya is the Human Resources Department (HRD). As an effective organization, HRD carries out its duties by coordinating through communication to achieve organizational goals. This research is motivated by the existence of questions that arise, decreased motivation, and a sense of uncertainty from employees due to the changes that have occurred. This study aims to describe the communication patterns of the Human Resources Department at JW Marriott Surabaya from the indicators: resolving questions, motivating employees, and reducing uncertainty. The type of research used is descriptive with qualitative data. This research was conducted at the Human Resources Department (HRD) JW Marriott Hotel Surabaya. There were 4 informants in this study who were taken using a purposive sampling technique, namely *Asst. Learning & Development Manager*, *Human Resources Executive*, *Human Resources Coordinator*, and *Human Resources Administrative Assistant*. The results of this study indicate: 1) the communication pattern used by HRD in dealing with questions tends to form a wheel pattern; 2) the communication pattern used by HRD in motivating employees is a star pattern (all channels), and 3) the communication pattern used by HRD in reducing uncertainty tends to form a wheel pattern.

### 1. PENDAHULUAN

Pembangunan sektor pariwisata terus ditingkatkan oleh Pemerintah baik Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat untuk mendukung pembangunan nasional. Perkembangan dan pembangunan sektor pariwisata diharapkan berdampak positif bagi Pendapatan Asli Daerah. Adanya pembangunan sektor pariwisata mendorong pemanfaatan tanah untuk investasi pariwisata. Berbagai lapisan masyarakat termasuk pula para pelaku bisnis dan pemerintah daerah berupaya untuk memfasilitasi pembangunan dan perkembangan obyek pariwisata agar memberikan dampak positif bagi warga dan daerah sekitar (Arief Kurniawan et al., 2018; Riyadh et al., 2020). Melalui sektor pariwisata, berbagai bentuk usaha semakin

\*Corresponding author.

E-mail addresses: [rinaldyhutabarat15@gmail.com](mailto:rinaldyhutabarat15@gmail.com) (Rinaldy Lowens Hutabarat)

berkembang untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sekitar daerah pariwisata itu sendiri (Andrinata et al., 2016; Paramita, 2021). Salah satu usaha dari pariwisata adalah perhotelan. Selain menjadi bagian dari pariwisata, usaha perhotelan juga menjadi bagian dari aktivitas bisnis dan birokrasi, terutama jika berada di tengah kota besar seperti Jakarta, Medan dan Surabaya. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur (2022) mencatat, terdapat 144 hotel berbintang yang tersebar di seluruh penjuru kota Surabaya. JW Marriott Hotel Surabaya merupakan salah satu hotel mewah bintang lima yang terletak di Jalan Embong Malang No.85-89, Kelurahan Kedunggoro, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya. Sebagai suatu hotel yang besar dan mewah, JW Marriott Surabaya merupakan sebuah organisasi yang kompleks dengan beragam departemen.

Salah satu departemen yang terdapat di JW Marriott Hotel Surabaya adalah *human resources department* (HRD). HRD adalah penggunaan terpadu antara pelatihan, organisasi, perusahaan dan upaya pengembangan karir untuk meningkatkan individu, kelompok, dan efektivitas organisasi. Sebagai sebuah organisasi yang efektif, HRD menjalankan tugasnya dengan berkoordinasi melalui komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi (Mustopa, 2020; Parkar et al., 2016). *Human resource development* (HRD) merupakan pengembangan sumber daya manusia menggabungkan pengembangan pelatihan dan karir untuk meningkatkan efektivitas individu, kelompok, dan organisasi. *Human resource development* (HRD) adalah penggunaan terpadu pelatihan, organisasi, perusahaan dan upaya pengembangan karir untuk meningkatkan individu, kelompok, dan efektivitas organisasi (Gabriele, 2018). HRD mengembangkan kompetensi kunci yang memungkinkan individu dalam organisasi untuk melakukan pekerjaan saat ini dan masa depan melalui kegiatan pembelajaran yang direncanakan. Kelompok dalam organisasi menggunakan HRD untuk memulai dan mengelola perubahan. HRD juga memastikan kecocokan antara kebutuhan individu dan organisasi (Hubner & Baum, 2018; Mujtaba et al., 2018). Tujuan dari HRD (*human resource development*) harus meningkatkan kinerja individu sehingga memberikan kontribusi langsung ke tujuan kinerja organisasi.

Upaya mewujudkan visi misi organisasi, perlu dibangun pola komunikasi yang baik sehingga dapat terjadinya interaksi yang berdampak pada aktivitas organisasi. Pola komunikasi adalah proses komunikasi yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungan, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis (Patmanthara, 2018; Sisca Aulia, 2020). Pola komunikasi kerap dilakukan guna mengkomunikasikan perubahan, terutama mengubah tingkah laku di dalam sebuah organisasi (Putri, 2020). Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi dapat merubah masyarakat karena komunikasi dibutuhkan oleh masyarakat dalam berinteraksi antar sesama (Alif et al., 2017; Ningrum, 2019). Apabila salah satu komunikasi melahirkan pola-pola baru. Komunikasi berperan penting menentukan arah pengembangan sektor pariwisata di masa datang. Menarik untuk mengkaji strategi para public relation dalam berkomunikasi secara efektif dan efisien kepada para pelanggan maupun calon pelanggan untuk memberikan keyakinan untuk memutuskan melakukan perjalanan wisata ke suatu destinasi.

Temuan penelitian sebelumnya menyatakan pola komunikasi yang efektif dan efisien di sektor pariwisata pada masa pandemi covid 19 dapat memberikan alternatif produk wisata yang cocok untuk dijual saat pandemi dan yang terakhir adalah pola digital marketing merupakan metode promosi terbaik yang dapat digunakan dalam memasarkan produk wisata saat pandemi (Paramita, 2021). Potensi keragaman pariwisata akan semakin terkelola dengan baik apabila dilakukan dengan penyampaian pesan secara efektif mengenai objek wisata ke masyarakat melalui skema pemberdayaan masyarakat yang partisipatif (Nugraha et al., 2019). Pada JW Marriott Hotel Surabaya motivasi karyawan yang menurun akibat kebijakan perubahan tentang pembatasan jam merokok, sehingga cenderung tidak patuh. Masalah selanjutnya terkait rasa cemas karyawan ketidakpastian selama proses perubahan. Penelitian ini memiliki urgensi untuk mengetahui dan mendeskripsikan interaksi yang dilakukan HRD dalam mengatasi masalah-masalah yang telah dipaparkan sebelumnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pola komunikasi yang dipakai *Human Resources Department* di JW Marriott Surabaya.

## 2. METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kualitatif yang dilakukan dengan metode survei. Objek dari penelitian ini adalah Human Resources Department (HRD) JW Marriott Hotel Surabaya. Variabel yang dioperasikan dalam penelitian ini adalah variabel pola komunikasi, dengan indikator mengatasi pertanyaan, memotivasi karyawan, dan mengurangi ketidakpastian. Informan dalam penelitian ini dipilih dengan metode *purposive sampling*, yang terdiri dari 4 orang yaitu merupakan *Asst. Learning & Development Manager*, *Human Resources Executive*, *Human Resources Coordinator*, dan *Human Resources Administrative Assistant* di JW Marriott Hotel Surabaya. Data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini

adalah data primer berupa wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan, serta data sekunder berupa data profil perusahaan dan dokumen pendukung lainnya. Data-data tersebut selanjutnya dianalisis dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

JW Marriott Hotel Surabaya merupakan salah satu hotel bintang 5 dalam jaringan Marriott International, Inc yang terletak di Jl. Embong Malang 85 – 89 Surabaya. Hotel ini berdiri pada tahun 1996 dengan nama awal The Westin Surabaya, dan berganti nama menjadi JW Marriott Surabaya pada tanggal 10 Juni 2002. JW Marriott Surabaya berkategori *classic luxury hotel* yang mempertahankan tema klasik dan formal dalam arsitektur dan pelayanannya. Hotel ini memiliki 407 kamar dan 25 lantai, yakni lobi dan restoran utama di lantai pertama, lantai kedua untuk 3 restoran dan 3 *ballroom*, lantai ketiga untuk *meeting room*, lantai keempat untuk kolam renang dan *health club*, lalu lantai ke-5 hingga ke-25 digunakan untuk kamar tamu. *Human Resources Department* (HRD) adalah salah satu departemen di JW Marriott Hotel Surabaya yang bertanggung jawab atas urusan kepegawaian dan pengembangan karyawan. HRD secara rutin melakukan komunikasi dengan karyawan baik di seluruh area operasional ataupun di kantor. HRD berkomunikasi secara langsung dengan bertemu tatap muka, sosialisasi, maupun forum diskusi, HRD juga melakukan komunikasi tidak langsung melalui media Microsoft Teams, Aplikasi WhatsApp, *e-mail*, papan pengumuman, dan poster. Komunikasi ini dilakukan dengan banyak tujuan, salah satunya adalah mengkomunikasikan perubahan atau kebijakan baru.

Berdasarkan data yang dikumpulkan, didapatkan temuan bahwa cara HRD mengatasi pertanyaan adalah dengan cara diskusi informal, seperti bertemu langsung dengan karyawan, ataupun melalui media komunikasi pribadi (WhatsApp). Sosialisasi juga dilakukan HRD sebagai cara berkomunikasi yang lebih menyeluruh. Karyawan dapat bertanya kepada HRD untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya. Selain menyampaikan langsung, HRD juga dapat berkomunikasi melalui perantara pimpinan setiap departemen untuk mengatasi pertanyaan dari karyawan yang tidak ingin langsung bertanya kepada HRD. Berdasarkan hasil wawancara dan data, ditemukan bahwa HRD memotivasi karyawan dengan beragam cara, seperti mengadakan *training* dan *employee activity*. Kedua cara ini digunakan untuk membangkitkan motivasi serta mengalihkan kekhawatiran karyawan terhadap perubahan yang terjadi. HRD juga melakukan pendekatan *punish and reward* apabila karyawan belum dapat dimotivasi dengan cara-cara sebelumnya. HRD juga berkomunikasi untuk mengurangi ketidakpastian dengan cara terus menyebarkan pembaharuan informasi secara rutin. Informasi ini dapat disosialisasikan dalam setiap forum pertemuan dengan karyawan. Cara ini bertujuan agar karyawan tidak merasa ketinggalan informasi, sehingga lebih siap untuk menghadapi perubahan yang ada. Apabila tidak memungkinkan bertemu, HRD menyampaikan informasi kepada pimpinan setiap departemen melalui media surat elektronik (*e-mail*). Setelahnya pimpinan departemen masing-masing dapat meneruskan informasi kepada seluruh bawahannya.

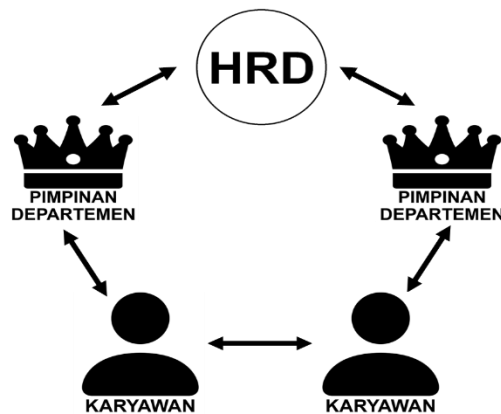
#### Pembahasan

Berdasarkan paparan hasil penelitian, diketahui bahwa HRD melakukan berbagai cara komunikasi. Orang menerima informasi dengan cara yang berbeda, jadi komunikasikan pesan yang sama dengan cara yang berbeda untuk mendapatkan dampak yang maksimal. Pembahasan yang mengarah pada gambaran pola komunikasi yang dilakukan. Pertama, HRD mengatasi pertanyaan dengan diskusi non formal antar pribadi, baik secara langsung maupun melalui media WhatsApp. Pentingnya komunikasi informal atau jaringan sosial, misalnya individu yang terhubung baik dengan rekan kerja, teman, dan kelompok selama inisiasi perubahan (Anshori, 2016; Paramita, 2021). HRD juga melakukan upaya kolektif dengan cara melakukan sosialisasi perubahan (Gabriele, 2018). Sosialisasi dapat membuat karyawan mendapatkan informasi-informasi dan pengetahuan yang dapat membantu mereka dalam mengatasi kecemasan, kekhawatiran, dan kebingungan akan peran mereka di dalam organisasi. Merujuk teori pola komunikasi, ciri-ciri komunikasi tadi membentuk pola komunikasi roda (*wheel*). Pola ini menggambarkan HRD sebagai sentral informasi bagi para karyawan, sedangkan karyawan tidak terlibat satu sama lain. Pola komunikasi roda disajikan pada Gambar 1.



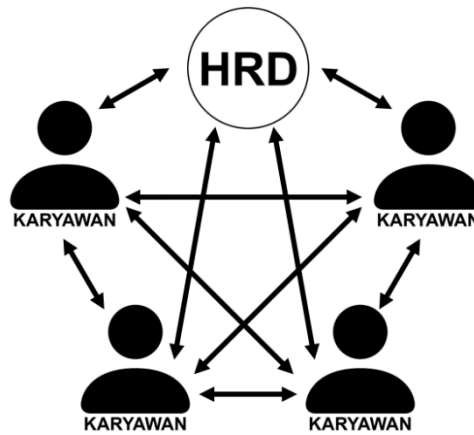
Gambar 1. Pola Komunikasi Roda

HRD juga melakukan kerja sama dengan pimpinan setiap departemen untuk mengatasi pertanyaan dari karyawan, yang memungkinkan karyawan untuk bertanya kepada pimpinannya dibandingkan langsung kepada HRD. HRD dapat menyiapkan catatan pengarahan untuk para manajer dan supervisor untuk memastikan mereka tidak 'keluar jalur' saat karyawan mengajukan pertanyaan. Metode ini dapat dikatakan membentuk pola komunikasi lingkaran (*circle*). Pola ini menggambarkan HRD sebagai komunikator menyampaikan pesan kepada para pimpinan departemen, dan setelahnya para pimpinan tersebut meneruskan pesan kepada para karyawan. Pola komunikasi lingkaran disajikan pada Gambar 2.



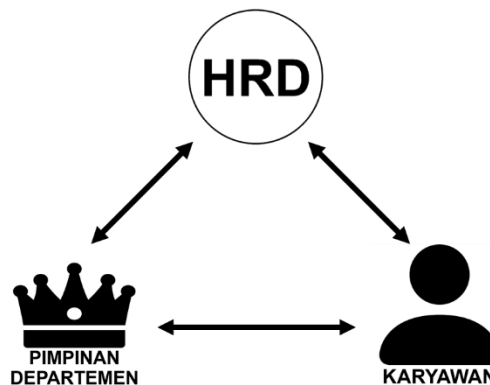
Gambar 2. Pola Komunikasi Lingkaran

Kedua, HRD memotivasi karyawan dengan metode *training* dan *employee activities*. Kedua aktivitas ini menyisipkan sesi komunikasi (penyampaian informasi, tanya jawab, sharing, dan forum diskusi) di antara berbagai kegiatan yang menarik dan suasana yang hangat. Hal di atas sesuai dengan hasil penelitian Adanya pengaruh positif dan signifikan antara pelatihan (*training*) terhadap motivasi kerja. Sedangkan pemilihan metode *employee activity (relations)* merupakan kegiatan dilakukan oleh perusahaan bagi publik internalnya (karyawan) guna mencapai tujuan perusahaan yaitu untuk memotivasi kinerja di dalam perusahaan (Gabriele, 2018; Mujtaba et al., 2018). Merujuk pada teori pola komunikasi, maka metode membentuk pola komunikasi bintang (semua saluran). HRD dan semua karyawan dapat berpartisipasi dan berhubungan langsung satu sama lain dalam pola komunikasi ini. Pola komunikasi semua saluran disajikan pada Gambar 3.



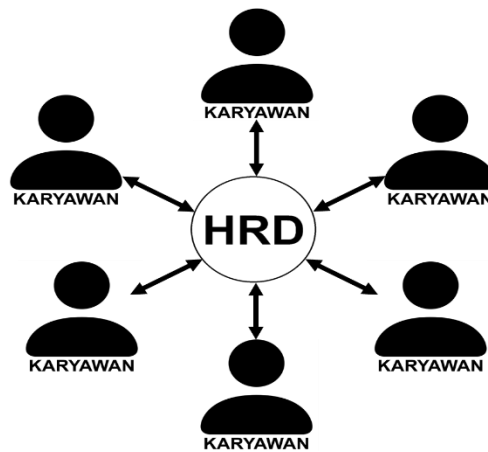
**Gambar 3.** Pola Komunikasi Semua Saluran

Metode *punish and reward* juga digunakan untuk implementasi perubahan yang lebih ketat. Metode ini dapat digunakan apabila kedua cara sebelumnya tidak kunjung dapat memicu motivasi karyawan. Ada pengaruh positif dan signifikan dari *reward* dan *punishment* terhadap motivasi kerja (Astuti et al., 2019; Prasetyo et al., 2019; Sujiantari, 2016). HRD dapat bekerja sama pula dengan pimpinan departemen dalam hal pengawasan metode ini. Berdasarkan teori, maka metode *punish and reward* juga membentuk pola komunikasi bintang, namun pada lingkup yang lebih kecil. Hal ini karena HRD beserta pimpinan departemen dan karyawan saling berkomunikasi, namun tidak ada karyawan lainnya yang ikut dalam pola tersebut. Pola komunikasi semua saluran (*Simplified*) disajikan pada Gambar 4.



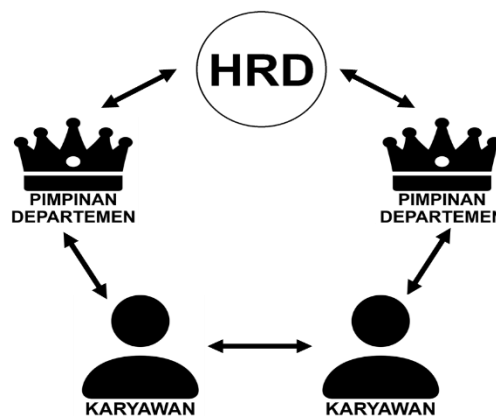
**Gambar 4.** Pola Komunikasi Semua Saluran (*Simplified*)

Ketiga, HRD berupaya mengurangi ketidakpastian dengan terus berkomunikasi untuk melakukan pembaruan informasi secara rutin. Ketidakpastian yang dialami seseorang dapat dikurangi melalui proses komunikasi untuk memperoleh informasi yang pasti untuk dirinya (Ardiansyah, 2016; Meilany & Ibrahim, 2015). Komunikasi yang dilakukan dapat dibagi menjadi 2 garis besar cara. Cara pertama yaitu dengan group membuat forum, baik dalam pertemuan langsung maupun melalui media Whatsapp group. Keduanya memiliki kesamaan, yaitu membentuk pola komunikasi roda (*wheel*). Hal ini dikarenakan posisi HRD yang kuat sebagai komunikator sekaligus pusat informasi. Meskipun terdapat dua karyawan atau lebih di dalam suatu pertemuan/grup tersebut, sesama karyawan sebagai komunikan tidak dapat bertukar informasi selain dengan HRD. Pola Komunikasi Roda disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Pola Komunikasi Roda

HRD juga dapat mengurangi ketidakpastian dengan melakukan pengiriman *e-mail* ke setiap pimpinan departemen. Setelahnya, pimpinan departemen akan meneruskan pesan tersebut kepada para bawahannya. Cara ini menekankan kepada fungsi pimpinan departemen sebagai perantara untuk mengurangi ketidakpastian yang ada. Dalam sebuah organisasi, setiap pimpinan harus melakukan komunikasi dengan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan gambaran tersebut, maka dapat dilihat bahwa cara ini membentuk pola komunikasi lingkaran (*circle*).



Gambar 6. Pola Komunikasi Lingkaran

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, pola komunikasi yang digunakan *Human Resources Department* dalam mengatasi pertanyaan cenderung membentuk pola roda. Pola roda diaplikasikan dalam diskusi dan sosialisasi, yang menjadikan HRD sebagai pusat informasi. Kedua, pola komunikasi yang digunakan *Human Resources Department* dalam memotivasi karyawan adalah Pola bintang (semua saluran). Pola ini tergambar dalam interaksi HRD dengan karyawan pada metode *training* dan *employee activities*. Sedangkan *punish and reward* menggambarkan komunikasi HRD dan karyawan yang dibantu pengawasannya oleh pimpinan departemen. Ketiga, pola komunikasi yang digunakan *Human Resources Department* dalam mengurangi ketidakpastian cenderung membentuk pola roda. Pola komunikasi roda terbentuk ketika HRD menyebarkan pembaruan informasi secara rutin melalui forum tatap muka maupun melalui grup WhatsApp karyawan.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

Alif, A., Tetra, O. N., Aziz, H., & Defri, H. (2017). Pengaruh perlakuan sokletasi dan aktivator KOH terhadap kinerja karbon aktif cangkang kelapa sawit sebagai bahan elektroda superkapasitor. *Jurnal Zarah*, 5(2), 38-43. <https://doi.org/10.31629/zarah.v5i2.207>.  
 Andrinata, Sumarmi, & I Komang Astina. (2016). Pengembangan Modul Geografi Pariwisata Berbasis Paket

- Wisata Pulau Lombok Sebagai Upaya Memupuk Rasa Cinta Tanah Air Pada Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 1(10), 1999–2003.
- Anshori, A. H. (2016). Pentingnya Manajemen Berbasis Sekolah/Madrasah Dalam Kepemimpinan Sekolah/Madrasah Efektif. *Tarbawi*, 2(1), 23–38. <https://media.neliti.com/media/publications/publications/256502-pentingnya-manajemen-berbasis-sekolahmad-38a3d9aa.pdf>.
- Ardiansyah, D. O. (2016). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1). <https://doi.org/10.26905/jbm.v3i1.70>.
- Arief Kurniawan, M., Tisnawati, E., & Yuliza, E. (2018). Status Dan Peran Malioboro Mall Sebagai Objek Wisata Belanja Di Kawasan Malioboro Yogyakarta. *INERSIA: LNformasi Dan Ekspose Hasil Riset Teknik Sipil Dan Arsitektur*, 14(1), 75–89. <https://doi.org/10.21831/inersia.v14i1.19496>.
- Astuti, W. S., Sjahrudin, H., & Purnomo, S. (2019). Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan. 1(1), 31–46. <https://doi.org/10.31227/osf.io/pjkw5>.
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada. *Jurnal AGORA*, 6(1), 1–10.
- Hubner, S. V., & Baum, M. (2018). Entrepreneurs' Human Resources Development. *Human Resource Development Quarterly*, 29(4), 357–381. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21328>.
- Meilany, P., & Ibrahim, M. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (PT. Indah Logistik Cargo). *Jurnal FISIP*, 2(2015), 1–11. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/5762>.
- Mujtaba, M., Jamal, S., & Shaikh, Y. (2018). Development without human resource development (HRD): Analysis of HRD policy of pakistan. *Asian Themes in Social Sciences Research*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.33094/journal.139.2018.21.9.15>.
- Mustopa, R. (2020). Pelatihan dan Pengembangan Manajemen Daya Manusia Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, 105. <https://sostech.greenvest.co.id/index.php/sostech/article/view/21>.
- Ningrum, D. P. (2019). Seniman Jalanan Malioboro Sebagai DayaTarik Wisatawan Milenial ( Studi AISDALSLove pada akun @ nolkmkustik ). *Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 1(2), 105–117. <https://doi.org/10.24076/PIKMA.2019v1i2.390>.
- Nugraha, A. R., Perbawasari, S., Zubair, F., & Novianti, E. (2019). Pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan komunikasi efektif berbasis potensi wisata dan kearifan lokal. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(1), 123–132. <https://doi.org/10.30595/jppm.v3i1.3546>.
- Paramita, I. B. G. (2021). Mengelola Komunikasi Efektif Public Relation Sektor Pariwisata Di Bali Pada Masa Pandemi Covid-19. *Communicare*, 2(2), 135–144. <https://doi.org/10.55115/communicare.v2i2.1821>.
- Parkar, V. V., Shinde, P. P., Gadade, S. C., & Shinde, P. M. (2016). Utilization of Laravel Framework for Development of Web Based Recruitment Tool. *IOSR Journal of Computer Engineering (IOSR-JCE)*, 36–41.
- Patmanthara, S. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Pengembangan Pembelajaran Melalui Web Sekolah. *Jurnal Teknodik*, 10(19), 056. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v10i19.393>.
- Prasetyo, A. H., Prasetyo, S. A., & Agustini, F. (2019). Analisis Dampak Pemberian Reward dan Punishment dalam Proses Pembelajaran Matematika. *Jurnal Pedagogi Dan Pembelajaran*, 2(3), 402–409. <https://doi.org/10.23887/jp2.v2i3.19332>.
- Putri, A. (2020). Implementasi Komunikasi Pemasaran Radio Suara Surabaya Dalam Mendapatkan Iklan Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Commercium*, 3(2), 1–12. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/Commercium/article/view/36316>.
- Riyadh, R., Wesnawa, I. G. A., & Citra, I. P. A. (2020). Dampak Potensi Pariwisata Terhadap Kualitas Air Danau Beratan. *Jurnal Pendidikan Geografi Undiksha*, 8(1), 23–32. <https://doi.org/10.23887/jjpg.v8i1.23474>.
- Sisca Aulia. (2020). Pola Perilaku Konsumen Digital Dalam Memanfaatkan Aplikasi Dompot Digital. *Jurnal Komunikasi*, 12(2), 311 – 324. <https://doi.org/10.24912/jk.v12i2.9829>.
- Sujiantari, N. K. (2016). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Motivasi Belajar Siswa dalam Pembelajaran IPS (Studi pada SMP Negeri 1 Singaraja kelas VIII Tahun Ajaran 2015/2016). *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE)*, 7(2), 1–10. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v7i2.7573>.