

ANALISA PELAYANAN PRIMA FRONT OFFICE DI OPI INDAH HOTEL PALEMBANG

Mulkan Stiawan ¹⁾, Nurvia Natasya ²⁾

Prodi Divisi Kamar dan Politeknik Pariwisata, Palembang, Indonesia ¹⁾

Prodi Usaha Perjalanan Wisata dan Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang, Indonesia ²⁾

Corresponding Author:

mulkansetiawan28@gmail.com ¹⁾, nurvia.nathasya@polsri.ac.id ²⁾

Abstrak

Penelitian ini menyoroti analisis penerapan pelayanan prima di Departemen Front Office Hotel OPI Indah, Palembang. Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang bertujuan untuk rekreasi, pengembangan diri, atau memahami keunikan destinasi yang dikunjungi. Sebagai bagian integral dari industri pariwisata, hotel berperan penting dalam mendukung sektor ini melalui penyediaan fasilitas penginapan, layanan makanan, dan berbagai fasilitas lainnya. Front Office, yang berfungsi sebagai garis depan operasional hotel, memiliki peranan krusial dalam menjaga kepuasan tamu selama proses check-in dan check-out. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap (Attitude) petugas Front Office di Hotel OPI Indah belum optimal, tercermin dari kurangnya keramahan dan interaksi positif dengan tamu. Kondisi ini memengaruhi citra hotel dan tingkat kepuasan tamu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima, perlu adanya peningkatan sikap ramah, perhatian (Attention), serta tindakan (Action) yang lebih baik dalam melayani tamu. Pelayanan prima di Front Office tidak hanya memberikan kesan pertama yang baik, tetapi juga berpengaruh terhadap citra hotel secara keseluruhan

Kata Kunci: Hotel, Front Office, Pelayanan Prima, Pariwisata

Abstract

This research highlights the analysis of the implementation of excellent service in the Front Office Department of OPI Indah Hotel, Palembang. Tourism is a travel activity aimed at recreation, self-development, or understanding the uniqueness of the destination visited. As an integral part of the tourism industry, hotels play an important role in supporting this sector through the provision of lodging facilities, food services, and various other facilities. The Front Office, which serves as the front line of hotel operations, has a crucial role in maintaining guest satisfaction during the check-in and check-out process. This research uses a qualitative method with a descriptive approach, where data is obtained through interviews, observations, and documentation. The results showed that the attitude of the Front Office staff at OPI Indah Hotel was not optimal, reflected in the lack of friendliness and positive interaction with guests. This condition affects the image of the hotel and the level of guest satisfaction. To improve the quality of excellent service, it is necessary to increase a friendly attitude, attention (Attention), and better action (Action) in serving guests. Excellent service at the Front Office not only gives a good first impression, but also affects the overall image of the hotel.

Keywords: Hotel, Front Office, Excellent service, tourism

PENDAHULUAN

Pariwisata didefinisikan sebagai suatu aktivitas perjalanan oleh seseorang atau sekelompok yang berkunjung pada lokasi tertentu untuk bersenang senang, mengembangkan diri, atau mendalami keunikan daya tarik wisata yang ditangani. Untuk tujuan difisi ini, wisatawan di artikan selaku seseorang atau sekelompok orang yang terlibat dalam kegiatan pariwisata. Definisi ini terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahunm 2009 tentang kepariwisataan. Perhotelan adalah bisnis yang sangat kompleks dalam industri pariwisata, dengan berbagai disiplin ilmu dan dinamika lingkup pekerjaan. Hotel sendiri memiliki arti perusahaan jasa dan pelayanan yang menjalankan usaha penginapan, menyediakan baik penginapan, tempat makan maupun pelayanan fasilitas

Hal ini memperlihatkan pelayanan prima merupakan proses yang kompleks dimana segala sesuatu perlu diperhitungkan dalam memastikan bahwa pengunjung senang

History:

Received : 25 April 2024

Revised : 29 Mei 2024

Accepted : 23 November 2024

Published : 30 Desember 2024

Publisher: LPPM Universitas Darma Agung

Licensed: This work is licensed under

Attribution-NonCommercial-No

Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



saat proses *check in* sampai *check out*. Departemen Front Office sebagai dari bagian operasional hotel yang memegang peranan penting tentunya memiliki kontribusi dan turut andil dalam hal menjaga kepuasan tamu, baik atau buruk karena kualitas pelayanan kepada tamu. Dapat disimpulkan bahwa Front Office yang menangani reservasi, check- in, check-out, untuk tamu hotel dikenal sebagai Front Desk Agent. Mereka bertugas menyapa tamu dan menangani kebutuhan check-in dan check-out tamu. Peran ini lebih dikenal sebagai respionis jika berada di lingkungan kantor. Front Office Staff harus dapat melakukan banyak tugas, memiliki keterampilan komunikasi yang baik, fokus kepada kebutuhan pelanggan, dan fasih dalam beberapa bahasa. Jika tamu menerima pelayanan yang baik, mereka akan berubah menjadi alat pemasaran (promosi) dan Front Office juga harus memiliki kesan pertama dan kesan penutup, baik tidaknya Front Office akan sangat berpengaruh terhadap kesan para tamu terhadap pelayanan hotel secara umum, jika menerima pelayanan yang baik, tamu akan menjadi media marketing gratis bagi hotel. Front Office bisa disebut sebagai brand ambasador, duta, dan jantung bagi sebuah hotel.

Pelayanan prima atau “*excellent service*” merupakan upaya atau Langkah dalam memberikan pelayanan terbaik, serta kepuasan terhadap tamu dari pelayanan yang ditawarkan oleh hotel, perusahaan atau lembaga tertentu. Menurut Ferlinda, (2021) kata pelayanan prima tidak selalu disebut sebagai premium service dalam bahasa inggris pada umumnya, melainkan sebagai *excellent service* (layanan luar biasa, sangat baik) atau *Excellent service* (layanan prima, kualitas layanan yang baik). Menurut Bilagh & Joesah, (2021) konsep dasar layanan prima (A3) yaitu pelayanan yang di sampaikan pada tamu menggunakan pendekatan sikap (*Attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*Action*), yang di anggap sebagai suatu prinsip atau gagasan yang utuh dimana tujuan dan pelaksanaan pelayanan prima (*excellent service*) dapat tercapai pelayanan lainnya tersedia bagi semua orang. Menurut Mohammed Abu Hussein et al., (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “*Relationship between human resources management practices, employee satisfaction, service quality and employee service behavior in hotel industry*” akhir-akhir ini beberapa hotel mulai berfokus untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pengunjung dan ingin menghadirkan layanan berkualitas yang mencukupi keinginan dari pengunjung yang datang. Serta dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk semua hotel di masa kini Pariwisata sudah menjadi penghasil devisa di berbagai negara, untuk pasar yang kompetitif. Hotel-hotel berinvestasi dengan modal dan waktu dengan merayu pelanggan baru, namun tak sedikit juga yang akhirnya kehilangan pelanggan reguler.

Melihat paparan diatas maka dirumuskan masalah : Bagaimana Attitude (Sikap) Front Office dalam penerapan Pelayanan Prima di OPI Indah Hotel Palembang?. Dengan tujuan penelitian ini yaitu : Ingin mengetahui “Analisa Pelayanan Prima *Front Office di OPI Indah Hotel Palembang*”.

A. Hotel

Menurut Chair dan Pramudia (2017) dalam Yuda Dwi Insani dan rekan-rekan, hotel merupakan suatu bisnis akomodasi yang menawarkan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum. Hotel ini difasilitasi dengan layanan makanan dan minuman, pelayan kamar, layanan berseragam, pencucian linen, serta penggunaan furnitur dan perlengkapan yang sesuai dengan persyaratan yang telah diterapkan oleh peraturan pemerintah.

Sementara itu menurut Prakoso (2017), hotel merupakan tempat ketika wisatawan dan pelaku industri bertemu untuk mendukung sektor pariwisata, dengan menyediakan fasilitas akomodasi bagi pelanggan. Berdasarkan definisi, diambil kesimpulan jika hotel bukan sekadar sebagai bangunan untuk menginap dengan membayar sejumlah uang, akan tetapi sebagai sebuah perusahaan yang menawarkan jasa dan penyewaan produk sebagai tempat penginapan, lengkap dengan berbagai

layanan dan fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu yang datang untuk menginap.

B. Front Office

Abbott et al. dalam *Valerie Patricia Setijograha* (2019) berpendapat bahwa *front office* menjadi garda terdepan yang berhubungan langsung dengan pengunjung, dari pemesanan kamar, kedatangan, hingga menginap dan meninggalkan hotel. *Front office* memiliki tugas genting dalam menyampaikan informasi penting kepada tamu, karena bagian ini berfungsi sebagai pusat informasi dan menjadi tempat pertama yang dihubungi tamu selama berada di hotel.

Front office berkewajiban untuk mencatat semua transaksi keuangan tamu hotel, sesuai pembayaran kamar secara kontan maupun non-tunai, serta deposito. Sementara itu, pencatatan keuangan keseluruhan hotel ditangani oleh bagian akuntansi. Semua aktivitas dalam hotel, termasuk riwayat kunjungan tamu, biasanya dicatat dalam bentuk database. Data riwayat tamu dianggap sangat penting, karena jika tamu tersebut kembali menginap, hotel sudah memiliki informasi yang relevan tentang mereka.

C. Service Excellent / Pelayanan Prima dan Tujuan Pelayanan Prima

Dunia Perhotelan khususnya *Front Office* merupakan fasilitas yang diberi oleh hotel. *Front Office* menjadi tempat pertama untuk bertemunya antara pengunjung hotel. Agar tamu hotel mendapatkan pelayanan prima, staff meja depan harus berpenampilan rapi, sopan, menarik, dan terampil berkomunikasi. dengan mengucapkan kata "Selamat datang." *Front Office* kemudian secara efisien memenuhi kebutuhan tamu hotel, seperti check-in dengan layanan prima.

Menurut *Bilagh & Joesah*, (2021) pelayanan prima sebagai pelayanan terbaik akan ditawarkan oleh pelaku usaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pembeli, baik yang berada di hotel ataupun tidak berada hotel.

Hal utama dari pelayanan prima adalah memberikan pelanngan pendekatan sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), serta dengan tindakan (*Action*). Sementara itu Daryanto, (2014) menjelaskan pada bukunya yang berjudul "*Konsumen dan Pelayanan Prima*" bahwa pelayanan prima berdasarkan:

- 1) Sikap (*Attitude*) merupakan pemberian pelayanan kepada para tamudengan fokus pada perbaikan sikap yang terkait pelayanan prima seperti pelayanan dengan penampilan serasi saling menghargai dan berpikiran positif.
- 2) Perhatian (*Attention*) mencakup tiga prinsip ialah mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para tamu, mendengar dan mengamati perilaku para tamu, dan memberikan perhatian penuh kepada tamu.
- 3) Tindakan (*Action*) terdiri dari mencatat kebutuhan tamu, mencatat pesanan tamu, mewujudkan keutuhan tamu, menegaskan kemali kebutuhan tamu, dan berterimakasih dengan harapan tamu akan kembali.

Sementara itu menurut Ferlinda, (2021) Layanan Prima terdiri dari :

- 1) Dapat berkomunikasi pada tamu baik secara verbal maupun non verbal, menerapkan dasar-dasar komunikasi verbal, seperti memperhatikan, mendengarkan, dan memiliki ketangkasan mental yang cepat untuk menganalisis apa yang dikatakan saat mendengarkan, meneliti percakapan sambil mengamati dan mengklarifikasi, dan menanggapi pembicaraan (*responding*).
- 2) Dapat melaksanakan komunikaasi dengan menggunakan 3A : *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), serta *Action* (tindakan).

Pelayanan prima berguna sebagai cara meningkatkan kualitas yang sangat baik sangat membantu upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat umum sebagai pengunjung dan sebagai tolak ukur untuk terciptanya standar layanan.

METODE PENELITIAN

A. Pendekan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena rencana penelitian berfokus pada pengkajian yang menyeluruh maupun spesifik, dengan tujuan memperoleh data yang lengkap terkait obyek yang diteliti. Fokus penelitian ini terletak pada *Front Office Service Excellence* sebagai kegiatan pemulihan pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan tamu. Subjek penelitian ini adalah staff dari *Front Office* di OPI Indah Hotel, Palembang. Peneliti berharap dapat menelaah *Front Office Service Excellence* di OPI Indah Hotel, Palembang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar *Front Office Service Excellence* di OPI Indah Hotel. Peneliti menerapkan pada penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sementara itu Permatasari (2022) dengan teknik penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Selanjutnya Fiantika (2022) mengemukakan Metode penelitian kualitatif adalah metode penulisan yang menggunakan data kualitatif (baik berupa tertulis ataupun yang tidak tertulis) sebagai bahan analisis, bukan berupa data angka (kuantitatif). Dalam pengaplikasiannya, metode ini dapat bervariasi antara satu penelitian dengan yang lain. Peneliti memilih metode ini karena masalah yang dibahas dalam penelitian ini berupa kata-kata yang tertulis atau tidak tertulis, bukan berupa angka. Penelitian kualitatif berusaha menggambarkan tentang yang diamati, dirasakan, didengar, serta yang dipikirkan terkait fenomena pada saat berada di lokasi penelitian.

B. Sumber Data dan Informan

Menetapkan narasumber menggunakan teknik *purposive sampling*. Sementara itu Fiantika, (2022) berpendapat bahwa untuk *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel berdasarkan sumber data pertimbangan tertentu yakni sumber data dianggap paling mengetahui dari yang dibutuhkan dalam penelitian ini, dengan demikian dapat memudahkan peneliti selama berada di lokasi penelitian. Informan atau nasasumber dalam penelitian ditetapkan dari orang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan yaitu karyawan yang bekerja pada posisi *Front Office* pada OPI Indah Hotel Palembang.

C. Metode Pengumpulan Data

Melihat dari segi metode ataupun cara mendapatkan data, maka teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan *interview* (wawancara), dokumentasi dan observasi (pengamatan). Data dapat diperoleh dari *Front Office Manager*, *Duty Manager* dan *Staff Front Office* di OPI Indah Hotel Palembang.

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah:

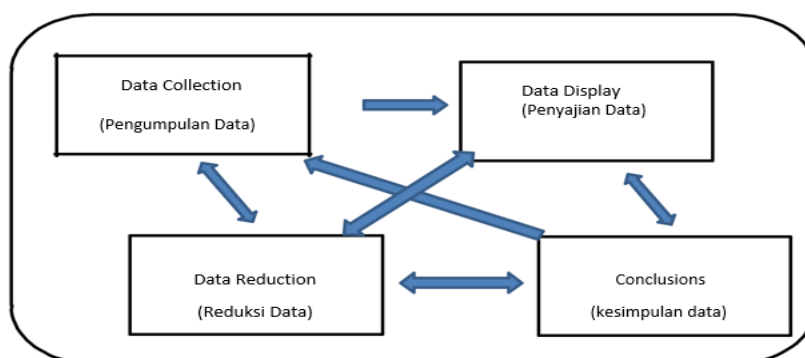
- 1) Observasi: Observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan *non participant observation* (observasi partisipan), ahl tersebut dilihat dari proses pelaksanaan data. Dengan observasi, peneliti akan mengetahui secara langsung apa saja yang dilakukan atau yang terjadi dilapangan, berkaitan dengan *Front Office Service Excellent* di OPI Indah Hotel, Palembang.
- 2) Dokumentasi: Dokumentasi yang dibutuhkan seperti foto kondisi OPI Indah Hotel, Palembang, foto sarana prasarana yang tersedia, foto saat proses wawancara dilakukan, foto profil OPI Indah Hotel, Palembang, foto struktur organisasi di *Front Office* di Opi Indah Hotel, Palembang, dan foto awal Opi Indah Hotel, Palembang berdiri. Selain itu, dokumentasi yang dilakukan lainnya adalah dokumentasi kegiatan di *Front Office* Opi Indah Hotel, Palembang,
- 3) Wawancara: Menurut Yuliawan, (2021) menjelaskan wawancara merupakan percakapan dengan maksud tujuan tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua orang yang melakukan percakapan seperti pewawancara (interviewer) yang

mengajukan pertanyaan, dan yang di wawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban. Penulis melakukan Teknik Wawancara percakapan langsung dengan Tamu yang menginap di OPI Indah Hotel Palembang, untuk mencari informasi yang penulis butuhkan untuk melengkapi penelitian berdasarkan peningkatan pelayanan prima *Front Office*. Wawancara yang akan dilaksanakan yaitu *Front Office Manager, Duty Manager* dan *Karyawan Front Office* di OPI Indah Hotel, Palembang.

D. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, dimana data yang diperoleh dalam penelitian dilaporkan apa adanya, disajikan secara kualitatif dengan prinsip induktif. Analisis induktif yaitu menarik suatu kesimpulan dari banyaknya pertanyaan khusus pada tiap subjek, lalu disimpulkan secara umum dari pendapat, penjelasan dan data dari ketiga instrumen yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi.

Gambar 1. Teknik Analisis Data



HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Setelah melakukan wawancara bersama *Front Office Supervisor*, hal pertama yang dilakukan sikap petugas *Front Office Department* sudah baik terhadap tamu seperti menyapa tamu, bersikap tenang jika ada tamu yang *complaint* sembari mencari solusi agar dapat dengan mudah menyelesaikan masalah dengan tamu, *Front Office Department* juga sudah menunjukkan citra yang baik dengan bersikap ramah terhadap tamu serta memberikan kebutuhan dengan baik kepada tamu, dan *Front Office Department* memberikan sikap positif terhadap tamu tersebut dengan menunjukkan rasa empati, mudah tersenyum kepada tamu agar dapat membuat tamu tersebut merasa nyaman atas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan wawancara penulis melalui dengan tamu yang menginap di OPI Indah Hotel Palembang tamu tersebut mengatakan bahwa sikap *Front Office Department* sesuai standar pelayanan yang baik dalam melayani tamu tetapi terkadang *Front Office Department* tidak menyapa, terkesan kurang ramah, pada saat tamu ingin menitipkan barang pada petugas *Front Office Department* tersebut tidak langsung dilayani dan harus membuat tamu menunggu. Sikap *Front Office Department* pada saat *check-in* dan *check-out* tamu merasa kurang mendapatkan informasi pelayanan yang ada di hotel secara lengkap, dan sedikit terkesan kurang ramah terhadap tamu.

Tabel 1. Observasi Checklist Attitude Front Office Department Di Opi Indah Hotel Palembang

Front Office Department			
No.	Uraian	Ya	Tidak
1.	Apakah <i>Front Desk Agent</i> tersenyum terhadap tamu yang Menginap	ü	
2.	Apakah <i>Front Office Department</i> Selalu menyapa tamu yang Menginap		ü

3.	Apakah <i>Front Office Department</i> selalu <i>Standby</i> di Resepsionis	ü	
----	--	---	--

Sumber: Olahan Penulis

Menurut observasi *checklist* yang penulis dapatkan di Opi Indah Hotel Palembang pada saat observasi dalam melakukan pelayanan prima dengan konsep *Attitude* (sikap) *Front Office Department* terlihat kurang tersenyum pada saat melayani tamu, terkadang tidak menyapa tamu saat tamu memasuki hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil di atas, sehingga dapat ditarik beberapa pembahasan penting untuk Pelayanan Prima Front Office Di OPI Indah Hotel Palembang. Berdasarkan hasil yang sudah di peroleh bahwa untuk guest comment tamu mengeluhkan sikap Front Office Department yang kurang ramah terkesan acuh dengan tamu laki sehingga tamu merasa dihargai dengan sikap yang ditunjukkan oleh petugas Front office department. Dengan demikian konsep *Attitude* (sikap) belum terlaksana dengan baik. Hal ini di sebabkan karena petugas Front Office Department terkesan tidak percaya diri dalam melayani tamu yang menginap. Berdasarkan solusi yang penulis berikan kepada staff Front Office Department harus lebih menunjukkan sikap ramah untuk tamu pada saat tamu datang ke hotel atau menginap dihotel, menanyakan keadaan tamu yang menginap dengan wajah tersenyum,

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Attitude atau sikap dalam pelayanan prima *Front Office Department* masih kurang dalam melayani tamu hal tersebut diperkuat melalui observasi dan Wawancara dengan tamu, seperti pada saat tamu memasuki area hotel petugas *Front Office Department* tidak langsung menyapa tamu dan terkesan kurang ramah terhadap tamu yang menginap di hotel tersebut.

B. Saran

Berdasarkan dari bahasan yang telah dibahas oleh penulis sebelumnya, maka dari itu penulis memberikan saran yaitu sebagai berikut :

1. Petugas *Front Office Department* seharusnya lebih menunjukkan sikap ramah kepada tamu pada saat tamu datang ke hotel atau menginap di hotel, dan menanyakan keadaan tamu, jika seperti ini citra positif hotel akan membaik apabila petugas *Front Office Department* menerapkan konsep *Attitude* (sikap) yang baik terhadap tamu.
2. Petugas *Front Office Department* seharusnya memberikan perhatian yang lebih terhadap tamu seperti memberikan apa yang dibutuhkan tamu tanpa harus tamu meminta lebih dulu, jika seperti ini konsep *Attention* (perhatian) akan terlaksana dengan baik, tamu akan merasa lebih diperhatikan dengan baik sehingga tamu merasa lebih nyaman saat menginap di hotel.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam hal ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pengelola OPI Indah Hotel yang sudah membantu mendapatkan informasi dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di OPI Indah Hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Bilagh, & Joesah, N. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan dengan Budaya Kerja pada PT Seafood Indonesia TBK KFC Cabang Plaza Kalibata Jakarta Selatan. *Jurnal Akrab Juara*, 6(2).
- Dwi, Yuda Insani., dan Ramdani, Setiyariski. 2020. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada

- Hotel Savoy Homann, Jurnal Kajian Pariwisata, Bandung: Akademi Pariwisata BSI.
- Ferlinda. (2021). Peran Receptionist dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Pelanggan di Hotel Fontana Jakarta Selatan. *Proceeding Seminar Nasional*, 1(1).
- Fiantika, F. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. *Rake Sarasin, March*.
- Mohammed Abu Hussein, A., Montaser Mohammad, A., Alheet, A., Hussein Abu Joma, M., & Abu lehyeh, S. (2023). Relationships between human resource management practices, employee satisfaction, service quality, and employee service behavior in the hotel industry. *Problems and Perspectives in Management*, 21(1). [https://doi.org/10.21511/ppm.21\(1\).2023.21](https://doi.org/10.21511/ppm.21(1).2023.21)
- Patricia, Valerie Setijograha. 2019. Peranan Departemen Front office (FO) di Harris Hotel Batam Center, Batam: Universitas Internasional Batam
- Permatasari, D. (2022). Apa itu Pelayanan Prima. In *Djkn.Kemenkeu.Go.Id*.
- Yuliawan, K. (2021). Pelatihan SmartPLS 3.0 Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*