

PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS KINERJA ROOM ATTENDANT DI HOTEL BEST WESTERN PREMIER PANBIL BATAM

Syafira Tamara

Alumni Program Studi Manajemen Divisi Kamar. Politeknik Pariwisata Batam

tamarasyafira12@gmail.com

Zahara Fatimah

Dosen Program Studi Manajemen Divisi Kamar. Politeknik Pariwisata Batam

zaravirgo2579@gmail.com

Frangky Silitonga

Dosen Program Studi Manajemen Kuliner. Politeknik Pariwisata Batam

frangky@btp.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kualitas kinerja *room attendant* di Hotel Best Western Premier Panbil Kota Batam. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *Room Attendant Housekeeping*. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Metode yang digunakan dalam menguji hiotesis diantaranya menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji T (Parsial), dan menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana. Data yang diperoleh adalah data yang merupakan hasil dari jawaban responden atas kuesioner yang disebar. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan kerja terhadap peningkatan kualitas kinerja *room attendant*. Hasil R square ditemukan bahwa variabel pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *room attendant* sebesar 72,8%, sisanya sebesar 28,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diamati. Saran untuk Hotel Best Western Premier Panbil penelitian tugas akhir ini dapat dijadikan rujukan atau bahan referensi oleh pihak hotel tempat penelitian penulis lebih memperhatikan kebutuhan dan kinerja *room attendant*

Kata Kunci: Pelatihan, Kinerja, *Room Attendant*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of job training on the performance quality of room attendants at the Best Western Premier Panbil Hotel, Batam City. This type of research uses quantitative methods. The population and sample in this study were all Room Attendant Housekeeping employees. The sample collection technique used in this study uses a saturated sampling technique. The method used in testing the hypothesis includes using Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Linearity Test, T (Partial) Test, and using Simple Linear Regression Analysis. The data obtained is data that is the result of the respondent's answers to the questionnaires distributed. The results of this study indicate that there is a significant influence between job training on improving the quality of room attendant performance. The results of R square found that job training variables affect the performance of room attendant employees by 72.8%, and the remaining 28.2% is influenced by other factors outside the observed variables. Suggestions for the Best Western Premier Panbil Hotel, this final project research can be used as a reference or reference material by the hotel where the author's research pays more attention to the needs and performance of room attendants

Keywords: Training, Performance, Room Attendant

PENDAHULUAN

Pariwisata yaitu industri jasa yang menangani jasa mulai dari transportasi, jasa keramahan, tempat tinggal, makanan, minuman dan jasa bersangkutan lainnya seperti bank, asuransi, keamanan dan lain-lain. Juga menyediakan tempat istirahat, budaya, pelarian, petualangan pengalaman baru dan berbeda lainnya. Setiap negara memiliki berbagai tempat wisata dengan ciri khasnya masing-masing. Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki keunikan

mengenai tempat berwisata terutama wisata alamnya. Seperti yang diketahui Indonesia memiliki pulau-pulau yang membentang luas, walaupun Indonesia dipisahkan oleh pulau-pulau keaneka ragam budaya suku bahasa yang dapat menyatukan Indonesia terkhusus Kepulauan Riau, pulau tersebut memiliki 5 kabupaten dan 2 kota kabupaten yang terdapat di kepulauan riau terdiri dari Kabupaten Anambas, Lingga, Bintan, Karimun, Natuna. Kepulauan Riau memiliki ibukota dengan nama Kota Tanjung Pinang. Kota Batam adalah salah satu pulau yang berada di

Kepulauan Riau yang memiliki potensi untuk dikembangkannya destinasi wisata dan dapat menunjang ekonomi pendapatan daerah. Kota Batam memiliki beberapa kawasan yang berpotensi untuk dijadikan tempat wisata. Wisata yang terdapat di Kota Batam terbagi menjadi 5 bagian yaitu wisata bahari, hotel, kuliner, sejarah, argo dan eco dan wisata lainnya.

Beberapa wisata bahari yang dapat dikunjungi adalah:

1. Pulau Abang
2. Pantai Melur
3. Kepri Coral
4. Pulau Ranoh

Beberapa wisata Hotel yang dapat dikunjungi adalah:

1. Harris Hotel Batam
2. Asialink Botel Batam by Prasanthi
3. Best Western Premiere Panbil Batam
4. Harmoni One Convention Hotel and Service Apartments 4 bintang

Beberapa wisata kuliner yang dapat dikunjungi adalah:

1. Kelong Baba Seafood
2. Nagoya Hill Food Street
3. RM Mie Tarempa
4. Saung Sunda Sawargi

Beberapa wisata sejarah yang dapat dikunjungi:

1. Kampung Vietnam
2. Jembatan Barelang
3. Pulau Penyengat
4. Makam Nong Isa

Beberapa wisata argo dan eco

1. Kebun Raya Batam
2. Kebun Jambu Marina

Berdasarkan data resmi yang penulis dapatkan dari Badan Pusat Statistik Kota Batam menyatakan jumlah hunian kamar ditahun 2017 sebanyak 11.489 di tahun 2018 sebanyak 11.562 dan di tahun 2019 sebanyak 11.044. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Batam, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di Kepulauan Riau di November mencapai rata-rata 31,54% atau naik 0,83% poin. Dibandingkan November 2020, TPK Hotel Bintang di Kepri mengalami kenaikan sebesar 6,9 poin. Meski demikian, TPK Kepulauan Riau lebih rendah 16,29% dibandingkan TPK nasional (BPS Batam, 2022). Hotel merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemilik yang menyediakan pelayanan makanan, minuman fasilitas kamar tidur, melakukan perjalanan mampu membayar jumlah wajar sesuai pelayanan diterima tanpa adanya

perjanjian khusus (Yusni, 2018). Setiap hotel membutuhkan sumber daya manusia guna dapat melakukan operasional yang dapat memenuhi *Standard Operational Procedure* (SOP) dimasing-masing hotel. Dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap tamu untuk setiap fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel. Keberadaan sumber daya manusia yang baik harus ada sebagai pemeran utama dalam menjalankan bisnis dibidang perhotelan. Dengan adanya pernyataan tersebut, Sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Annishia & Riswanto, 2020). Pelatihan adalah proses mengajarkan karyawan baru ataupun yang sudah ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya (Pratama, 2018). Kinerja setiap pegawai juga tidak terlepas dari motivasi pegawai itu sendiri dalam menjalankan tugasnya. Banyak hal yang dapat mempengaruhi motivasi, berdasarkan hal yang dapat mempengaruhi motivasi ini, diharapkan para pimpinan lembaga tersebut dapat dijadikan acuan dalam mengambil suatu kebijakan yang berkenaan dengan layanan yang diberikan kepada publik demi tercapainya tujuan dari lembaga tersebut. Tujuan program pelatihan bagi karyawan hotel adalah untuk menemukan perspektif baru dalam bekerja. Membantu karyawan hotel memahami perspektif tamu, rekan tim, dan kolega, serta pekerjaan mereka. Ini juga memberikan citra yang sesuai dengan cita-cita karyawan. Dengan cara ini, persepsi baru tentang pekerjaan yang dia lakukan terbuka, dan sebagai cara untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja. Hotel Best Western Premier Panbil merupakan salah satu dari banyak hotel bintang 4 yang ada di Batam. Best Western merupakan bagian dari Panbil Group, Panbil Group berdiri sejak tahun 1989, dan merupakan salah satu perusahaan terkemuka dan terbesar yang memiliki beberapa lingkup usaha yang berbasis di Batam. Pertama, Panbil mulai terlibat dalam berbagai kegiatan konstruksi dalam pekerjaan proyek untuk

beberapa pabrik industri penyewa Panbil. Proyek ini sedang berlangsung di PT. HJS (Harapan Jaya Sentosa), sebagai salah satu lingkup usaha Panbil yang pertama (Panbil Group, 2020). Dengan perkembangan yang pesat, Panbil melebarkan sayapnya dengan menciptakan kawasan bisnis. Organisasi Hotel Best Western Premier Panbil sendiri memiliki dua divisi, antara lain divisi front office yang terdiri dari beberapa divisi seperti operator, front desk, guest relation officer dan bellmen, dan divisi housekeeping yang terdiri dari beberapa divisi termasuk *room division, gardener, public area, laundry..* Tugas dan tanggung jawab *housekeeping department* sendiri ialah memberikan pelayanan dalam meningkatkan kenyamanan serta keindahan sebuah hotel, *housekeeping* juga bertugas dalam menyiapkan kamar yang telah dipesan oleh tamu beserta kelengkapan fasilitas yang diperlukan oleh tamu pada saat menginap. Selain itu penyediaan sarana penunjang lainnya dalam menyediakan pelayanan dengan kualitas yang memadai serta menimbulkan rasa kepuasan untuk tamu juga menjadi tanggung jawab *housekeeping*. Organisasi perhotelan dituntut untuk melakukan pengelolaan yang optimal pada sumber daya manusianya sehingga menghasilkan tenaga kerja yang handal, namun dalam pengelolaan tersebut harus dilakukan melalui proses yang telah disiapkan dengan matang dan terstruktur agar mampu memberikan dampak positif. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan permasalahan penelitian yang terjadi di Hotel Best Western Panbil Kota Batam. Dan judul penelitian yang akan dituangkan pada skripsi ini adalah “Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Housekeeping Room Attendant Di Hotel Best Western Batam”.

Di bawah ini adalah salah satu review tamu yang menjadi permasalahan penelitian yang penulis ambil
Gambar 1.1 *Guest Reviews, Agoda 3/07/2022.*

Sumber: <https://www.agoda.com/id-id/best-western-premier->



●○○○○

Never come back.

"Kamar nya dan breakfastnya ok . Attention to Mr. Hagnes , he is a gem in the hotel . But why saya kasih penilaian jelek karena security dan receptionnya . Kunci kamar terbawa oleh saya , kata reception kalau ngga di kembalikan akan di charge IDR 50k . Saya gojek kan kunci ke hotel , driver maxim ga bisa masuk alasan motor ga boleh naik . Saya minta titip di security untuk MINTA TOLONG di antarkan ke reception tapi driver maxim nya bilang "BUANG AJA KARTU NYA" . Like what ? Are you being serious ? Hotel bintang 5 security nya ngomong gitu ? Saya tanya nama security nya tapi dia ga mau jawab . Sekelas Best Western Premier hire security dengan attitude seperti itu is really unacceptable . Lalu saya coba telp "Front Office Supervisor" atas nama Ramandari Putri , ga di angkat , ga di balas chat saya padahal sibuk banget nge Whatsapp dan email kesana buat kasih rating buat BWP . Kalau minta rating aja cepet banget kirim2 chat dan email. Tapi kalau ada komplain , di gubris pun ngga . Jangan pikir saya bodoh , I am a hotelier as well so I know how hotel operation works . Saya juga telp land line 371888 masih juga ga di angkat2 . Awalnya saya mau kasih rating bagus , but sorry . This hotel really being ridiculous !! Kalau ada rating minus , saya bakal kasih minus 5 ! Never ever come back to this hotel ! They sent me an apologies message after I tried to call them like 5x ? Too late , that's not gonna change anything . Driver maxim saya sudah di maki2 , I cannot take that ."

Baca lebih sedikit

Tanggal menginap: Oktober 2021

Jenis Trip: Bepergian dengan keluarga

Gambar 1.2 *Guest Reviews, Trip Advisor Oktober 2021*

Sumber:

<https://www.tripadvisor.co.id/HotelReview>

●○○○○

Hampir tidak ada layanan pelanggan

"Saat check in - di dalam, disambut di meja resepsionis oleh staf perempuan dengan wajah yang sama di atas dengan bulldoser dan berbicara dengan Anda seperti Anda berutang hotel yang bagus untuk uang. (tidak akan menyebutkan nama untuk melindungi identitas karyawan) Layanan antar-jemput gratis adalah mengecewakan, tiba di titik bertemu tetapi saya diberitahu untuk datang kembali 6 jam kemudian atau anda dapat membayar untuk transportasi anda sendiri. Promosi gratis masuk sangat membingungkan waktu dan staf yang bertugas mengkoordinasikan layanan antar jemput yang memiliki layanan pelanggan tidak sama sekali. Pada dasarnya kami ditolak dan ia hanya berjalan pergi. Sekali lagi, tidak akan menyebutkan nama untuk melindungi identitas karyawan) di akhir, kami mengambil taksi

Selengkapnya

Tanggal menginap: April 2017

Gambar 1.3 *Guest Reviews, Trip Advisor April 2017*

Sumber :

<https://www.tripadvisor.co.id/HotelReview>

Pelatihan Kerja

Pelatihan kerja ialah usaha yang dilakukan oleh organisasi untuk memfasilitasi pembelajaran bagi karyawannya, refensi dan mensosialisasikan perilaku karyawan atau kebiasaan yang ada. Tidak terbatas hanya untuk karyawan baru, program pelatihan juga diberlakukan untuk dapat meningkatkan karir serta kinerja dari seorang karyawan (Rayyan, 2019).

Indikator Pelatihan Kerja. Siagian dalam (Indriyani, 2015) berpendapat bahwa pelaksanaan pelatihan kerja dimaksudkan untuk mendapatkan tenaga kerja yang memiliki pengetahuan, keterampilan yang baik, kemampuan dan sikap yang baik untuk mengisi jabatan pekerjaan yang tersedia dengan produktivita kerja yang tinggi, yang mampu menghasilkan hasil kerja yang baik. Berikut adalah indikator yang mendukung pelatihan kerja diantaranya:

1. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan output bisnis manusia. Dalam peristiwa ini yang mengetahui (subjek) memiliki yang diketahui (objek) di dalam dirinya sendiri sedemikian aktif sehingga yang mengetahui itu menyusun yang diketahui pada dirinya sendiri dalam kesatuan aktif. Oleh karena itu, dengan pengetahuan yang baik, pekerjaan akan selesai dengan cepat dan dengan hasil yang baik.

2. Kemampuan Berpikir

Kemampuan berpikir merupakan kegiatan penalaran yang reflektif, kritis dan kreatif yang berorientasi pada suatu proses intelektual yang melibatkan pembentukan konsep (*conceptualizing*), aplikasi, analisis, menilai informai yang terkumpul (*intesis*) atau dihasilkan melalui pengamatan, pengalaman, refleksi, komunikasi sebagai landasan kepada suatu keyakinan (kepercayaan) dan tindakan

3. Kecakapan

Kecakapan adalah suatu keterampilan yang memungkinkan seseorang untuk mendapatkan suatu pekerjaan atau untuk dapat tetap bekerja, meliputi personal skills interpersonal skills, attitudes, habits dan behaviors. Kecakapan yang dimiliki seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya akan berpengaruh pada hasil yang didapatkannya nanti.

4. Sikap

Sikap (attitude) adalah sebagai pernyataan evaluative, baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu, atau peristiwa. Ini mencerminkan bagaimana seseorang berpikir tentang sesuatu.

Jenis Pelatihan

Jenis-jenis pelatihan yang dapat diselenggarakan di dalam organisasi/perusahaan diantara lain (Ma'arif, 2018):

Pelatihan keahlian (*skill training*)

Merupakan pelatihan yang diadakan dengan tujuan agar peserta mampu menguasai sebuah *skill* atau keterampilan baru yang berhubungan dengan pekerjaannya. Keahlian yang diajarkan dalam pelatihan biasanya diberikan kepada karyawan yang dianggap belum menguasai atau masih kurang nilainya disebuah keahlian tertentu. Misalnya: pelatihan manajemen, pelatihan kepemimpinan, dan lain-lain

Pelatihan ulang (*retraining*)

Adalah pelatihan sumber daya manusia yang diberikan kepada karyawan untuk menghadapi

tuntutan kerja yang semakin berkembang. Teknologi, sains, dan dunia yang terus berkembang memaksa semua orang, termasuk karyawan perusahaan, untuk maju dan beradaptasi. Mereka harus selalu menyesuaikan diri dengan kemajuan jaman dan inovasi terbaru sehingga mereka memiliki kompetensi yang tidak kalah dengan perusahaan lainnya. Contohnya: pelatihan penggunaan computer bagi karyawan yang selama ini menggunakan mesin tik untuk membuat dokumen perusahaan, penggunaan aplikasi kerja perusahaan, dan lain-lain

Pelatihan lintas fungsional (*Cross Functional Training*)

Adalah pelatihan karyawan untuk melakukan aktivitas kerja dalam bidang lainnya selain dari pekerjaan yang ditugaskan. Pelatihan ini sangat bermanfaat bagi semua karyawan sehingga mereka mampu memahami cara kerja organisasi perusahaan secara lebih luas tidak hanya berkuat pada tugas kerjanya saja.

Tujuan Pelatihan

Tujuan diadakannya pelatihan adalah “meningkatkan produktivitas kerja “meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan kualitas kerja, meningkatkan moral dan semangat kerja, menciptakan stimulus agar karyawan mampu berprestasi secara maksimal dan meningkatkan perkembangan pribadi karyawan”. Senada dengan pernyataan tersebut, pelatihan juga merupakan tujuan yang ditentukan, khususnya terkait dengan penyusunan rencana aksi dan penetapan sasaran, serta hasil yang diharapkan dari pelatihan yang akan diselenggarakan, selain itu tujuan pelatihan pula harus disosialisasikan sebelumnya pada para peserta dapat memahami pelatihan tersebut (Riyadi, 2016).

Kinerja

Sebuah organisasi bisnis terbentuk karena keinginan dan memiliki tujuan tertentu yang perlu dicapai. Semua organisasi dipengaruhi oleh perilaku organisasi dalam mencapai tujuannya. Salah satu kegiatan yang paling umum dalam organisasi adalah kinerja karyawan. Ini adalah bagaimana Anda melakukan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan atau peran Anda dalam organisasi Anda (Azlansyah, 2019).

Indikator Kinerja

Prestasi atau kinerja adalah catatan hasil yang dicapai melalui pekerjaan atau aktivitas tertentu selama periode waktu tertentu. Sehingga

untuk menilai suatu prestasi atau kinerja dibutuhkan indikator-indikator yang mampu memberikan penilaian yang objektif bagi kinerja tersebut (Gunawan, 2020). Indikator kinerja, yaitu:

- 1) Kualitas.
- 2) Kuantitas.
- 3) Pelaksanaan tugas.
- 4) Tanggung Jawab.

Manfaat Kinerja

Hasil kerja seseorang tenaga kerja atau karyawan (pekerja dan manajer), dianggap menunjang untuk kerjanya, yang digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang tindakan-tindakan terhadap bidang ketenagakerjaan. Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pertimbangan bahwa perlu adanya suatu system evaluasi yang objektif terhadap operasional. Dari hal tersebut tentunya jelas kinerja mempunyai manfaat dalam memperbaiki kualitas dari karyawan bekerja dalam suatu perusahaan (Putri, 2019). Berikut manfaat dan tujuan kinerja.

Manfaat Kinerja

- 1) Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya.
- 2) Sebagai peningkatan kinerja pegawai.
- 3) Sebagai pelatihan dan pengembangan karyawan.
- 4) Umpan balik dari Sumber Daya Manusia. Kinerja yang baik atau buruk di seluruh organisasi menunjukkan seberapa baik kinerja SDM

Penilaian Kerja

Dalam sebuah organisasi, ada yang disebut dengan *performance appraisal* (penilaian kerja). Penilaian kinerja tersebut dimaksudkan sebagai usaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan. Menurut (Samodra, 2016), ada enam kriteria dalam penilaian kinerja yaitu:

1. Kualitas

Suatu tingkat dimana proses atau hasil dari aktivitas yang mendekati sempurna, dengan ketentuan salah satunya memenuhi cara yang ideal dalam melakukan aktivitas atau memenuhi tujuan yang dimaksud dari aktivitas tersebut.

2. Kuantitas

Merupakan jalan yang dihasilkan dalam konteks uang dan jumlah unit atau jumlah penyelesaian suatu siklus aktivitas

3. Ketepatan Waktu

Tingkat dimana suatu aktivitas atau hasil produksi sudah lengkap pada waktu yang paling cepat yang diinginkan dari standar yang ditetapkan yang dikordinasikan dengan output lain dan memaksimalkan waktu untuk aktivitas lain

4. Efektivitas

Merupakan tingkat dimana tingkat penggunaan sumber daya perusahaan (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mendapatkan pendapatan yang tinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit atau penggunaan singkat dari sumber daya

5. Kemandirian

Tingkat dimana karyawan bisa melakukan fungsi pekerjaan tanpa meminta bantuan atasan atau memerlukan intervensi atasan untuk mencegah hasil yang merugikan

6. Komitmen Kerja

Merupakan tingkat karyawan menunjukkan perasaan harga diri, niat baik dan kerja sama diantara rekan sekerja dan bawahan.

Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut (Chusminah SM, 2019) Tujuan dilakukannya penilaian kinerja berdasarkan periode waktunya adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan dasar bagi rencana dan pelaksanaan pemberian penghargaan bagi karyawan atas kinerja pada periode waktu sebelumnya (*to reward past performance*)
2. Untuk memotivasi agar pada periode waktu yang akan datang kinerja seorang karyawan dapat ditingkatkan (*to motivate future performance improvement*)
3. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan selama ini

Penelitian Terdahulu

Kajian empiris merupakan kajian yang didapat dari hasil observasi atau percobaan. Dengan kata lain, kajian empiris merupakan pengembangan suatu fenomena atau keadaan dari objek penelitian yang telah dilakukan.

Tabel 2.4 Kajian Empiris

Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
--------------------	------------------	------------------	------------------

Wahyu Irfan Riyadi, 2016	Pelatihan Terhadap Kinerja Housekeeping Supervisor Di Hotel Ibis Bandung Trans Studio	Hasil penelitian ini adalah dengan pelatihan kinerja menggunakan metode kuisioner (daftar pertanyaan) yang dilakukan sendiri oleh penulis	Dalam melakukan penilaian kerja, Hotel Ibis Bandung Trans Studio menggunakan indikator-indikator penilaian kerja yang telah ditetapkan, indikator-indikator penilaian kerja mengacu pada <i>positive orientation, decision making, guest reviews</i> , dan indikator-indikator lainnya
Marina Chairunnisa, 2018	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Room Attendant Di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung	Hasil dari penelitian ini adalah penilaian kinerja <i>Room Attendant</i> sesuai hasil yang diinginkan dan metode empat level Kirkpatrick.	Fokus penelitian pada skripsi ini adalah Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Room Attendant Di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung
Indri Andesta Dyastuti, 2018	Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam	Hasil dari penelitian ini adalah meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan menggunakan metode deskriptif kuantitatif	Fokus penelitian dari skripsi ini adalah pandangan ekonomi Islam tentang pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan
Intan Andini Putri, 2020	Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Adam Bengkulu	Hasil dari penelitian ini adalah mempersiapkan karyawan yang berkualitas baik dan juga berkompeten dengan menggunakan metode obeservasi, wawancara, dan dokumentasi	Indikator yang digunakan di skripsi ini adalah pertama pencapaian target kedisiplinan adapun juga dilihat dari loyalitas itu yang dijadikan indikator penilaian pada bank adam ini, yang kedua tentang kedisiplinan ataupun SOP yang dibuat oleh atasan sudah dikerjakan atau tidak oleh karyawan yang ada di Bank Adam ini
Indra Hidayat, 2017	Pengaruh Faktor Quality of Work Life Yang Terdiri Dari Partisipasi, Sistem Imbalan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Pesona Makassar	Hasil dari penelitian ini adalah dapat dilakukan usaha-usaha untuk meningkatkan taraf (Quality of Work Life) karyawan	Fokus penelitian dari skripsi ini adalah pengaruh faktor quality of work life terhadap kinerja karyawan Di Hotel Pesona Makassar
Sultan Azlansyah, 2019	Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Huki	Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan secara parsial variabel pelatihan mempengaruhi kinerja karyawan PT.Huki Cabang Medan dan dapat meningkatkan mutu Materi Pelatihan	Indikator pada kompetensi terhadap kinerja karyawan PT.Huki adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan
Ibrahim Kharis Perdana, 2016	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Studi Pada Karyawan PT. Gudang Garam, Tbk. Direktorat	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, motivasi kerja secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap	Fokus penelitian dari skripsi ini adalah pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja studi pada karyawan PT Gudang Garam

	Grafika Kota Sidoarjo	kinerja karyawan, pelatihan mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja karyawan,	
Ni Made Juliastuti, 2021	Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Holiday Inn Resort Bali Benoa	Hasil dari penelitian Uji t-test menunjukkan bahwa nilai thitung 12,520 > ttabel 1,660 yang berada pada penolakan H0,	Fokus penelitian dari skripsi ini ialah apakah adanya pengaruh pelatihan kinerja karyawan di Holiday Inn Resort Bali Benoa
Firsa Hadi Rispati, 2013	Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Hotel Grasia Semarang)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja yang diterapkan sudah baik dan memberikan pengaruh yang cukup baik terhadap kinerja kerja	Fokus penelitian dari skripsi ini adalah pengaruh pelatihan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa factor

Sumber: Data diolah oleh Penulis 2022

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, dalam pendekatan kuantitatif ini akan bersifat analisis data statistik serta interpretasi data statistik. Penulis yang menggunakan pendekatan kuantitatif akan menguji suatu teori dengan cara merinci suatu hipotesis-hipotesis yang spesifik, lalu mengumpulkan data untuk mendukung atau membantah hipotesis-hipotesis tersebut. Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis kuantitatif berdasarkan informasi statistika (Oktaviani, 2015). Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan di dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh pelatihan terhadap kualitas kinerja Room Attendant di Hotel Best Western Premier Panbil Batam. Desain penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif ini merupakan penelitian yang mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen (Syahputra, 2020).

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Best Western Panbil Kota Batam yang berjumlah 66 orang. Dalam suatu penelitian, walaupun tersedia populasi yang terbatas dan homogen, adakalanya peneliti tidak melakukan pengumpulan data secara populasi (*representive*). Hal ini berdasarkan pertimbangan yang logis, seperti keterbatasan biaya, waktu dan tenaga. Dengan meneliti secara sampel diharapkan hasil yang telah diperoleh akan memberikan kesimpulan dan gambaran yang sesuai dengan karakteristik populasi (Triyanto, 2014). Penentuan jumlah sampel data dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan Rumus Slovin. Rumus tersebut digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 80 karyawan

Operasional Variabel

Operasional variabel adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara mengukur variabel. Operasional variabel merupakan informasi yang sangat

membantu penelitian yang akan menggunakan variabel yang sama. Dibawah ini operasional variabel dari penelitian yang akan dilakukan (Pusparani, 2017): Variabel independen dalam penelitian ini adalah, pelatihan atau training (X). Pelatihan kerja merupakan segala kegiatan untuk meningkatkan kinerja individu/pegawai

sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang dipegangnya saat ini. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y). Kinerja karyawan adalah keberhasilan karyawan Hotel Best Western Panbil Kota Batam upaya yang dapat dilakukan karyawan demi mencapai sebuah keberhasilan.

Tabel 3.3.2. Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala Ukur	No Item
1	Pelatihan/training (X)	1) Tujuan dan sasaran yang tercapai 2) Pelatih (<i>trainers</i>) 3) Materi latihan 4) Metode pelatihan Peserta pelatihan (<i>trainee</i>)	Likert	P 01-02
2	Kinerja (Y)	1) Kualitas kerja 2) Ketepatan Waktu 3) Inisiatif 4) Kemampuan Komunikasi	Likert	P 03-04

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada penelitian ini penulis mengambil teknik *sampling* jenuh Penulis memilih sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 10 orang

Gambaran Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, karakteristik responden dilihat dari usia dan jenis kelamin.

a. Usia



4.2.1 Grafik Usia

Berdasarkan grafik diatas, dapat diketahui bahwa responden berdasarkan usia di dominasi oleh responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 6 orang, yang berusia 30-50 sebanyak 4 orang

b. Jenis Kelamin



4.2.1 Grafik Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik diatas, dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin di dominasi oleh responden Laki-Laki, yaitu sebanyak 9, dan jenis kelamin Perempuan sebanyak 1 orang.

Gambaran Deskripsi Jawaban Responden

Distribusi hasil jawaban responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut.

a. Variabel Pelatihan kerja (X)

Tanggapan responden tentang variabel pelatihan kerja dapat dilihat pada table dibawah ini.

Deskripsi Jawaban Responden Karyawan
Best Western Premier Panbil Hotel Batam
Tentang Pelatihan Kerja (X)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X.1	15	36%	19	45%	6	14%	1	2%	1	2%
2	X.2	14	33%	21	50%	5	12%	2	5%	0	0%
3	X.3	12	29%	24	57%	5	12%	1	2%	0	0%
4	X.4	17	40%	19	45%	4	9%	1	2%	1	2%
5	X.5	17	40%	20	48%	3	7%	2	5%	0	0%
6	X.6	16	38%	20	48%	3	7%	2	5%	1	2%

Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Tanggapan responden tentang variabel kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.
Deskripsi Jawaban Responden Karyawan Best Western Premier Panbil Hotel Batam Tentang Kinerja (Y)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		N		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y.7	14	33%	17	40%	8	19%	3	7%	0	0%
2	Y.8	16	38%	17	40%	7	17%	2	5%	0	0%
3	Y.9	10	24%	25	59%	5	12%	2	5%	0	0%
4	Y.10	18	43%	19	45%	3	7%	1	2%	1	2%

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas diambil berdasarkan data yang didapat dari hasil kuesioner, dengan menggunakan korelasi *Pearson Product*

Moment yaitu korelasi antar item dengan skor total dalam satu variabel. Penentuan valid atau tidaknya item yang digunakan adalah dengan membandingkan r_{hitung} dan r_{tabel} dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 (5%) dengan $N=66$. Sehingga r table dalam penelitian ini adalah 0,361. Untuk mengetahui tingkat validitas, maka penulis menggunakan program

Microsoft Excel dan SPSS Statistics
(Statistical Program Of Social Science) 25
version for windows.

Tabel 4.2.3 Hasil Uji Valiitas

Variabel	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Signifikasi	Hasil
Pelatihan (X)	1	0,791	0,361	.000	Valid
	2	0,892	0,361	.000	Valid
	3	0,648	0,361	.000	Valid
	4	0,882	0,361	.000	Valid
	5	0,712	0,361	.000	Valid
	6	0,749	0,361	.000	Valid
Kinerja (Y)	7	0,723	0,361	.000	Valid
	8	0,817	0,361	.000	Valid
	9	0,869	0,361	.000	Valid
	10	0,867	0,361	.000	Valid

2. Uji Reliabilitas

Menurut Muri Yusuf, reliabilitas adalah konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama dan diberikan dalam waktu yang berbeda, Menurut Sugiyono, instrument/angka dinyatakan reliable. Untuk

mempermudah perhitungan uji reabilitas, Uji reabilitas penelitian ini menggunakan *Cronbarch's Alpha* untuk mengukur reliabel atau tidak. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbarch's Alpha* lebih dari 60%. Adapun perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat dalam table berikut:

Indikator	Reliability coefficients	Cronarch's Alpha	Kesimpulan
Pelatihan Kerja	6 item	0,870	Reliabel
Kinerja Karyawan	4 item	0,831	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah mengetahui apakah kedua variabel dalam suatu model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan

menggunakan uji kolmogrov smirnov dengan tingkat probabilitas (sig) 0,05. Kriteria uji kolmogrov-smirnov jika nilai probabilitas (sig) > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, jika nilai probabilitas (sig) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual	
N		66	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.99227788	
Most Extreme Differences	Absolute	.115	
	Positive	.115	
	Negative	-.091	
Test Statistic		.115	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.030 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.324 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.312
		Upper Bound	.336

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Berdasarkan data yang telah diolah oleh penulis diatas dapat diperoleh perhitungan one-sample Kolmogrov-Smirnov Test dengan hasil 0,324 dimana variabel ini memiliki nilai signifikansi > 0,05 angka ini bisa dinyatakan berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji Linearitas dapat dipakai untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan

variabel bebas memiliki hubungan linear atau tidak secara signifikan. Dasar pengambilan keputusannya yaitu apabila nilai signifikansi pada deviation from linearity > 0,05 maka dapat diartikan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil Uji Linearitas dibawah ini sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KINERJA * PELATIHAN KERJA	Between Groups	(Combined)	412.065	12	34.339	16.241	.000
		Linearity	381.572	1	381.572	180.474	.000
		Deviation from Linearity	30.493	11	2.772	1.311	.244
	Within Groups		112.056	53	2.114		
Total			524.121	65			

Berdasarkan tabel diatas, mendapatkan nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,244 yang di mana nilai signifikasinya > Pengujian Regresi Linier Sederhana Hubungan pengaruh pelatihan kerja *housekeeping department* terhadap kinerja *room attendant* dapat dilihat dalam tabel berikut.

Hasil Uji Reliabilitas

1. Pada indikator pelatihan kerja (X) didapatkan nilai a sebesar 0,870. Hasil tersebut dinyatakan reliable karena a > 0,6.
2. Pada indikator kinerja karyawan (Y) didapatkan nilai a sebesar 0,831. Hasil

0,05. Kesimpulannya, pelatihan kerja dan kinerja terdapat hubungan linear secara signifikan.

tersebut dinyatakan reliable karena a > 0,6.

3. Pada tabel *reliability statistics* variabel x dan variabel y, terdapat keterangan *N of items* yang berjumlah 6 dan 4. Itu menunjukkan bahwa terdapat 6 pertanyaan dalam kuesioner mengenai variabel X dan 4 pertanyaan dalam kuesioner mengenai variabel Y.

Pengujian Regresi Linier Sederhana

1. Berdasarkan dari hasil tabel *model summary* dalam tabel Uji Regresi Linier sederhana, diperoleh koefisien

determinasi (R^2) sebesar 0,728, artinya variabel pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan room attendant sebesar 72,8%. Sisanya sebesar 28,2% berpengaruh di faktor lain di luar variabel yang diamati.

2. Berdasarkan dari hasil tabel anova dalam tabel Hasil uji Regresi Linier Sederhana, diketahui bahwa nilai $F_{hitung} = 171,314$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel pelatihan kerja (X) terhadap variabel kinerja karyawan (Y).
3. Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *coefficients* dalam tabel Hasil Uji Regresi Linier Sederhana, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelatihan kerja (X) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

Dari output koefisien diatas, diketahui nilai constant (a) sebesar 1,922, sedangkan nilai pelatihan kerja (b/koefisien regresi) sebesar 0,583, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,922 + 0,583X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

1. Angka konstan dari *unstandardized coefficients* sebesar 1,922, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kinerja karyawan sebesar 1,922
2. Koefisien regresi X sebesar 0,583 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai pelatihan kerja, maka nilai kinerja karyawan bertambah sebesar 0,583. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Uji Parsial (Uji-t)

Uji signifikansi parsial (uji-t) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} , maka hipotesis pada penelitian ini dapat diterima. Hasil pengujian pada penelitian adalah sebagai berikut. Berdasarkan data

didas dapat diketahui bahwa T_{hitung} adalah sebesar 13,089 sedangkan T_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan rumus:

Berdasarkan nilai t, diketahui nilai T_{hitung} sebesar 13,089 dan T_{tabel} 1,997.

$$Tolak H_0 = t_{hitung} > t_{tabel}$$

dapat disimpulkan bahwa sebesar $13,089 > 1,997$ yang berarti T_{tabel} lebih kecil dari T_{hitung} dan dapat diartikan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan hipotesis H_1 dalam penelitian ini diterima.

Uji Koefisien Determinan

Koefisien Determinan digunakan untuk mengetahui perubahan antara dua variabel (X) dan (Y), variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel (X). Dibawah ini merupakan hasil koefisien determinan ditunjukkan pada tabel berikut ini. Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa koefisien determinan atau R^2 yaitu sebesar 0,728 atau 72,8%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh 72,8% terhadap Kinerja karyawan. Sedangkan 28,2% yang mempengaruhi pelatihan kerja adalah berasal dari variabel-variabel independen di luar variabel penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dapat disimpulkan hasil dan pembahasan pengolahan data, dalam penelitian “Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Room Attendant Di Hotel Best Western Premier Panbil Batam” yaitu sudah dilakukan dengan baik. Adapun rencana kedepan Hotel Best Western Premier Panbil Batam dalam melakukan pelaksanaan pelatihan kerja dalam meningkatkan kualitas kinerja room attendant yaitu lebih mempersiapkan karyawan-karyawan yang berkualitas baik dan juga berkompeten. Dampak pelaksanaan pelatihan kerja room attendant Hotel Best Western Premier Panbil Batam ada positif dan negative. Dampak positifnya adalah munculnya motivasi kerja karyawan yang lebih baik, ad timbal balik juga terhadap kinerja karyawan yang baik seperti *reward*, kenaikan jabatan. Sedangkan dampak negatifnya adalah ditegur oleh

atasan, tidak mendapatkan *reward* serta bisa saja diberhentikan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

Hotel Best Western Premier Panbil Batam harus terus meningkatkan efektifitas pelaksanaan kinerja karyawan melalui penentuan standar seperti adanya kejelasan penentuan standar kerja yang ditetapkan perusahaan dan standar kerja yang dibuat dapat dicapai oleh perusahaan. Pengukuran kinerja karyawan yang jelas seperti metode pelatihan dapat dipahami dan adanya keterbukaan dalam penilaian. Dan pemberian umpan balik yang jelas seperti penyampaian hasil pelatihan mudah dipahami dan kejelasan penyampaian kelemahan yang dapat dipahami. Dengan penerapan pelatihan kinerja karyawan yang efektif dan tepat sebagai alat untuk mengevaluasi dan mengetahui kelemahan karyawan diharapkan karyawan dapat meningkatkan prestasi kerjanya dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifa, I. (2020). *Pengaruh Sharia Compliance, Good Corporate Governance Dan Kompetensi Amil Zakat Terhadap Pengelolaan Dana Zakat (Studi Kasus Pada Baznas (Bazis) Dki Jakarta)*.
- Annishia, F. B., & Riswanto, R. (2020). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department Dalam Penyediaan Bath Towel di The Acacia Hotel Jakarta. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 3(1). <https://doi.org/10.30813/fame.v3i1.2164>
- Azlansyah, S. (2019). *Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pt.Huki*.
- Chusminah SM, R. A. H. (2019). *Sumber Daya Manusia*.
- Gautama, W. A. (2017). *Faktor-Faktor Penyebab Anak Putus Sekolah Dari Mi Mathla'ul Anwar Kota Jawa Kecamatan Way Khilau Kabupaten Pesawaran*.
- Group, P. (2020). *Profil Panbil Group*.
- Gunawan, A. (2020). *Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kuantan Singingi*.
- Indriyani, S. (2015). *Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Paradise Island Furniture*.
- Isnanda, ade putra. (2020). *Analisis Penerapan Standar Grooming Room Attendant Di Best Western Premier Panbil Batam*.
- Ma'arif, M. S. (2018). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Malang*.
- Marzuqi, L. (2014). *Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosional dan Motivasi Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas VII Materi Keliling dan Luas Bangun Segi Empat Di MTs Negeri Tunggangri*.
- Oktaviani, Y. (2015). *Pengaruh Pola Asuh Single Parent Terhadap Perilaku Seks Pranikah Remaja*.
- Pratama, M. C. A. (2018). *Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja (Studi Pada Karyawan Pg. Kebon Agung Malang)*.
- Pusparani, N. (2017). *Pengaruh Asimetri Informasi Terhadap Budgetary Slack (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bandung Tahun anggaran 2017)*.
- Putri, I. andini. (2019). *Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Adam Bengkulu*.
- Putriana, N. (2013). *Pengaruh Lingkungan Keluarga dan Lingkungan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Akutansi Di Kelas XI IPS SMA 8 Pasundan Bandung*.

- Rayyan, M. A. (2019). *Pengaruh Pelatihan, Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kantor Pusat Banda Aceh)*.
- Riyadi, W. I. (2016). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Housekeeping Supervisor Di Hotel Ibis Bandung Trans Studio*.
- Samodra, mohamad rifki. (2016). *Pengaruh Penilaian Kinerja Karyawan Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan di PT. Telkomsel Branch Malang*.
- Sesana, M. (2020). *Pengaruh lingkungan kerja, pengembangan karir, dan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) terhadap kepuasan kerja*.
- Silitonga, F., Wibowo, A. E., Maldin, S. A., Sianipar, B., & Nasution, M. N. A. (2023). *Pengembangan Objek Wisata Sebagai Investasi Masyarakat Di Pulau Lance Batam*. Jurnal Keeker Wisata, 1(1), 1-11.
- Syahputra, B. D. (2020). *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan*.
- Triyanto, H. (2014). *Pengaruh Komunikasi Vertikal Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Charoen Pokphand Jaya Farm Unit 7 Jombang*.
- Yohana, I. (2019). *Pengaruh Lingkungan Sosial, Tingkat Pendidikan Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Desa Tegalangus)*.
- Yusni, L. (2018). *Strategi Komunikasi Pemasaran Di The Arista Hotel Palembang*.
- Wijaya, I. M. S., & Silitonga, F. (2023). *The Role Of Leadership, Organizational Culture, Competence And Motivation Toward Employee Commitment And Its Implications On Employee Performance In Pt Telkom Head Office*. Jurnal Cafeteria, 4(1), 185-199.