



Studi Kinerja Karyawan *Food and Beverage Department* di Pangeran *Beach* Hotel Padang

Mutiara Putri Zikmi^{1*}, Lise Asnur² 

^{1,2} Universitas Negeri Padang, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 02, 2023

Revised April 07, 2023

Accepted July 10, 2023

Available online July 25, 2023

Kata Kunci:

Kinerja Karyawan, Food and Beverage Department, Pariwisata.

Keywords:

Employee Performance, Food and Beverage Department, Tourism.



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

Copyright © 2023 by Author.

Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Masalah kinerja karyawan tidak diperhatikan dengan baik, akan menimbulkan *complain* dari para tamu dan kesan buruk pada hotel. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kinerja karyawan *food and beverage department* di Pangeran *Beach* Hotel Padang. Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif. Variabel penelitian ini yaitu Kinerja Karyawan yang merupakan variabel mandiri. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *sampling* jenuh sebanyak 35 orang karyawan *Food and Beverage Department*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menghitung skor KPI pada rapor kinerja karyawan *Food and Beverage Department* di Hotel Pangeran *Beach* Padang. Data yang diperoleh akan dikelompokkan sesuai indikator yang digunakan, dan direkap menggunakan bantuan *Microsoft Excel* yang kemudian dihitung menggunakan rumus KPI. Hasil pengolahan data sekunder menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan *Food and Beverage Department* di Hotel Pangeran *Beach* Padang secara keseluruhan memperoleh skor KPI sebesar 87 dari 100 bobot. Ditinjau dari indikator kualitas memperoleh skor sebesar 19 dari 20 bobot, indikator ketepatan waktu sebesar 10 dari 10 bobot, indikator inisiatif sebesar 17 dari 20 bobot, indikator kemampuan sebesar 16 dari 20 bobot dan indikator komunikasi sebesar 26 dari 30 bobot. Perlu adanya pelatihan yang diterima oleh karyawan dapat meningkatkan kinerja sehingga dengan ditingkatnya pelatihan maka kinerja karyawan yang ada pada Hotel dapat meningkat.

ABSTRACT

If employee performance problems are not properly addressed, this will result in complaints from guests and a bad impression of the hotel. The existence of human resources in a company plays a very important role. The aim of this research is to analyze the performance of food and beverage department employees at Pangeran Beach Hotel Padang. This research is a quantitative descriptive type of research. This research variable is Employee Performance which is an independent variable. The sampling technique used a saturated sampling technique of 35 Food and Beverage Department employees. The data collection technique was carried out by calculating the KPI scores on the performance reports of Food and Beverage Department employees at the Pangeran Beach Hotel Padang. The data obtained will be grouped according to the indicators used, and summarized using Microsoft Excel which is then calculated using the KPI formula. The results of secondary data processing show that the overall performance variable of the Food and Beverage Department employees at the Pangeran Beach Padang Hotel obtained a KPI score of 87 out of 100 weights. Judging from the quality indicators, the score was 19 out of 20 weights, the punctuality indicator was 10 out of 10 weights, the initiative indicator was 17 out of 20 weights, the capability indicator was 16 out of 20 weights and the communication indicator was 26 out of 30 weights. There is a need for training received by employees to improve performance so that with increased levels of training, the performance of employees at the Hotel can increase.

1. PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor ekonomi penting yang diharapkan menjadi penghasil devisa bagi Indonesia (Abbas et al., 2022; Kandoli & Tulaka, 2022). Salah satu penunjang pariwisata adalah akomodasi, berupa hotel. Hotel adalah perusahaan yang dikelola yang menyediakan

*Corresponding author.

E-mail addresses: mutiaraputrizikmi11@gmail.com (Mutiara Putri Zikmi)

pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas kamar untuk tidur kepada seseorang dan membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima (Aryani, 2021; Prasuri, 2018). Pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu akan berpengaruh terhadap kepuasan dari tamu tersebut. Sehingga kinerja dari setiap stff hotel, terutama staff yang berinteraksi langsung dengan tamu harus sangat diperhatikan (Farida & Hakim, 2022; Sari, 2021). Pelayanan makanan dan minuman tamu hotel ditangani oleh *Food and Beverage Department*. Kinerja staff *Food and Beverage Department* dapat dinilai dari cara staff melayani tamu bagi staff *Food and Beverage Service* dan cara staff mengolah makanan dan minuman bagi staff *Food and Beverage Product* (Hendriyati & Santoso, 2021; Suhartono et al., 2020). Apabila pelayanan yang diberikan kepada tamu memuaskan, tamu akan memberikan kesan yang baik bagi staff maupun hotel tersebut (Farida & Hakim, 2022; Paradiba & Nainggolan, 2015). Kinerja adalah hasil kerja seseorang yang dapat diukur dari beberapa hal. Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan (Cahyadi, 2019; Dewi, 2021; Widyawati & Karwini, 2018). Sedangkan, jika masalah kinerja karyawan tidak diperhatikan dengan baik, akan menimbulkan *complain* dari para tamu dan kesan buruk pada hotel. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting (Garaika, 2020; Rialmi & Morsen, 2020). Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin, sehingga mampu memberikan output optimal. Kinerja karyawan dapat diketahui atau dinilai berdasarkan kemampuan teknis dalam bekerja, sehingga karyawan tersebut akan memiliki pengalaman dan pelatihan sebelum bekerja (Farida & Hakim, 2022). Apabila dibiarkan akan berdampak besar pada hotel, seperti tidak adanya tamu yang ingin menginap di hotel tersebut. Indikator untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Temuan penelitian sebelumnya menyatakan prosedur pelaksanaan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan *food and beverage department* di Mahagiri Panoramic Resort and Restaurant (Bintang & Sanjiwani, 2023). Kompensasi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan *department food and beverage* (Farida & Hakim, 2022). Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* (Wulandari et al., 2021). Berdasarkan permasalahan yang ditemui dari rapor kinerja karyawan *Food and Beverage Department* di Hotel Pangeran Beach Padang, maka penelitian ini penting dilakukan agar pihak Hotel Pangeran Beach Padang dapat lebih meningkatkan kinerja karyawan *Food and Beverage Department* sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu memuaskan dan akan membentuk kesan baik kepada hotel. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kinerja karyawan *food and beverage department* di Pangeran Beach Hotel Padang.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran, melihat, dan mengungkapkan bagaimana kinerja karyawan *food and beverage department* di Hotel Pangeran Beach Padang. Sampel pada penelitian ini yaitu seluruh populasi yang merupakan karyawan *food and beverage department* yang berjumlah 35 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik komunikasi tidak langsung dengan menyebarkan kuesioner terkait kinerja karyawan *food and beverage department* kepada 32 orang sampel. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi data yang mencakup nilai maksimal dan minimal, *mean*, *median*, standar deviasi dan tingkat pencapaian responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari rapor kinerja karyawan *Food and Beverage Department* yang telah dihitung dengan menggunakan rumus KPI. Skor KPI disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Skor KPI Variabel

Sasaran Kinerja	Key Performance Indicator	Bobot KPI	Target (%)	Realisasi (%)	Skor	Skor Akhir
Kualitas	Tanggungjawab Pelaksanaan Hasil Kerja Penampilan dan Pemeliharaan diri	20	90	83,6	93	19
Ketepatan Waktu	Kehadiran	10	80	80	100	10
Inisiatif	Inisiatif	20	90	75,9	84,3	17

Sasaran Kinerja	Key Performance Indicator	Bobot KPI	Target (%)	Realisasi (%)	Skor	Skor Akhir
Kemampuan	Kepatuhan menjalankan instruksi Inisiatif memecahkan masalah	20	90	70,9	78,8	16
	Kepatuhan akan peraturan Kreativitas					
Komunikasi	Kepemimpinan Kemampuan pengawasan Kemampuan pengarahan dan pembinaan	30	90	77,8	86,4	26
	Attitude Sopan santun Koordinasi kerja Kerjasama sebagai teamwork Kepedulian dan rasa memiliki Loyalitas					
Total		100	Skor KPI			87

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan kinerja karyawan memperoleh skor KPI sebesar 87 dari 100 bobot. Skor KPI Kinerja Karyawan *Food and Beverage* di Hotel Pangeran Beach Padang berdasarkan 5 indikator dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Skor KPI Indikator Kualitas Kerja

Sasaran Kinerja	Key Performance Indicator	Rata-rata (%)	Bobot KPI	Target (%)	Realisasi (%)	Skor	Skor Akhir
Kualitas	Tanggungjawab	88,0	20	90	83,6	93	19
	Pelaksanaan Hasil Kerja	83,4					
	Penampilan dan Pemeliharaan diri	79,4					
Total		83,6	20	Skor KPI			19

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa indikator kualitas kerja dari 35 orang karyawan *Food and Beverage Department* memperoleh skor KPI sebesar 19 dari 20 bobot. Skor KPI indikator ketepatan waktu disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Skor KPI Indikator Ketepatan Waktu

Sasaran Kinerja	Key Performance Indicator	Rata-rata (%)	Bobot KPI	Target (%)	Realisasi (%)	Skor	Skor Akhir
Ketepatan Waktu	Kehadiran	80,0	10	80	80	100	10
Total		80,0	10	Skor KPI			10

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 35 orang karyawan *Food and Beverage Department* diperoleh skor KPI sebesar 10 dari 10 bobot pada indikator ketepatan waktu. Skor KPI indikator inisiatif disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Skor KPI Indikator Inisiatif

Sasaran Kinerja	Key Performance Indicator	Rata-rata (%)	Bobot KPI	Target (%)	Realisasi (%)	Skor	Skor Akhir
Inisiatif	Inisiatif	76,6	20	90	75,9	84,3	17
	Kepatuhan menjalankan instruksi	83,4					
	Inisiatif memecahkan masalah	73,1					
	Kepatuhan akan peraturan	78,3					
	Kreativitas	68,0					
Total		75,9	20	Skor KPI			17

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa indikator inisiatif dari 35 orang karyawan *Food and Beverage Department* memperoleh skor KPI sebesar 17 dari 20 bobot. Skor KPI indikator kemampuan disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Skor KPI Indikator Kemampuan Kerja

Sasaran Kinerja	Key Performance Indicator	Rata-rata (%)	Bobot KPI	Target (%)	Realisasi (%)	Skor	Skor Akhir
Kemampuan	Kepemimpinan	71,4	20	90	70,9	78,8	16
	Kemampuan pengawasan	70,3					
	Kemampuan pengarahan dan pembinaan	70,9					
Total		70,9	20	Skor KPI			16

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 35 orang karyawan *Food and Beverage Department* diperoleh skor KPI sebesar 16 dari 20 bobot pada indikator kemampuan. Skor KPI indikator komunikasi disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Skor KPI Indikator Komunikasi Kerja

Sasaran Kinerja	Key Performance Indicator	Rata-rata (%)	Bobot KPI	Target (%)	Realisasi (%)	Skor	Skor Akhir
Komunikasi	Attitude	81,1	30	90	77,8	86,4	26
	Sopan santun	78,9					
	Koordinasi kerja	76,0					
	Kerjasama sebagai teamwork	84,0					
	Kepedulian dan rasa memiliki	72,0					
	Loyalitas	74,9					
Total		77,8	30	Skor KPI			26

Berdasarkan Tabel 6, dapat dilihat bahwa indikator komunikasi dari 35 orang karyawan *Food and Beverage Department* memperoleh skor KPI sebesar 26 dari 30 bobot.

Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan rapor kinerja karyawan *Food and Beverage Department* yang menggunakan rumus KPI, ditemukan bahwa variabel Kinerja Karyawan secara keseluruhan memperoleh skor KPI sebesar 87 dari 100 bobot. Dapat dilihat skor KPI dari 5. Pertama kualitas kerja, Berdasarkan hasil perhitungan rapor kinerja, indikator Kualitas Kerja memperoleh skor KPI sebesar 19 dari 20 bobot. Kualitas adalah segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya (Nugraha & Tjahjawi, 2018; Yulianti, 2021). Kualitas kerja seorang karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, maka dari itu perlu diperhatikan. Kedua ketepatan waktu, hasil perhitungan rapor kinerja pada indikator Ketepatan Waktu diperoleh skor KPI sebesar 10 dari 10 bobot. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Catio & Sunarsi, 2020; Nilasari et al., 2020; Zillah et al., 2022). Ketepatan waktu merupakan salah satu faktor dalam menilai kedisiplinan seorang karyawan, maka dari itu sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut (Istiqomah & Suhartini, 2016; Sutrisno et al., 2021).

Ketiga inisiatif, berdasarkan hasil perhitungan rapor kinerja, indikator Inisiatif memperoleh skor KPI sebesar 17 dari 20 bobot. Inisiatif individu berpengaruh terhadap penampilan individu dalam memahami dan beradaptasi terhadap lingkungan kerja. Keempat kemampuan, hasil perhitungan rapor kinerja pada indikator Kemampuan diperoleh skor KPI sebesar 16 dari 20 bobot. Kemampuan merupakan sesuatu yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan (Anggereni, 2018; Syarifuddin et al., 2021). Kelima komunikasi, berdasarkan hasil perhitungan rapor kinerja, indikator Komunikasi memperoleh skor KPI sebesar 26 dari 30 bobot. Komunikasi adalah proses yang dilalui individu dalam hubungannya, kelompok, organisasi dan masyarakat dalam menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain (Istiqomah & Suhartini, 2015; Juarman et al., 2020; Saragih, 2019).

Temuan ini diperkuat dengan temuan penelitian sebelumnya menyatakan prosedur pelaksanaan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan *food and beverage department* di Mahagiri Panoramic Resort and Restaurant (Bintang & Sanjiwani, 2023). Kompensasi dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan *departement food and beverage* (Farida & Hakim, 2022). Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *food and beverage departement* (Wulandari et al., 2021). Saran dari penelitian ini adalah pihak manajemen hotel dapat meningkatkan tingkat pelatihan untuk setiap karyawan yang ada karena berdasarkan hasil penelitian pada bagian *Food and Beverage* membuktikan bahwa pelatihan yang diterima oleh karyawan dapat meningkatkan kinerja sehingga dengan ditingkatnya pelatihan maka kinerja karyawan yang ada pada Hotel dapat meningkat.

4. SIMPULAN

Studi kinerja karyawan *food and beverage department* di Hotel Pangeran Beach Padang secara keseluruhan memperoleh skor KPI sebesar 87 dari 100 bobot. Sedangkan berdasarkan indikator yang dapat dilihat kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, E. W., Rusmaniah, R., Mutiani, M., Putra, M. A. H., & Jumriani, J. (2022). Integration of River Tourism Content in Social Studies Teaching Materials as an Efforts to Strengthen Student Understanding. *The Innovation of Social Studies Journal*, 4(1), 11. <https://doi.org/10.20527/iis.v4i1.6312>.
- Anggereni, N. W. E. S. (2018). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(2), 606–615. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i2.20139>.
- Aryani, M. (2021). Analisis Digital Marketing Pada Hotel Kila di Kabupaten Lombok Barat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 9(1), 22–32. <https://doi.org/10.33394/vis.v6i1.4085>.
- Bintang, N. K. A. S., & Sanjiwani, I. G. A. M. (2023). Penerapan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Food and Beverage di Mahagiri Panoramic Resort and Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(3), 770–777. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.364>.
- Cahyadi, B. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Perspektif Islam. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 29–40. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v3i1.4141>.
- Catio, M., & Sunarsi, D. (2020). Analisa Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Guru. *Equilibrium: Jurnal Pelatihan Pendidikan Dan Ekonomi*, 17(02), 16–26. <https://doi.org/10.25134/equi.v17i02.ABSTRACT>.
- Dewi, N. N. (2021). Pengaruh Motivasi Disiplin Kerja Dan Pengawasan Terhadap Kinerja. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(2), 355. <https://doi.org/10.37905/aksara.7.2.355-366.2021>.
- Farida, S., & Hakim, L. (2022). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Departement Food And Beverage pada Gran Melia Hotel, Jakarta Selatan. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 5(1), 1–18. <https://doi.org/10.33753/madani.v5i1.167>.
- Garaika, G. (2020). Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 28–41. <https://doi.org/10.30596/jimb.v21i1.4181>.
- Hendriyati, L., & Santoso, I. B. (2021). Strategi Pemasaran Food and Beverage untuk Meningkatkan Penjualan pada Masa Pandemi Covid-19 di Cavinton Hotel Yogyakarta Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 60–72. <https://doi.org/https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.111>.
- Istiqomah, S. N., & Suhartini. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja dan Iklim Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Siasat Bisnis*, 19(1), 89 – 97. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol19.iss1.art8>.
- Istiqomah, S. N., & Suhartini, S. (2015). Pengaruh Disiplin kerja dan Iklim Komunikasi Terhadap kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Siasat Bisnis*, 19(1), 89–97. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol19.iss1.art8>.
- Juarman, J., Rahmawati, N. N., & Lestari, D. (2020). Peran Kepala Sekolah Sebagai Leader dalam Meningkatkan Disiplin Kinerja Guru di SDN 02 Josenan Kota Madiun. *Publikasi Pendidikan*, 10(2). <https://doi.org/10.26858/publikan.v10i2.11649>.
- Kandoli, L. N., & Tulaka, T. (2022). Analisis Kreativitas Belajar Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Tata Hidang II Bidang Studi Tata Boga dan Pariwisata Perhotelan Jurusan PKK Fatek

- Unima. *Jurnal Penelitian Tindakan Dan Pendidikan*, 8(1). <https://rumahjurnal.net/ptp/article/view/1111>.
- Nilasari, S., Fitria, H., & Rohana, R. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru. *Attractive: Innovative Education Journal*, 2(3), 15. <https://doi.org/10.51278/aj.v2i3.72>.
- Nugraha, A., & Tjahjwati, S. S. (2018). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(3), 24. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i3.942>.
- Paradiba, L., & Nainggolan, K. (2015). Pengaruh Laba Bersih Operasi Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Food and Beverage Yang Terdaftar Di BEI. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 15(1), 113-124. <https://doi.org/10.30596%2Fjrab.v15i1.431>.
- Prasuri, A. (2018). Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Di Grand Inna Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 10(1), 48. <https://doi.org/10.24036/jpk/vol10-iss1/506>.
- Rialmi, Z., & Morsen, M. (2020). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Utama Metal Abadi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(2), 221-227. <https://doi.org/10.32493/JJSDM.v3i2.3940>.
- Saragih, L. M. sari. (2019). Pengaruh Komunikasi Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Padapt Swalayan Maximart Thamrinplaza Medan. *Manajemen Bisnis STIE IBBI*, 29(2). <https://doi.org/10.31227/osf.io/47ejm>.
- Sari, K. W. (2021). Strategi Marketing Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung Ditengah Krisis COVID-19 (Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Marketing Public Relations Hotel Grand Tjokro). *Jurnal Purnama Berazam*, 2(2), 142-152.
- Suhartono, Rahmah, F., Kuspriyono, T., & Hakim, L. (2020). Pengaruh Rasio Profitabilitas terhadap Earnings Per Share pada Perusahaan Food and Beverage di Bursa Efek Indonesia periode 2016-2018. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 13(2), 173-190. <https://doi.org/10.35448/jrat.v13i2.8572>.
- Sutrisno, S., Yanurianto, Y., & Indrawan, Y. W. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pratama Abadi Industri Di Tangerang. *Efektif*, 3(4), 464 - 474. <https://doi.org/10.32493/JEE.v3i4.11282>.
- Syarifuddin, Ilyas, J. B., & Sani, A. (2021). Pengaruh Persepsi Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia pada Kantor Dinas di Kota Makassar. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 1(2), 51-56. <https://doi.org/10.37531/biemr.v1i2.102>.
- Widyawati, S. R., & Karwini, N. K. (2018). Pengaruh self esteem, self efficacy dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Dwi Fajar Semesta Denpasar. *Forum Manajemen STIMI Handayani Denpasar*, 16(2), 54-64.
- Wulandari, N., Ferdian, F., & Adrian, A. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Food and Beverage Departement di Holiday Inn Resort Batam. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(2), 180-186. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i2.19572>.
- Yulianti, H. (2021). Pemanfaatan Sistem Pelatihan E-Learning Pada Pengembangan Kinerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Pengujian ISO 9126. *Multinetics*, 7(1), 65-81. <https://doi.org/10.32722/multinetics.v7i1.3769>.
- Zillah, F., Husniati, R., & Aziz, A. (2022). Pengaruh Pelatihan, Pengawasan, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 3(1), 213-232. <https://doi.org/10.35912/simo.v3i1.677>.