
Sketsa Bisnis Volume (8) No (2) pp (99-111)



JURNAL SKETSA BISNIS

*Naskah Diterima : 01 Maret 2021
Diterima Publikasi : 03 Desember 2021*

Journal Homepage

<https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/SKETSABISNIS>



**Elemen Penting yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan
Pada Hotel Berbintang Empat di Batam**

Adi Neka Fatyandri^{1*}, Michelle²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Internasional Batam, Indonesia

Abstract

The purpose of this study was to identify the factors that influence employee performance. These elements include training and development, recruitment and selection, job satisfaction, and motivation. Purposive sampling was used to collect data from 260 employees of four-star hotels in Batam, and the data was processed using Smart PLS 3.0 application. The findings revealed that those elements have an impact significantly positive towards employee performance. Motivation, as a mediating variable, also showed the same result towards employee performance. This outcome will be beneficial to Hotel Management in terms of maintaining and improving employee performance.

Keywords: *Training and Development, Recruitment and Selection, Job Satisfaction, Motivation, Employee Performance.*

Abstrak

Studi ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi elemen penting yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Elemen-elemen tersebut berfokus pada pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, kepuasan kerja dan motivasi. Perolehan sampel menggunakan teknik purposive sampling terhadap 260 karyawan hotel berbintang empat di Kota Batam dan diuji melalui aplikasi Smart PLS 3.0. Hasil pengujian menunjukkan pengaruh yang signifikan positif dari elemen penting tersebut terhadap kinerja karyawan. Motivasi sebagai variabel mediasi, juga memiliki dampak yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Hasil ini akan berguna bagi Manajemen Hotel untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci: *Pelatihan dan pengembangan, Rekrutmen dan Seleksi, Kepuasan Kerja, Motivasi, Kinerja Karyawan.*

*) Penulis Korespondensi: adi,neka@uib.ac.id

1. Pendahuluan

Kota Batam merupakan wilayah strategis dikarenakan berdekatan dengan negara asing seperti Singapura dan Malaysia, sehingga memberi kemudahan bagi para wisatawan yang hendak menghabiskan waktu di Batam. Kota Batam sering dikenal sebagai kota pariwisata karena banyak wisatawan dari luar negeri berkunjung dan menginap pada hotel berbintang di Batam. Berdasarkan data, terdapat 25 Hotel yang berbintang empat di Kota Batam (Badan Pusat Statistik). Hotel berbintang empat ini memiliki kamar sebanyak 4624 dengan tipe kamar *non suite* dan *suite*. Pada pendataan yang ada menyatakan tingkat penghunian pada bulan Juni 2020 naik 4,54 poin dibanding di periode bulan Mei 2020. Penurunan terjadi pada bulan Juni 2020 dengan menunjukkan angka 5,26 poin dibanding sebelumnya.

Penurunan jumlah kunjungan wisatawan sangat berdampak pada sektor pariwisata yang menyebabkan turun drastisnya tingkat pengunjung pada hotel. Terutama saat masa pandemi, hal ini disebabkan oleh penutupan akses masuk wisatawan mancanegara ke kota Batam. Padahal biasanya kota Batam dikunjungi sekitar 200.000 orang wisatawan mancanegara setiap bulan. Saat ini industri pariwisata kota Batam hanya bergantung pada pengunjung domestik sehingga pihak hotel dituntut harus mampu menerapkan protokol Kesehatan covid-19 secara ketat. Sejumlah hotel di Kota Batam mendapatkan apresiasi dari Pemerintah Kota dalam bentuk sertifikat sebagai bentuk kepatuhan terhadap penerapan protokol kesehatan Covid 19, sehingga bisa berdampak pada kepercayaan manajemen hotel dan masyarakat untuk bisa melaksanakan kegiatan normal. (www.antaraneews.com). Profesionalitas dan disiplin yang tinggi pada karyawan sangat dibutuhkan oleh pihak hotel dalam keberhasilan penerapan protokol kesehatan dan meningkatkan pengunjung hotel.

Karyawan merupakan sumber daya manusia utama yang ada pada perusahaan. Hal tersebut dinyatakan karena kinerja karyawan akan membawa pengaruh pada hotel. Segi kinerja yang diperhatikan dalam mencapai target yang ditetapkan terdiri dari wawasan karyawan, keterampilan yang dimiliki dan bakat yang ada pada diri karyawan. Setiap perusahaan pasti memiliki pemimpin yang mengatur dan mengelola perusahaan tersebut dikenal sebagai manajer. Manajer pada suatu perusahaan harus mampu memberikan bimbingan dan motivation pada karyawannya dalam menjalankan aktivitas harian setiap karyawan. Peningkatan pada produktivitas kerja mampu membawa pencapaian dan kesuksesan dalam suatu perusahaan, tingkat produktivitas kerja yang baik dapat diukur melalui keberhasilan perusahaan dalam memberikan pengaturan pada sumber daya manusia (www.id.techinasia.com).

Hal utama yang perlu diperhatikan dalam perkembangan SDM yaitu melibatkan norma-norma, sikap dan keterampilan saat proses perkembangan. Peningkatan nilai dan pengetahuan yang terjadi dikarenakan adanya praktek pada sumber daya manusia seperti membawa pengaruh pada perilaku karyawan sehingga mampu memberikan peningkatan perubahan pada perusahaan dan mampu memberikan pengembangan segi internal. Penawaran pelatihan yang ditawarkan kepada perusahaan, bertujuan agar mampu memberikan meningkatkan kemampuan perusahaan dan melakukan penguatan atas sumber daya manusia pada perusahaan (Berber & Lekovic, 2018).

Kwon (2019) menyatakan pengembangan dan pelatihan dalam sumber daya manusia mampu membawa pengaruh pada kinerja yang ada dalam perusahaan tersebut. Praktek yang berjalan sumber daya manusia agar dapat memberikan pengembangan pada kinerja karyawan perusahaan tersebut. Tingkat peluang dan pelatihan yang tinggi secara efektif mampu memberikan penghasilan yang baik dan pengelola kinerja yang berkualitas.

Proses penyeleksi dan perekrutan karyawan merupakan proses terpenting. Hal tersebut dikarenakan dalam proses tersebut pihak perusahaan dapat melakukan perbandingan dan pertimbangan atas kriteria karyawan yang diinginkan dan melalui proses tersebut dapat melihat kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut, apakah karyawan tersebut mampu membawa keuntungan yang maksimal bagi perusahaan.

Pelatihan dan pengembangan memiliki peran penting pada pemberdayaan karyawan. Pada proses pengembangan akan memfokuskan dalam memberikan kemampuan baru kepada karyawan sehingga karyawan mampu dan siap bersaing untuk kedepannya. Hal yang wajib dijalankan oleh perusahaan agar dapat menguatkan dan memberikan pengembangan pada kinerja perusahaan adalah pengembangan karyawan. Pelatihan yang diberikan pada karyawan dapat berupa bakat dan wawasan.

Selain cara diatas, terdapat cara lain yang mampu mendorong motivasi pada karyawan seperti mendirikan suatu organisasi dalam beraktivitas sehingga membuat karyawan mereka kompak dan hubungan kerja mereka akan semakin rukun (www.kompas.com). Penelitian ini dilaksanakan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh signifikan positif antara pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi serta kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai mediasi.

2. Kerangka Teori

2.1 Kinerja Karyawan

Berdasarkan teori Ayundasari et al., (2017), kinerja karyawan merupakan suatu hal yang perlu dicapai oleh karyawan berdasarkan nilai dan ketentuan yang diterapkan oleh perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan dinyatakan baik, maka kinerja pada perusahaan memenuhi target yang diinginkan perusahaan atau dapat dinyatakan baik. Hal tersebut hanya salah satu kategori, terdapat hal lain yang menjadi standar pengukuran yaitu kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan prestasi dan nilai karyawan tersebut. Hal-hal tersebut apabila dijalankan dengan baik akan memberikan keuntungan besar bagi pihak perusahaan

2.2 Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Mediasi

Pandangan Bao dan Nizam (2015) Training and development merupakan suatu proses yang memberikan benefit bagi kedua pihak. Proses tersebut memberikan keuntungan bagi individu dan perusahaan, dalam segi individu dapat meningkatkan pendirian individu tersebut khususnya untuk individu yang berposisi sebagai pemimpin dapat meningkatkan kualitas diri individu tersebut. Dalam segi individu karyawan, pihak karyawan dapat memiliki kepribadian yang mandiri. Pada perusahaan memiliki keuntungan dimana dengan adanya karyawan dan lain sebagainya yang baik maka perusahaan akan semakin mudah mencapai target yang diinginkan. Menurut (Mubarok dan Putra, 2018), Pelatihan adalah sistem pendekatan yang menciptakan keterampilan, pengetahuan dan sikap untuk meningkatkan target individu, organisasi maupun kelompok. Tujuan dilakukannya pelatihan adalah untuk mengembangkan dan membantu kinerja karyawan mencapai yang lebih baik.

2.3 Pengaruh Rekrutmen dan Seleksi terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Mediasi

Pandangan Matolo et al., (2019) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki praktik utama dalam memberikan bantuan sesuai kebijakan yang ada agar dapat mempertahankan, menarik, mengembangkan dan memberikan motivation kepada karyawan sehingga dapat memaksimalkan dan membawa keuntungan bagi pihak perusahaan, pernyataan tersebut merupakan pengertian dari recruitment and selection. Karyawan yang ada pada suatu perusahaan merupakan aset utama bagi perusahaan, hal tersebut dikarenakan

untuk berjalannya kegiatan operasional perusahaan, pihak perusahaan akan sangat membutuhkan karyawan untuk bekerja dan ikut berkontribusi, maka disimpulkan karyawan merupakan aset utama (Denmark dan Usman, 2010). Malik et al. (2010) mengambil kesimpulan yang menyatakan bahwa di zaman sekarang terjadi banyak perubahan yang cepat sehingga perusahaan perlu berkreasi, responsif dan produktif dalam mengatasi perubahan yang ada

2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Mediasi

Menurut (Theresia et al., 2018), kepuasan kerja pada dasarnya adalah karakter seseorang memiliki tahapan yang memuaskan sesuai dengan metode kerja yang di geluti. Semakin banyak opini yang sejalan dengan niat dalam bekerja, maka semakin tinggi pula kepuasan seseorang (Bagirova dan Vavilova, 2015). Kepuasan kerja berarti sikap dalam lingkup yang luas berkaitan dengan suasana emosi positif, yang menunjukkan respon efektif dari individu, respon atau asesmen dari pengalaman kerja, yang menyampaikan makna berkaitan dengan pekerjaan (Judge dan Hurst, 2008). Pada hakekat nya, kepuasa kerja adalah situasi karyawan menyukai pekerjaan mereka. Apabila seseorang merasa puas dan puas dengan pekerjaannya, maka dia akan merasakan kepuasan kerja dimaksud, jika tidak menyukai pekerjaannya, maka dia akan merasa ada sesuatu yang mengganjal, tentu berkaitan dengan suasana emosi nya. Kondisi tersebut merupakan akibat dari sikap emosional pekerjaan, termasuk kondisi sosial dan fisik di lingkungan kerja. Dalam kondisi stres, biasanya akan merasakan ketidakpuasan dan berdampak pada kinerja yang buruk (Barakat et al., 2015).

2.5 Pengaruh Motoivasi pada *Employee Performance*

Pada umumnya, perusahaan memperhatikan masalah motivasi karyawan, dengan menginginkan adanya peningkatan pada kinerja karyawan. Memotivasi karyawan merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari perusahaan sesuai dengan apa yang diinginkan dan mengantisipasi kendala yang kemungkinan terjadi semakin tinggi. Agar dapat memaksimalkan perolehan dari pihak perusahaan, maka motivasi yang besar sangat dibutuhkan pihak karyawan (Ayundasari et al., 2017). Motivasi merupakan suatu dorongan yang diberikan pihak perusahaan terhadap karyawan, dengan harapan karyawan dapat menjalankan pekerjaan yang

diberikan dengan maksimal sehingga target perusahaan dapat tercapai (Pranita, 2017).

Hipotesis penelitian yang dapat dipaparkan sebagai berikut :

- H1 : Pelatihan dan Pengembangan berpengaruh signifikan positif terhadap *Motivasi*.
- H2 : Rekrutmen dan Seleksi berpengaruh signifikan positif terhadap *Motivasi*.
- H3 : *Kepuasan Kerja* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *Motivasi*.
- H4 : *Motivasi* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Karyawan.
- H5 : Pelatihan dan Pengembangan berpengaruh signifikan positif pada Kinerja Karyawan yang di mediasi *Motivasi*.
- H6 : Rekrutmen dan Seleksi berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Karyawan yang di mediasi *Motivasi*.
- H7 : *Kepuasan Kerja berpengaruh* signifikan positif terhadap Kinerja Karyawan yang di mediasi *Motivasi*,

3. Metode

Penelitian dilakukan terhadap lima hotel berbintang empat di Kota Batam antara lain; SwissBel Hotel, Hotel Pacific Palace, Hotel Planet Holiday, Hotel Travelodge dan Harmoni Hotel dengan jumlah karyawan 735 orang. Peneliti menentukan objek ini dengan alasan bahwa sektor pariwisata di Kota Batam secara khusus dan Kepulauan Riau secara umum semakin tumbuh dan banyak wisatawan luar negeri maupun lokal yang menginap, dan meningkat dari tahun ke tahun.

Teknik purposive sampling dipilih dan digunakan karena peneliti menetapkan populasi untuk mengetahui tujuan dan manfaat dari penelitian ini. (Jogiyanto, 2014). Teknik ini digunakan untuk pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan fitur atau karakteristik ketentuan penelitian tersebut. Berdasarkan table Krejcie Morgan, jumlah populasi sebanyak 735, maka sampel dalam penelitian ini dibutuhkan paling sedikit sejumlah 254 responden. Peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 260 responden untuk mencegah terjadinya kuesioner yang tidak kembali.

Kuesioner dirancang untuk masing-masing variable dengan merujuk pada penelitian terdahulu, untuk pelatihan dan pengembangan terdapat 5 pertanyaan (Karim et al., 2019), rekrutmen dan seleksi dengan 10 pertanyaan (Said Monawar Rahmany 2018), kepuasan kerja dengan 6 pertanyaan (Mohammed Inuwa 2016), motivasi dengan 5 pertanyaan (Ali et al.,2017) serta kinerja karyawan dengan 6 pertanyaan (Mohammed Inuwa 2016).

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Respondents' Demography Statistics

Penelitian ini menggunakan 275 responden dengan cara pembagian kuesioner. Data yang diisi lengkap hanya memiliki 260 kuesioner. Pembagian kuesioner dijalankan kepada karyawan dari lima hotel bintang empat dikecamatan Batu Ampar.

Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 59.2% dengan jumlah 154 dan 40.8% dengan jumlah 106 merupakan jenis kelamin laki-laki. Responden yang bekerja di Swissbell Hotel terdiri dari 20% karyawan dengan jumlah 52, yang bekerja di Hotel Pasific Palace sebesar 20%. Hotel Planet Holiday dengan persentase sebesar 20% dengan jumlah 52. Bekerja di Hotel Travelodge dengan persentase 20,4% dan jumlahnya 53. Karyawan yang bekerja di Hotel Harmoni persentase 19,6% dengan jumlahnya 51.

Berdasarkan pekerjaan terlihat bahwa terdapat jumlah 90 yang 34.6% adalah karyawan *Front Office (Receptionist)*, sebanyak 59 responden dan 22.7% merupakan karyawan pada Departemen Pemasaran (*Sales Marketing*), 1.9% atau 5 responden bagian dari Kepala Departemen (*Manager*), 11.9% atau 31 responden sebagai bagian *Chef* dan *Kitchen Helper*, 13.5% atau 35 bagian *Cleaning Service* atau *House keeping* dan 15.4% atau 40 bagian *Administration* dan *Accounting Staff*. responden dengan umur 19-30 Tahun dengan persentasi 78,5% atau 204 responden, umur 31-45 Tahun sebesar 21,5% atau 56 responden. Dengan bekerja > 1 Tahun persentasi sebesar 84 responden atau 32,3%. Bekerja selama 1-3 Tahun dengan persentasi sebesar 56,5% atau sejumlah 147. Bekerja selama 3-5 tahun sejumlah 24 atau 9.6% responden, > 5 Tahun sebesar 1,9% atau 5 responden. Berdasarkan pendidikan SMA/SMK sebesar 54,8% atau 132 responden, 21,5% atau 60 responden merupakan Diploma, 23,7% atau 68 responden berpendidikan S-1.

4.2 Measurement Model (Outer Model)

Nilai *outer loading* merupakan nilai yang dilihat agar dapat mengetahui uji validitas. Hasil dinyatakan valid apabila hasil signifikanya lebih besar dari 0,5 (Ghozali 2012). uji validitas dengan 32 pertanyaan dan hasil dinyatakan valid. Pengujian dengan

menggunakan metode *Average Variance Extracted*. Uji reliabilitas ini dapat memberikan bukti apakah data yang dikaji itu realibel atau tidak. Nilai data yang dinyatakan realibel dilihat dari nilai *composite reliability* lebih tinggi dari 0,5 (Ghozali dan Latan 2012). Pada penelitian ini semua indikator dikatakan reliabel dan valid karena nilai melebihi 0.5.

Tabel 1. Hasil Uji *Average Variance Extracted*

| | Original Sample | Sample Mean |
|------------------------------------|-----------------|-------------|
| <i>Employee Performance</i> | 0.731 | 0.732 |
| <i>Job Satisfaction</i> | 0.731 | 0.732 |
| <i>Motivation</i> | 0.764 | 0.765 |
| <i>Recruitment & Selection</i> | 0.665 | 0.668 |
| <i>Training & Development</i> | 0.687 | 0.688 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Tabel 2. Hasil Uji *Composite Reliability*

| | Original Sample | Sample Mean |
|------------------------------------|-----------------|-------------|
| <i>Employee Performance</i> | 0.942 | 0.942 |
| <i>Job Satisfaction</i> | 0.942 | 0.942 |
| <i>Motivation</i> | 0.942 | 0.942 |
| <i>Recruitment & Selection</i> | 0.952 | 0.952 |
| <i>Training & Development</i> | 0.916 | 0.916 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

4.3 Uji *Inner Model*

a) Uji Pengaruh Langsung (*Direct Effects*)

Hasil pengujian ini dapat dilihat pada bagian T Statistik (Ghozali & Latan 2012). Suatu model mempunyai relasi yang positif atau mempunyai pengaruh pada variabel lain, diperoleh dari nilai signifikansi 5 persen jika menghasilkan nilai T statistik melebihi 1.96 atau *P values* kurang dari 0.05 (Hair *et al.*, 2011). Dari hasil dinyatakan bahwa variabel pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi maupun kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap motivasi, begitu juga motivasi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Tabel 3. Hasil Uji *Direct Effects*

| | Original Sample | Sample Mean | T Statistic | P Value |
|--------|-----------------|-------------|-------------|---------|
| TD → M | 1.270 | 1.253 | 15.602 | 0.000 |
| RC → M | 0.137 | 0.138 | 2.388 | 0.017 |
| JS → M | -0.508 | -0.489 | 6.618 | 0.000 |
| M → EP | 0.769 | 0.773 | 16.786 | 0.000 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

b) Uji Pengaruh tidak Langsung (*Indirect Effects*)

Indikator dari pengujian ini jika nilai T 106tatistic melebihi 1.96 atau *P values* kurang dari 0.05 (Hair *et al.*, 2011). Hasil menunjukkan bahwa pelatihan dan

pengembangan, rekrutmen dan seleksi maupun kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan yang di mediasi motivasi.

Tabel 4. Hasil Uji *Indirect Effects*

| | Original Sample | Sample Mean | T Statistic | P Value |
|-------------|------------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| TD → M → EP | 0.079 | 0.076 | 3.281 | 0.001 |
| RC → M → EP | 0.137 | 0.138 | 2.388 | 0.017 |
| JS → M → EP | 0.053 | 0.050 | 2.370 | 0.018 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

c) Uji Koefisien Determinasi

Uji *R Square* dilakukan untuk menginvestigasi ikatan pada variabel bebas, variabel mediasi terhadap variabel *terikat*. Apabila nilai *R Square* mengarah pada satu, maka variabel bebas menunjukkan besarnya pengaruh langsung terhadap variabel yang terikat (Ghozali 2016). Pengujian *R Square* di penelitian ini menyatakan hubungan antara rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan serta kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, diperoleh nilai *R Square* 0,598 atau 59,8% artinya kinerja karyawan dipengaruhi sebesar 59,8% oleh ketiga variabel dimaksud. Variabel motivasi dipengaruhi oleh variabel bebas sebesar 89,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 5. Hasil Uji *R Square Adjusted*

| | Original Sample | Sample Mean | T Statistic | P Value |
|----------------------|------------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| Employee Performance | 0.590 | 0.598 | 8.349 | 0.000 |
| Motivation | 0.888 | 0.893 | 64.252 | 0.000 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

d) Uji *Quality Index*

Nilai GOF dinyatakan kecil apabila menunjukkan nilai yang lebih dari 0.10, moderat jika menghasilkan nilai yang lebih dari 0.25, dan besar apabila nilai muatan tersebut menghasilkan nilai yang melebihi 0.36 (Ghozali & Latan 2012). Pengujian ini memiliki nilai GOF sebesar 0,63 maka dinyatakan besar.

Kesimpulan dan Saran

Penelitian telah membuktikan bahwa elemen-elemen penting antara lain pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, serta kepuasan kerja, memiliki dampak yang signifikan positif terhadap kinerja karyawan, dan juga terbukti bahwa motivasi sebagai mediasi juga berdampak signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Dengan adanya hasil penelitian diatas, maka saran yang dapat penulis berikan kepada pihak perhotelan adalah:

1. Dengan berjalannya program training and development metode *on the job training* mampu membawa pengaruh positif dalam pengembangan perhotelan sehingga bisa meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dimiliki karyawan.
2. Pada proses recruitment and selection, pihak perhotelan harus memiliki beberapa kriteria wajib dipatuhi dan jelas, kriteria tersebut dipantau dan diseleksi dengan adil dan bijak berdasarkan ketentuan yang diinginkan. Kriteria yang dapat diperhatikan melalui riwayat hidup, kualifikasi, pengalaman, keterampilan dan kompetensi yang dimiliki karyawan.
3. Menciptakan lingkungan kerja memberikan rasa nyaman dan memposisikan karyawan pada lokus yang sesuai sehingga berimplikasi rasa nyaman pada diri karyawan. Dengan adanya aksi tersebut maka peningkatan kinerja pada hotel akan semakin tinggi karena karyawan merasa senang untuk bekerja.
4. Memberikan motivasi dan insentif atas kesuksesan yang diraih karyawan sehingga karyawan semakin semangat untuk bekerja supaya mampu memberikan peningkatan pada kinerja karyawan di hotel.

Penilaian kinerja pada karyawan wajib dijalankan dengan adil dan penuh tanggung jawab karena setiap karyawan memiliki cara kerja sendiri dalam menyelesaikan tugas yang ada. Pihak perusahaan harus memperhatikan kinerja dan melakukan asesmen untuk mengukur efektifitas dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

5. Daftar Pustaka

- Abogsesa, A. S., & Kaushik, G. (2018). Impact of Training and Development on Employee Performance. *International Journal of Civic Engagement and Social Change*, 4(3), 53–68. <https://doi.org/10.4018/ijcesc.2017070104>
- Asad khan, M., Md Yusoff, R., Hussain, A., & Binti Ismail, F. (2018). The Mediating Effect of Job Satisfaction on the Relationship of HR Practices and Employee Job Performance: Empirical Evidence from Higher Education Sector. *International Journal of Organizational Leadership*, 8(1), 78–94. <https://doi.org/10.33844/ijol.2019.60392>
- Ayundasari, D. Y., Sudiro, A., & Irawanto, D. W. (2017). Improving Employee Performance Through Work Motivation and Self-Efficacy Mediated By Job Satisfaction. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(4), 587–599. <https://doi.org/10.21776/ub.jam2017.015.04.05>
- Bao, C., & Nizam, D. I. (2015). the Impact of Motivation on Employee Performance in the Electronics Industry in China. *International Journal of Accounting and Business*

- Management*, 3(2), 29–45. <https://doi.org/10.24924/ijabm/2015.11/v3.iss2/29.45>
- Berber, N., & Lekovic, B. (2018). The impact of HR development on innovative performances in central and eastern European countries. *Employee Relations*, 40(5), 762–786. <https://doi.org/10.1108/ER-08-2017-0188>
- Dahkoul, Z. M. (2018). the Determinants of Employee Performance in Jordanian Organizations. *Pressacademia*, 5(1), 137–143. <https://doi.org/10.17261/pressacademia.2018.811>
- Evelyne, N. (2018). Mediating Effect of Motivation on Employees Performance in Private Equity Firms, Kenya. *Journal of Human Resource Management*, 6(2), 78. <https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20180602.15>
- Farhani, F. (2019). Building Employee Performance. *International Review of Management and Marketing*, 9(5), 52–56. <https://doi.org/10.32479/irmm.8533>
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (4th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F. M. S. C. M. R. and J. A. M. (2011). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hendri, M. I. (2019). The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(7), 1208–1234. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2018-0174>
- Herlissha, N., & Riyanto, S. (2019). *The Effect of Job Satisfaction, Work Motivation, and Employee Engagement on Employees Performance of Pt Inixindo Persada Rekayasa Komputer*.
- Indra Riyadi, Margono Setiawan, K. R. (2018). *Improvement on Finance Companies*. 16(2), 192–204.
- Inuwa, M. (2016). Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach. *The Millennium University Journal*, 1(1), 90–103.
- Jebolise Chukwuka, E., & Peace Nwakoby, N. (2018). Effect of Human Resource Management Practices on Employee Retention and Performance in Nigerian Insurance Industry. *International Journal of Business, Accounting and Management*, 3(1), 2527–3531. Retrieved from www.doarj.org27www.doarj.org
- Jibrin-bida, M., Abdul-majid, A. H., & Ismail, A. I. (2017). *Establishing HR Practices-employee Performance Relationship through Akademia Baru Journal of Advanced Research in Business Establishing HR practices-employee performance relationship through literature survey*. (January).
- Jocom, J., Lambey, L., & Pandowo, M. (2017). the Effect of Job Rotation and Training on

- Employee Performance in Pt. Pegadaian (Persero) Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 279–288.
- Jogiyanto. (2014). *Metode Penelitian Bisnis* (Edisi Ke 6). Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Karim, M. M., Choudhury, M., Latif, W. Bin, & Choudhury, M. M. (2019). the Impact of Training and Development on Employees' Performance: an Analysis of Quantitative Data. *Noble International Journal of Business and Management Research ISSN*, 03(02), 25–33. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/331147751>
- Kertiriasih, N. N. R., Sujana, I. W., & Suardika, I. N. (2018). The Effect of Leadership Style to Job Satisfaction, Employee Engagement and Employee Performance (Study at PT. Interbat, Bali, Nusra, and Ambon). *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(03), 20592–20600. <https://doi.org/10.15520/ijcrr/2018/9/03/468>
- Khan, M. N., Malik, S. A., & Janjua, S. Y. (2019). Total Quality Management practices and work-related outcomes: A case study of higher education institutions in Pakistan. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 36(6), 864–874. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2018-0097>
- Kwon, K. (2019). The long-term effect of training and development investment on financial performance in Korean companies. *International Journal of Manpower*, 40(6), 1092–1109. <https://doi.org/10.1108/IJM-10-2017-0286>
- Latan, G. (2015). *Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (2nd ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Latan, I. G. dan H. (2012). *Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Matolo, R. S., Iravo, P. M., & Waititu, P. G. A. (2019). Study on Relationship between Recruitment and Selection and Employee Performance in Technical Training Institutes in Kenya. *International Journal of Scientific Research and Management*, 7(03), 440–451. <https://doi.org/10.18535/ijstrm/v7i3.sh03>
- Mira, M. S., Choong, Y. V., & Thim, C. K. (2019). The effect of HRM practices and employees' job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 9(6), 771–786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.3.011>
- Mubarok, E. S., & Putra, H. (2018). The Influence of Training, Competence, and Motivation on Employees Performance of Workers Social Security Agency in Banten Province, Indonesia. *Journal of Economics and Sustainable Development Www.iiste.Org ISSN*, 9(4), 129–139. Retrieved from www.iiste.org
- Omolo, P. A. (2015). Effect of motivation on employee performance of commercial banks in Kenya: A case study of Kenya Commercial Bank in Migori County. *International Journal of Human Resource Studies*, 5(2), 87. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v5i2.7504>
- Pranita, F. M. (2018). Influence Of Motivation And Organizational Commitment On Work Satisfaction And Employee Performance. *Proceedings of the ICECRS*, 1(2), 24–31. <https://doi.org/10.21070/picecrs.v1i2.1431>

- Rahmany, S. M. (2018). The Effect of Recruitment and Selection Process on Employees ' Performance : The Case Study of Afghanistan Civil Servant. *International Journal of Business and Management Invention*, 7(8), 61–71.
- Rapsanjani, A., & Johannes, S. (2019). The Effect of Remuneration, Work Motivation and Job Satisfaction on Employees Performance. *International Humanities and Applied Science Journal*, 2(3), 856–863. <https://doi.org/10.22441/ihaj.2019.v2i2.03>
- Riyanto, S., Sutrisno, A., & Ali, H. (2017). The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 342–348.
- Rumokoy, F., Lapian, S., & Sangkay, R. (2016). the Influence of the Compensation and Training Toward Employee Performance At Bni 46 Manado Branch. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 451–459.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Theresia, L., Lahuddin, A. H., Ranti, G., & Bangun, R. (2018). The influence of culture, job satisfaction and motivation on the performance lecturer/employees. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 2018-March, 1841–18