

PENGARUH PELATIHAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DESA VISESA UBUD RESORT

I Wayan Adi Widiana^{1*}, Ni Wayan Mekarini², Ida Ayu Anggreni Suryaningsih³

^{1,2,3}Universitas Triatma Mulya

E-mail: 20181414147@triatmamulya.ac.id¹, wayan.mekarini@triatmamulya.ac.id²,
anggreni.suryaningsih@triatmamulya.ac.id³

Abstract

The study entitled the Effect of Training and Communications on the Vessel's Village of Vimad Resort was intended to learn about the partial and simpliting effects of employee performance. The type of data used in research is quantitative data and qualitative analysis, the sample analysis used which is purposive sampling and random sampling or random sample with the number of responders obtained by 61 responders. The study that authors use is documentation, question, analysis is a qualification, analysis used in the classic analysis, the correlation analysis of liniganda, and testing (uji-t dan uji f) with the help of the IBM SPSS static 26 program is producing. Studies produce 3 knots that are (a) Training has a positive and significant effect on employee performance, meaning that every increase in communication by 1 unit leads to a 0.634 employee performance in the village of Visessa Resort, and (c) Training and communication have a positive effect and significant impact on employee performances, meaning that if training (X1 and Communications (X2) are raised together by 1 then Kinerja (Y) will increase by 0.708 (0.074 + 0.634) in Desa Visesa Ubud Resort.

Keywords: *training, communication, and employee performance*

PENDAHULUAN

Tenaga kerja mempunyai peran yang sangat penting dan merupakan salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu setiap perusahaan dituntut untuk mengelola sumber daya manusia tersebut dengan maksimal dan memaksimalkan kemampuan tersebut untuk mengelola sumber – sumber daya secara terencana, terutama sumber daya manusia sebagai tenaga pelaksana operasional perusahaan untuk menghasilkan daya guna dan hasil guna dalam suatu kegiatan. Perusahaan tidak hanya dapat mempertahankan dan meningkatkan keuntungan yang diperoleh tetapi juga mempertahankan eksistensinya dalam perbisnisan.

Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik – baiknya, sehingga mampu memberikan output yang optimal bahkan ada semacam kecenderungan, semakin besar perusahaan, maka semakin besar jumlah kebutuhan akan tenaga kerja. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu manajemen sumber daya manusia yang baik dan berkualitas oleh perusahaan agar bisa menciptakan sumber daya manusia yang handal kedepannya. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia yang baik dan professional oleh perusahaan, diharapkan karyawan mampu bekerja secara professional juga dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Pelatihan sangat berpengaruh terhadap pengembangan diri kepada karyawan agar bisa bekerja lebih terampil dan meningkatkan pengetahuan maupun keahlian karyawan. Melalui pelatihan yang dilaksanakan perusahaan, maka karyawan dapat mengetahui bagaimana bekerja yang baik, tepat dan benar sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan perusahaan. Setelah menerapkan apa yang telah dipelajari dalam pelatihan, sehingga kedepannya perusahaan bisa mencapai target yang ingin dicapai. Dalam pelaksanaannya, pelatihan tentunya harus dilakukan secara konsisten dan disesuaikan

dengan kebutuhan dari jenis pekerjaan karyawan masing – masing serta ditunjang dengan kemampuan karyawan untuk mengikuti serangkaian proses pelatihan yang dilakukan. Pelaksanaan pelatihan ini tidak hanya dilakukan kepada karyawan baru tetapi juga dilakukan kepada karyawan lama tujuannya adalah untuk lebih meningkatkan keahlian dan keterampilan dalam bekerja sehingga dapat mengurangi keluhan dari konsumen. Dengan adanya program pelatihan perusahaan dapat mengukur kinerja karyawan dari waktu ke waktu sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi dan mengetahui apa yang harus ditekankan dalam pelatihan.

Desa Visesa Ubud Resort salah satu hotel bintang lima yang ada di Ubud. Salah satu program yang ada untuk meningkatkan keahlian dan ketrampilan yaitu pelatihan. Dilihat dari metode yang diberikan pelatihan yang diterapkan adalah metode pelatihan on the job training dimana pelatihan ini dilakukan pada saat karyawan sedang bekerja. Dengan penerapan metode ini maka karyawan barulah yang mendapatkan pelatihan dan di latih pada saat mereka sedang bekerja, sedangkan untuk karyawan lama tidak semua bagian diberikan pelatihan secara khusus akan tetapi hanya pada bagian-bagian tertentu saja. Selain metode permasalahan berikutnya adalah materi pelatihan yang diberikan, yakni kurangnya pelaksanaan pelatihan yang diberikan kepada seluruh karyawan khususnya pelatihan berbahasa Inggris kepada seluruh karyawan, mengingat keluhan yang sering terjadi adalah karena kurangnya pemerataan kemampuan berbahasa Inggris seluruh karyawan.

Berdasarkan pada data Tabel diatas menyatakan bahwa data keluhan pada departemen housekeeping mendapatkan jumlah keluhan tertinggi dengan jumlah 24, dilanjutkan dengan departemen front office dengan jumlah keluhan 22, dilanjutkan dengan departemen F & B Service dengan jumlah keluhan 7, F & B Procuat 7 keluhan, Security 1 Keluhan, Spa 1 keluhan, dan Permaculture & Gadener 1 keluhan. Dengan total keseluruhan 63 untuk data keluhan pada tahun 2022 dari bulan januari sampai juni.

Kurangnya instruktur yang berkompeten dalam bidang keahliannya yang memberikan pelatihan, karena pelatihan yang diberikan hanya bagi karyawan baru sehingga yang menjadi instruktur adalah senior atau karyawan yang lama, sedangkan untuk karyawan lama tidak diberikan pelatihan on the job training lagi. Peserta pelatihan, kurangnya minat karyawan untuk mengikuti pelatihan yang diselenggarakan karena pelatihan yang diberikan adalah pelatihan on the job training yang diperuntukkan untuk karyawan baru, sedangkan untuk pelatihan khusus yang diberikan hanya pada bagian-bagian tertentu saja dan tidak semua departement diberikan pelatihan secara bergilir sesuai dengan bidangnya. Selain itu pelatihan yang telah diberikan kepada karyawan lama juga tidak dapat diikuti secara maksimal oleh karyawan karena rendahnya minat karyawan dalam mengikuti pelatihan hal ini diakibatkan karena minimnya reward yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan sehingga untuk mendapatkan satu reward perlu waktu lima tahun sehingga untuk mendapatkan kesempatan berkarier juga memerlukan waktu yang cukup lama.

Komunikasi merupakan hal harus diutamakan dalam sebuah organisasi hotel. Pengaruh komunikasi sangat besar demi kelancaran suatu kegiatan seperti melayani tamu, berinteraksi dengan rekan kerja, dan lainnya. Dalam akomodasi perhotelan jika komunikasi kurang maka ini akan menjadi masalah bagi hotel tersebut. Dalam lingkup pekerjaan, tidak memiliki kerja sama yang baik antara departemen satu dengan yang lainnya maka hasil kerja atau kinerja tidak akan memberikan kepuasan baik untuk dirinya sendiri ataupun pelanggan. Karyawan hotel yang memiliki intensitas komunikasi yang baik dengan pimpinan, rekan kerja dan tamu hotel tentunya akan memiliki kemampuan

menyelesaikan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan manajemen dan pengunjung.

Di Desa Visesa Ubud Resort masih ditemukan karyawan yang lebih menyukai bekerja sendiri dan kurangnya interaksi dengan rekan kerja, terdapat perbedaan pendapat yang tidak mampu diselesaikan dengan baik sehingga berakibat pada kurang kompaknya suatu kelompok kerja. Sebagai contoh permasalahan housekeeping sudah menginformasikan kepada engineering bahwa air panas di kamar tamu mengalami masalah tetapi belum diselesaikan oleh engineering, hal ini menimbulkan complaint dari tamu. Engineering tidak dapat menyelesaikan pada saat itu juga karena salah satu komponen dari pemanas air tersebut rusak dan membutuhkan waktu lebih dari satu hari. Agar tidak terjadi kesalahpahaman seharusnya engineering menginformasikan kepada petugas front office untuk menyampaikan hal tersebut kepada tamu. Adapun permasalahan lainnya yaitu kurangnya komunikasi antara karyawan F&B service dengan karyawan F&B service lainnya dikarenakan masalah pribadinya dibawa ke perusahaan, jadi dengan hal tersebut membuat kurangnya kerja sama antar karyawan. Pemberian perintah yang tidak konsisten dari atasan kepada bawahan membuat waktu terbuang sia-sia. Manajer memerintahkan bawahan untuk mengatur meja dengan konsep A, setelah diterapkan dengan konsep A manajer menyuruh untuk mengatur kembali dengan konsep B. Maka dari itu komunikasi menjadi hal yang sangat penting demi kelancaran jalannya operasional. Di enam bulan terakhir kunjungan wisatawan ke hotel Desa Visesa Ubud Resort berfluktuasi. Hal ini didukung karena konsep hotel adalah pedesaan dengan sirkulasi yang terbuka dan sangat luas, sedikit peluang tamu untuk berkerumun di situasi Covid-19 ini. Maka dari pada itu peneliti tidak mengalami kesulitan dalam meneliti, baik itu mencari data responden nantinya. Hal tersebut menjadi alasan bagi peneliti memilih lokasi Desa Visesa Ubud Resort.

Atas dasar fenomena tersebut, peneliti tertarik meneliti variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan dimana secara teoritis variabel pelatihan dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Desa Visesa Ubud Resort perlu mendapat perhatian khusus dari pihak perusahaan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan untuk itu diperlukan suatu penelitian yang mendalam dengan mengambil judul “Pengaruh Pelatihan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Desa Visesa Ubud Resort”. Tujuan penelitian ini yaitu 1) mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Desa Visesa Ubud Resort, 2) mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Desa Visesa Ubud Resort, dan 3) mengetahui pengaruh pelatihandan komunikasi terhadap kinerja karyawan di Desa Visesa Ubud Resort.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif Kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (indenpenden) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada penggunaan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi bantu SPSS IBM 26. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data penelitian adalah sumber sekunder dan sumber primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah obersvasi, wawancara, kuesioner, dan studi dokumenasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif dan analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Parsial Pelatihan (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Desa Visesa Ubud Resort

Untuk mengetahui secara lebih rinci pengaruh Pelatihan (X1) terhadap Kinerja karyawan (Y) di Desa Visesa Ubud Resort, maka dianalisis melalui nilai koefisien regresi berganda (b). Koefisien regresi b_{1X1} sebesar 0,074 yang memiliki arti bahwa setiap peningkatan Pelatihan (X1) sebesar 1 satuan dapat meningkatkan Kinerja karyawan sebesar 0,074 satuan. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelatihan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja karyawan (Y) di Desa Visesa Ubud Resort. Hal ini dapat dilihat dari pengujian hipotesis pertama dengan rumusan $H_0 =$ tidak terdapat pengaruh positif antara Pelatihan (X1) dengan Kinerja karyawan (Y), serta $H_a =$ terdapat pengaruh positif secara parsial antara Pelatihan (X1) dengan Kinerja karyawan (Y), yang menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi $X1(b_1)$: $t_{Hitung} = 1,679 > t_{Tabel} (0,05 : 58) = 1,672$ dengan sig. $t = 0,000$ ($p < 0,05$). Ini berarti terdapat pengaruh parsial secara positif dan signifikan antara Pelatihan (X1) terhadap Kinerja karyawan (Y) di Desa Visesa Ubud Resort

2. Pengaruh Parsial Komunikasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Desa Visesa Ubud Resort

Untuk mengetahui secara lebih rinci pengaruh Komunikasi (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Desa Visesa Ubud Resort, maka dianalisis melalui nilai koefisien regresi berganda (b). Koefisien Regresi b_{2X2} sebesar 0,634 yang memiliki arti bahwa setiap peningkatan Komunikasi (X2) sebesar 1 satuan menyebabkan peningkatan Kinerja karyawan sebesar 0,634 satuan. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Komunikasi (X2) memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja karyawan (Y) di Desa Visesa Ubud Resort. Ini dapat dilihat dari pengujian hipotesis kedua dengan rumusan $H_0 =$ tidak terdapat pengaruh positif antara Komunikasi (X2) dengan Kinerja karyawan (Y), serta $H_a =$ terdapat pengaruh positif secara parsial antara Komunikasi (X2) dengan Kinerja karyawan (Y), yang menunjukkan hasil bahwa koefisien regresi $X2 (b_2)$: $t_{Hitung} = 5,652 > t_{Tabel} (0,05 : 58) = 1,672$ dengan sig. $t = 0,412$ ($p < 0,05$). Ini berarti terdapat pengaruh parsial secara positif dan signifikan antara Komunikasi (X2) terhadap Kinerja karyawan (Y) di Desa Visesa Ubud Resort

3. Pengaruh Simultan Antara Pelatihan (X1) Dan Komunikasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Desa Visesa Ubud Resort

Pada analisis secara simultan, dapat dibuktikan melalui koefisien regresi Pelatihan (b_1) dan Komunikasi (b_2) terhadap Kinerja karyawan (Y) di Desa Visesa Ubud Resort. Bila Pelatihan (X1) dan Komunikasi (X2) secara bersama-sama dinaikkan sebesar 1 satuan maka Kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,708 ($0,074 + 0,634$) satuan. Ini menunjukkan bahwa Pelatihan (X1) dan Komunikasi (X2) berpengaruh terhadap Kinerja karyawan (Y). Hal ini dipertegas dengan menggunakan uji F diperoleh $F_{Hitung} = 24,134 > F_{Tabel} = 3,153$ dengan sig. $F = 0,000$ ($p < 0,05$), sehingga dapat diambil suatu keputusan bahwa hipotesis nul (H_0) ditolak dan menerima hipotesis alternative (H_a), dan memiliki pengaruh yang signifikan. Ini Memiliki arti secara statistic bahwa data yang digunakan membuktikan Pelatihan (X1) dan Komunikasi (X2) secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y). Untuk mengetahui secara lebih rinci pengaruh motivasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) The Jayakarta Bali Beach Resort, Residence & SPA, maka dianalisis melalui nilai koefisien regresi berganda (b). koefisien regresi $b_2 X_2$ sebesar 0.382 yang memiliki arti bahwa

setiap peningkatan motivasi sebesar satu satuan dapat meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0.382 satuan. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa motivasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan The Jayakarta Bali Beach Resort, Residence & SPA. Hal ini dapat dilihat dari pengujian hipotesis dengan nilai thitung (2.705) > t Tabel (1.678) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_2 diterima. Ini berarti bahwa secara parsial variabel motivasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan The Jayakarta Bali Beach Resort, Residence & SPA. Hal ini berarti semakin baik motivasi maka akan meningkatkan kinerja karyawan The Jayakarta Bali Beach Resort, Residence & SPA. Dari hasil analisa dapat disimpulkan bahwa motivasi menjadi lebih baik lagi untuk meningkatkan kinerja karyawan karyawan The Jayakarta Bali Beach Resort, Residence & SPA. Untuk meningkatkan motivasi ada lima hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan perwujudan diri.

Selain itu, kontribusi yang disumbangkan Pelatihan (X_1) dan Komunikasi (X_2) terhadap Kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 65,4%, sedangkan sisanya sebesar 34,6% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Informasi lain yang diperoleh bahwa apabila Pelatihan (X_1) dan Komunikasi (X_2) tidak ditingkatkan atau sama dengan nul, maka Kinerja karyawan (Y) akan tetap sebesar 1,548 satuan. Sesuai dengan hasil analisis yang diperoleh pada besaran konstanta senilai 1,548 pada persamaan regresi linier berganda. Pada sisi lain diperoleh bahwa Komunikasi (X_2) mempunyai pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan Pelatihan (X_1) dalam mempengaruhi Kinerja karyawan (Y) di Desa Visesa Ubud Resort, hal ini dapat dilihat dari hasil koefisien regresi $X_1 = 0,067 < \text{koefisien regresi } X_2 = 0,477$.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Simpulan Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelatihan secara parsial memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan di Desa Visesa Ubud Resort, artinya setiap peningkatan pelatihan sebesar 1 satuan dapat meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,074 satuan di Desa visesa Ubud Resort.
2. Komunikasi secara parsial memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan di Desa Visesa Ubud Resort, artinya setiap peningkatan komunikasi sebesar 1 satuan menyebabkan peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,634 satuan di Desa Visesa Ubud Resort.
3. Pelatihan dan Komunikasi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Desa Visesa Ubud Resort. Bila Pelatihan dan Komunikasi secara bersama-sama dinaikkan sebesar 1 satuan maka Kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,708 ($0,074 + 0,634$) satuan di Desa Visesa Ubud Resort.

Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat penulis ajukan kepada pihak manajemen Desa Visesa Ubud Resort adalah:

1. Desa Visesa Ubud Resort diharapkan sangat memperhatikan kemampuan instruktur pelatihan dan pihak hotel mampu mencari instruktur yang sangat berkompeten untuk menunjang kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya karena pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
2. Desa Visesa Ubud Resort diharapkan sangat memperhatikan kebersamaan dalam menyelesaikan tugas dan menjalin kerjasama yang baik antar karyawan karena komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
3. Desa Visesa Ubud Resort diharapkan sangat memperhatikan ketrampilan karyawan sebab karyawan yang ketrampilannya bagus akan mempercepat penyelesaian pekerjaan yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2000. Analisis regresi Teori, kasus dan solusi edisi ke 2. Yogyakarta: BPFE
- Arikunto, S. 2014. Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto. 2016. Prosedur besar sampel dan cara pengambilan sampel. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika
- Bartono dan Ruffino. 2017. Hotel Communication Management. Yogyakarta: Andi Offset.
- Busro. 2015. Kompetensi Komunikasi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan Untuk HR dan Organisasi yang Dinamis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dessler, G. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Index Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar. 2019.
- Ganyang, M.T., 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Realita. Bogor: IN MEDIA.
- Ghozali, I. 2006. Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS (edisi ke 4). Semarang: Universitas Diponegoro
- Handoko. 2013:272. Manajemen personalia dan sumber daya manusia. Yogyakarta, BPFE-Yogyakarta
- Hasibuan. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Iryani. 2014. Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karywan Department Housekeeping Di Hotel Grage Cirebon. Cirebon: Universitas Kristen Maranatha.
- Mangkunegara. 2017. Manejemen sumber daya manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mariana. 2017. Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Peguyangan Di Denpasar. E-jurnal Manajemen Unud. Vol. 6. No. 7 Hal: 3540-3569. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Morissan. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada.
- Prabasari, I G. A. A. M. 2013. Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Bali. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Rachmawati, Ike Kusdyah. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Robbins. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rivai. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rivai. 2014 . Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan . Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Simamora. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudjana. 2005. Metode statistika edisi ke 6. Bandung: Tarsito.
- Sugiana, A Gima. 2013. Manajemen Aset Pariwisata: Pelayanan Berkualitas Agar Wisatawan Puas dan Loyal. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Amus.
- Sutrisno, Edy. 2011 . Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Kencana Pranada Media Group.
- Syamsudin. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Taniredja. 2016 . Pengembang Sumber Daya Manusia. Jakarta : Rineka Cipta.
- Wahid. 2015. Strategi Pengembangan Wisata Nusa Tenggara Barat Menuju Destinasi Utama Wisata Islami. Yogyakarta: UMY.
- Wibowo, I P. A. H. 2013. Pengaruh Komunikasi, Konflik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Denpasar: Fakultas Ekonomi
- Widjaja. 2017. Komunikasi Dalam Organisasi Konsep Dasar Dan Implikasinya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winata. 2016. Pengaruh Pelatihan dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Holiday Inn Resort Baruna Bali. Bali: Universitas Udayana.
- Wilson Bagun. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Erlangga.
- Wirawan. 2015 . Hotel Manajemen (Manajemen Perhotelan) . Jakarta : PT Gramedia .
- Wood. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: UPT Penerbit Universitas Gajah Mada.