

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELATIHAN KARYAWAN DALAM MENDUKUNG
KINERJA KARYAWAN PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICES DI
COURTYARD BY MARRIOTT BALI NUSADUA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gusti Ayu Putu Rahma Ambalika

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Pelatihan Karyawan dalam Mendukung Kinerja Karyawan pada Food and Beverage Service di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, nasihat dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. INyomanAbdi, S.E., M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par. M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
4. Ir. IGusti Agung Bagus Mataram, MIT. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam melakukan penyusunan skripsi.
5. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam melakukan penyusunan skripsi.
6. Bapak Agus Semara Putra sebagai *Manager Food and Beverage Service* di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.
7. Kedua orang tua penulis, Gusti Nyoman Darmika dan Gusti Ayu Marini, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat, semangat, serta atas kesabarnyannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap bisa menjadi anak

yang bisadibanggakan

8. Adik penulis, Gusti Ayu Kade Sukma Ambalini yang selalu menemani dalam penyusunan skripsi.
9. Untuk sahabat penulis, Ni Putu Widiani Amarta, Erdin Irvani yang sudah memberikan semangat untuk membuat skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pihak pembaca yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Penulis

Gusti Ayu Putu Rahma Ambalika

ABSTRAK

Gusti Ayu Putu Rahma Ambalika (2025). Implementasi Pelatihan Karyawan dalam Mendukung Kinerja Karyawan pada Food and Beverage Service di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT, dan Pembimbing II: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.

Kata kunci: Implementasi Pelatihan karyawan, kinerja karyawan, karyawan food and beverage service, kinerja karyawan pada food and beverage service,

Pelatihan Karyawan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Implementasi pelatihan yang efektif dapat meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan motivasi karyawan yang berkontribusi pada produktivitas dan efisiensi kerja. Disini masih ditemukan masalah seperti menghadapi kendala dalam memastikan efektivitas pelatihan walaupun sudah dilakukannya pelatihan tetapi kinerja karyawan masih kurang. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana Implementasi Pelatihan Karyawan dapat mendukung peningkatan Kinerja Karyawan dalam suatu perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi menggunakan kualitatif dan menggunakan metode Miles and Huberman. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan dilakukan pada 17 informan dengan menggunakan dua macam yaitu Informan Kunci (*Key Informant*) dan Informan Utama (*Main Informant*). Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, mereduksi data, penyajian data, serta menarik kesimpulan dalam kalimat yang rinci dan mudah dipahami dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Seluruh informan menjawab pertanyaan peneliti menggunakan pedoman wawancara. Hasil penelitian ini adalah pelatihan yang diberikan oleh hotel telah dilaksanakan secara terstruktur, relevan, dan berdampak nyata terhadap peningkatan kompetensi karyawan.

ABSTRACT

GustiAyu Putu RahmaAmbalika (2025). The Implementation of Employee Training in Supporting Employee Performance in the Food and Beverage Service Department at Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

Thesis: Tourism Business Management, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Advisor I: Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT. Advisor II: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum.

Keywords: Implementation of employee training, employee performance, food and beverage service employee, employee performance in the food and beverage service

Employee training is one of the essential aspects in improving organizational performance. Effective training implementation can enhance employees' skills, knowledge, and motivation, all of which contribute to improved productivity and work efficiency. However, there are still challenges in ensuring training effectiveness; in some cases, employee performance remains suboptimal despite the training provided. This study aims to examine how the implementation of employee training can support the improvement of employee performance within a company. The research employed qualitative methods including observation, interviews, and documentation. The study involved 17 informants, categorized into two groups: Key Informants and Main Informants, using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted through data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions in detailed and easily understood language. All informants responded to interview questions using a guided interview framework. The results of the study indicate that the training provided by the hotel has been implemented in a structured and relevant manner, and has had a significant impact on improving employee competencies.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTARISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vi
KATAPENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTARISI.....	xi
DAFTARTABEL	<u>xvi</u>
DAFTARGAMBAR	xvii
DAFTARLAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 LatarBelakang.....	16
1.2 RumusanMasalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaatpenelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoristis	5
1.4.2Manfaat Praktis	5
BAB II KAJIANPUSTAKA.....	7
2.1 LandasanTeori	7
2.1.1 Hotel	7
2.2 HasilPenelitiansebelumnya.....	16
BABIII.....	21
3.1 LokasiPenelitian	21
3.2 ObjekPenelitian.....	21
3.3 IdentifikasiVariabel.....	21
3.4 DefinisiOperasionalVariabel	21

3.5.2 Sumber Data	25
3.6 Penentuaninforman	26
3.7 MetodePengumpulanData	27
BABIV	32
4.1 GambaranUmumTempatPenelitian.....	32
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	32
4.1.2 Sejarah	32
4.1.3 Bidang Usaha Fasilitas	33
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	43
BAB V KESIMPULAN	73
DAFTARPUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	78
Lampiran1PertanyaanWawancara.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Variabel Pelatihan Karyawan.....	20
Tabel 3.2 Definisi Variabel Kinerja Karyawan.....	21
Tabel 3.3 Daftar Informan.....	24
Tabel 4.1 Jumlah dan Jenis Kamar di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.....	33
Tabel 4.2 Jenis Restoran di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.....	34
Tabel 4.3 Jenis Pool di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort	36



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar3.1Komponendalamanalisisdata	27
Gambar 4.1DeluxePoolView	33
Gambar4.2Momo CaféRestaurant	34
Gambar4.3Spa	35
Gambar4.4FitnessCenter	36
Gambar4.5Outdoor LagoonPool.....	37
Gambar4.6KID'SCLUBHOUSE.....	37
Gambar4.7BallRoom	38
Gambar4.8CourtyardGarden	39
Gambar4.9 Struktur Oraganisasi.....	40



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTARLAMPIRAN

Lampiran1PertanyaanWawancara	78
------------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif, sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama organisasi untuk mencapai keberhasilan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas SDM adalah melalui program pelatihan. Pelatihan memainkan peran penting dalam meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan motivasi karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja individu dan organisasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi, organisasi menghadapi tantangan untuk beradaptasi dengan inovasi baru. Dalam situasi ini, pelatihan menjadi solusi utama untuk menjembatani kesenjangan antara kemampuan karyawan saat ini dan kebutuhan yang terus berkembang. Hal ini juga terjadi pada hotel sebagai sarana akomodasi di industri pariwisata.

Bali memiliki banyak sarana akomodasi untuk menginap, seperti: hotel, villa, *guest house*, dan *home stay*. Hotel merupakan jenis akomodasi yang sering dipilih wisatawan untuk menginap selama berada di Bali. Salah satu hotel di Bali adalah Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang merupakan hotel berbintang 5. Hotel yang berdiri pada tahun 2011 menawarkan perpaduan kamar *modern* ditengah taman tropis dengan jumlah 247 kamar *suite* yang didukung oleh fasilitas bintang 5 yang

lengkap, seperti: kolam laguna, *kids club*, *restaurant*, *bar*, *beach club*, dan *meeting room*.

Selain melayani keperluan akomodasi untuk wisatawan, Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort juga melayani kebutuhan makanan dan minum. Pelayanan makanandanminumditanganiolehFoodandBeverageDepartmentyangterdiridari *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Departemen ini merupakan salah satu departemen yang ada di hotel dan termasuk departemen yang sangat penting karena dapat menghasilkan keuntungan yang cukup besar bagi hotel. Jadi, tugas departemen ini adalah memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel baik dalam kamar maupun di *restaurant*.

Di Courtyard by Marriot Bali Nusa Dua Resort *restaurant* adalah salah satu bagian Foodand Beverage Department. Dalam melayani tamu baik di kamar maupun di *restaurant* yang bertanggung jawab adalah *FoodandBeverageService* (FBS) yang didalamnya terdapat *waiter* dan *waitress*. FBS bertanggung jawab untuk menyajikan makanan dan minuman secara profesional kepada tamu dengan tujuan mendapat *income* dan profit.

Income dan profit diperoleh apabila tamu merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasinya agar nanti tamu ingin datang kembali untuk menginap di hotel. Untuk memastikan pelayanan berjalan lancar sepanjang hari, pekerjaan ini dibagi menjadi tiga *shift*, yaitu: *shift* pagi sebanyak 15 orang, *shift* sore sebanyak 8 orang, dan *shift* malam sebanyak 1 orang.

Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan di samping pengaturan jam kerja berdasarkan shift juga dibutuhkan pelatihan terhadap karyawan. Pelatihan karyawan dibutuhkan oleh Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort atau perusahaan lainnya dengan tujuan agar para karyawan mempunyai pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan kerja yang dilakukan. Dan pada akhirnya menghasilkan kinerja karyawan yang baik.

Kinerja secara umum semakin berarti sebagai hasil pencapaian yang dicapai oleh individu ketika melakukan tugas yang diberikan kepadanya. Salah satu contohnya adalah kinerja karyawan, dimana seseorang hanya bisa memiliki kinerja yang baik ketika mereka telah diberi pelatihan kerja yang juga baik dan dilakukan sesuai dengan kebutuhan kerja yang dilakukan dan dapat dilihat keberlangkahan pelatihan yang diajarkan oleh Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang diantaranya moving wine, pelatihan pouring wine, pelatihan serving, pelatihan apabila ada bencana seperti gempa bumi atau kebakaran serta pelatihan tentang terorisme.

Para karyawan yang bertugas pada shift pagi dan sore mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan yang terbaik. Dengan mengikuti pelatihan ini karyawan dapat lebih siap menghadapi tantangan operasional sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh setiap hotel.

Sebuah organisasi atau hotel harus mengembangkan sumber daya manusianya karena sumber daya manusia merupakan aset penting bagi suatu organisasi. Salah satu bentuk pengembangan SDM adalah dengan melalui pelatihan kerja. Pelatihan kerja juga penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut penelitian oleh Hasan

2016, penelitian menemukan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat dilihat dengan bertambahnya pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam bekerja setelah mengikuti pelatihan kerja. Tanpa pelatihan yang memadai karyawan dapat merasakan hal yang pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas serta efisiensi kerja.

Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. Masih menghadapi kendala dalam memastikan efektivitas pelatihan walaupun sudah dilakukannya pelatihan tetapi kinerja karyawan masih kurang. Contoh: pembuatan jus yang rasanya kadang-kadang terlalu manis atau *watery*, cara menuangkan wine yang belum benar, pembuatan kopi yang lama, waktu tunggu makanan yang lama, kesalahan dalam menulis atau meng-*input* pesanan yang menyebabkan staf harus mengulang proses pemesanan, mengakibatkan waktu tambahan dan kebingungan pelanggan, beberapa karyawan datang terlambat sehingga mengganggu kelancaran operasional dan pelayanan yang tepat waktu.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan pelatihan dalam mendukung kinerja karyawan, baik dalam konteks peningkatan keterampilan teknis maupun motivasi kerja. Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan pelatihan dalam mendukung kinerja karyawan dengan judul **Implementasi Pelatihan Karyawan dalam Mendukung Kinerja Karyawan pada Food and Beverage Service di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi pelatihan karyawan pada Food and Beverage Service di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort?
2. Bagaimana implementasi pelatihan karyawan dalam mendukung kinerja karyawan pada Food and Beverage Service di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi pelatihan karyawan pada Food and Beverage Service di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort?
2. Untuk menganalisis implementasi pelatihan karyawan dalam mendukung kinerja karyawan pada Food and Beverage Service di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort?

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya yang nantinya dapat dikembangkan kembali.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa akan memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam penerapan pelatihan karyawan yang efektif dan efisien sehingga dapat membantu kinerja perusahaan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan mengenai pembuatan suatu karya ilmiah.



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dengandemikian,dapatdisimpulkanbahwaimplementasipelatihankaryawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort telah berjalan secara efektif dan berkelanjutan,sertamemberikankontribusinyataterhadappeningkatankinerja karyawan di bagian Food and Beverage Service. Pelatihan yang terstruktur, memiliki tujuanyangjelas,sertadilakukansecarasistematismerupakansalahsatustrategiutama dalammenciptakansumberdayamanusiayangkompetendanberdayasaingtinggidi industriperhotelan.

Berdasarkan uraian hubungan antara indikator pelatihan dan indikator kinerja karyawan dapat disimpulkan bahwa pelatihan karyawan memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan dilingkungan kerja khususnya pada departemenfoodandbeverageservicediCourtyardbyMarriottBaliNusaDuaResort. Dansetiapindicatorpelatihanmemberikankontribusiyangsalingmelengkapiterhadap peningkatanperformakerjakaryawan.

5.2 Saran

1. BagiKampus

Disarankan agar kampus menjalin kerjasama yang lebih erat dengan hotel hoteluntuk memberikankesempatanmahasiswauntukmengikutiprogrammagang yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

2. Bagi Perusahaan

Pelatihan karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort sebaiknya terus dikembangkan dengan materi yang lebih variatif dan relevan dengan kebutuhan industri perhotelan dan saya merekomendasikan agar bisa langsung belajar langsung tidak hanya teoritis saja dengan mengundang yang expert dibidangnya. Evaluasi pelatihan perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitasnya terhadap peningkatan kinerja.

Pihak manajemen juga disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi instruktur, memperbarui fasilitas pelatihan, serta memberikan kesempatan yang merata kepada seluruh karyawan. Pelatihan sebaiknya diintegrasikan dengan program pengembangan karier agar lebih berdampak dalam jangka panjang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk tidak hanya meneliti di satu hotel saja, tetapi juga membandingkan beberapa hotel lainnya agar hasil penelitian lebih komprehensif.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Anik Sumini, M. S. (2023). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Kedutaan. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, hal. 101-117. doi:<https://doi.org/10.17509/jpp.v23i1.61056>
- Arthin, N. N. (2022). Minat Wisatawan terhadap Butler Service Signature di. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, Vol. 1 No. 2 Agustus 2022. doi:DOI: 10.52352/jham.v1i2.833
- Daryanto, B. d. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jimawa (Jurnal Ilmiah Mahasiswa)*. Vol. 1 No. 1
- Gustiana, R. (2022). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol 3,. doi:<https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i6>
- Kusherdiana, S. &. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan: Studi Kasus Objek Wisata Tetetana Tomohon. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Edisi 6*. Vol 6 No 1. doi:<https://doi.org/10.35729/jhp.v6i1.112>
- Alifuddin Raihan, S.D. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja. *Jurnal Academia*, Volume 6 No. 01, hlm: 741-753. Vol. 1 No. 2. doi:<https://doi.org/10.70451/cakrawala.v1i2.82>
- Lilyana, D. Y. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Rudant Maju Selaras. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai*. Vol 5, No 3 doi:<https://doi.org/10.24967/jmms.v5i3.1296>

- Lutfie, S. d. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. 38-50. Vol.5No.1 DOI: <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v5i1.10151>
- Maman Suratman. (2023). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Kedutaan Besar Malaysia untuk Indonesia Pada Saat Pandemic Covid-19. *Jurnal Penelitian Pendidikan*. Vol 23, No 1 <https://doi.org/10.17509/jpp.v23i1.61056>
- Yustisiwo. (2024). Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Jaya Bakti Raharja. *kewirausahaan dan multi talenta*. Vol. 2 No. 1 DOI: <https://doi.org/10.38035/jkmt.v2i1.126>
- Rosalia Prismarini Nurdiarti. (2021). Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*. Volume 5 Nomor 2 .DOI : <https://doi.org/10.33366/jkn.v5i2.84>
- Pertiwi, S. M. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, Vol. 15 No.2, 2020.
- Putri. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap. *Jurnal Arastirma Universitas Pamulang*. Vol.1No.2. doi:<https://doi.org/10.70451/cakrawala.v1i2.33>
- Rahayu, R. (n.d.). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan. *ejournal unitomo*, Volume 5, Page 68-108. DOI: <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i3.4659>
- Rahma wati, h. (2024). Pengembangan Karir dan Kompensasi Terhadap Retensi Karyawan Pada Generasi Z Di Bandar Lampung. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 14 No. 2. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v9->
- Rorimpandey, R. (2022). The Effect Of Occupational Health Safety, Organizational Commitment, And Work. *Jurnal Emba*, Vol. 10 No. 1., Hal. 518-527.

Rumahlaiselan, A. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja. *Jurnal Emba*, Vol.6 No.4 , Hal. 3783 – 3792.

Setiawan, M. A. (2024). Penerapan Etika Komunikasi Reception pada Divisi Kantor Depan dalam Pelayanan. *Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah*, Volume 1 No. 5 2024, 155 - 164. doi : 10.62335

Setiawan,M.A.(n.d.).PenerapanEtikaKomunikasiReceptionpadaDivisiKantor Depan dalam Pelayanan. *Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah*. doi:Volume1No.52024,155-164doi:<https://doi.org/10.62335/8xszy58>

N. Lilis Suryani. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangkit Maju Bersama Di Jakarta. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*. Vol.2No.3doi: <https://doi.org/10.32493/JJSDM.v2i3.3017>

Pebriyanti Amalia Lestari. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.10No.2.doi: <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v10i2.1653>

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI