

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL BERBINTANG DI BATAM

Oleh :

Evi Silvana Muchsinati

Fakultas Ekonomi/ Manajemen, Universitas Internasional Batam

Email : evi@uib.ac.id

April Lyvia

Fakultas Ekonomi/ Manajemen, Universitas Internasional Batam

Email : aprillyvia99@gmail.com

Articel Info

Article History :

Received 24 February - 2022

Accepted 24 March - 2022

Available Online 30 March - 2022

Abstract

This study is aimed to determine the effect of recruitment, training and development, compensation and job satisfaction to employee performance of four star hotel's employees in Batam. This study was conducted by distributing questionnaires to 273 respondents who are employees of four star hotels in Batam. The questionnaires were distributed and collected back, and 261 questionnaires were filled out completely so that it can be used for regression analisis by using Partial Least Squares. From the data processing with PLS is known that there are relationships between all the variables studied. Based on this research, the results obtained indicate that the compensation variable has a significant effect on the job satisfaction variable, job satisfaction has a significant effect on employee performance, the performance appraisal variable has no significant effect on the job satisfaction variable, the recruitment variable has a significant effect on job satisfaction and the training variable and development has no significant effect on job satisfaction.

Keywords :

employee performance, recruitment, training and development, compensation, performance appraisal, job satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perkembangan organisasi memiliki usaha yang direncanakan, selanjutnya organisasi tersebut akan mengelolanya secara efisien dan efektif serta mampu meningkatkan kesejahteraan organisasi dengan proses yang sudah terintervensi dengan menggunakan pengetahuan. Hal ini membuat perusahaan fokus pada pengembangan organisasi dimana terletak dengan kemampuan Sumber Daya Manusia organisasi yang memperbarui perubahan.

Kemampuan yang dimiliki harus dikembangkan dengan menggunakan strategi ilmu pendidikan bertujuan untuk mengubah keyakinan serta nilai sikap yang perlu di pelajari oleh karyawan perusahaan sesuai dengan jabatan yang dipegang. Pengembangan dalam perusahaan harus melibatkan kerja sama antar pihak akan mengalami suatu perubahan yang akan terjadi untuk meningkatkan kinerja para anggota organisasi. Dapat diketahui bahwa Batam merupakan salah satu Kota terbesar di

Kepulauan Riau dan salah satu pintu masuk kunjungan wisatawan mancanegara keluar masuk Indonesia serta wisatawan domestik yang berkunjung ke luar negeri. Sehingga semakin meningkat kegiatan pariwisata, maka sejumlah hotel sebagai tempat penginapan yang terus meningkat di Batam (batamnews.co.id). Pada saat ini jumlah hotel di Batam telah mencapai 205 unit yaitu terdiri dari 1 hotel bintang lima, 24 hotel bintang empat, 26 hotel bintang tiga, 9 hotel bintang dua, 13 hotel bintang satu dan 157 hotel non bintang dengan keseluruhan total kamar mencapai 7.500 unit dengan tingkat hunian rata-rata diatas 75%. Pada saat Pandemi COVID-19 telah menimbulkan sejumlah dampak yang dapat merugikan signifikan, jangka pendek dan jangka panjang pada sektor hotel di Batam (Jiang & Wen, 2020). Dampak jangka panjang dari COVID-19 masih tersirat tetapi kemungkinan akan dicontohkan dengan berkurangnya permintaan konsumen akan layanan perhotelan di masa mendatang karena tindakan pencegahan kesehatan dan kebersihan (Dube et al., 2020). Ada spekulasi bahwa sektor perhotelan akan menyusut secara signifikan akibat pandemi, sehingga menggambarkan prospek yang suram bagi investor dan karyawan saat ini dan di masa depan (Taylor, 2020).

Menurut (Suryanulloh & Arifin, 2017) beberapa faktor yang mudah mempengaruhi kinerja karyawan, seperti perekrutan, pelatihan dan pengembangan, pemberian kompensasi dan penilaian kinerja. Rekrutmen merupakan proses menemukan kandidat didalam lowongan kerja kemudian dipilih dan direkrut untuk mengisi posisi yang kosong di dalam perusahaan (Pranoto, 2016). Pelatihan dan pengembangan yang dapat didefinisikan sebagai tenaga kesehatan yang mendapat sumber daya manusia yang baik dan efisien sehingga perlu diadakan pelatihan dan pengembangan ini (Salma, 2012). Setelah dilatih maka dilakukan Penilaian Kinerja terhadap karyawan yang bisa diadakan setahun sekali atau tergantung dalam perusahaan. Penilaian Kinerja diberikan kepada karyawan agar dapat membangun pemahaman yang lebih baik, sehingga mereka dapat mengetahui hal apa yang harus diperbaiki dan dikerjakan dengan baik sesuai standar perusahaan. Dengan demikian sebuah perusahaan khususnya di

bidang perhotelan hendak melakukan proses perekrutan yang kompeten dimasa pandemi covid. Selain itu sangat diperlukan pelatihan agar karyawan dapat mengerti mengenai pekerjaan. Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah pengaruh rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, kompensasi, penilaian kinerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai mediasi

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh (Jouda et al., 2016) membahas tentang dampak praktek *human resource management* terhadap kinerja karyawan di Universitas Islama Gaza (IUG) Palestina, data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpul berupa data primer dengan jumlah sampel 115 karyawan yang dipilih secara acak. Penelitian ini perlu dilakukan dalam mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap beberapa variabel independen yang diteliti.

Penelitian oleh (Hersona & Sidharta, 2017) penelitian ini dilakukan pada populasi yang berjumlah 159 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan fungsi kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja dapat berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Dengan meningkatkan fungsi kepemimpinan, motivasi karyawandan disiplin kerja, sangat memungkinkan untuk meningkatkan kinerja karyawan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang.

Penelitian oleh (Malik et al., 2020) menganalisis pengaruh *recruitment and selection; training and development; compensation and reward; dan performance appraisal* terhadap *employee performance*. Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner berisi pertanyaan berkaitan kinerja karyawan Perusahaan di Pakistan dengan menyebarkan 315. Dengan demikian sebanyak 315 kuesioner telah dikirim, dimana 5 kuesioner tidak lengkap yang tidak dimasukkan kedalam data dan 7 responden tidak mengembalikan kuesioner. Jadi tingkat tanggapan 96% termasuk dalam 303 kuesioner yang terisi.

Penelitian oleh (Prabowo et al., 2018) menghendaki untuk mengukur efek perekrutan dan, seleksi dengan memberikan pelatihan,

pemberian kompensasi dengan *variable dependent* kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 78 karyawan Hotel Kartika Graha Malang dengan menggunakan metode analisis kuantitatif.

Penelitian oleh (Wurarah, 2021) dilakukan di semua sekolah mulai dari sekolah dasar hingga sekolah menengah atas di bidang Perhotelan Pariwisata. Penelitian ini menggunakan 133 pekerja pariwisata di Industri Perhotelan Pariwisata sebagai populasi dengan menggunakan rumus *Slovin* adanya kesalahan 5% didapatkan 99 sampel dan dibulatkan menjadi 100 sampel. Penelitian ini menggunakan *cluster random sampling*.

Rekrutmen berpengaruh pada kinerja karyawan

Rekrutmen merupakan salah satu fungsi *Human Resource Management* yang diterapkan oleh setiap perusahaan dengan memperoleh kesuksesan dalam organisasi serta mempengaruhi kinerja karyawan dan kinerja organisasi secara efisien (Mustapha, 2020). Menurut (Ekwoaba, 2015) Rekrutmen adalah proses yang dilakukan perusahaan berdasarkan kurun waktu dengan jumlah memadai dengan tujuan menarik perhatian dari tiap karyawan tahap kualifikasi. Menurut (Sudiardhita, 2017) rekrutmen merupakan proses perusahaan menghasilkan beberapa orang yang memenuhi syarat dan berpengetahuan melamar di perusahaan untuk mendapatkan pekerjaan yang layak.

Pelatihan dan Pengembangan berpengaruh pada kinerja karyawan

Hasil studi empiris dilakukan oleh (Hafeez & Akbar, 2015) meneliti efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan. (Muhibat, 2016) melakukan penelitian bahwa pelatihan dan pengembangan berpengaruh terhadap kinerja organisasi lembaga keuangan Islam di Nigeria Model penelitian Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada Hotel Berbintang di Batam.

H₁ : Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

H₂ : Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan

dengan membuktikan bahwa pelatihan meningkatkan kinerja karyawan di satu sisi dan berdampak positif pada kinerja keuangan serta non-keuangan organisasi di sisi lain. (Felola, 2014) menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan harus tersusun dan disampaikan kepada karyawan untuk memenuhi semua kebutuhan sehingga karyawan merasa puas akan hasilnya.

Kompensasi berpengaruh pada kinerja karyawan

Menurut (Nwude, 2013) kompensasi adalah suatu tunjangan yang diberikan kepada karyawan dengan mendorong karyawan agar bekerja lebih efektif. Menurut (Kadir, 2019) menunjukkan bahwa pemberian kompensasi yang adil dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (Omuya, 2018) menyimpulkan bahwa kompensasi diberikan kepada karyawan yang sudah bekerja sesuai target serta merupakan sebuah balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan sehingga karyawan tersebut dapat menggunakan untuk kebutuhan sehari-hari.

Penilaian Kinerja berpengaruh pada kinerja karyawan

(Shabbir, 2014) didalam penelitiannya bahwa penilaian kinerja merupakan proses yang wajib diterapkan didalam perusahaan karena disaat itu manajemen perusahaan sedang melakukan penilaian sikap atau bobot pekerjaan karyawan dalam jangka waktu, jika hasilnya bagus maka karyawan tersebut akan diberikan apresiasi. Menurut (Robbins, n.d.) ketika karyawan merasa bahagia dengan hasil, maka karyawan akan termotivasi untuk melakukan pekerjaannya sehingga kinerja dalam suatu perusahaan dapat meningkat. Menurut (Nudy, 2015) program pelatihan dan pengembangan sangatlah penting dalam pelaksanaan praktik sumber daya manusia yang memberikan dampak positif karyawan.

H₃ : Penilaian Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja

H₄ : Rekrutmen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja

H₅ : Pelatihan dan Pengembangan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja

3. METODE PENELITIAN

Pada umumnya penelitian ini dikelompokkan kedalam penelitian dasar yaitu dengan mengembangkan teori yang telah ada pada penelitian sebelumnya. , penelitian ini dikategorikan sebagai kausal komparatif yaitu dengan membandingkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2017). Sehingga dalam penelitian mempunyai tujuan untuk mengetahui hubungan antara *recruitment, training and development, compensation, performance appraisal, job satisfaction* terhadap *employee performance*. Populasi yang dijadikan sebagai sampel penelitian adalah karyawan yang bekerja di hotel berbintang di Batam. Sebanyak 273 sampel akan disebarkan ke semua karyawan, kelima Hotel yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu Swissbell Hotel Harbourbay, Harris Hotel Batam Center, Pasific Palace Hotel, Planet Holiday Hotel dan Golden View Hotel. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan secara langsung dari responden yaitu dengan mengisi sebuah kuesioner sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu melalui referensi jurnal, buku, dan lain-lain. Kuesioner diisi dengan menggunakan google form yang disebarkan kepada karyawan hotel sebagai responden dalam penelitian ini. Analisis data penelitian ini diproses menggunakan program SMART PLS 3.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Sebanyak 273 kuesioner disebarkan dan ada buah 12 kuesioner tidak diisi sehingga tidak dapat digunakan dalam penelitian. Hasil dari statistik deskriptif menunjukkan bahwa terdapat 134 responden perempuan dan 127 responden laki-laki, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan. Hasil deskripsi berdasarkan usia, terdapat responden 119 berusia 17 – 25 tahun, sebanyak 74 responden berusia 26 – 30 tahun, sebanyak 40 responden berusia 31 – 35 tahun, dan sekitar 28 responden berusia 36 – 40 tahun. Data responden berdasarkan tingkat pendidikan, sebanyak 118 responden berpendidikan tingkat SMA/SMK, 74 responden berpendidikan Diploma, sebanyak 69 responden bergelar Sarjana. Berdasarkan nama hotel, terdapat 56 responden dari Swiss-Bel

Hotel, sebanyak 52 responden dari Harris Hotel Batam Center, sebanyak 62 responden dari Pasific Palace Hotel, sebanyak 50 responden dari Planet Holiday Hotel dan sebanyak 41 responden dari Golden View Hotel.

Hasil Uji Validitas

Average Variance Extracted (AVE)

Untuk menilai tingkat kevalidan semua item pernyataan yang membangun masing-masing variabel penelitian yang sudah valid di atas, juga akan dinilai nilai Average Variance Extracted (AVE) sebagai salah satu indikator yang menunjukkan semua item yang valid memang terukur. Suatu konstruk atau variabel dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika nilainya berada diatas 0,50 (Hair, 2019). Berikut akan disajikan nilai AVE untuk seluruh konstruk (variabel) pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas AVE (*Average Variance Extracted*)

Variabel	AVE	Kesimpulan
Recruitment	0.513	Terbukti
Training and Development	0.535	Terbukti
Compensation	0.814	Terbukti
Perfomance Appraisal	0.599	Terbukti

Sumber: Data diolah, (2021)

Berdasarkan diatas dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel penelitian di atas telah memenuhi kriteria validitas yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0.50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Hasil Uji Reliabilitas

Untuk melihat akurasi, dan konsistensi model dapat diukur menggunakan Uji Reliabilitas, didalam program SmartPLS 3.0 terdapat dua cara yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability* (Hair, 2019) Rule of Thumb untuk pengujian ini adalah nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* masing-masing konstruk adalah lebih dari 0.6. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat dari tabel-tabel dibawah ini :

Tabel 2. Hasil Uji *Cronbach Alpha*

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kesimpulan
Recruitment	0.691	Reliable
Training and Development	0.786	Reliable
Compensation	0.924	Reliable
Performance Appraisal	0.777	Reliable

Sumber: Data diolah, (2021)

Hasil pengujian validitas dengan *cronbach's alpha* pada tabel 2 masing-masing konstruk atau variabel lebih besar dari 0,60 yang artinya seluruh variabel bersifat reliable.

Tabel 3 . Hasil Uji Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Kesimpulan
Recruitment	0.806	Reliable
Training and Development	0.851	Reliable
Compensation	0.946	Reliable
Performance Appraisal	0.856	Reliable

Sumber: Data diolah, (2021)

Demikian dengan hasil uji Composite Reliability pada tabel 3 yang dimana masing-masing konstruk atau variabel lebih besar dari 0,60 artinya seluruh variabel bersifat reliable.

Hasil Uji Inner Model

Direct Effect (Pengaruh Langsung)

Pengujian *direct effect* dilakukan dengan uji *path coefficient* dengan standar bahwa variabel harus mempunyai nilai *T-statistic* melebihi angka 1,96 dengan nilai *P-value* dibawah angka 0,05 (Hair, 2019).

Tabel 4. Hasil Pengujian Direct Effect

Variabel	T-Statistic	Kesimpulan
Compensation → Job Satisfaction	8.933	Terbukti
Job Satisfaction → Employee Performance	7.783	Terbukti
Performance Appraisal → Job Satisfaction	0.660	Tidak Terbukti
Recruitment → Job Satisfaction	4.636	Terbukti
Training and Development → Job Satisfaction	1.328	Tidak Terbukti

Sumber: Data diolah, (2021)

Diantara kelima pengaruh langsung antar variabel tersebut, hanya tiga variabel yang menunjukkan pengaruh signifikan, yaitu *Compensation* terhadap *Job Satisfaction*, *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance* dan *Recruitment* terhadap *Job Satisfaction*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t statistic* > 1,96 dan *P-Values* < 0.05(Hair, 2019). Sedangkan hubungan antar variabel laten lainnya tidak memiliki pengaruh signifikan.

Hipotesis 1 : Compensation berpengaruh signifikan terhadap Job Satisfaction

Hasil uji perngaruh langsung pada tabel 4 diatas menunjukkan nilai *t statistic* hubungan variable compensation terhadap job satisfaction memiliki pengaruh signifikan dengan nilai *t statistic* sebesar 8.933 atau lebih besar dari nilai 1,96

dengan membuktikan bahwa hipotesis 1 dapat diterima.

Hipotesis 2 : Job Satisfaction berpengaruh terhadap Employee Performance

Hasil uji perngaruh langsung pada tabel 4 diatas menunjukkan nilai *t statistic* hubungan variable compensation terhadap job satisfaction memiliki pengaruh signifikan dengan nilai *t statistic* sebesar 7.783 atau lebih besar dari nilai 1,96 dengan membuktikan bahwa hipotesis 2 dapat diterima.

Hipotesis 3 : Perfomance Appraisal berpengaruh signifikan terhadap Job Satisfaction

Hasil uji pengaruh langsung pada tabel 4 menunjukkan nilai *t statistic* hubungan performance appraisal terhadap job satisfaction memiliki pengaruh signifikan dengan nilai *t statistic* 0.660 atau lebih kecil dari nilai 1,96 dengan membuktikan bahwa hipotesis 3 tidak dapat diterima.

Hipotesis 4 : Recruitment berpengaruh signifikan terhadap Job Satisfaction

Hasil uji pengaruh langsung pada tabel 4 menunjukkan nilai *t statistic* hubungan performance appraisal terhadap job satisfaction memiliki pengaruh signifikan dengan nilai *t statistic* 4.636 atau lebih kecil dari nilai 1,96 dengan membuktikan bahwa hipotesis 4 dapat diterima.

Hipotesis 5 : Training and Development berpengaruh signifikan terhadap Job Satisfaction

Hasil uji pengaruh langsung pada tabel 4.9 menunjukkan nilai *t statistic* hubungan performance appraisal terhadap job satisfaction memiliki pengaruh signifikan dengan nilai *t statistic* 1.328 atau lebih kecil dari nilai 1,96 dengan membuktikan bahwa hipotesis 5 tidak dapat diterima.

Hasil Uji R Square

Hasil dari pengujian ini akan menunjukkan seberapa besar variabel independen mendeskripsikan atau menjelaskan variabel dependen. Hasil dari uji *R Square* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5. Hasil Uji R Square

Variabel	R Square	Kesimpulan
Employee Perfomance	0.617	Kuat
Job Satisfaction	0.625	Kuat

Sumber: Data diolah, (2021)

Sesuai dengan kriteria nilai R squares > 0.50 menunjukkan hasil prediksi pada kategori “Kuat” dan nilai R squares < 0.25 menunjukkan hasil prediksi pada kategori “Lemah” (Hair, 2019). Dapat disimpulkan bahwa variabel *Employee Performance* dan *Job Satisfction* dikategorikan kuat yaitu sebesar 0.617 dan 0.625.

Hasil Uji Quality Index

Uji GOF bermaksud untuk memastikan apakah baik ataupun tidaknya dari suatu model

Uji GOF bermaksud untuk memastikan apakah baik ataupun tidaknya dari suatu model

Uji GOF bermaksud untuk memastikan apakah baik ataupun tidaknya dari suatu model

Uji GOF bermaksud untuk memastikan apakah baik ataupun tidaknya dari suatu model

Uji ini digunakan untuk menilai model secara keseluruhan (Hair, 2019) . Quality Index diukur dengan GoF Index. Rumus yang digunakan untuk mencari GoF yaitu $GoF = \sqrt{Comm \times R^2}$, dimana comm merupakan hasil rata-rata AVE dan R² merupakan hasil rata-rata R Square, maka perhitungan uji $GoF = \sqrt{0,617 \times 0,625}$ memiliki hasil 0,639 (>0,36). Berdasarkan hasil tersebut, maka sesuai kriteria model yang dihasilkan termasuk dalam kategori “Kuat”.Dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

5. KESIMPULAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada hotel berbintang empat di Batam dengan kepuasaa kerja sebagai variabel mediasi. Faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan serta penilaian kinerja. Berdasarkan hasil pembahasan ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

a. Hubungan variabel kompensasi terhadap kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan. Kompensasi mempunyai hubungan yang erat terhadap kepuasan karyawan akan sistem pemberian kompensasi yang baik akan turut memberikan motivasi pada karyawan agar dapat bekerja dengan lebih baik lagi.

- b. Hubungan variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan. Kepuasan kerja merupakan perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak/hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Dari pendekatan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa jika kepuasan kerja seorang karyawan pada aspek pekerjaannya masing-masing semakin baik.
- c. Hubungan variabel penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan. Hasil uji ini tidak sesuai dengan (Naji et al., 2015) yang menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja juga memotivasi karyawan untuk melibatkan diri terhadap pekerjaan dan membuat mereka memiliki kepuasan kerja yang sangat baik.
- d. Hubungan variabel rekrutmen terhadap kepuasaan kerja memiliki pengaruh signifikan, . rekrutmen merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan kerja, artinya semakin tinggi tingkat rekrutmen maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja.
- e. Hubungan variabel pelatihan dan pengembangan tidak memiliki pengaruh signifikan.Hasil uji ini tidak sesuai dengan penelitian (Al Doghan et al., 2019) karyawan diberi pelatihan dan pengembangan dalam berbahasa asing, dari sinilah karyawan dapat belajar lebih banyak dan dapat memperbaiki bahasanya serta saling berbagi pengetahuan kepada karyawan lainnya. Dari sinilah karyawan dapat merasakan sebuah kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan.

6. REFERENSI

- (Mustapha, I. & A. (2020). The Impacts of well-Planned Recruitment and Selection Process on Corporate Performance in Nigerian Banking Industry (A Case Study of First Bank Plc. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*.
- de Waal, A. (2018). Increasing organisational attractiveness: the role of the HPO and happiness at work frameworks. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 5, 121–141.
- Dube, K., Nhamo, G., & Chikodzi, D. (2020).

- COVID-19 cripples global restaurant and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 0(0), 1–4. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1773416>
- Ekwoaba. (2015). The Impact of Recruitment and Selection Criteria on Organizational Performance. *Global Journal of Human Resource Management*, 22–33.
- Felola, H. . (2014). Effectiveness of training and development on employees' performance and organisation competitiveness in the nigerian banking industry. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov*, 161.
- Hafeez, U., & Akbar, W. (2015). "Impact of Training on Employees Performance" (Evidence from Pharmaceutical Companies in Karachi, Pakistan). *Business Management and Strategy*, 6(1), 49. <https://doi.org/10.5296/bms.v6i1.7804>
- Hair, et al. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31, 2–24.
- Hersona, S., & Sidharta, I. (2017). Influence of Leadership Function, Motivation and Work Discipline on Employees' Performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(3), 528–537. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2017.015.03.18>
- Jiang, Y., & Wen, J. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2563–2573. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0237>
- Jouda, A. A., Norulkamar, U., Ahmad, U., & Abed Dahleez, K. (2016). The Impact of HRM Practices on Employees Performance: The Case of Islamic University of Gaza (IUG) in Palestine The Impact of HRM Practices on Employees Performance: The Case of Islamic University of Gaza (IUG) in Palestine View project UTM2016 View proje. *International Review of Management and Marketing*, 6(4), 1080–1088. <http://www.econjournals.com>
- Kadir, H. & I. (2019). *The Effect of Compensation and Benefits Towards Employee Performance*. Faculty of Technology Management and Business, Universiti Tun Hussein Onn.
- Malik, S. Y., Yukun, C., & Khan, N. (2020). The Effects of Sustainable Human Resource Management Practices on Employee Performance: the Moderating Role of Organizational Commitment. *Gomal University Journal of Research*, 36(1), 1–14.
- Muhibat. (2016). Empirical evaluation of effect of training & staff development on organization performance of Islamic financial institutions in Nigeria. *Business and Management Research Journal*, 109–117.
- Narender Suhag. (2017). SSRN-id3065770. *The Impact of Training on Team Effectiveness in Hotel Management*, 24–27.
- Nudy, B. N. . (2015). Impact of Training Practices on Employee and Organizations Performance in Telecommunication Companies, Republic of Congo. *International Journal of Technology Enhanced & Emerging Engineering Research*, 3, 86–90.
- Nwude. (2013). An exploratory study of relationship of workforce compensation and job performance in the federal teaching hospitals in Nigeria. *Journal of Industrial Engineers*,.
- Omuya, J. . (2018). The Influence Of Compensation And Rewards On Employee Performance In Public Universities In Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 700–736.
- Prabowo, T. S., Noermijati, N., & Irawanto, D. W. (2018). The Influence of Transformational Leadership and Work Motivation on Employee Performance Mediated By Job Satisfaction. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(1), 171–178. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.01.20>
- Pranoto. (2016). "Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Crea Cipta Cemerlang Surabaya."
- Robbins, S. P. dan T. A. J. (n.d.). *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Penerbit Erlangga.

- Salma, N. N. A. (2012). Pengaruh Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kompetensi Karyawan pada PT. Muba Electric Power Sekayu. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*.
- Shabbir. (2014). The Impact of Human Resource Practice on Employee Perceived Performance in Pharmaceutical Sector of Pakistan. *African Journal of Business Management*, 8, 626–632.
- Sudiardhita, I. (2017). The Effect of Recruitment , Selection and Motivation To Performance of Employees. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 84–100.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*.
- Suryanulloh, M. A., & Arifin, R. (2017). Pengaruh Kompensasi, Komitmen, Konflik, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Riset Manajemen*, 000(November 2016), 124–135.
- Taylor, P. . (2020). *This Is What The Future Of Hotels Looks Like. Get Ready For Shrink Wrap And “Health Detectors.”* <https://www.forbes.com/sites/petertaylor/2020/05/12/this-is-what-the-future-of-hotels-looks-like-get-ready-for-shrink-wrap-and-health-detectors/?sh=1fd6d9a91cae>
- Wurarah, R. N. (2021). the Role of Employee Performance in the Tourism Hospitality Industry in Indonesia. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(April).