

**PENERAPAN *MANAGEMENT TRAINEE* DALAM  
PROGRAM VOYAGE DI THE RITZ-CARLTON  
JAKARTA, PACIFIC PLACE**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi  
pada Program Diploma IV



Disusun oleh :

**Bestra Putri Naruritasari**

**2020309048**

**JURUSAN HOSPITALITI  
PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

**2024**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

"PENERAPAN *MANAGEMENT TRAINEE* DALAM PROGRAM VOYAGE DI  
THE RITZ-CARLTON JAKARTA, PACIFIC PLACE"

NAMA : BESTRA PUTRI NARURITASARI  
NIM : 2020309048  
JURUSAN : HOSPITALITI  
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



I. G. A. Wahyu Adrian, S.ST.Par., M.M.Par., M.Sc.  
NIP. 19780605 200912 1 002

Pembimbing Pendamping,



Hanna Daniati, S.I.Kom., M.M.Par., CHE.  
NIP. 19810317 200605 2 001

Bandung, 19 Juni 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



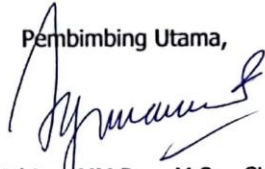
Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM. Par., CHE.  
NIP. 19710316 199603 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR  
**"PENERAPAN *MANAGEMENT TRAINEE* DALAM PROGRAM VOYAGE DI THE RITZ-CARLTON JAKARTA, PACIFIC PLACE"**

NAMA : Bestra Putri Naruritasari  
NIM : 2020309048  
JURUSAN : Hospitaliti  
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,



G. A. Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc., CHRM.P., CHE.  
NIP. 19780605 200912 1 002

Pembimbing Pendamping,



Hanna Daniati, S.I.Kom., MM.Par., CHE.  
NIP. 19810317 200605 2 001

Penguji I,



Raden Fajar Kusnadi Kusumah Putra, M.Sc., CHIA., CHE.  
NIP. 19850425 201101 1 005

Penguji II,



Drs. Rachma Muljawan, MM.Par.  
NIP. 19620129 199203 1 001

Bandung, 8 Agustus 2024

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik  
Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami/BA., MM.Par., CHE.  
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip, M.M.Par., CEE.  
NIP. 19750415 200212 1 001

## **HALAMAN MOTTO**

*“Do not judge me by my successes, judge me by how many times I fell down and got back up again.”*

- Nelson Mandela -

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Teruntuk keluargaku; Ayah, Mama, dan Adikku tersayang yang tidak pernah menyerah untuk selalu memberikan pundak dan dukungan terbaiknya sepanjang waktu kepadaku.

Terima kasih atas segala dukungan yang diberikan, segala jerih payah yang mendampingi, segala tangis haru yang menyemangati, dan segala harapan besar yang mendorong. Sampailah aku sekarang di tahap akhir yang dapat membanggakan dan membahagiakan keluargaku.

Terima kasih atas segala ridha-Nya, karunia-Nya, rezeki-Nya, dan rahmat-Nya yang selalu mendampingi langkah kakiku di manapun dan kapanpun aku berada.

Aku bisa berada di titik ini dengan segala dukungan dan jerih payah keluargaku serta ridha Allah SWT.

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Bestra Putri Naruritasari  
Tempat/Tanggal Lahir : Kediri, 28 Juli 2001  
NIM : 2020309048  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Hospitality

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
**"Penerapan *Management Trainee* dalam Program Voyage di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place."**  
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 24 Juni 2024

Yc  
  
Bestra Putri Naruritasari

## **ABSTRAK**

Industri perhotelan merupakan sektor dinamis yang berperan penting dalam ekonomi Indonesia. Dalam kompetisi industri ini, hotel berusaha untuk menarik dan mempertahankan individu berbakat untuk memberikan pengalaman tamu yang luar biasa. Program Voyage, sebuah program manajemen trainee oleh Marriott International memberikan kesempatan yang unik bagi lulusan baru dalam memulai karier yang lebih cepat. Proyek akhir ini bertujuan untuk meneliti penerapan Program Voyage di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place yang berfokus kepada perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasinya. Dengan menggunakan penelitian kualitatif dengan memanfaatkan wawancara mendalam dengan penyelenggara, peserta, dan juga pengguna di departemen. Selain itu juga adanya analisis dokumen untuk menunjang informasi yang lebih relevan. Temuan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa Program Voyage direncanakan dengan cermat dengan mencakup perencanaan proses rekrutmen, modul pelatihan program, dan rencana evaluasi yang menyeluruh. Penerapan program ditandai dengan adanya pendekatan langsung dalam pelatihan untuk memaksimalkan peserta mendapatkan pengalaman dan pengetahuan di departemen serta peran kepemimpinannya. Proses evaluasi menekankan kepada efektivitas program dan evaluasi pada pengembangan peserta sejalan dengan tujuan. Program Voyage telah menunjukkan efektivitasnya dalam membina pengembangan kemampuan, pengalaman, dan pengembangan karier pesertanya. Peserta dapat berkembang dan mencapai posisi pengawas atau manajerial dalam waktu yang singkat. Penekanan program ini berada pada pengalaman pelatihan, pengembangan kepemimpinan, dan evaluasi berkelanjutan untuk mempersiapkan peserta di karier mereka yang sukses di industri perhotelan.

**Kata Kunci : Manajemen Trainee, Program Voyage, Perencanaan, Penerapan, Evaluasi, Pengembangan Karier.**

## **ABSTRACT**

The hospitality industry is a dynamic sector that plays an important role in the Indonesian economy. In this competitive industry, hotels are trying to attract and retain talented individuals to deliver exceptional guest experiences. The Voyage Program, a management trainee program by Marriott International provides a unique opportunity for fresh graduates to get a faster start in their careers. This final project aims to examine the implementation of the Voyage Program at The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place focusing on its planning, implementation, and evaluation. By using qualitative research that use in-depth interviews with organizers, participants, and users in the department. In addition, there is also document analysis of documents to support more relevant information. The findings of this study revealed that the Voyage Program was carefully planned to include a recruitment process, program training modules, and a thorough evaluation plan. The implementation of the program is characterized by a hands-on approach in training to maximize participants' experience and knowledge in the department and leadership roles. The evaluation process emphasizes the effectiveness of the program and evaluates the development of participants in line with the objectives. The Voyage program has demonstrated its effectiveness in fostering the development of participants' skills, experience and career development. Participants are able to develop and reach supervisory or management positions.

**Key Words : Management Trainee, Voyage Program, Planning, Implementation, Evaluation, Career Development.**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur selalu penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan ridha-Nya karena telah memberikan kesempatan penulis untuk bisa menempuh pendidikan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung hingga penulis dapat mencapai jenjang penulisan proyek akhir dengan judul “PENERAPAN *MANAGEMENT TRAINEE* DALAM PROGRAM VOYAGE DI THE RITZ-CARLTON JAKARTA, PACIFIC PLACE”. Penyusunan proyek akhir ini menjadi salah satu syarat kelulusan Diploma IV dalam program studi Pengelolaan Perhotelan dan mencapai gelar Sarjana Terapan.

Penulisan proyek akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan orang sekitar penulis. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya kepada penulis yaitu :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, M.M.Par., CHE., CEE., CTE. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE. selaku kepala bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudir Saepudin, S.ST.Par., MM.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST .Par., MM.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.

5. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, S.ST.Par., MM.Par., M.Sc., CHRMP., CHE. selaku pembimbing utama yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga, ilmu, dan bimbingannya dalam proyek akhir ini.
6. Ibu Hanna Daniati, S.I.Kom., MM.Par., CHE. selaku pembimbing pendamping yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga, ilmu, dan bimbingannya dalam penyusunan proyek akhir ini.
7. Ibu Santi G. Dewi selaku *Director of Human Resources* di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.
8. Kak Rani, Kak Rima, dan Kak Audrey selaku *staff* di *Human Resources Department* di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.
9. Kepada semua pihak yang terlibat dalam program Voyage yang telah berkenan untuk penulis wawancara di tengah kesibukan mereka.
10. Kedua orang tua dan adik penulis yang senantiasa memberikan dukungan moral dan materil selama penulis melaksanakan Pendidikan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
11. Teman sekelas PPH 2020 8B yang selalu meluangkan waktu dan mendukung satu sama lain untuk bisa menyelesaikan proyek akhir dan lulus bersama.

Penulis sadar akan banyaknya kekurangan dalam penulisan proyek akhir ini, sehingga saran dan kritik sangat diharapkan oleh penulis untuk bisa memperbaiki kesalahan dan kekurangan menjadi hasil yang lebih baik.

Demikian yang penulis dapat sampaikan. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan penulis berharap proyek akhir ini dapat berguna dan bermanfaat untuk orang lain.

Bandung, 21 Juni 2024

Bestra Putri Naruritasari

## DAFTAR ISI

|                                          |              |
|------------------------------------------|--------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>               | <b>ixx</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                   | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                | <b>xivv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                | <b>xvv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>             | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>            | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang Penelitian .....       | 1            |
| B. Fokus Penelitian .....                | 9            |
| C. Tujuan Penelitian.....                | 10           |
| D. Batas Peneletian .....                | 10           |
| E. Manfaat Penelitian.....               | 10           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>      | <b>12</b>    |
| A. Kajian Teori .....                    | 12           |
| B. Kerangka Pemikiran.....               | 30           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>32</b>    |
| A. Rancangan Penelitian.....             | 32           |
| B. Partisipan dan Tempat Penelitian..... | 38           |
| C. Pengumpulan Data .....                | 40           |
| D. Analisis Data .....                   | 44           |

|                                                    |            |
|----------------------------------------------------|------------|
| E. Pengujian Keabsahan Data .....                  | 46         |
| F. Jadwal Penelitian .....                         | 48         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>49</b>  |
| A. Hasil Penelitian .....                          | 49         |
| B. Pembahasan.....                                 | 62         |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>        | <b>92</b>  |
| A. Simpulan .....                                  | 92         |
| B. Rekomendasi .....                               | 95         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>102</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>106</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>GAMBAR 1 KERANGKA PENELITIAN .....</b>                           | <b>31</b> |
| <b>GAMBAR 2 INFORMASI PROGRAM VOYAGE .....</b>                      | <b>63</b> |
| <b>GAMBAR 3 <i>THE VOYAGE JOURNEY MAP</i> .....</b>                 | <b>67</b> |
| <b>GAMBAR 4 PROSES REKRUTMEN .....</b>                              | <b>72</b> |
| <b>GAMBAR 5 <i>F&amp;B ROTATION TOPICS OF DISCUSSION</i> .....</b>  | <b>85</b> |
| <b>GAMBAR 6 <i>PERFORMANCE EVALUATION F&amp;B VOYAGER</i> .....</b> | <b>90</b> |
| <b>GAMBAR 7 <i>FLYER PENYEBARAN INFORMASI</i> .....</b>             | <b>97</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>TABEL 1 PESERTA PROGRAM VOYAGE DI RCPP .....</b>              | <b>7</b>  |
| <b>TABEL 2 PENJELASAN METODE KUALITATIF .....</b>                | <b>33</b> |
| <b>TABEL 3 KRITERIA SUBJEK PENELITIAN KUALITATIF .....</b>       | <b>39</b> |
| <b>TABEL 4 PARTISIPAN PENELITIAN .....</b>                       | <b>40</b> |
| <b>TABEL 5 JADWAL PENELITIAN .....</b>                           | <b>48</b> |
| <b>TABEL 6 KARAKTERISTIK NARASUMBER PENELITIAN .....</b>         | <b>50</b> |
| <b>TABEL 7 REDUKSI DATA WAWANCARA NARASUMBER 1.....</b>          | <b>52</b> |
| <b>TABEL 8 REDUKSI DATA WAWANCARA NARASUMBER 2.....</b>          | <b>54</b> |
| <b>TABEL 9 REDUKSI DATA WAWANCARA NARASUMBER 3.....</b>          | <b>56</b> |
| <b>TABEL 10 REDUKSI DATA WAWANCARA NARASUMBER 4.....</b>         | <b>57</b> |
| <b>TABEL 11 PERENCANAAN PROGRAM VOYAGE.....</b>                  | <b>64</b> |
| <b>TABEL 12 PENYEBARAN INFORMASI PROGRAM .....</b>               | <b>70</b> |
| <b>TABEL 13 PERSIAPAN PESERTA.....</b>                           | <b>75</b> |
| <b>TABEL 14 METODE PELATIHAN PROGRAM VOYAGE .....</b>            | <b>77</b> |
| <b>TABEL 15 MATERI PELATIHAN PROGRAM VOYAGE .....</b>            | <b>78</b> |
| <b>TABEL 16 MATERI PELATIHAN <i>ONLINE</i>.....</b>              | <b>79</b> |
| <b>TABEL 17 MATERI PELATIHAN <i>OFFLINE</i> .....</b>            | <b>82</b> |
| <b>TABEL 18 SARANA PELATIHAN DEPARTEMEN F&amp;B VOYAGE .....</b> | <b>86</b> |
| <b>TABEL 19 EVALUASI PROGRAM VOYAGE .....</b>                    | <b>87</b> |
| <b>TABEL 20 EVALUASI PESERTA PROGRAM VOYAGE .....</b>            | <b>89</b> |
| <b>TABEL 21 KUALITAS PESERTA PROGRAM VOYAGE .....</b>            | <b>91</b> |
| <b>TABEL 22 KALENDER PERENCANAAN PROGRAM VOYAGE .....</b>        | <b>96</b> |

|                                                          |            |
|----------------------------------------------------------|------------|
| <b>TABEL 23 MATERI SOSIALISASI.....</b>                  | <b>98</b>  |
| <b>TABEL 24 <i>FORM MONITORING</i> .....</b>             | <b>99</b>  |
| <b>TABEL 25 <i>FORM MONITORING AREA VOYAGE</i> .....</b> | <b>100</b> |
| <b>TABEL 26 <i>FORM MENTORING - MENTOR</i> .....</b>     | <b>101</b> |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                          |            |
|----------------------------------------------------------|------------|
| <b>LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA.....</b>                 | <b>106</b> |
| <b>LAMPIRAN 2 TRANSKRIP WAWANCARA NARASUMBER 1 .....</b> | <b>108</b> |
| <b>LAMPIRAN 3 TRANSKRIP WAWANCARA NARASUMBER 2 .....</b> | <b>115</b> |
| <b>LAMPIRAN 4 TRANSKRIP WAWANCARA NARASUMBER 3 .....</b> | <b>121</b> |
| <b>LAMPIRAN 5 TRANSKRIP WAWANCARA NARASUMBER 4 .....</b> | <b>130</b> |
| <b>LAMPIRAN 6 SURAT PARTISIPASI NARASUMBER 1 .....</b>   | <b>140</b> |
| <b>LAMPIRAN 7 SURAT PARTISIPASI NARASUMBER 2 .....</b>   | <b>141</b> |
| <b>LAMPIRAN 8 SURAT PARTISIPASI NARASUMBER 3 .....</b>   | <b>142</b> |
| <b>LAMPIRAN 9 SURAT PARTISIPASI NARASUMBER 4 .....</b>   | <b>143</b> |
| <b>LAMPIRAN 10 DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>            | <b>144</b> |
| <b>LAMPIRAN 11 SURAT IJIN PENELITIAN .....</b>           | <b>145</b> |
| <b>LAMPIRAN 12 PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN</b> | <b>146</b> |
| <b>LAMPIRAN 13 DOKUMENTASI WAWANCARA.....</b>            | <b>147</b> |
| <b>LAMPIRAN 14 BUKTI BIMBINGAN SIAKAD .....</b>          | <b>148</b> |
| <b>LAMPIRAN 15 BUKTI SCAN PLAGIARISME .....</b>          | <b>149</b> |

## DAFTAR PUSTAKA

- Arishanti, K. I. (2022). Penerapan Talent Management (Best Practice). *Universitas Gunadarma (UG Journal)*, 16(9), 1–7.
- Assyakurrohim et al. (2023). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *UIN Raden Fatah Palembang*, 3-7.
- Balbed, A., & Sintaasih, D. K. (2019). Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Pemediasi Motivasi Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(7), 4676.
- Bangun, E., Widodo, P., & Silitonga, R. (2022). *Kebijakan Pandemi Covid 19 Implementasi Pada Industri Perhotelan* (Issue January). Aksara Global Akademia.
- Darmawan, D. (2015). *Pengaruh Semangat Kerja, Komitmen Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai*. Metromedia.
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Edy Sutrisno. (2021). Strategi Pemulihan Ekonomi Pasca Pandemi Melalui Sektor Umkm dan Pariwisata. *Jurnal Lemhannas RI*, 9(1), 167–185.
- Erlangga, A., & Kartika, L. (2023). Analisis Manajemen Talenta Pada Program Management Trainee Di Indonesia Most Admired Companies 2017-2021. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(2), 704–721.
- Fahmi, I. (2015). *Manajemen Kinerja*. Alfabeta.
- Faza, H., & Mukaram. (2023). Analisis Efektifitas Sistem Performance Appraisal Pada Pt Patra Badak Arun Solusi. *Applied Business and Administration Journal*, 2(1), 14–26.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktik Mengembangkan SDM*. Laksana.

- Hartini. (2023). Perencanaan Sumber Daya Manusia. *PERISAI: Jurnal Pendidikan Dan Riset Ilmu Sains*, 2(3), 338–349.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Helaludin, H. W. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Ikhsan, W. N. (2019). Development of Management Trainee Program (Case Study on PT. X Consumer Goods Company in Jakarta). *Procuratio*, 7(1), 1–9.
- Kanner, M. G. (2023). *Everything You Need to Know About Marriott's Voyage Program*. Career.Marriot. Diakses dari <https://careers.marriott.com/blog/voyage/>
- Kemenpar RI. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. Kemenpar RI.
- Kemenpar RI. (2019). *Peraturan Menteri Pariwisata RI Nomor 4* (pp. 1–36). Kemenpar RI.
- Kemenparekraf RI. (2013). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Standar Hotel*. Kemenparekraf RI.
- Kemenparekraf RI. (2022). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 5 Tahun 2022 Tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel*. Kemenparekraf RI.
- Kurniansyah, R., & Hali, Muhammad, S. (2018). Ketersediaan Akomodasi Pariwisata Dalam Mendukung Pariwisata. *Jurnal Bina Wakya*, 1(1), 39–44.
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif*. Deepublish.
- Pemerintah Pusat RI. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Pemerintah Pusat RI.

- Ratnasari, S. (2018). Pengaruh Faktor-Faktor Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Departemen Produksi Pt. X Batam. *Buletin Studi Ekonomi*, 18(1), 43–50.
- Riani, N. (2021). Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1469–1474.
- Sari, C. Y., Suparwi, & Satiti, E. N. (2020). Pengaruh Performance Appraisal, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan the Alana Hotel & Convention Center Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 1907–2457.
- Sholatiah, A., Lestari, R. P., & Komalasari, S. (2022). Teknik dan Metode Rekrutmen Sebagai Penentu Hasil Kinerja Karyawan. *Jurnal Ecoment Global : Kajian Bisnis dan Manajemen*, 7(2), 174-185.
- Siahaan, S., & Bahri, S. (2019). Pengaruh Penempatan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 16–30.
- Siregar, N. H., & Nasution, M. I. P. (2023). Implementasi Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Organisasi / Perusahaan ( Studi Pustaka ). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 2(2), 174–182.
- Siregar, N. T., & Suryalena. (2017). Pengaruh Penilaian Kinerja Karyawan Dan Reward Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Hotel Sapadia Pasir Pengaraian. *Jom Fisip*, 4(2), 1–9.
- Sofie, F., & Fitria, S. E. (2018). Identifikasi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Usaha Menengah (Studi Pada CV Kota Agung). *Jurnal Wacana Ekonomi*, 18(1).
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Penelitian Sumber Daya Manusia*. Buku Seru.
- Tamsuri, A. (2022). Literatur Review Penggunaan Metode Kirkpatrick untuk Evaluasi Pelatihan di Indonesia. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8), 2723–2734.

UNWTO. (2020). *COVID-19 and Tourism*. Unwto.Org. Diakses dari <https://www.unwto.org/covid-19-and-tourism-2020>

Vardarli, P. (2016). Strategic Approach to Human Resources Management During Crisis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235, 463–472.

Wati, R., Apriandi, Wahyudi, & Komaladasari, S. (2023). Proses Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan. *Jurnal Niagawan*, 12(2), 57–64.

Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Press.

Zulkipli. (2022). Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia. *Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Administrasi Pendidikan*, 10(1), 1–23.