

Pelatihan Peningkatan Kapasitas Petugas Kebersihan Hotel dan Restoran di Kabupaten Semarang

Alleta Dwi Maria^{1*}, Azis Nur Rosyid², Wahyu Mafatikhul Aulia³, Dyan Triana Putra⁴

^{1,4}Program Studi S1 Pariwisata, STIEPARI Semarang

²Program Studi Manajemen Bisnis, STIE Totalwin

³Program Studi Perhotelan, Universitas Stikubank

Email: allettadewi@stiepari.ac.id^{1*}, wahyumafatikhulaulia@edu.unisbank.ac.id²,
keyataya@gmail.com³, dyanputra@stiepari.ac.id⁴

Alamat: Jl. Lamongan Tengah No.2, Bendan Ngisor, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, 50233¹

*Penulis korespondensi

Article History:

Diterima: 28 Juni, 2025;

Revisi: 29 Juli, 2025;

Disetujui: 26 Agustus, 2025;

Tersedia: 04 September, 2025;

Terbit: 04 September, 2025;

Keywords: Capacity-Building;
Hotel; Housekeeping Staff;
Restaurant; Training.

Abstract: Capacity-building training for housekeeping staff in hotels and restaurants is a crucial aspect of maintaining service quality and enhancing customer satisfaction. Competent housekeeping personnel not only ensure physical cleanliness but also directly impact the reputation, image, and competitiveness of businesses in the hospitality and restaurant sectors. This community service program aims to develop the capacity of housekeeping staff through focused training on mastering cleaning techniques, effective waste management, and the proper and safe use of cleaning tools and materials. The training methodology is conducted directly using a participatory approach, allowing participants to actively engage in practical simulations, discussions, and case studies related to cleaning procedures, operational standards, and waste handling. Evaluation is conducted using pre-test and post-test assessments to measure improvements in participants' knowledge, skills, and understanding of good cleaning practices. Results demonstrate significant improvements in mastering cleaning techniques, understanding waste management, and the ability to use cleaning tools and materials correctly. Additionally, participants reported increased awareness of the importance of consistently maintaining cleanliness standards, which is expected to be applied in daily workplace activities. The contribution of this community service provides tangible benefits in enhancing human resource quality in the hotel and restaurant sectors while supporting the achievement of professional, hygienic, and environmentally friendly service standards. This training is expected to serve as a sustainable model for the continuous development of housekeeping staff competencies in the broader hospitality and tourism industry.

Abstrak

Pelatihan peningkatan kapasitas petugas kebersihan pada hotel dan restoran merupakan aspek penting dalam upaya menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kompetensi petugas kebersihan tidak hanya berdampak pada kebersihan fisik lingkungan, tetapi juga secara langsung memengaruhi reputasi, citra, dan daya saing usaha di sektor perhotelan dan restoran. Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengembangkan kapasitas petugas kebersihan melalui program pelatihan yang terfokus pada penguasaan teknik kebersihan, manajemen limbah yang efektif, serta penggunaan alat dan bahan pembersih secara tepat dan aman. Metode pelatihan dilakukan secara langsung dengan pendekatan partisipatif, yang memungkinkan peserta aktif terlibat

dalam simulasi praktik, diskusi, dan studi kasus terkait prosedur kebersihan, standar operasional, dan penanganan limbah. Evaluasi dilakukan menggunakan pre-test dan post-test untuk menilai peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman peserta terhadap praktik kebersihan yang baik. Hasil pengabdian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam penguasaan teknik kebersihan, pemahaman manajemen limbah, serta kemampuan menggunakan alat dan bahan pembersih sesuai prosedur yang benar. Selain itu, peserta melaporkan peningkatan kesadaran akan pentingnya menjaga standar kebersihan secara konsisten, yang diharapkan dapat diterapkan dalam kegiatan sehari-hari di lingkungan kerja. Kontribusi pengabdian ini memberikan sumbangan nyata dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di sektor hotel dan restoran, sekaligus mendukung pencapaian standar layanan yang profesional, higienis, dan ramah lingkungan. Pelatihan ini diharapkan menjadi model berkelanjutan bagi pengembangan kompetensi petugas kebersihan di industri jasa dan pariwisata secara lebih luas.

Kata Kunci: Hotel; Pelatihan; Peningkatan Kapasitas; Petugas Kebersihan; Restoran.

1. PENDAHULUAN

Salah satu industri yang sangat marak perkembangannya dalam destinasi wisata adalah industri akomodasi. Industri ini menyediakan fasilitas penginapan, makan, minum, dan fasilitas lain yang berhubungan dengan tinggalnya wisatawan dalam industri tersebut. Perilaku wisatawan selama menginap di industri akomodasi, berusaha dimanjakan dan dipenuhi hampir semua permintaannya. Hal ini dilakukan dan telah diantisipasi sejak awal tentang bagaimana behavior konsumen dalam keputusan pembeliannya melalui berbagai media dan berbagai tujuan sesuai dengan segmen pasar dan produk yang ditawarkan (Shimizu A., 2021).

Industri perhotelan dan restoran merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada kualitas layanan kebersihan sebagai faktor utama penentu kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2016). Sumber daya manusia yang mampu mengelola perusahaan perhotelan dengan baik diperlukan untuk mencapai keberhasilan hotel dengan menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai departemen untuk memaksimalkan kegiatan operasional hotel. Disamping itu sumber daya manusia dalam industri perhotelan dan restoran harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap tamu untuk setiap fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel. Keberadaan sumber daya manusia yang baik harus ada sebagai pemeran utama dalam menjalankan bisnis di bidang perhotelan. Dengan adanya pernyataan tersebut, Sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Annishia & Riswanto, 2020). Kegiatan operasional ini kemudian menjadi tolak ukur kualitas layanan yang diberikan hotel kepada tamu. Kerja sama setiap departemen sangat penting untuk keberhasilan hotel dengan perannya masing-masing agar mampu bersaing dengan hotel lain di Indonesia (Maghfiroh et al., 2022).

Petugas kebersihan sebagai garda terdepan dalam menjaga standar higienitas perlu dibekali keterampilan dan pengetahuan yang memadai agar mampu menghadapi tuntutan

standar global. Namun, masih banyak petugas kebersihan yang memiliki keterbatasan dalam hal pengetahuan teknik kebersihan modern dan manajemen limbah yang ramah lingkungan.

Sektor perhotelan dan restoran di kabupaten Semarang mengalami penurunan okupansi dan pendapatan sejak pandemi dan semakin tertekan oleh efisiensi anggaran pemerintah pada tahun 2024. Dampaknya, banyak petugas kebersihan (*housekeeping* dan *cleaning service*) dirampingkan atau dirotasi ke pekerjaan serabutan, sementara beban kerja bertambah dan standar pelayanan tetap tinggi. Kondisi ini menuntut peningkatan kapasitas tenaga kerja yang tersisa, agar lebih adaptif, efisien, dan tetap menjaga standar kebersihan serta kenyamanan pelanggan sesuai dengan protokol kebersihan pasca-pandemi dan ekspektasi pariwisata terkini.

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas petugas kebersihan hotel dan restoran melalui pelatihan yang dirancang khusus, sehingga mereka dapat memberikan layanan kebersihan yang lebih profesional dan efisien.

2. METODE

Pelatihan dilaksanakan selama 3 hari dengan peserta sebanyak 40 petugas kebersihan dari berbagai hotel dan restoran di wilayah kabupaten Semarang. Program pelatihan dan pengembangan adalah komponen pendidikan yang direncanakan dan dengan metode dan yang tidak biasa untuk untuk berbagai budaya organisasi, yang bergerak dari satu keterampilan kerja untuk memahami keterampilan di tempat kerja, mengembangkan kepemimpinan, pemikiran inovatif dan pemecahan masalah (Meister, 1998) dalam (Jehanzeb dan Bashir, 2020). Dengan adanya pelatihan, karyawan akan terus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerja di tempat kerja mereka, (Ganggarini et al., 2023). Metode yang digunakan adalah: **(1)Pre-test untuk mengukur pengetahuan awal peserta**, *Pre-test* dilakukan sebelum pelatihan dimulai untuk mengetahui sejauh mana peserta sudah memahami pengetahuan dasar mengenai teknik kebersihan, penggunaan alat, manajemen limbah, dan keselamatan kerja. Hasil *pre-test* ini menjadi acuan dalam merancang materi pelatihan yang lebih tepat sasaran. **(2)Pelatihan teori dan praktik dengan materi teknik kebersihan, penggunaan alat dan bahan pembersih, manajemen limbah, dan keselamatan kerja**, Pelatihan kombinasi teori dan praktik mencakup materi teknik kebersihan (seperti prosedur pembersihan dan sanitasi), penggunaan alat dan bahan pembersih yang efisien, prosedur manajemen limbah, serta prinsip-prinsip keselamatan kerja seperti penggunaan alat pelindung diri (APD). Pendekatan ini mendukung transfer pengetahuan ke situasi nyata di lapangan. **(3)Post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan**, Setelah pelatihan teori dan praktik selesai, post-test diberikan untuk menilai peningkatan pengetahuan.

Perbandingan antara hasil pre-test dan post-test menunjukkan efektivitas pelatihan. **(4)Observasi praktik dan diskusi,** Selain penilaian formal, observasi praktik langsung di lapangan penting dilakukan untuk menilai keterampilan aplikasi peserta. Diskusi kemudian digunakan untuk merefleksikan pengalaman praktik, memperbaiki teknik, serta memperkuat pemahaman melalui umpan balik. Data dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan uji t untuk mengetahui perbedaan signifikan antara *pre-test* dan *post-test*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran tenaga kebersihan dalam kepastian kebersihan seluruh hotel dan restoran sangat terkait dengan implementasi *daily rutine* mereka. Dalam mencapai kebersihan yang optimal dan standar, harus di bangun komitmen dan disiplin yang kuat serta terukur terhadap pelaksanaan pekerjaan hari ke hari oleh petugas kebersihan. Keterukuran pekerjaan petugas kebersihan bisa melalui pemanfaatan beberapa alat seperti alat *checklist*, diagnosa, penjadwalan, dan yang lainnya. Alat yang dipakai untuk pengukuran kerja dapat dijadikan sebagai bukti sebuah pekerjaan dilakukan secara tepat dan standard, serta dapat dipakai untuk memvalidasi kebersihan itu sendiri. Peran tenaga kebersihan dalam kepastian kebersihan seluruh hotel dan restoran tidak hanya dalam perspektif permukaan bahwa suatu media terhindar dari kotoran atau debu, namun yang dimaksud adalah lebih dari itu. Kepastian kebersihan dapat dikelompokkan dalam tiga indikator capaian yaitu: **(1)Indikator capaian kebersihan:** Kebersihan bukan sekadar bebas dari debu atau kotoran di permukaan, namun mencakup sanitasi menyeluruh, kualitas kebersihan yang konsisten, dan penerapan protokol higienitas yang ketat. Hal ini bertujuan tidak hanya untuk memenuhi ekspektasi visual tamu, tetapi juga untuk menjaga kesehatan dan reputasi hotel/restoran. **(2)Indikator capaian kerapian:** Kerapian mencakup penataan ruang, posisi furnitur dan aksesoris, serta penataan bunga atau dekorasi agar suasana ruangan tampak tertata rapi dan nyaman. Kerapian juga mencerminkan profesionalisme petugas kebersihan dalam memelihara estetika dan fungsi ruang. **(3)Indikator capaian keindahan:** Keindahan dipengaruhi oleh estetika visual seperti penataan bunga, kecocokan warna, dekorasi, serta suasana ruang yang menciptakan kesan menyenangkan dan mengundang. Petugas kebersihan bertanggung jawab untuk memastikan lingkungan menjadi menarik dan estetis.

Dalam mencapai indikator capaian terhadap kebersihan, kerapian, dan keindahan layanan kerja petugas kebersihan melalui beberapa langkah aksi: **(1)Memenuhi dan adopsi peralatan pendukung yang standard:** Penggunaan peralatan yang memenuhi standar (seperti *vacuum cleaner*, kain pel, ember, sikat) memastikan efisiensi dan kualitas kerja petugas

kebersihan. Alat yang tepat juga menghindarkan kerusakan furnitur serta meningkatkan kepuasan visual dan fungsional fasilitas. **(2)Memenuhi bahan pembersih yang standar:** Bahan pembersih yang sesuai standar, seperti disinfektan, deterjen khusus, dan sabun pembersih, menjamin sanitasi optimal, mengurangi risiko kontaminasi, dan memastikan kebersihan menyeluruh serta aman. **(3)Melengkapi kebutuhan *Par Stock* semua jenis linen.** Penentuan jumlah *par stock linen* (seprai, sarung bantal, taplak, serbet) menjamin ketersediaan yang memadai dalam operasional harian, berkat adanya cadangan untuk dipakai, dicuci, dan pengganti. Ini mencegah kelangkaan dan mendukung kebersihan, kerapian, serta keindahan visual. **(4)Mengadakan semua jenis fasilitas sesuai dengan kebutuhan ruang dan lokasi:** Fasilitas seperti meja, lampu, rak, atau peralatan khusus perlu disediakan sesuai karakteristik tiap ruang—misalnya kamar tidur, lobi, atau restoran—agar tampilan tertata rapi dan estetik, mendukung kenyamanan serta keseluruhan kesan keindahan. **(5)Pemenuhan kebutuhan pendukung lainnya sesuai dengan standard berlaku:** Selain alat dan linen, kebutuhan pendukung seperti *trolley*, wadah fasilitas, pengaman, dan dokumentasi (*checklist*, SOP) diperlukan agar proses kerja berjalan sistematis dan konsisten sesuai standar operasional. **(6)Peningkatan kompetensi sumber daya manusia sesuai kebutuhannya:** Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan dan sertifikasi memastikan mereka memahami teknik pembersihan, penggunaan peralatan, prosedur keselamatan, serta standar operasional yang mendorong kebersihan, kerapian, dan keindahan.

Dalam Analisa Pelatihan Tenaga Kebersihan terdapat beberapa aspek yang dinilai sebagai berikut : **(1)Aspek Pengetahuan Kebersihan:** Aspek pengetahuan kebersihan mencakup pemahaman tenaga kebersihan (*housekeeping staff*) terhadap prinsip, prosedur, dan standar kebersihan yang berlaku di industri hotel dan restoran. Pengetahuan ini tidak hanya meliputi kemampuan mengidentifikasi jenis kotoran atau noda, tetapi juga pengetahuan teknis seperti standar kebersihan area publik, kamar tamu, dapur, dan fasilitas umum, penggunaan alat pembersih yang tepat sesuai jenis permukaan dan material, pemilihan dan penggunaan bahan pembersih sesuai kebutuhan sanitasi dan keamanan, prosedur pembersihan dan sanitasi untuk mencegah penyebaran penyakit dan prinsip keselamatan kerja saat melakukan pembersihan. Pelatihan yang menekankan aspek ini akan meningkatkan efektivitas kerja, mengurangi risiko keluhan tamu, serta membantu mempertahankan citra dan reputasi hotel/restoran. **(2)Teknik Pembersihan:** Aspek teknik pembersihan berfokus pada kemampuan praktis tenaga kebersihan dalam menerapkan prosedur pembersihan yang benar, efektif, efisien, dan aman. Pelatihan di aspek ini memastikan bahwa petugas housekeeping:

a)Menguasai urutan kerja yang benar : mulai dari persiapan peralatan, penggunaan bahan

pembersih, hingga tahap *finishing* untuk hasil maksimal. b)Menerapkan metode pembersihan sesuai jenis permukaan : misalnya, *metode dry cleaning* (menyapu, *vacuum*) untuk area kering, dan *wet cleaning* (pel, cuci) untuk area lembap. c)Menggunakan alat pembersih dengan tepat : termasuk pengaturan alat listrik (*vacuum cleaner*, *floor polisher*) dan perawatan rutin agar tahan lama. d)Memastikan keamanan: baik bagi diri sendiri (menggunakan APD seperti sarung tangan, masker), tamu, maupun properti hotel. e)Mematuhi SOP housekeeping : agar kebersihan tidak hanya terlihat, tetapi juga memenuhi standar higienitas dan estetika. Pelatihan teknik pembersihan juga membantu mengurangi kesalahan kerja yang dapat menyebabkan kerusakan fasilitas atau potensi kecelakaan. **(3)Pengelolaan Sampah:** Penanganan sampah untuk mencegah masuknya kuman atau bakteri dari sampah maka harus ada langkah-langkah sebagai berikut: a)Penyimpanan (*store*), sampai disimpan dalam tempat sampah yang terbuat dari bahan yang kuat yang tidak mudah rusak, tidak mudah bocor, tidak menyerap bau dan tidak mudah berkarat. Sebaiknya dilapisi dengan kantong plastik agar sampah basah tidak lengket pada dinding tempat sampah. b)Pengumpulan (*collection*), setelah sampah yang sudah dilapisi tadi penuh, segera angkat lapisan plastiknya, kemudian diikat dan dibuang pada tempat pembuangan sementara sebelum dilakukan pembuangan oleh petugas kebersihan hotel pagi harinya. c)Pembuangan (*disposal*), setelah terkumpul pada pembuangan sampah sementara, selanjutnya dibuang ke tempat pembuangan akhir melalui perantara mobil petugas kebersihan kota. **(4)Keselamatan Kerja:** Pelatihan Keselamatan Kerja untuk karyawan hotel dan restoran, diselenggarakan secara terstruktur dan menyeluruh. Pengelola melakukan evaluasi risiko untuk mengidentifikasi area-area di mana karyawan mungkin terpapar risiko cedera atau kecelakaan, seperti area pembersihan, dapur, atau layanan makanan. Berdasarkan evaluasi ini, materi pelatihan Keselamatan Kerja disusun untuk mencakup prosedur keselamatan kerja, penggunaan peralatan dengan aman, penanganan bahan kimia, prosedur evakuasi, dan pertolongan pertama. Pelatihan disampaikan melalui presentasi langsung oleh ahli K3, video pembelajaran, demonstrasi atau peragaan, dan diskusi kelompok. selain itu juga mendapatkan pelatihan tentang prosedur evakuasi yang harus diikuti dalam situasi darurat. Materi pelatihan ini mencakup langkah-langkah yang harus diambil saat terjadi keadaan darurat seperti kebakaran atau gempa bumi, termasuk rute evakuasi yang harus diikuti dan titik kumpul yang aman. Setelah pelatihan, dilakukan uji pemahaman untuk memastikan bahwa karyawan telah memahami materi yang disampaikan. Pelatihan Keselamatan Kerja juga merupakan proses berkelanjutan, dengan pengelola terus memperbarui dan menyelenggarakan pelatihan tambahan sesuai dengan perubahan dalam prosedur kerja, teknologi baru, atau regulasi keselamatan yang berlaku. Lalu manajemen hotel melakukan pengawasan rutin dan

memberikan umpan balik konstruktif untuk memastikan penerapan prosedur keselamatan kerja secara konsisten oleh karyawan. Hal ini senada dengan Sianturi dan Siregar (2023) mengatakan Program perlindungan diri bagi karyawan seperti K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) untuk melindungi fisik dan mental karyawan agar tetap merasa aman dalam bekerja serta memberikan kegiatan pelatihan kepada karyawan dapat dikatakan sebagai dukungan dari perusahaan untuk membantu karyawan mengatasi masalah kinerja yang akan dihadapi.

Tabel 1. Analisa Pelatihan Tenaga Kebersihan.

Aspek Penilaian	Rerata Nilai Pre-test	Rerata Nilai Post-test	Peningkatan (%)
Pengetahuan Kebersihan	55	85	64.7
Teknik Pembersihan	50	82	60.9
Pengelolaan Sampah	48	80	60
Keselamatan Kerja	60	88	68.2

Sumber : Hasil Analisa data 2025

Dari tabel terlihat peningkatan yang signifikan pada semua aspek penilaian. Peserta menjadi lebih paham pentingnya teknik kebersihan yang tepat dan manajemen limbah yang baik untuk keberlanjutan lingkungan. Metode pembelajaran yang interaktif dan praktik langsung terbukti efektif. Pelatihan praktik membantu peserta memahami langkah-langkah pembersihan yang benar dan penggunaan alat dan bahan secara tepat. Peserta yang awalnya kurang memahami teknik pembersihan menjadi lebih percaya diri dan mampu menerapkan standar kebersihan yang lebih tinggi. Menurut Noe (2010), pelatihan adalah suatu proses sistematis untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap peserta agar dapat meningkatkan kinerja. Peningkatan kapasitas tenaga kerja merupakan salah satu strategi organisasi untuk mencapai tujuan operasional dengan mengoptimalkan kompetensi sumber daya manusia (Armstrong, 2014).

Sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Veithzal et.al (2009) dalam Ferry (2018), yang menyebutkan bahwa pelatihan memberikan manfaat kepada karyawan dan perusahaan, antara lain dalam hal pengambilan keputusan, pemecahan masalah, pengembangan diri, dan peningkatan keterampilan komunikasi serta sikap kepemimpinan. Pelatihan juga terbukti telah mampu mengembangkan kapasitas kerja karyawan (Supardi, Lubis, et al., 2024). Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya (Pratama, 2018).

Hasil wawancara menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap teknik kebersihan yang benar dan pentingnya menjaga higienitas. Observasi praktik membersihkan kamar sebelum dan sesudah pelatihan memperlihatkan perbaikan signifikan dalam kualitas kebersihan dan kecepatan kerja.

Pelatihan yang diberikan menggunakan metode teori dan praktik langsung memberikan dampak positif, sesuai dengan teori Kirkpatrick (1994) yang menekankan pentingnya pengukuran pada tingkatan hasil (*results*) dan perilaku (*behavior*). Semakin tinggi keinginan

karyawan untuk mengikuti pelatihan dengan materi yang diberikan, semakin tinggi tingkat kinerja mereka. Penemuan penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya (Tamara, et al.; 2023). Dalam penelitian yang dia lakukan, menemukan bahwa variabel pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa penetapan standar kerja yang dibuat meningkatkan efektivitas pelaksanaan kinerja.

4. KESIMPULAN

Pelatihan peningkatan kapasitas petugas kebersihan hotel dan restoran berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta secara signifikan meliputi pengetahuan kebersihan, teknik pembersihan, pengelolaan sampah dan keselamatan kerja. Pengembangan kapasitas ini penting untuk menjaga standar layanan kebersihan yang tinggi dan mendukung keberlanjutan industri hotel dan restoran. Disarankan agar pelatihan serupa dilakukan secara berkala dan berkelanjutan diikuti dengan monitoring implementasi serta evaluasi di tempat kerja sehingga tujuan dari hotel dan restoran terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Shimizu, New Consumer Behavior Theories from Japan, vol. 27. in *Advances in Japanese Business and Economics*, vol. 27. Singapore: Springer Singapore, 2021.
- Annishia, F. B., & Riswanto, R. (2020). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department Dalam Penyediaan Bath Towel di The Acacia Hotel Jakarta. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 3(1). <https://doi.org/10.30813/fame.v3i1.2164>
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.
- Dewey, J. (1938). *Experience and Education*. Macmillan.
- Ferry, Y. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *BMAJ: Business Management Analysis Journal*, 1(1), 37–48. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v1i1.2686>

- Ganggarini, P. S. N., Arianty, A. A. A. S., & Purnantara, I. M. H. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping Di Puri Saron Hotel Lovina. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(2), 595–615.
- Jehanzeb, K dan Bashir, N. A. (2020). Training and Development Program and its Benefits to Employee and Organization: A Conceptual Study. <https://www.dcvmn.org/IMG/pdf/3947-5999-1-pb.pdf>.
- Kirkpatrick, D. L. (1994). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. Berrett-Koehler Publishers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Maghfiroh, S., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan Pada Hotel Golden Bay Batam. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(1), 1–10. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Noe, R. A. (2010). *Employee Training and Development* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pratama, M. C. A. (2018). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja (Studi Pada Karyawan Pg. Kebon Agung Malang)
- Supardi, Lubis, A. L., Fatimah, Z., & Muhammad Haikal, C. (2024). Pengembangan Kapasitas Karyawan Restoran Sederhana dalam Hygiene dan Sanitasi Melalui Pelatihan Praktis. *JURNAL KEKER WISATA*, 2(2), 182–196. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.260>
- Sianturi, H. F. (2023). Pengaruh K3 (Keselamatan Dan Kesehatan Kerja) Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT PLN (Persero) Ulp Kotapinang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 13(2).
- Tamara, S. Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Room Attendant di Hotel Best Western Premier Panbil Batam. *Jurnal Mekar*, 2(1), 1-14. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.158>

