

ANALISIS PROSES REKRUTMEN, SELEKSI DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL GRAND PONTIANAK

¹Adithia Pratama, ²Ari Widiati, ³Julianto
^{1,2,3}IAIN Pontianak

Email : admapratama975@gmail.com

ABSTRAK

Manajemen SDM memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan atau kelompok tertentu. Manajemen SDM ini seperti sebuah seni sekaligus strategi dalam penyelenggaraan pengembangan Pelatihan, perekrutan, pengembangan karier karyawan, dan membentuk inisiatif terhadap pengembangan organisasi perusahaan. Namun, pelatihan yang diberikan terkadang tidak cukup mengakomodasi keterampilan yang dibutuhkan dalam pihak hotel. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting dilakukan untuk memahami bagaimana proses rekrutmen, seleksi dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Grand Pontianak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak Hotel Grand Pontianak dalam proses rekrutmen dilaksanakan dengan cara menganalisis kebutuhan, pengumuman lowongan kerja dan terakhir pengumpulan berkas. Untuk proses seleksi pihak hotel melaksanakan dengan cara penyaringan berkas, wawancara, tes keterampilan, *background check*, dan terakhir pengambilan keputusan. Untuk proses pelatihan sendiri pihak hotel menggunakan cara dengan menganalisis kebutuhan dari pelatih dan juga peserta, selanjutnya menyusun rencana pelatihan, menentukan jadwal pelatihan, pelaksanaan pelatihan dan terakhir memberikan evaluasi pelatihan. Pihak hotel dalam menilai kinerja karyawan yakni dengan melihat kualitas pelayanan, menjaga fasilitas hotel dan kebersihan hotel, melihat kepatuhan karyawan terhadap SOP, kekompakan tim, dan terakhir melakukan evaluasi dari kinerja. Penilaian kinerja karyawan dilakukan sebelum kegiatan pelatihan untuk melihat apa yang harus dikembangkan lagi ketika ingin memberikan pelatihan kepada karyawan tetap maupun kontrak.

Kata kunci: *Proses Rekrutmen, Proses Seleksi, Proses Pelatihan, kinerja karyawan, Hotel Grand Pontianak.*

ABSTRACT

Human Resource Management plays a crucial role in a company or group. It is both an art and a strategy for organizing training, recruitment, and career development, as well as establishing initiatives for organizational development. However, the training provided sometimes fails to adequately accommodate the skills needed by the hotel. Therefore, this study is crucial to understand how the recruitment, selection, and training processes improve employee performance at the Grand Pontianak Hotel. The method used in this study is qualitative with a descriptive approach. The results of this study indicate that the Grand Pontianak Hotel's recruitment process involves analyzing employee needs, announcing job vacancies, and finally collecting documents. The hotel's selection process involves document screening, interviews, skills tests, background checks, and finally decision-making. For the training process itself, the hotel analyzes the needs of trainers and participants, develops a training plan, determines the training schedule, conducts the training, and finally provides training evaluations. The hotel assesses employee performance by assessing service quality, maintaining hotel facilities and cleanliness, observing employee compliance with SOPs, and team cohesiveness. Finally, it evaluates employee performance. Employee performance assessments are conducted before training activities to see what needs to be further developed when providing training to permanent and contract employees.

Keywords : *Recruitment Process, Selection Process, Training Process, employee performance, Hotel Grand Pontianak*

A. PENDAHULUAN

Manajemen SDM ini seperti sebuah seni sekaligus strategi dalam penyelenggaraan pengembangan Pelatihan, perekrutan, pengembangan karier karyawan, dan membentuk inisiatif terhadap pengembangan organisasi perusahaan atau lembaga lainnya. Dengan demikian, Manajemen Sumber Daya Manusia ini sangat penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. (Utomo, 2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perusahaan yang terbebas dari kebutuhan akan manajemen SDM. Pada bagian ini Manajemen Sumber Daya Manusia bertanggung jawab untuk mengurus berbagai kebutuhan perusahaan yang terkait dengan Sumber Daya Manusia (SDM) termasuk di dalamnya ada Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sehingga semua kegiatan atau pekerjaan bisa berjalan dengan baik dan efisien.

Setiap perusahaan pasti ada manajemen sumber daya manusianya, dalam sebuah perusahaan manajemen harus memberikan peningkatan kinerja kepada karyawan karena hal ini sangat dibutuhkan dalam menciptakan kinerja yang baik agar perusahaan mampu bersaing dan mengembangkan bisnis dengan baik, karena sumber daya manusia merupakan penggerak dari suatu usaha. Setiap tenaga kerja yang memiliki potensi untuk menjalankan kegiatan perusahaan, maka potensi tersebut harus bisa dapat dimanfaatkan dengan baik agar mampu memberikan hasil yang optimal bagi perusahaan. Kinerja yang tinggi dapat dibentuk melalui kesadaran pemimpin perusahaan dalam memberikan dukungan kepada karyawan dengan cara ikut serta dalam memberikan pengarahan dan mengontrol pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

Di sini ada salah satu surah menjelaskan tentang Sumber Daya Manusia di dalam al-qur'an Surah Al-Isra' (17:70): "*Dan sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan.*" Ayat ini menunjukkan kemuliaan manusia dan kelebihan yang diberikan oleh Allah, yang mencakup kemampuan, keterampilan, dan potensi yang perlu dikembangkan sebagai bagian dari pengelolaan SDM.

Rekrutmen dalam perusahaan atau organisasi sangat penting, karena rekrutmen merupakan proses yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi dalam mencari, menarik, menyeleksi, dan mempekerjakan calon karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Proses ini bertujuan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang tepat dalam mengisi posisi kosong di perusahaan, baik untuk pengembangan bisnis maupun penggantian karyawan yang keluar.

Proses seleksi karyawan di hotel biasanya melalui beberapa tahapan yang ketat, karena industri perhotelan sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh stafnya. Karyawan hotel harus memiliki keterampilan *interpersonal* yang baik, kemampuan bahasa asing (terutama di hotel internasional), dan keterampilan layanan pelanggan yang luar biasa. Hotel Grand Pontianak biasanya sebelum mengadakan masa *training* selama tiga bulan, pihak hotel mengadakan wawancara dan tes tertulis. Kegiatan *training* ini dilakukan saat sudah melakukan tahap seleksi kepada calon pegawai. Pada masa *training* ini pihak hotel berusaha memberikan arahan semaksimal mungkin agar calon pegawai bisa memiliki keterampilan yang tinggi dalam bidangnya. Setelah itu pihak hotel memberikan waktu kerja

selama 1 bulan untuk melihat apakah calon pegawai tersebut layak atau tidak untuk bekerja di hotel tersebut.

Kegagalan perusahaan dalam melakukan perekrutan tenaga kerja terkadang berdampak pada proses pencapaian tujuan perusahaan. Disini kinerja karyawan di Hotel Grand Pontianak tidak hanya mampu menjaga kesinambungan namun juga mampu memberikan pelayanan yang sangat baik bagi konsumen. Mengingat sangat pentingnya proses rekrutmen dan seleksi bagi perusahaan. Diharapkan dengan adanya proses rekrutmen dan seleksi yang baik dan efektif akan berdampak pada perkembangan perusahaan kedepannya untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas di Hotel Grand Pontianak.

Sistem perekrutan dan seleksi di Hotel Grand Pontianak tidak hanya berfokus untuk menghasilkan pegawai dengan status pegawai tetap, namun juga untuk meningkatkan efektivitas perusahaan. Proses rekrutmen yang efektif di suatu perusahaan adalah kunci kesuksesan dalam mendapatkan karyawan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Proses ini dimulai dengan pemahaman tentang posisi yang akan diisi, termasuk kebutuhan dan kriteria yang dibutuhkan. Langkah pertama adalah merancang deskripsi pekerjaan yang jelas dan menarik, serta mengidentifikasi saluran rekrutmen yang tepat, seperti pengumuman lowongan kerja di situs web perusahaan atau media sosial. Untuk proses seleksi sendiri pihak manajemen perusahaan harus lebih berhati-hati dalam melakukan seleksi karyawan, seperti melihat pengalaman kerja, latar belakang pendidikan, tes tertulis, dan wawancara. Sebab, pada proses tersebut perusahaan bisa mendapatkan karyawan-karyawan baru dengan kompetensi tinggi dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, terutama untuk pihak Hotel Grand Pontianak dalam merekrut dan memberikan seleksi kepada calon karyawan.

Hotel biasanya menyediakan pelatihan standar bagi staf operasional, seperti resepsionis, *bellboy*, atau *housekeeping* (penjaga kebersihan). Namun, pelatihan yang diberikan tidak cukup mengakomodasi keterampilan yang dibutuhkan dalam situasi nyata, seperti menangani tamu dari budaya yang berbeda, keluhan tamu yang kompleks, atau penggunaan teknologi baru dalam manajemen layanan. Hal ini dapat menyebabkan masalah komunikasi dan mengurangi pengalaman baik bagi tamu.

B. METODE

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan penelitian merujuk pada cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. Pada Penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena, jenis penelitian ini fokus menggambarkan fenomena secara detail tanpa mengubah atau menginterpretasi data yang diperoleh. (Zaini et al., 2023) adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang mendalam dan pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang sedang diteliti. (Pandawangi.S, 2021)

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Grand Pontianak merupakan salah satu hotel yang berada di pusat kota pontianak. Bukan hanya itu Hotel Grand Pontianak merupakan hotel bintang 2 yang memiliki daya saing tinggi dengan hotel-hotel lain, dengan menawarkan berbagai macam fasilitas dan juga pelayanan yang baik. Hotel Grand Pontianak ini dekat dengan pusat belanja seperti kfc, indomaret, toko buah, apotik, warung kopi dan lain-lain. Dengan melihat laju pertumbuhan penduduk di kota pontianak, terutama pada sektor perdagangan dan jasa, maka dibangunlah Hotel Grand Pontianak pada tahun 2007. Hotel Grand Pontianak dibangun melalui kerja sama dengan PT. Grand Hotelindo sejak 2007. . Hotel Grand Pontianak dulunya hanya memiliki 25 kamar saja dengan jumlah pekerja 10 orang.

Tabel 1
Jumlah Karyawan Hotel Grand Pontianak
2025

Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Asal daerah
Slamet	Laki-laki	Manager	Malang
Faisal	Laki-laki	Wakil Manager	Pontianak
Andika	Laki-laki	Supervisor	Pontianak
Toni	Laki-laki	Supervisor	Kubu Raya
Akuang	Laki-laki	Supervisor	Pontianak
Rensu Fortunela	Laki-laki	Resepsionis	Kubu Raya
Mariati	Perempuan	Housekeeping	Kubu Raya
Faisal Ramadan	Laki-laki	Housekeeping	Pontianak
Jenny	Perempuan	Housekeeping	Kubu Raya
Darmanto	Laki-laki	Housekeeping	Pontianak
Adi Sutriyanto	Laki-laki	Cleaning Servis	Semarang
Eky	Laki-laki	Maintenance Staff	Pontianak
Hidayat	Laki-laki	Maintenance Staff	Kubu Raya
Febriansah	Laki-laki	Staf Dapur	Pontianak
Kartini	Perempuan	Staf Dapur	Kubu Raya
Aris	Laki-laki	Satpam	Pontianak
Adi	Laki-laki	Satpam	Pontianak
Jumlah Karyawan	17 rang		

Seiring pertumbuhan penduduk yang meningkat, Hotel Grand Pontianak kini memiliki 40 kamar dan memiliki karyawan sebanyak 17 orang, bukan hanya itu Hotel Grand Pontianak saat ini juga sedang melakukan proses pembangunan gedung dengan menambahkan jumlah lantai hotel yang otomatis akan bertambah juga jumlah kamar hotel. Berdasarkan dari data lapangan yang ditemukan peneliti mengenai “Implementasi Proses Rekrutmen, Seleksi dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Hotel Grand Pontianak” maka dalam penelitian ini, peneliti akan membahas hasil penelitian serta menguraikan data berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan sebagai berikut :

1. Penerapan proses rekrutmen karyawan di Hotel Grand Pontianak

Penerapan proses rekrutmen karyawan di Hotel Grand Pontianak berdasarkan temuan peneliti pihak hotel menggunakan metode kombinasi antara internal dan eksternal. Dalam mengukur keberhasilan metode rekrutmen yang di pilih, pihak Hotel Grand Pontianak melihat dari jumlah pelamar yang masuk saat rekrutmen banyak atau tidaknya. Hotel Grand Pontianak dalam proses rekrutmen menggunakan beberapa media sosial seperti, facebook, whatsApp dan tiktok, tapi bukan dalam bentuk iklan yang berbayar melainkan postingan biasa. Untuk menarik calon karyawan atau pelamar pihak hotel mencantumkan deskripsi gaji berdasarkan umr (Upah Minimum Regional) sebesar Rp3.040.000,00.

Dalam penelitian (Krisnawati Setyaningrum Nugrahen, 2025) mengenai “teknis dan metode rekrutmen sebagai penentu hasil kinerja karyawan”, penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh metode yang digunakan saat melakukan rekrutmen sangat besar terhadap banyaknya orang yang akan melamar di suatu perusahaan. Metode rekrutmen menurut (Krisnawati Setyaningrum Nugrahen, 2025 memiliki dua jenis yaitu metode terbuka dan tertutup. Metode terbuka ialah semua informasi rekrutmen disebarluaskan dengan cara pemasangan iklan melalui media massa, sedangkan metode tertutup informasi mengenai rekrutmen hanya disampaikan kepada karyawan yang berkerja di perusahaan tersebut atau orang-orang khusus saja. Dari hasil penelitian terdahulu tersebut, pihak Hotel Grand Pontianak juga menggunakan metode kombinasi antara internal dan eksternal. Metode Internal contohnya rotasi karyawan (dipindahkan ke posisi setara ke hotel lain), promosi jabatan (bagi karyawan yang kinerja bagus) dan demosi (menurunkan jabatan karyawan ke yang rendah), sedangkan eksternal contohnya job fair (seminar ke kampus-kampus), pembagian brosur offline ke tepi jalan, dan melalui media sosial (WhatsApp, tiktok, facebook). Dengan pelaksanaan proses rekrutmen seperti ini, Hotel Grand Pontianak bisa melaksanakan proses rekrutmen yang cepat dan efektif serta mempermudah pekerjaan karyawan saat melakukan rekrutmen.

2. Penerapan proses seleksi karyawan di Hotel Grand Pontianak

Berdasarkan temuan peneliti, disini pihak Hotel Grand Pontianak tidak menuntut bahwa calon karyawan harus punya pengalaman kerja, tanpa pengalaman kerja pun bisa diterima, dengan syarat pendidikan terakhir minimal SMA, SMK/Sederajat. Pada proses seleksi, Hotel Grand Pontianak memberikan ujian tertulis dalam bentuk soal yang jawabannya ditulis tangan oleh para peserta, disini pihak Hotel Grand Pontianak juga memberikan kesempatan untuk peserta yang tiba-tiba tidak bisa mengikuti seleksi secara langsung karena sakit, maka pihak hotel akan memberikan waktu maksimal 14 hari untuk mengikuti seleksi. Adapun tujuan dari tes tertulis yang dapat dinilai yaitu pengetahuan, sejauh mana pengetahuan calon karyawan tentang perhotelan. Sedangkan tes wawancara

untuk pihak hotel melihat cara publik speaking yang baik dalam pemecahan masalah serta karakter pelamar tersebut.

Penelitian (Mardiah Nila, 2019) tentang “pengaruh pelatihan kerja, tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan generasi z di selat panjang”. Menyatakan bahwa pengalaman kerja adalah pengetahuan, keterampilan, dan wawasan yang diperoleh melalui keterlibatan mereka dalam berbagai pekerjaan selama karir mereka. Dari penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa pendapat tersebut sejalan dengan pihak hotel karena bagi pihak hotel di era sekarang sangat penting bagi setiap perusahaan dalam mencari kandidat yang tepat terutama dengan melihat pengalaman kerja para pelamar. Akan tetapi, di Hotel Grand Pontianak pengalaman kerja tidak diwajibkan bagi pelamar, itu hanya dianggap nilai plus (tambah) bagi pelamar yang bersangkutan. Karena pihak hotel selalu memberikan kesempatan kepada pelamar yang belum memiliki pengalaman kerja untuk membuktikan skill atau kemampuan yang dimilikinya. jika ada pelamar yang belum memiliki pengalaman kerja, tetapi ingin mendaftar diri ke Hotel Grand Pontianak itu bisa saja, selagi sesuai dengan kriteria pendidikan yang ditetapkan oleh pihak hotel. Dengan ini pelamar tidak perlu khawatir jika tidak bisa lolos tes seleksi yang dikarenakan tidak punya pengalaman kerja, karena Hotel Grand Pontianak akan membantu calon tersebut dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan melalui training. Dengan demikian karyawan pun merasa senang jika dikasih kesempatan untuk membuktikan keahlian berdasarkan bidang yang dipilih.

3. Penerapan proses pelatihan kerja karyawan di Hotel Grand Pontianak

Berdasarkan temuan peneliti di Hotel Grand Pontianak manajemen hotel hanya memberikan SOP ke pelatih sebagai bahan dalam memberikan materi, pelatihan di Hotel Grand Pontianak ini pelatih biasanya disediakan dari pihak hotel sendiri bukan dari luar hotel, untuk materi pelatihan biasa lebih cenderung ke praktek langsung hanya sedikit teori. Adapun kriteria peserta yang bisa mengikuti pelatihan minimal SMA, SMK/Sederajat sedangkan untuk kualifikasi pelatih sendiri, pihak Hotel Grand Pontianak mengutamakan yang sudah bisa menguasai SOP dan memiliki kinerja bagus.

Penelitian (Puji & Komalasari, 2022) mengenai ” peran instruktur dalam meningkatkan kemampuan siswa pada bidang las listrik di balai latihan kerja kabupaten tabalong” penelitian ini mengatakan bahwa tugas instruktur dalam melatih ialah mempersiapkan bahan latihan dan membuat laporan akhir pelatihan. Instruktur bertanggung jawab menyiapkan materi latihan, menyiapkan fasilitas dan mengevaluasi peserta pelatihan. Dari hasil penelitian terdahulu tersebut terdapat perbedaan pendapat dengan pihak Hotel Grand Pontianak yang dimana pihak hotel menyampaikan bahwa dalam sebuah kegiatan pelatihan instruktur sangat diperlukan untuk mengembangkan keterampilan karyawan dan materi dibuat oleh pihak hotel serta fasilitas disediakan pihak hotel. Dalam mencari instruktur pihak hotel mengambil salah satu karyawan yang sudah menguasai standard operating procedure (SOP), karena pihak

hotel menganggap bahwa SOP sebagai arah tujuan yang ingin dicapai dalam dunia pekerjaan, tanpa SOP pekerjaan yang dilakukan pasti akan menimbulkan banyak kebingungan. Dengan memperoleh instruktur yang menguasai standard operating procedure (SOP) ini, maka pihak hotel tidak perlu bingung lagi dalam mencari instruktur atau pelatih yang baik bagi hotelnya. Dengan memperoleh instruktur yang baik peluang hotel untuk mencapai keinginannya semakin besar.

4. Hasil dari kinerja karyawan di Hotel Grand Pontianak

Berdasarkan temuan peneliti di Hotel Grand Pontianak, pemilik hotel menilai kualitas pelayanan karyawannya cukup baik, terutama pada kebersihan hotel seperti kamar, aula hotel, dapur dan resto. Bukan hanya itu pemilik hotel juga menilai bahwa dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, para karyawan bisa mengerjakannya lebih cepat dari durasi waktu yang diberikan, serta pencapaian target pendapatan yang sesuai dengan harapan pemilik hotel. Selain penilaian kebersihan dan target pendapatan, pemilik hotel juga mengatakan bahwa respon karyawan kepada tamu juga sangat baik. Akan tetapi, pemilik hotel menilai bahwa kemampuan komunikasi karyawannya dalam bahasa asing seperti mandarin dan inggris masih kurang baik sehingga perlu dikembangkan lagi melalui pelatihan yang akan diberikan.

Penelitian (Utomo, 2019) mengenai "Tinjauan terhadap Kualitas Kerja Karyawan Berdasarkan Pengalaman Kerja dan Motivasi pada PT. Latexindo Toba Perkasa Kabupaten Deli Serdang". Mengatakan bahwa kualitas adalah hasil kerja yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan, dicapai secara efektif dan efisien, serta berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Dari penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa pernyataannya sejalan dengan pihak yang menyampaikan bahwa kualitas merupakan kekuatan dalam mempertahankan kepuasan pengunjung dan kunci dalam kesuksesan hotel. Pihak Hotel Grand Pontianak dalam melihat karyawan yang berkualitas dengan cara menilai dari kinerjanya. Apabila karyawan memiliki kinerja yang bagus pihak hotel akan menaikkan pangkat dari staf biasa menjadi supervisor.

D. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang diperoleh yakni sebagai berikut :

1. Penerapan proses rekrutmen karyawan di Hotel Grand Pontianak melalui analisis kebutuhan hotel yakni pihak hotel menentukan kebutuhan akan posisi baru atau penggantian karyawan keluar, kemudian pengumuman lowongan kerja melalui media sosial seperti WhatsApps, Tiktok, dan Facebook, dan terakhir pengumpulan berkas lamaran yakni dengan melakukan penerimaan berkas lamaran dari pelamar yang datang.
2. Penerapan proses seleksi karyawan di Hotel Grand Pontianak melalui penyaringan berkas dengan cara memilih berkas peserta sesuai dengan syarat yang telah ditetapkan, kemudian wawancara yakni dengan menilai kepribadian dan pengetahuan pelamar, Tes keterampilan seperti tes tertulis dan praktik kerja, background check yakni dengan mencari rekam jejak pelamar dengan menganalisis durasi kerja di tempat kerja

sebelumnya bagi yang ada pengalaman dan terakhir Pengambilan keputusan seperti penentuan manajemen dalam memilih pelamar dengan kualitas baik.

3. Dalam penerapan proses pelatihan kerja karyawan di Hotel Grand Pontianak, proses pelatihannya yakni dengan menganalisis kebutuhan pelatih dan karyawan seperti mengidentifikasi masalah yang dihadapi peserta, menyusun rencana pelatihan dan mengukur efektivitas pelatihan, selanjutnya menentukan jadwal pelatihan seperti hari, tanggal dan bulan, pelaksanaan pelatihan dengan cara memberikan pelatihan berdasarkan kebutuhan hotel dan terakhir memberikan evaluasi mengenai pelatihan.
4. Dalam melihat kinerja karyawan pihak Hotel Grand Pontianak, pemilik hotel menilai kualitas pelayanan karyawannya cukup baik, terutama pada kebersihan hotel seperti kamar, aula hotel, dapur dan resto. Bukan hanya itu pemilik hotel juga menilai bahwa dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, para karyawan bisa mengerjakannya lebih cepat dari durasi waktu yang diberikan, serta pencapaian target pendapatan yang sesuai dengan harapan pemilik hotel. Selain penilaian kebersihan dan target pendapatan, pemilik hotel juga mengatakan bahwa respon karyawan kepada tamu juga sangat baik. Akan tetapi, pemilik hotel menilai bahwa kemampuan komunikasi karyawannya dalam bahasa asing seperti mandarin dan inggris masih kurang baik sehingga perlu dikembangkan lagi melalui pelatihan yang akan diberikan..

REFERENSI

- Zaini, P. M., Zaini, P. M., Saputra, N., Penerbit, Y., Zaini, M., Lawang, K. A., & Susilo, A. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Issue May)
- Pandawangi.S. (2021). Metodologi Penelitian. *Journal Information*, 4, 1–5.
- Utomo, A. M. (2019). Tinjauan terhadap Kualitas Kerja Karyawan Berdasarkan Pengalaman Kerja dan Motivasi pada PT. Latexindo Toba Perkasa Kabupaten Deli Serdang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(2), 279–293.
- Mardiah Nila. (2019). Rekrutmen, seleksi dan penempatan dalam perspektif islam. *Maqdis : Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 1(2), 223–235.
- Puji, R., & Komalasari. (2022). Teknik Dan Metode Rekrutmen Sebagai Penentu Hasil Kinerja Karyawan. *Jurnal Ecoment Global*, 7(2).
- Krisnawati Setyaningrum Nugrahen. (2025). *ANALISIS PROSES REKRUTMEN DAN SELEKSI PT. UNGARAN SARI GARMEN*. 09(01), 1–10.
- Tika Widianita, D. (2023). STRATEGI PROSES REKRUTMEN DAN SELEKSI PEGAWAI UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Riska Saputri, Risa Hartini, & Shavira Rizki Maharani. (2024). Pengaruh Penerapan Aspek Keperilakuan Pada Etika Akuntan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Rimba : Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 2(2), 195–200.
- Rismananda Chelsea. (2024). Proses Rekrutmen dan Seleksi Tenaga Pendidik dan Kependidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SMPN 34 Surabaya. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*, 3(2), 231–239.

- Setiani, B. (2019). Dalam Proses Rekrutmen Tenaga Kerja Di Perusahaan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(1), 41.
- Suciati, T. A. (2024). SELAT PANJANG Tri Aprilia Suciati Universitas Islam Riau , Pekanbaru , Riau , Indonesia Deswarta Universitas Islam Riau , Pekanbaru , Riau , Indonesia Abstrak dapat meningkatkan kinerja organisasi . Untuk dapat menerapkan program pelatihan , organisasi ka. 18(1), 58–79.
- Sugiono. (2022). *Penelitian Kualitatif Metodologi*. 16(1), 1–23.
- Suhartini, Y. (2019). *PENGARUH MATERI DAN METODE PELATIHAN TERHADAP KEMAMPUAN KERJA KARYAWAN PD BPR BANTUL, YOGYAKARTA*. 16(2), 237–254.
- Sunarsi, D. (2018). Pengaruh Rekrutmen, Seleksi Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia Dan Keuangan*, 6(1), 14–31.
- Tampubolon, M. (2023). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 3(17), 43.
- Tarigan, N. L. L. (2020). *PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN*. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 3(1), 1–15.
- Tri Widodo, T., Alamsyah, N., & Utomo, C. B. (2018). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Telkom Indonesia Cabang Batam. *Jurnal Industri Kreatif (Jik)*, 2(1), 97.
- Lina, R. (2020). Pengaruh Rekrutmen Terhadap Kinerja Karyawan. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 281–290.
- Maita, K., & Novarini. (2018). Pengaruh Proses Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Biyukukung Suites & Spa Ubud. *Jurnal Ilmiah Smart*, 13(2), 167–178.
- Mardiah Nila. (2019). Rekrutmen, seleksi dan penempatan dalam perspektif islam. *Maqdis : Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 1(2), 223–235.
- Medica, M. (2019). Indikator Kinerja. *Molucca Medica*, 11(April), 13–45.
- Muhamdad Zaky & Kadar Nurjaman. (2019). ANALISIS PELAKSANAAN REKRUITMEN, SELEKSI DAN PENEMPATAN BERDASARKAN PERSPEKTIF ISLAMIC HUMAN CAPITAL. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Mulyanti, D. (2024). *PENGARUH MENTAL HEALTH DAN WORK LIFE BALANCE TERHADAP TURNOVER INTENTION*. 6(2).
- Galang Tanjung. (2023). “Pengaruh Pelatihan Kerja, Kualitas Kehidupan Kerja, Kompensasi dan Pemberian Insentif pengaruhnya terhadap Loyalitas Karyawan pada Hotel Khas Parapat.” *Galang Tanjung*, 2504, 1–9.
- Gea, J. P. J., Mendrofa, S. A., Waruwu, M. H., & Waruwu, E. (2024). Analisis Metode Dan Teknik Rekrutmen Karyawan Pada PT. Elnusa Petrofin Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(2), 1049–1064.
- Hasibuan, P., Azmi, R., Arjuna, D. B., & Rahayu, S. U. (2023). Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi Analysis of Air Temperature Measurements Using the Observational Method. *ABDIMAS: Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 8–15.
- Hawari, Y., & TRIATMOJO, : NUGROHO WAHYU. (2020). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Kepegawaian Direktorat Jenderal Administrasi Hukum

- Umum Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. In *jurnal MANAJEMEN*.
- Hilmi, R. Z., Hurriyati, R., & Lisnawati. (2018). *metode penelitian kualitatif*. 3(2), 91–102.
- Inaya, S. A. (2024). *Mengoptimalkan Kinerja Perusahaan Melalui Tes dan Seleksi Karyawan Yang Akurat*. 3.
- Juliana, Jessica, T., Meilivia, T., Fernando, E., & Pratama, E. (2020). Pengaruh pelatihan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Swiss-Bel Hotel Mangga Besar. *Khasanah Ilmu : Jurnal Pariwisata Dan Budaya Volume 11 Nomor 2, September 2020 ISSN: 2087-0086 (Print), 2655-5433 (Online) DOI: 10.31294/Khi.V11i2.8032, 11(September), 109–115.*