

ANALISIS PENGARUH TRAINING, SOP, DECISION MAKING, COMMUNICATION, DAN DELEGATION OF AUTHORITY TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE PADA HOTEL XYZ DI SURABAYA

Sharon Rose Santosa

Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya

sharonrose947@gmail.com

ABSTRAK

Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja setiap pegawainya. Perusahaan akan memberikan tugas yang berat kepada karyawannya untuk dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Hal ini dilakukan oleh perusahaan untuk bisa mencapai tujuan dan memenuhi visi dan misi perusahaan. Untuk memenuhi prestasi yang diinginkan perusahaan. Hotel XYZ merupakan salah satu hotel bintang 4 yang ada di Surabaya. Hotel ini berada daerah Surabaya selatan dan sudah berdiri sejak 10 tahun yang lalu. Jumlah karyawan di Hotel XYZ ini adalah 54 orang. dari hasil survey awal yang dilakukan dan beberapa data dari penelitian sebelumnya tentang adanya pengaruh beberapa faktor terhadap kinerja pegawai. Sehingga penelitian ini berfokus pada pengaruh *training*, *SOP*, *decision making*, *communication* dan *delegation of authority* terhadap *employee performance*, maka dari itu penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh *Training*, *SOP*, *Decision Making*, *Communication* Dan *Delegation of Authority* Terhadap *Employee Performance* Pada Hotel XYZ Di Surabaya”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Training*, *SOP*, *Decision Making*, *Communication* Dan *Delegation of Authority* berpengaruh terhadap *Employee Performance*. Hasil dari penelitian ini adalah variabel *Training* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance*, variabel *SOP* berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance*, variabel *Decision Making* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance*, variabel *Communication* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance*, variabel *Delegation of Authority* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Employee Performance*.

Kata Kunci: *Training*, *SOP*, *Decision Making*, *Communication*, *Delegation Of Authority*, *Employee Performance*

ABSTRACT

The success of a company or organization is greatly influenced by the performance of each employee. Companies assign demanding tasks to their employees to compete with other competitors. This is done to achieve the company's goals and fulfill its vision and mission. To meet the desired achievements, Hotel XYZ is one of the four-star hotels located in Surabaya. This hotel has been established for ten years and has a total of 54 employees. Based on an initial survey and previous research data on the influence of various factors on employee performance, this study focuses on the impact of training, standard operating procedures (SOP), decision-making, communication, and delegation of authority on employee performance. Therefore, this research is titled “Analysis of the Influence of Training, SOP, Decision Making, Communication, and Delegation of Authority on Employee Performance at Hotel XYZ in Surabaya.” The purpose of this study is to determine whether training, SOP, decision-making, communication, and delegation of authority have an effect on employee performance. The results of the study indicate that the training variable has a significant impact on employee performance, the SOP variable also has a significant impact on employee performance, while the decision-making variable does not have a significant effect on employee performance, the communication variable does not significantly affect employee performance, and the delegation of authority variable does not significantly affect employee performance.

Keywords: *Training*, *SOP*, *Decision Making*, *Communication*, *Delegation Of Authority*, *Employee Performance*

PENDAHULUAN

Di era yang modern saat ini startup akan bersaing dengan kompetitor yang lain untuk bisa menjadi yang terbaik di kelasnya dan setiap badan usaha akan melakukan berbagai macam cara untuk bisa berkembang dengan pesat dan bisa bersaing dengan yang lain. Banyak sekali sumber daya yang dapat digunakan badan usaha untuk bisa dioptimalkan agar badan usaha dapat berjalan dengan lancar dan bisa bersaing seperti teknologi yang digunakan, fasilitas yang digunakan hingga sumber daya manusianya (Hadaitana & Iqbal, 2023).

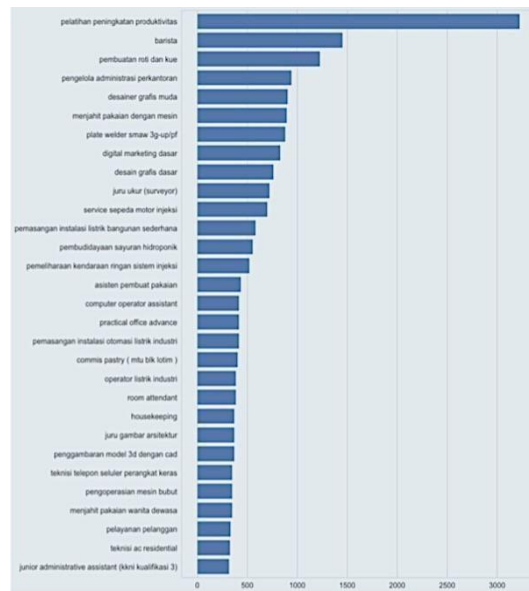


Figure 1 The Most Preferred Training.

Source: *Kemnaker.go.id*, 2023

Berdasarkan Gambar 1 pelatihan peningkatan produktivitas adalah yang paling dipilih karena dapat meningkatkan keterampilan individu dan memberikan manfaat bagi perusahaan (Kemnaker, 2023). Keberlanjutan suatu perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan. Untuk bersaing dengan pesaing, perusahaan memberikan tugas yang menantang untuk mencapai visi dan misi mereka (Dewi, 2023). Kontribusi karyawan merupakan faktor kunci dalam kesuksesan organisasi, karena mereka menjadi kekuatan pendorong di balik berbagai aktivitas bisnis (Susanto, 2018). Hotel XYZ, sebuah hotel bintang 4 di Surabaya Selatan, telah beroperasi selama 10 tahun. Dengan 54 karyawan, hotel ini menawarkan 162 kamar dan berbagai fasilitas, termasuk kolam renang, gym, Cinammon Cake Shop, Oryza Restaurant, dan Phoenix Lounge & Bar. Tarif kamar berkisar antara Rp 680.000 hingga Rp 1.800.000. Hotel XYZ berkomitmen untuk mengoptimalkan kinerja karyawan melalui berbagai program pelatihan. Survei awal dilakukan pada 15 Januari 2024, melibatkan 32 karyawan dari berbagai divisi tanpa membatasi respon mereka.

Hasil survei mengungkapkan beberapa faktor yang menghambat kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji pengaruh pelatihan, SOP, pengambilan keputusan, komunikasi, dan delegasi wewenang terhadap kinerja karyawan. Hotel XYZ telah menerima keluhan terkait fasilitas dan kinerja karyawan, yang berdampak pada KPI mereka. Untuk meningkatkan kinerja, perusahaan merancang SOP yang membantu karyawan menjalankan tugas dengan lebih efisien dan meminimalkan kesalahan. Menurut Wahongan (2021), SOP dirancang untuk menyederhanakan, mengorganisir, dan menyusun tugas-tugas melalui prosedur langkah demi langkah. SOP yang efektif mempercepat alur kerja, menjadi pedoman bagi karyawan baru, mengurangi biaya, mempermudah pengawasan, dan meningkatkan

koordinasi antar departemen. Pengambilan keputusan yang efektif sangat penting dalam menyelesaikan masalah dalam bisnis. Kemajuan organisasi bergantung pada metode yang digunakan pemimpin dalam mengambil keputusan. Pengambilan keputusan yang akurat oleh pemimpin dapat meningkatkan kinerja karyawan (Wahono, 2023). Menurut Sabil (2023), keputusan harus diambil dengan cepat dan tepat, karena keputusan yang buruk dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan.

Pengambilan keputusan melibatkan evaluasi alternatif berdasarkan perhitungan dan pertimbangan yang cermat. Komunikasi yang efektif memastikan data dan waktu yang akurat, mengoptimalkan kinerja karyawan. Menurut Lustono & Hasnaeni (2019), hubungan masyarakat sangat bergantung pada komunikasi yang efektif. Komunikasi yang buruk menghambat aliran informasi, sementara komunikasi yang efektif membantu penerima pesan untuk memahami pesan dengan jelas, yang menghasilkan temuan yang lebih optimal. Delegasi adalah pemindahan sebagian wewenang untuk memastikan tugas dan tanggung jawab berjalan lancar (Hermawan, 2019). Menurut Pakaya (2019), delegasi melibatkan pertukaran informasi antara atasan dan bawahan untuk mencapai tujuan secara akurat. Pemimpin memberikan tanggung jawab kepada karyawan yang kompeten untuk menangani masalah teknis dengan efisien dan efektif. Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Studi yang dilakukan oleh Santoso & Wibowo (2021), menunjukkan bahwa pelatihan yang intensif dan penerapan SOP yang ketat berdampak signifikan terhadap peningkatan produktivitas karyawan di sektor perhotelan. Selain itu, penelitian oleh Rahmawati (2022), bahwa komunikasi yang efektif dan delegasi wewenang yang tepat dapat meningkatkan kepuasan kerja serta komitmen karyawan terhadap organisasi.

KAJIAN TEORI

Training

Menurut Syahrudin (2020), pelatihan adalah proses pengajaran keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang sesuai kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan kecakapan mereka dalam melaksanakan tanggung jawab. Menurut Hadaitana & Iqbal (2023), terdapat tiga indikator pelatihan: materi, fasilitas, dan instruktur.

- 1) Materi: Pelatihan sumber daya manusia memerlukan materi yang konsisten dan sejalan dengan kebutuhan organisasi.
- 2) Fasilitas: Perusahaan menyediakan fasilitas, termasuk teknologi atau alat baru, untuk mendukung tugas sumber daya manusia.
- 3) Instruktur: Instruktur atau pembicara harus menguasai materi dan menyampaikannya dengan cara yang menarik.

Procedure (SOP)

Menurut Wahongan (2021), SOP dirancang untuk menyederhanakan, mengorganisir, dan menyusun pekerjaan melalui prosedur kerja yang jelas. SOP yang efektif mengatur alur kerja, berfungsi sebagai panduan bagi karyawan baru, mengurangi biaya, mempermudah audit, dan meningkatkan kolaborasi antar departemen. Menurut Soediro (2021), SOP mempertahankan standar kerja dengan merinci setiap langkah untuk memastikan kualitas produk dan layanan yang optimal.

Decision Making

Menurut Athamneh (2023), pengambilan keputusan memungkinkan karyawan di semua level untuk berbagi solusi guna meningkatkan fleksibilitas dan efisiensi kerja. Manajemen harus menciptakan lingkungan yang mendorong diskusi dan saran untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Dewansyah (2023), pengambilan keputusan adalah proses memilih opsi

terbaik dari beberapa alternatif, dengan indikator yang mencakup keterbatasan informasi, interaksi sosial, asimetri informasi, konflik kepentingan, emosi, alternatif, dan waktu.

Communication

Menurut Lustono & Hasnaeni (2019), komunikasi memainkan peran penting dalam hubungan masyarakat untuk memastikan interaksi yang efektif. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan keterlambatan dan menghambat aliran informasi. Di sisi lain, komunikasi yang efektif membantu penerima pesan untuk memahami pesan pengirim dengan jelas, yang menghasilkan temuan yang optimal.

Delegation

Menurut Anjasmara (2022), delegasi wewenang memastikan tugas dan peran berjalan efektif dalam sebuah tim. Dalam sebuah bisnis, delegasi sangat penting karena bertambahnya jumlah tenaga kerja meningkatkan kompleksitas tugas dan memperluas koordinasi di antara pemegang peran.

Employee Performance

Menurut Soediro (2021), kinerja karyawan adalah pencapaian individu dan kelompok dalam memenuhi target kerja berdasarkan tujuan, visi, dan misi perusahaan. Dalam lingkungan kerja yang cepat berubah, pengukuran kinerja sangat penting untuk menilai kemajuan organisasi. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi sikap dan keadaan mental, seperti motivasi intrinsik, disiplin, etika profesional, pendidikan, dan keterampilan. Faktor eksternal meliputi tanggung jawab kepemimpinan, pendapatan, tunjangan jaminan sosial, kondisi kerja, dan fasilitas pendukung yang tersedia.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kuantitatif memeriksa populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, dan menganalisisnya secara statistik untuk menguji hipotesis. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online kepada 54 karyawan Hotel XYZ. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan atau pernyataan dengan opsi respons menggunakan skala Likert. Metode analisis data dalam penelitian ini meliputi Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji F, Uji T, Koefisien Korelasi (R), dan Koefisien Determinasi (R²).

HASIL PENELITIAN

Tabel 1.
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan
(X1) <i>Training</i>	0,656	Reliabel
(X2) <i>Sop</i>	0,742	Reliabel
(X3) <i>Decision Making</i>	0,880	Reliabel
(X4) <i>Communication</i>	0,844	Reliabel
(X5) <i>Delegation of Authority</i>	0,847	Reliabel
(Y1) <i>Employee Performance</i>	0,833	Reliabel

Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel independen dan dependen semuanya >0,6, yang menunjukkan bahwa variabel (X1) Pelatihan, (X2) SOP, (X3) Pengambilan Keputusan, (X4) Komunikasi, (X5) Delegasi Wewenang, dan (Y1) Kinerja Karyawan dapat diandalkan.

Tabel 2.
Analisis Regresi Linear Berganda

Unstandardized Coefficients	B	Std.error
Konstanta	-.377	2.014
(X1) <i>Training</i>	0.346	0.171
(X2) <i>Sop</i>	0.549	0.160
(X3) <i>Decision Making</i>	0.140	0.139
(X4) <i>Communication</i>	0.081	0.119
(X5) <i>Delegation of Authority</i>	0.232	0.176

$$Y = -0,377 + 0,346 X1 + 0,549 X2 + 0,140 X3 + 0,081 X4 + 0,232 X5$$

Koefisien regresi (α) adalah -0,377. Koefisien regresi untuk setiap variabel adalah sebagai berikut:

(X1) Pelatihan: 0,346, (X2) SOP: 0,549, (X3) Pengambilan Keputusan: 0,140, (X4) Komunikasi: 0,081, (X5) Delegasi Wewenang: 0,232.

Tabel 3.
Uji F

Model	F	Sig
<i>Regression</i>	18.516	0,000
<i>Residual</i>		
Total		

Nilai signifikansi yang ditemukan adalah $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, variabel-variabel (X1) Pelatihan, (X2) SOP, (X3) Pengambilan Keputusan, (X4) Komunikasi, dan (X5) Delegasi Wewenang secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan terhadap (Y1) Kinerja Karyawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tepat untuk digunakan.

Tabel 4.
Uji T

Variabel	t.	Sig	Kesimpulan
(X1) <i>Training</i>	2.020	0.049	Signifikan
(X2) <i>Sop</i>	3.436	0.001	Signifikan
(X3) <i>Decision Making</i>	1.013	0.316	Tidak Signifikan
(X4) <i>Communication</i>	0.680	0.500	Tidak Signifikan
(X5) <i>Delegation of Authority</i>	1.318	0.194	Tidak Signifikan

Hasil uji t adalah sebagai berikut :

- 1) Pelatihan (X1) memiliki nilai signifikansi $0,049 < 0,05$, yang menunjukkan dampak parsial yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan, menerima Hipotesis 1.
- 2) SOP (X2) memiliki nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, yang mengonfirmasi dampak parsial yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan, menerima Hipotesis 2.
- 3) Pengambilan Keputusan (X3) memiliki nilai signifikansi $0,316 > 0,05$, yang menunjukkan tidak ada dampak signifikan terhadap Kinerja Karyawan, menolak Hipotesis 3.
- 4) Komunikasi (X4) memiliki nilai signifikansi $0,500 > 0,05$, yang menunjukkan tidak ada dampak parsial yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan, menolak Hipotesis 4.

- 5) Delegasi Wewenang (X5) memiliki nilai signifikansi $0,194 > 0,05$, yang menunjukkan tidak ada peran signifikan dalam mempengaruhi Kinerja Karyawan, menolak Hipotesis 5.

Tabel 5.
Koefisien Korelasi (R)

Model	(R)	(R ²)
1	0,812	0,659

Koefisien korelasi (R) adalah 0,812, yang menunjukkan hubungan yang kuat antara Pelatihan (X1), SOP (X2), Pengambilan Keputusan (X3), Komunikasi (X4), dan Delegasi Wewenang (X5) dengan Kinerja Karyawan (Y1). Semakin dekat nilai R dengan 1, semakin kuat hubungan antara variabel independen dan dependen.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) dalam penelitian ini adalah 0,659 atau 65,9%. Ini menunjukkan bahwa Pelatihan (X1), SOP (X2), Pengambilan Keputusan (X3), Komunikasi (X4), dan Delegasi Wewenang (X5) menjelaskan 65,9% variasi dalam Kinerja Karyawan (Y1), sementara 34,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji t, di mana nilai signifikansi $< 0,05$. Selain itu, hasil uji regresi untuk Pelatihan menunjukkan nilai positif. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Syahrudin (2020) dan Saefuloh (2021), yang keduanya mengonfirmasi bahwa Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Menurut Syahrudin (2020), Pelatihan adalah proses pembelajaran yang meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan, sehingga mereka dapat melaksanakan tanggung jawab mereka dengan lebih efektif. Pelatihan merupakan metode yang efektif untuk mengoptimalkan keterampilan dan sikap, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan.

Pengaruh SOP Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel SOP memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji t dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Selain itu, hasil uji regresi untuk SOP menunjukkan nilai positif. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Maudy et al., (2021) dan Wahongan (2021), yang keduanya mengonfirmasi bahwa SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Menurut Maudy et al., (2021), Prosedur Operasional Standar (SOP) adalah pedoman tertulis yang merinci proses kerja yang terstruktur dan terorganisir. SOP memastikan konsistensi, penjadwalan, dan stabilitas. Penerapannya membantu karyawan mengikuti instruksi yang jelas, mengoptimalkan kinerja, dan meminimalkan kesalahan.

Pengaruh Pengambilan Keputusan Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengambilan Keputusan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji t dengan nilai signifikansi $> 0,05$. Namun, hasil uji regresi menunjukkan nilai positif. Menurut Gujarati (2009), uji t yang tidak signifikan namun hasil regresi positif mungkin disebabkan

oleh ukuran sampel yang kecil, yang dapat menyebabkan kelemahan statistik. Oleh karena itu, jika Pengambilan Keputusan diterapkan di perusahaan, hal ini dapat memberikan dampak positif terhadap Kinerja Karyawan, dan sebaliknya, ketidakhadirannya dapat berdampak negatif.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Komunikasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji t dengan nilai signifikansi $> 0,05$. Namun, hasil uji regresi menunjukkan nilai positif. Menurut Gujarati (2009), uji t yang tidak signifikan namun hasil regresi positif mungkin disebabkan oleh ukuran sampel yang kecil, yang mengarah pada kelemahan statistik. Oleh karena itu, penerapan Komunikasi yang efektif dalam perusahaan dapat berdampak positif terhadap Kinerja Karyawan, sedangkan ketidakhadirannya dapat memberikan efek negatif. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Lustono & Hasnaeni (2019), yang juga menemukan bahwa Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Mereka menyatakan bahwa Komunikasi sangat penting untuk fungsi hubungan masyarakat. Komunikasi yang tidak efektif dapat memperlambat proses, sementara komunikasi yang efektif mempermudah pemahaman antara pengirim pesan dan penerima, yang menghasilkan hasil yang lebih baik.

Pengaruh Delegasi Wewenang Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Delegasi Wewenang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji t dengan nilai signifikansi $> 0,05$. Namun, hasil uji regresi menunjukkan nilai positif. Menurut Gujarati (2009), uji t yang tidak signifikan namun hasil regresi positif mungkin disebabkan oleh ukuran sampel yang kecil, yang dapat menyebabkan kelemahan statistik. Oleh karena itu, penerapan Delegasi Wewenang dapat memberikan dampak positif terhadap Kinerja Karyawan, dan sebaliknya, ketidakhadirannya dapat mempengaruhi kinerja secara negatif. Temuan ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya oleh Haseran (2022) dan Anjasmara (2022), yang menemukan bahwa Delegasi Wewenang berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Menurut Anjasmara (2022), Delegasi Wewenang memastikan tugas dan tanggung jawab dikelola dengan baik di antara karyawan. Seiring dengan berkembangnya organisasi, tugas menjadi lebih kompleks, dan koordinasi antara posisi semakin meluas. Delegasi yang jelas memungkinkan karyawan memahami dan melaksanakan tanggung jawab dengan efektif.

SIMPULAN

Bahwa pelatihan dan SOP memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya, sementara pengambilan keputusan, komunikasi, dan delegasi wewenang tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, meskipun beberapa studi lain menyatakan sebaliknya. Pelatihan dan SOP terbukti meningkatkan kinerja, sedangkan aspek lain seperti pengambilan keputusan dan delegasi wewenang tidak memberikan dampak yang signifikan, mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap faktor-faktor ini dalam konteks hotel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmara, A. S. (2022). Pengaruh Delegasi Wewenang, Penempatan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *E-Journal Al-Buhuts*. 18(2). 282–295. <https://doi.org/10.30603/ab.v18i2.3102>
- Athamneh, M. A. (2023). Analyzing The Influence Of Decision Making And Effective Employee Communication On Human Resource Agility In Commercial Banks: A Mediation Role For Job Satisfaction. *Cogent Social Sciences*. 9(1). 1-19.

- <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2203989>
- Dewansyah, B. G. (2023). Analisis Pengaruh Harga Makanan, Biaya Delivery, Dan Biaya Aplikasi Terhadap Pengambilan Keputusan Transaksi Gofood Pada Aplikasi Gojek Dengan Kondisi Keuangan Sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Digit.* 13(2). 144-153. <https://doi.org/10.51920/jd.v13i2.351>
- Dewi, N. M. (2023). The Effect Of Training On Employee Performance: A Case Study Of Employees In The Food And Beverage Service Department At The Laguna, A Luxury Collection Resort And Spa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti.* 1(1). 31-38. <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jhm/article/download/1017/752>
- Hadaitana & Iqbal. (2023). The Effect Of Training And Development On Employee Performance With Mediation Of Employee Satisfaction. *International Journal Of Advanced Multidiciplinary.* 1(4). 436-447. <https://doi.org/10.38035/ijam.v1i4>
- Haseran. (2022). Pengaruh Pendelegasian Wewenang Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sukses Mitra Sejahtera Kab. Kediri. *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen.* 11(1). 88-95. <https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v11i1.2540>
- Hermawan. (2019). Pengaruh Kompetensi, Pendelegasian Wewenang Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen.* 2(2). 148-159. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/2235>
- Kemnaker. (2023). Analisis Kebutuhan Pelatihan Kerja Dalam Negeri. https://satudata.kemnaker.go.id/satudata-public/2023/11/files/publikasi/1704030433984_2023%2520-%2520Analisis%2520Kebutuhan%2520Pelatihan%2520Kerja%2520Dalam%2520Negeri%2520Tahun%25202023.pdf
- Lustono & Hasnaeni. (2019). Pengaruh Komunikasi, Kompetensi, Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan (Baperlitbang) Banjarnegara. *Jurnal Medikonis Stie Tamansiswa Banjarnegara.* 19(1). 43-56. <https://doi.org/10.47492/jip.v3i8.2415>
- Maudy, I., Saroh, S., & Zunaida, D. (2021). Pengaruh Sop (Standar Operasional Prosedur) Dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi Pt Berlina Tbk Pandaan). *Jiagabi.* 10(2). 324-333. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jiagabi/article/view/12935>
- Pakaya. (2019). Pengaruh Komunikasi Dan Pendelegasian Wewenang Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai. *Journal Of Technopreneurship On Economics And Business Review.* 2(2). 88- 100. <https://doi.org/10.37195/jtebr.v2i2.67>
- Sabil, K. A. (2023). Unlocking Employee Performance: The Influence Of Situational Leadership And Decision Making Via Job Satisfaction In The Automotive Industry In Jakarta. *Journal Of Management & Business.* 6(2). 555-566. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/4936>
- Saefuloh. (2021). Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pt. Mulia Lestari. *Journal Of Pelita Nusa.* 1(2). 98-112. <https://jurnal.staipelitanusa.ac.id/index.php/jpn/article/view/31>
- Soediro, M. (2021). Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Penjualan Dan Kinerja Karyawan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Restoran Pada Masa Pandemi Covid-19). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat).* 2(1). 845-851. <https://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/4577>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods).* Alfabeta.
- Susanto, F. (2018). Sistem Pengambilan Keputusan Penilaian Indek Kinerja Karyawan Dinas Pendapatan Kabupaten Pringsewu Dengan Pendekatan Weighted Product. *JTKSI (Jurnal*

- Teknologi Komputer dan Sistem Informasi). 1(2). 5-9.
<http://www.jurnal.stmikpringsewu.ac.id/index.php/jtksi/article/view/564>
- Syahrudin, H. (2020). The Influence Of Communication, Training, And Organizational Culture On Employee Performance. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*. 16(2). 171-181.
<https://doi.org/10.33830/jom.v16i2.782.2020>
- Wahongan, E. T. (2021). The Influence Of Standard Operating Procedure, Amenities, And Work Discipline Toward Employee Performance In Noongan Rsud . *Jurnal Emba*. 2(1). 41-51. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/34541/32430>
- Wahono, S. (2023). Determinasi Kinerja Karyawan: Komunikasi Technology Acceptance Dan Pengambilan Keputusan (Literature Review Executive Support Sistem For Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. 4(3). 614-621.
<https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i3>