

ABSTRACT

Employee performance determines the success of a hotel industry business, so hotel management plays a critical role in guiding and directing its employees to complete work effectively and efficiently. This study aims to examine the effect of professionalism, communication, and standard operating procedures on employee performance at Best Western Kuta Villa. This method of research is quantitative. The study's population consisted of 38 employees of Best Western Kuta Villa, selected using a saturated sample sampling technique. In this study, data collection was done using a questionnaire distributed to respondents, namely Best Western Kuta Villa employees. The study employed various analysis techniques, including the validity test, reliability test, classical assumption test, partial correlation analysis, multiple linear regression, multiple correlation, determination analysis, and t test. The results showed that professionalism, communication, and standard operating procedures had a positive and significant effect on employee performance at Best Western Kuta Villa in part. Professionalism, communication, and standard operating procedures simultaneously affect employee performance at Best Western Kuta Villa.

Keywords : Professionalism, Communication, Standard Operating Procedures, Employee Performance

ABSTRAK

Kinerja karyawan sangat menentukan kesuksesan sebuah usaha industri perhotelan, sehingga peranan manajemen hotel sangat penting dalam membimbing dan mengarahkan karyawannya agar dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh profesionalitas, komunikasi, dan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan pada Best Western Kuta Villa. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dari Best Western Kuta Villa yang berjumlah 38 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu sampel jenuh. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu karyawan Best Western Kuta Villa. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis korelasi parsial, regresi linear berganda, korelasi berganda, analisis determinasi, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalitas, komunikasi, dan standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Best Western Kuta Villa. Profesionalitas, komunikasi, dan standar operasional prosedur berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Best Western Kuta Villa.

Kata Kunci : Profesionalitas, Komunikasi, Standar Operasional Prosedur, Kinerja Karyawan