

# Strategi Human Resources Development Department Dalam Meningkatkan Kualitas Karyawan Pada Hotel Meruorah Komodo Labuan Bajo

Arnoldus Jeharu<sup>1</sup>, Agus Wahyudi<sup>2\*</sup>, Yohanes Paulus Hanny Wadhi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia, anodnoa@gmail.com

<sup>2\*</sup>Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia, aguswahyudi@poltekelbajo.ac.id

<sup>3</sup>Sarjana Terapan Manajemen Sumber Daya Manusia, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia, paulwadhi@poltekelbajo.ac.id

## Abstract

*The purpose of this research to analyze the strategies implemented by the Human Resources Development (HRD) department to improve the quality of employees at the Meruorah Komodo Labuan Bajo Hotel. The research method used is qualitative with a case study approach, involving in-depth interviews, participatory observation, and document analysis at the Meruorah Komodo Labuan Bajo Hotel. The results show that the HRD at Meruorah Hotel has implemented several key strategies that significantly contribute to improving employee quality. First, training and development. Second, the Internal Development Program (IDP) or mentoring and coaching. Third, career development. Fourth, consistent recognition and rewards increase employee motivation and loyalty or retention. Fifth, a focus on employee well-being has been proven to increase job satisfaction and productivity. The implementation of comprehensive and integrated HRD strategies is key to improving the quality of employees at the Meruorah Komodo Labuan Bajo Hotel.*

*Keywords: hotel industry, human resources development strategy, quality of employee*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi-strategi yang diterapkan oleh departemen *Human Resources Development* (HRD) dalam upaya meningkatkan kualitas karyawan pada Hotel Meruorah Komodo Labuan Bajo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang melibatkan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen pada Hotel Meruorah Komodo Labuan Bajo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa HRD pada Hotel Meruorah Komodo telah menerapkan beberapa strategi utama yang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas karyawan. Pertama, pelatihan dan pengembangan. Kedua, program *internal development program* (IDP) atau *mentoring* dan *coaching*. Ketiga, pengembangan karir, keempat pengakuan dan penghargaan yang diberikan secara konsisten meningkatkan motivasi dan loyalitas. Kemudian yang kelima fokus pada kesejahteraan karyawan, terbukti meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas. Penerapan strategi HRD yang komprehensif dan terintegrasi merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas karyawan pada Hotel Meruorah Komodo Labuan Bajo.

kata kunci: hotel, strategi *human resources development*, kualitas karyawan

---

## PENDAHULUAN

Pada saat ini, sektor pariwisata di Indonesia turut berkontribusi bagi penerimaan devisa negara. Hal ini mendorong pemerintah Indonesia, terus menerus mengembangkan sektor pariwisata sebagai pilar pembangunan

nasional (Iswanto, 2022). Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan menyatakan bahwa pembangunan kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global. Didasarkan pada komitmen yang tertuang dalam undang-undang kepariwisataan tersebut, maka pada tahun 2016 pemerintah menetapkan 10 Bali Baru yang kemudian pada November 2017, dari 10 Bali baru, pemerintah sepakat untuk fokus pada percepatan pengembangan 4 destinasi saja (MetroTV, 2019). Salah satu dari empat destinasi yang sudah disepakati untuk dipercepat pengembangannya adalah Labuan Bajo.

Penetapan Labuan Bajo sebagai salah satu destinasi super prioritas, mendorong percepatan pembangunan infrastruktur, penataan fasilitas, dan penataan ruang publik di destinasi oleh pemerintah dalam beberapa tahun terakhir ini. Industri pariwisata juga menjadi semakin berkembang. Hal ini ditandai dengan pesatnya pertumbuhan industri perhotelan untuk mendukung perkembangan sektor pariwisata di Labuan Bajo.

Pesatnya pertumbuhan industri perhotelan ini, tentu membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai motor penggerak utama untuk menunjang operasional dalam industri perhotelan. Peningkatan SDM menjadi salah satu prioritas utama pembangunan di Indonesia, dengan adanya pengembangan disisi SDM maka akan berdampak pada investasi yang panjang (Seran, *et al*, 2023). Tanpa adanya sumber daya manusia ataupun kurangnya kualitas dari pada sumber daya manusia tersebut, industri perhotelan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya. Salah satu strategi yang dapat dilakukan perusahaan dalam mengelola maupun memelihara sumber daya manusia ialah dengan memperhatikan kualitas para pegawainya (Lestari *et al*, 2023). Kualitas pegawai merujuk pada perpaduan antara keterampilan, pengetahuan, kompetensi, sikap dan perilaku yang dimiliki karyawan untuk mendukung kinerja yang tinggi dan memberikan kontribusi positif terhadap organisasi. Kualitas tersebut mencakup aspek seperti keahlian teknis, kepemimpinan, kemampuan beradaptasi, kreativitas, etika kerja, dan kemampuan berkomunikasi yang efektif. Kualitas karyawan yang tinggi menjadi faktor pendorong produktivitas sehingga dapat mencapai tingkat keberhasilan yang tinggi bagi perusahaan. Jadi, karyawan berkualitas merupakan aset penting bagi organisasi atau industri perhotelan.

Melihat pentingnya kualitas karyawan bagi industri perhotelan, maka *departemen Human Resources Development* (HRD) menjadi bagian strategis dalam upaya meningkatkan kualitas karyawan. Pasalnya HRD menjadi bagian yang bertanggungjawab dalam mengelola karyawan pada industri perhotelan. Dengan demikian, HRD tentu memiliki program konkrit dalam upaya meningkatkan kualitas karyawan. Demi terciptanya program tersebut, HRD memerlukan berbagai strategi sebagai instrumen. Menurut Quinn dikutip dari Rizki (2022) mengungkapkan bahwa strategi merupakan formulasi yang disusun dengan baik, sebagai upaya membantu penyusunan sumber daya pada perusahaan atau organisasi sehingga perusahaan mampu bertahan dari ketatnya persaingan. Strategi ini tercipta dengan terlebih dahulu mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh industri hotel dalam

mengembangkan karyawan untuk mencapai tingkat kualitas yang dibutuhkan. Proses identifikasi tantangan tersebut, dilakukan dengan menganalisis kebutuhan yang diperlukan oleh karyawan. Kebutuhan ini mencakup keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan oleh karyawan hotel dalam berbagai bidang seperti pelayanan pelanggan, keamanan, kemampuan manajemen waktu, dan keterampilan teknis lainnya. Dengan diperolehnya data terkait kebutuhan karyawan akan memberikan landasan yang kuat bagi HRD untuk merancang strategi yang sesuai dengan kebutuhan karyawan hotel.

Hotel Meruorah Komodo sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa akomodasi perhotelan, menyediakan berbagai produk dan fasilitas seperti *room, restaurant, bar, meeting room, spa, pool, dan fitness center*. Untuk menunjang kelancaran operasional pada masing-masing bidang pelayanan yang tersedia, maka Hotel Meruorah Komodo memerlukan karyawan yang berkualitas sebagai penggerak utama. Untuk memperoleh karyawan berkualitas, Hotel Meruorah Komodo tentu memerlukan strategi yang tepat. Strategi yang tepat dan sesuai akan diperoleh melalui proses identifikasi kebutuhan kualitas yang perlu ditingkatkan oleh karyawan hotel. Oleh karena itu, peneliti telah melakukan pengamatan awal dan pada tahap pengamatan tersebut peneliti menemukan bahwa Hotel Meruorah tengah berupaya meningkatkan kualitas karyawan dengan mengadakan pelatihan Bahasa Inggris. Untuk memperkuat temuan pada pengamatan tersebut, maka peneliti telah melaksanakan proses analisis awal.

Analisis awal yang telah peneliti lakukan dengan metode wawancara pada departemen HRD pada Hotel Meruorah Komodo, bertujuan untuk memperoleh gambaran terkait tantangan yang dihadapi oleh HRD dalam mengelola karyawan hotel. Berdasarkan wawancara pada tahap analisis awal tersebut, *Assitant Director of Human Resources (HR) and Legal* mengungkapkan bahwa tantangan yang dihadapi oleh HRD dalam upaya meningkatkan kualitas karyawan adalah *resources* atau karyawan atau SDM itu sendiri. Lebih lanjut beliau mengungkapkan bahwa karyawan menjadi tantangan bagi HRD dikarenakan sebagian karyawan pada Hotel Meruorah masih mempunyai keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan. Adapun keterampilan dan pengetahuan yang perlu untuk ditingkatkan oleh karyawan pada Hotel Meruorah adalah kemampuan berbahasa Inggris, *self confidence*, dan kemampuan *public speaking*.

Berdasarkan pengamatan dan hasil analisis awal pada Hotel Meruorah Komodo yang telah peneliti uraikan tersebut, maka peneliti berpikir bahwa HRD perlu menerapkan strategi yang efektif dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seperti keterampilan berbahasa Inggris, *self confidence*, dan kemampuan *public speaking* bagi para karyawan pada Hotel Meruorah Komodo. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Strategi *Human Resources Development Department* dalam Meningkatkan Kualitas Karyawan pada Hotel Meruorah Komodo Labuan Bajo”.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kosep Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, penyediaan pelayanan makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk umum dan dikelola secara komersil (Wilson, 2022). Hotel adalah sebuah bangunan, perusahaan atau usaha yang menyediakan jasa inap dan juga menyediakan makanan dan minuman bagi tamu yang datang dan menyediakan fasilitas jasa lainnya yang mana semua fasilitas tersebut diperuntukkan bagi masyarakat umum (Anggraini, 2023). Lebih lanjut Anggraini menjelaskan, industri hotel memiliki beragam departemen dan saling terkait antara departemen yang satu dengan departemen yang lain. Departemen-departemen tersebut meliputi *front office departement*, *food and beverage departemen*, *housekeeping departement*, *accounting departement*, *human resources development departement*, *engineering departement*, *sales marketing departement*, *purchasing departement*, *security departement*.

Berdasarkan pernyataan dari tokoh yang telah peneliti uraikan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah sebuah bangunan yang disediakan sebagai akomodasi berbayar bagi para tamu atau pengunjung yang menginap. Industri hotel menawarkan berbagai fasilitas meliputi kamar, fasilitas makan dan minum, seperti restoran dan bar, fasilitas pertemuan atau ruang konferensi, fasilitas rekreasi seperti kolam renang, pusat kebugaran, Salus Per Aquam (SPA) atau dalam Bahasa Indonesia berarti Sehat Pakai Air atau istilah lainnya hidroterapi medik.

### Human Resources Development

*Human Resources Development* (HRD) atau yang dalam Bahasa Indonesia adalah Bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan bagian di dalam perusahaan yang tugas utamanya mengelola SDM pada perusahaan mulai dari perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja (*performance management*), kompensasi dan benefit (Sofia & Handayani, 2022). Menurut Hasibuan dikutip dari (Maulida *et al.*, 2021), manajemen SDM merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada SDM. Lebih lanjut Hasibuan mengungkapkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Handoko dikutip dari (Priartini & Rahmawati, 2020) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan, dan berperan melakukan penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia pada suatu perusahaan.

Berdasarkan definisi para ahli tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dalam perusahaan yang fokus utamanya berperan sebagai penanggung jawab atas pengembangan SDM dalam organisasi atau perusahaan. Sebagai bagian yang bertanggung jawab untuk pengembangan SDM dalam perusahaan maka manajemen sumber daya manusia pada perusahaan dapat didefinisikan sebagai

departemen HRD. *Human Resources Development* (HRD) merupakan bagian pengembangan SDM pada industri yang mengacu pada pendekatan sistematis untuk mengelola, mengembangkan, dan memanfaatkan sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan strategis.

Menurut Maulida fungsi-fungsi manajemen SDM adalah perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organization*), pengarahan (*directing*), pengendalian (*controlling*), pengadaan (*procurement*), kompensasi (*compensation*), pengembangan pengintegrasian (*development*), integritas (*integration*), kompensasi pemeliharaan (*maintenance*), (Maulida *et al.*, 2021). Marwansyah dalam (Prasodjo, 2022) mengemukakan bahwa terdapat sejumlah fungsi operasional dalam manajemen sumber daya manusia antara lain: a) perencanaan sumber daya manusia, b) rekrutmen dan seleksi, c) pengembangan sumber daya manusia, d) dan kompensasi.

Hubungan antara strategi dan proses pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan keterkaitan yang erat dan saling mempengaruhi dalam mencapai tujuan organisasi (Kumala, 2022). Kumala menjelaskan, hubungan tersebut terbentuk melalui pendekatan terencana dan sistematis, dimana strategi membimbing langkah-langkah proses untuk mengidentifikasi kebutuhan pengembangan, merancang program pelatihan yang sesuai, dan mengukur dampaknya terhadap kinerja individu dan organisasi, sehingga memastikan kualifikasi, pengetahuan, dan keterampilan karyawan berkembang sejalan dengan tujuan organisasi secara efektif.

#### **Kualitas Karyawan**

Menurut Wibowo dalam (Serang, 2018) mengungkapkan kualitas atau kompetensi merupakan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Serang lebih lanjut menuliskan, kompetensi merupakan gabungan pengetahuan (pendidikan), keahlian (pelatihan), sikap dan pengalaman kerja yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas. Menurut Tjiptono dalam (Matantu *et al.*, 2020) kualitas adalah kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Matutina mengungkapkan, kualitas sumber daya manusia mengacu pada pengetahuan (*knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan, keterampilan (*skill*) yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional dibidang tertentu yang dimiliki karyawan, dan kemampuan (*abilities*) yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan (Alfiyah, 2018). Tokoh lain, Parasuraman, *et al* dalam (Matantu *et al.*, 2020) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik) Definisi kualitas karyawan yang diungkapkan oleh para tokoh tersebut di atas, menunjukkan bahwa karyawan berkualitas adalah karyawan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, pengalaman, kehandalan, daya tanggap, jaminan/kepastian, dan empati.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Hotel Meruorah Komodo Labuan Bajo. Peneliti memilih Hotel Meruorah sebagai lokasi penelitian, karena berdasarkan pengamatan awal dan diperkuat oleh hasil analisis awal yang telah peneliti lakukan dengan teknik wawancara dengan Mrs. Arie Yussiyana, Assistant of HR and Legal pada hotel Meruorah Komodo Labuan Bajo, peneliti menemukan bahwa tantangan yang dihadapi oleh HRD dalam upaya meningkatkan kualitas karyawan pada Hotel Meruorah adalah resources atau karyawan atau SDM itu sendiri.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Pewawancara akan menelusuri topik secara mendalam berdasarkan jawaban yang diberikan oleh informan. Urutan pertanyaan dan pembahasan tidak harus sama seperti pada panduan, semua tergantung pada jalannya wawancara. Panduan wawancara ini penulis sediakan dalam bentuk daftar pertanyaan-pertanyaan terkait strategi HRD pada Hotel Meruorah dalam upaya meningkatkan kualitas karyawan.

Sumber data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder. untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh, peneliti akan menguji dengan metode triangulasi. Data yang peneliti peroleh dengan metode wawancara kepada informan utama atau HRD akan dibandingkan dengan data yang peneliti peroleh dari karyawan sebagai subyek dalam penerapan strategi oleh HRD. Bila proses pengujian atau perbandingan tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Teknik analisis data yakni analisis kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN DISKUSI

### Hasil Penelitian

Peneliti telah melaksanakan penelitian pada departemen Human Resources Development (HRD) pada Hotel Meruorah Komodo Labuan Bajo. Penelitian yang telah peneliti laksanakan didasarkan pada judul strategi human resources development department dalam meningkatkan kualitas karyawan pada Hotel Meruorah Komodo Labuan Bajo. Oleh karena itu, untuk menganalisis atau menelaah strategi yang diimplementasikan oleh HRD dalam upaya meningkatkan kualitas karyawan pada hotel Meruorah Komodo Labuan Bajo, maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara terhadap HRD dan karyawan. Berdasarkan kegiatan pengumpulan data tersebut diatas maka peneliti telah mendapatkan hasil penelitian terkait strategi yang diterapkan oleh HRD dalam mengupayakan peningkatan kualitas karyawan hotel. Oleh karena itu, peneliti akan menguraikan data terkait strategi-strategi yang diimplementasikan oleh tim human resources development tersebut sebagai berikut:

### *Training* atau Pelatihan

Pelatihan dan pengembangan menjadi salah satu strategi yang diterapkan oleh HRD. Strategi ini dirumuskan dan diterapkan oleh HRD sebagai upaya menanamkan pemahaman tentang nilai, budaya dan standard operational procedure (SOP) kerja kepada para karyawan. Kemudian penerapan strategi ini juga menjadi wadah untuk mengajarkan cara berkomunikasi kepada karyawan dan mengajarkan keterampilan berkomunikasi menggunakan bahasa inggris. Hal ini, sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh bapak Kris selaku penanggung jawab pada bidang pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Hotel Meruorah Komodo Labuan Bajo. Beliau mengungkapkan bahwa:

“*Training* atau pelatihan itu memang menjadi salah satu strategi yang diterapkan oleh tim. Tim memberikan program pelatihan kepada karyawan dimaksudkan supaya para karyawan memahami budaya, nilai dan prosedur kerja yang diberlakukan di hotel. Para karyawan diajarkan budaya, nilai juga *standard operational procedure* (SOP) kerja yang berlaku pada Hotel Meruorah. Muara atau tujuan yang diharapkan dari pemberian pelatihan terkait nilai, budaya dan SOP ini, untuk menanamkan sikap positif kepada karyawan. Mengingat bahwa Meruorah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa. Oleh karena itu penting bagi manajemen dan HRD memastikan bahwa para karyawan menjunjung tinggi nilai, budaya dan SOP dalam melaksanakan tugas mereka. Program penanaman nilai, budaya dan SOP ini, diberikan oleh HRD, dan atasan pada departemen operasional. Program ini diberikan kepada seluruh karyawan pada masing departemen. Selain itu, penerapan *training* atau pelatihan ini dimaksudkan untuk menjadi ruang belajar dan mengajar keterampilan kepada karyawan. Seperti pengajaran cara berkomunikasi dengan tamu menggunakan bahasa inggris. Pelatihan keterampilan khusus terutama bahasa inggris ini diharapkan agar karyawan dapat memahami informasi atau permintaan tamu yang menggunakan bahasa inggris dan tentunya juga karyawan diharapkan dapat berkomunikasi menggunakan bahasa inggris” (bapak Kris, 04 Juli 2024).

Berdasarkan data tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa *training* atau pelatihan yang diterapkan oleh HRD dimaksudkan untuk mengajarkan nilai, budaya, SOP, dan keterampilan berkomunikasi menggunakan bahasa inggris kepada para karyawan hotel. Kemudian manajemen dan HRD mengharapkan bahwa dengan menanamkan atau mengajarkan para karyawan, terkait nilai, budaya dan SOP maka para karyawan dapat menjunjung tinggi nilai, budaya dan SOP dalam melaksanakan tugas mereka. Selain itu, manajemen juga mengharapkan dengan pengajaran cara berkomunikasi menggunakan bahasa inggris maka para karyawan dapat berkomunikasi dengan tamu manca negara menggunakan bahasa inggris dan para karyawan dapat memahami permintaan dan informasi yang disampaikan oleh tamu manca negara secara tepat dan benar.

Selain melakukan wawancara kepada informan utama, peneliti juga melakukan

wawancara kepada karyawan, mengingat karyawan merupakan partisipan atau subyek yang terlibat dalam program pelatihan yang diterapkan oleh HRD tersebut. Oleh karena itu peneliti melakukan wawancara kepada karyawan untuk menganalisis atau menguraikan dan memahami perspektif karyawan terhadap program pelatihan yang mereka ikuti. Oleh karena itu peneliti akan mendeskripsikan data yang peneliti peroleh ketika melakukan wawancara dengan karyawan sebagai berikut:

“Saya telah mengikuti pelatihan bahasa inggris. Dengan mengikuti pelatihan berbahasa inggris, kemampuan saya ketika berkomunikasi menggunakan bahasa inggris dapat dikategorikan meningkat. Kemudian saya diajarkan atau diarahkan untuk menjunjung tinggi nilai, budaya dan SOP dalam melaksanakan tugas saya. Pelatihan yang diterapkan mengajarkan atau mengarahkan untuk mendengarkan tamu dengan tenang, kemudian sebagai karyawan saya tidak boleh menyela tamu yang sedang bicara. Pelatihan seperti ini bermanfaat untuk saya, karena dengan memperoleh pelatihan atau pengarahan seperti mendengarkan secara saksama atau bijak tamu terlebih dahulu dan juga diarahkan untuk tidak diperkenankan untuk memotong pembicaraan, saya menjadi paham dan saya berusaha untuk menerapkan hal ini dalam melaksanakan pekerjaan saya” (bapak Ronal 08 Juli 2024).

“Saya telah mengikuti pelatihan cara berkomunikasi menggunakan bahasa inggris. Selain itu dengan adanya program pelatihan saya juga diarahkan untuk bersikap ramah dan sopan ketika berinteraksi dengan tamu dan rekan kerja. Saya sendiri sangat mengapresiasi upaya manajemen untuk mengadakan pelatihan seperti ini. karena dengan pelatihan ini saya berpeluang untuk meningkatkan keterampilan saya dalam berkomunikasi dan memahami tamu manca negara. Kemudian saya juga dapat bersikap dengan ramah dan sopan ketika berinteraksi kepada tamu dan rekan kerja”. (bapak Roy 14 Juli 2024)

Berdasarkan data tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa penerapan training atau pelatihan terkait cara berkomunikasi menggunakan bahasa inggris dan penanaman nilai, budaya seperti mendengarkan tamu secara bijak terlebih dahulu, bersikap ramah dan sopan ini bermanfaat bagi karyawan dan pelatihan secara tidak langsung telah membentuk sikap karyawan yang profesional dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan mereka. Oleh karena itu, pelatihan ini penting untuk diterapkan secara berkala mengingat penerapan pelatihan ini bermanfaat bagi peningkatan kualitas karyawan dan kualitas pelayanan mereka.

#### ***Internal Development Program (IDP) atau Mentoring dan Coaching***

Mentoring dan coaching atau tim HRD menyebutnya dengan istilah berbeda yaitu internal development program (IDP) atau program pengembangan internal merupakan upaya meningkatkan kualitas karyawan. Para karyawan diharapkan dapat menjadi karyawan yang kompeten dan dapat diandalkan tanggung jawab yang lebih. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan bapak Kris



yang mengungkapkan bahwa:

“Salah satu strategi yang tim HRD terapkan dalam mengupayakan peningkatan kualitas karyawan hotel adalah dengan mengadakan *internal development* program (IDP) atau program pengembangan internal. Program pengembangan internal ini sama dengan melakukan *mentoring* dan *coaching*. Program IDP ini diberikan dalam bentuk materi dan *role play*. Materi dan *role play* ini dimaksudkan untuk menyegarkan kembali pengetahuan karyawan terkait *standard operational procedure* (SOP) dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Sebagai contoh departemen kantor depan, diarahkan untuk melakukan *role play* cara menangani tamu yang menanyakan informasi ketersediaan kamar dan harga kamar via telpon. Dalam penerapan *role play* mengenai ini, karyawan kantor depan akan diarahkan atau diajarkan cara mentransferkan menelepon dengan tim reservasi apabila di kantor depan sedang ramai atau sibuk menangani tamu lain. Contoh lain, karyawan kantor depan diarahkan untuk melakukan *role play* mengenai cara menangani tamu yang melakukan walk in. Dalam *role play* mengenai ini, karyawan diarahkan untuk melakukan simulasi mulai dari mengucapkan salam, menanyakan maksud kedatangan, memberikan informasi yang tamu butuhkan hingga membuat *guest reservation card*, dan melakukan proses *check in* apabila tamu menyetujui untuk walk in check in. Selain sebagai wadah untuk menyegarkan kembali SOP kerja, program-program ini diterapkan bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas para karyawan. Karena dengan program ini dapat membentuk karakter karyawan dan dapat meningkatkan kompetensi mereka terutama kemampuan melaksanakan pekerjaan sesuai SOP yang diberlakukan di hotel. Ketika karyawan menjadi semakin kompeten maka ia dapat diandalkan dan dipercayakan tanggungjawab yang baru. Mentor dan atau coach dalam penerapan program ini bisa HRD, juga atasan pada departemen seperti Supervisor (SPV), Manager, atau direktur” (bapak Kris, 04 Juli 2024).

Berdasarkan data tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa, mentoring dan coaching merupakan wadah untuk karyawan menyegarkan kembali pengetahuan mereka terkait SOP yang berlaku dalam pelaksanaan tugas. Selain itu IDP ini juga menjadi wadah untuk mengajarkan standard baru apabila ada pembaharuan. Program pengembangan internal atau *internal development program* (IDP) diharapkan turut meningkatkan kompetensi para karyawan dalam tugas dan tanggung jawab mereka.

Setelah memperoleh data dari informan utama, peneliti juga melakukan wawancara kepada karyawan yang subyek penerapan IDP tersebut. Peneliti akan menguraikan data yang peneliti peroleh dari partisipan program IDP tersebut sebagai berikut:

“Atasan seperti *supervisor* mengarahkan tim untuk melakukan *role play*. *Role play* yang kami lakukan seperti pengulangan cara

menangani tamu yang menanyakan ketersediaan kamar via telepon. Role Play penanganan tamu yang ingin mereservasi kamar. *Role Play* penanganan tamu *walk in*, penanganan tamu *check in*, penanganan tamu *check out*. Pengadaan *role play* ini sangat bermanfaat bagi saya, karena dengan pelaksanaan *role play* ini, saya semakin mampu memberikan pelayanan dengan cepat, efektif dan saya menjadi lebih percaya diri ketika menangani tamu. Ketika saya mengikuti *training* ini, saya diingatkan untuk memeriksa data tamu secara teliti sebelum melakukan proses registrasi atau *check in*. pelatihan ini sangat bermanfaat untuk saya pribadi, karena dengan pelatihan ini saya menjadi semakin teliti untuk selalu memeriksa data tamu dan karena hal ini maka saya dapat meminimalisir terjadinya kekeliruan dalam pekerjaan saya. Karena dengan metode pengecekan kembali data tamu secara berulang, saya dapat memastikan status pembayaran tamu, apakah tamu memiliki deposit, saya dapat memastikan permintaan tamu dan aktivitas selama menginap, kemudian saya juga memastikan bahwa kamar tamu sudah termasuk *breakfast* atau tidak” (bapak Roy 14 Juli 2024).

Berdasarkan data tersebut diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa penerapan IDP ini memberikan pemahaman kepada karyawan untuk bekerja sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan, mereka juga diingatkan untuk bekerja sesuai SOP seperti mengucapkan salam dan seterusnya. Selain itu, pengadaan IDP ini juga membentuk ketelitian dan karyawan diingatkan untuk memastikan atau memeriksa data tamu secara teliti sebelum melakukan proses *check in* atau registrasi. Sebagaimana data yang disampaikan oleh informan pendukung tersebut maka peneliti meyakini bahwa penerapan IDP ini akan meningkatkan kompetensi karyawan dalam bidang pekerjaan mereka

#### **Pengembangan Karir**

HRD menerapkan pengembangan karir dengan mengajarkan keterampilan teknis yang relevan dengan bidang pekerjaan karyawan. Keterampilan teknis ini berupa cara menyelesaikan konflik dan cara bernegosiasi untuk menyelesaikan konflik tersebut. Kemudian karyawan diarahkan untuk bekerja dengan ramah, sopan dan mengikuti SOP yang berlaku. Ketika karyawan kompeten dalam menerapkan upaya ini, maka HRD akan mencatat para karyawan yang kompeten tersebut sebagai talent yang kompeten yang kemudian akan diprioritaskan untuk promosi ketika manajemen membuka peluang karir. Hal ini sesuai dengan data yang peneliti peroleh dari informan utama yang mengungkapkan bahwa:

“Tim juga menerapkan upaya pengembangan karir. Dalam menerapkan program ini, tahap awal tim mengajarkan keterampilan teknis yang relevan dengan posisi atau bidang kerja karyawan. Keterampilan teknis yang tim ajarkan itu berupa cara menyelesaikan konflik dan cara bernegosiasi untuk menyelesaikan konflik tersebut. Cara atau langkah yang diajarkan seperti “mendengarkan tamu yang menyampaikan permintaan atau keluhan terlebih dahulu, tidak boleh memotong pembicaraan tamu dan perlu menaruh rasa empati

kepada tamu terutama ketika mereka menyampaikan keluhan, menyampaikan permohonan maaf dan menawarkan solusi yang membantu. Selain itu karyawan diarahkan untuk bekerja sesuai SOP, sopan, ramah dan taat kepada aturan atau SOP yang berlaku. Kemudian HRD akan melakukan *review* sejauh mana karyawan menerapkan hal tersebut ketika karyawan bekerja. Ketika karyawan mampu menerapkan cara menghadapi tamu yang mengeluh, dan mampu bersikap sopan dan ramah serta bekerja sesuai SOP dan mereka menjadi semakin kompeten pada bidang pekerjaan mereka maka mereka akan didaftarkan dalam bank talen sebagai kandidat yang kompeten. Kemudian HRD akan menanyakan aspirasi karir mereka serta mengidentifikasi tujuan jangka pendek dan jangka panjang karyawan dalam pekerjaan. Ketika HRD mengetahui aspirasi dan tujuan karir karyawan maka ketika manajemen membuka peluang karir, para karyawan tersebut akan diprioritaskan”, (bapak Kris, 04 Juli 2024).

Berdasarkan data tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam penerapan program pengembangan karir, HRD mengajarkan keterampilan teknis dan mengarahkan karyawan untuk bekerja mengikuti SOP, serta menerapkan keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan dan ketika berinteraksi dengan tamu dan rekan kerja. HRD menanamkan keramahan, kesopanan, ketaatan pada SOP dan beragam keterampilan teknis lainnya agar para karyawan semakin kompeten dan dengan kompetensi ini, mereka dapat diprioritaskan untuk dipromosikan ketika manajemen membuka peluang karir.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada karyawan sebagai partisipan dalam penerapan pengembangan karir tersebut. Oleh karena itu peneliti akan mendeskripsikan data yang peneliti peroleh dari informan pendukung tersebut sebagai berikut:

“Ketika saya melamar pekerjaan pertama kali di Hotel Meruorah ini, HRD menerima saya sebagai pekerja *daily worker* (DW) atau pekerja harian lepas. Selama periode saya bekerja sebagai DW saya dilatih untuk melakukan pekerjaan dengan cepat dan benar sesuai *procedure*. Pelatihan ini diberikan oleh staf senior dengan cara memberikan pemahaman dan melakukan role play pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab saya. Ketika saya bersedia dan mengikuti arahan dan pelatihan yang diadakan oleh para staf tersebut, saya menjadi semakin memahami dan mahir melaksanakan pekerjaan saya setiap hari. Kemudian setelah HRD mengetahui bahwa saya sudah kompeten dibidang yang saya kerjakan, HRD memanggil saya dan memberikan saya kesempatan untuk menandatangani kontrak kerja dengan status sebagai staf “ (bapak Ronal 08 Juli 2024).

Berdasarkan data tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan strategi ini, berdampak positif bagi peningkatan kompetensi dan juga motivasi para karyawan. Karena dengan sistem dalam penerapan pengembangan karir ini

HRD mengajarkan karyawan bekerja secara profesional dan menjadi mahir dalam pekerjaan mereka. Kemudian melalui penerapan pengembangan karir ini, manajemen memberikan peluang kepada karyawan untuk memperoleh posisi yang lebih bagus yang tentunya juga akan berdampak terhadap upah yang akan diterima oleh karyawan. Oleh karena itu pengembangan karir ini diharapkan untuk menjadi program yang diterapkan secara berkala.

### **Pemberian Penghargaan**

Pemberian penghargaan menjadi salah satu strategi yang HRD terapkan. Pemberian penghargaan ini dalam bentuk penghargaan financial dan penghargaan *non-financial*. HRD memberikan upaya ini sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan atas pencapaian dan kualitas kerja atau hasil kerja mereka yang positif. Selain itu, penerapan strategi ini dimaksudkan untuk mengapresiasi karyawan yang bekerja dengan disiplin dan bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan data yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan informan utama. Data tersebut adalah sebagai berikut:

“Tim juga memberikan penghargaan kepada karyawan. Penghargaan ini diberikan untuk karyawan yang berprestasi bagus. Karyawan yang dikategorikan berprestasi itu karyawan yang disiplin seperti datang kerja tepat waktu, menjalankan pekerjaan dengan benar, ramah, sopan dan bekerja mengikuti SOP. Mereka atau karyawan yang masuk atau memenangkan kategori karyawan berprestasi ini akan memberikan penghargaan *financial* dan *nonfinancial*. Penghargaan *financial* berupa gaji dan bonus atau di hotel dikenal dengan istilah upah *service*. Selain itu, manajemen juga memberikan penghargaan *non-financial* berupa penganugerahan kategori karyawan terbaik atau *best employee*. Kategori *best employee* ini diberikan kepada karyawan yang mendapat *review* baik dari atasan dan rekan kerja, *review* bagus dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pada pekerjaan, serta *review* terkait kedisiplinan. HRD berharap dengan memberikan penghargaan *financial* dan *nonfinancial* atas kinerja dan kedisiplinan karyawan, maka para karyawan akan terus berusaha untuk melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan disiplin” (bapak Kris, 04 Juli 2024).

Berdasarkan data tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa pemberian penghargaan yang diterapkan oleh HRD dimaksudkan untuk mengapresiasi para karyawan yang bekerja dengan benar, bekerja sesuai dengan SOP, memiliki kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan. Pemberian penghargaan ini berupa penghargaan *financial* yakni gaji dan bonus atau upah *service*. HRD mengharapkan dengan upaya ini para karyawan terdorong untuk terus berusaha melaksanakan pekerjaan mereka dengan penuh tanggung jawab dan konsisten dalam kedisiplinan dan menjadi semakin berprestasi dalam pekerjaan mereka.

Setelah memperoleh data dari informan kunci terkait upaya penerapan pemberian penghargaan, peneliti juga melakukan wawancara kepada karyawan yang merasakan manfaat dari penerapan strategi tersebut. Untuk itu, peneliti

akan mendeskripsikan data yang peneliti peroleh dari informan pendukung tersebut sebagai berikut:

“Sebelum saya dipromosikan menjadi *staff*, saya bekerja sebagai pekerja harian atau *Daily worker* (DW). Selama saya bekerja sebagai pekerja harian saya diarahkan dan dilatih oleh atasan, rekan kerja senior untuk bekerja secara profesional. Karena saya tekun berlatih dan mengikuti arahan rekan kerja senior dan atasan, saya menjadi semakin mahir melaksanakan pekerjaan saya. Kemudian saya memperoleh promosi untuk menjadi staf. Ketika saya mendapatkan kesempatan untuk menjadi staf, saya kemudian memperoleh *benefit* atau upah *service* di luar gaji pokok. Selain itu ada juga karyawan berprestasi yang mendapatkan apresiasi dari manajemen dan terpilih sebagai karyawan terbaik atau kategori *best employee*”, (bapak Ronal 08 Juli 2024).

Berdasarkan data tersebut peneliti menyimpulkan, partisipan telah merasakan manfaat positif dari penerapan strategi pemberian penghargaan yang diterapkan oleh HRD. Partisipan diberikan kesempatan untuk mendapatkan pelatihan yang membentuk kemahiran dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan kemahiran tersebut mereka memperoleh kesempatan untuk berkarir lebih bagus dan memperoleh benefit dari kesempatan karir yang mereka peroleh tersebut. Kemudian mereka juga memperoleh penghargaan atas pencapaian mereka seperti penganugerahan kategori karyawan terbaik atau *best employee*.

#### **Memperhatikan Kesejahteraan Karyawan**

Memperhatikan kesejahteraan karyawan dimaksudkan sebagai upaya HRD mendukung kesehatan karyawan secara fisik maupun mental. HRD menerapkan strategi ini dalam bentuk memberikan gaji dan bonus seperti uang *service* secara adil. Selain itu HRD juga mewadahi kegiatan seperti rekreasi bersama. Hal ini didasarkan pada data yang peneliti peroleh ketika melakukan wawancara dengan informan kunci, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“HRD memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan memberikan gaji dan upah *service* secara adil. Selain itu, HRD juga mengadakan aktivitas sosial dalam bentuk rekreasi bersama. Rekreasi bersama ini diadakan pada saat merayakan ulang tahun Hotel, dan memeriahkan acara kemerdekaan setiap agustus. HRD berharap dengan pemberian upah yang adil baik *service* maupun upah gaji pokok dan juga pengadaan kegiatan bergembira bersama turut memberikan kesejahteraan kepada karyawan secara fisik maupun mental”, (bapak Kris, 04 Juli 2024).

Berdasarkan data tersebut, peneliti menyimpulkan HRD juga turut memperhatikan kesejahteraan para karyawan. HRD memberikan perhatian atas kesejahteraan karyawan dalam bentuk memberikan upah secara adil. Selain itu HRD juga mewadahi kegiatan rekreasi atau bergembira bersama. HRD mengharapkan dengan menerapkan strategi ini karyawan kesejahteraan mereka secara fisik dan mental dan dapat menciptakan keakraban melalui kegiatan rekreasi bersama.

Selanjutnya peneliti akan mendeskripsikan data yang peneliti peroleh dari informan pendukung. Peneliti melakukan wawancara kepada karyawan untuk memperoleh perspektif mereka yang turut merasakan penerapan strategi ini. peneliti akan mendeskripsikan data tersebut sebagai berikut:

“Saya beberapa kali terlibat atau berpartisipasi dalam kegiatan rekreasi bersama. Kegiatan rekreasi bersama yang pernah saya ikuti sangat unik. Karena tema kegiatannya menurut saya unik seperti *back to school*, acara dengan tema tahun 90an. Saya sangat antusias untuk berpartisipasi dalam acara rekreasi bersama seperti ini. saya mengharapkan kegiatan seperti ini dilaksanakan secara berkala. Karena ini sangat menyenangkan dan turut menciptakan keakraban diantar karyawan”, (bapak Ronal 08 Juli 2024).

Berdasarkan data tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa partisipan merasakan manfaat dengan adanya acara rekreasi bersama. Persiapan merasa bahagia dan turut membentuk keakraban diantara mereka. Oleh karena itu kegiatan ini diharapkan untuk diterapkan secara berkala.

Berdasarkan data-data tersebut diatas maka dapat diketahui hasil wawancara menunjukan bahwa HRD telah mengupayakan peningkatan kualitas para karyawan. Upaya peningkatan kualitas ini HRD lakukan dengan cara menerapkan program pelatihan, program pengembangan internal atau internal development program (IDP), pengembangan karir, pemberian penghargaan dan memberikan perhatian terhadap kesejahteraan para karyawan hotel. Hal ini telah sesuai dengan data yang peneliti peroleh dengan melakukan wawancara kepada karyawan sebagai subyek dalam penerapan beragam strategi tersebut. Sebagaimana peneliti telah uraikan, para partisipan mengungkapkan bahwa mereka telah berpartisipasi dalam penerapan strategi tersebut. Kemudian berdasarkan data tersebut, peneliti meyakini bahwa program tersebut sangat bermanfaat bagi peningkatan kualitas mereka dan berharap program-program tersebut diterapkan secara berkala.

## Diskusi

Merujuk pada hasil penelitian yang dikemukakan diatas diketahui bahwa HRD telah mengupayakan peningkatan kualitas para karyawan pada hotel Meruorah Komodo Labuan Bajo. Hal ini sesuai dengan pandangan Effendy dalam (Nayiroh, 2021) yang mengungkapkan bahwa strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut; strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan taktik operasionalnya. Upaya yang telah diterapkan tersebut telah berkontribusi bagi peningkatan kualitas karyawan hotel. Upaya upaya yang telah diterapkan dan telah berkontribusi bagi peningkatan kualitas karyawan tersebut meliputi:

### Program Pelatihan

Program pelatihan yang telah diterapkan oleh HRD ini sebagai upaya menanamkan pemahaman tentang nilai, budaya dan standard operational procedure (SOP) kerja kepada para karyawan. Kemudian penerapan strategi ini juga menjadi wadah untuk mengajarkan cara berkomunikasi kepada karyawan

dan mengajarkan keterampilan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan dalam (Maulida *et al.*, 2021) yang mengungkapkan bahwa pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknik, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Kemudian Bhaskara, *et al* (2023) menyatakan bahwa salah satu faktor penunjang kinerja karyawan adalah adanya program pendidikan dan pelatihan. Di mana adanya program tersebut dapat membantu karyawan dalam memiliki modal atau kemampuan yang cukup dalam mencapai tujuan perusahaan.

#### **Mentoring dan *Coaching* atau Program Pengembangan Internal (IDP)**

Program IDP ini diberikan dalam bentuk materi dan role play. Materi dan role play ini dimaksudkan untuk menyegarkan kembali pengetahuan karyawan salah satunya terkait *standard operational procedure* (SOP) dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Program-program ini diterapkan bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas para karyawan. Karena dengan program ini dapat membentuk karakter karyawan dan dapat meningkatkan kompetensi mereka terutama kemampuan melaksanakan pekerjaan sesuai SOP yang diberlakukan di hotel. Ketika karyawan menjadi semakin kompeten maka ia dapat diandalkan dan dipercayakan tanggungjawab yang baru. Hal ini didasarkan pada pendapat Kumala yang mengungkapkan bahwa Mentoring dan *coaching* memberikan dukungan individual yang personal untuk mengatasi tantangan dan mengembangkan potensi karyawan (Kumala, 2022). Lebih lanjut Kumala menjelaskan bahwa dengan memberikan pelatihan, *mentorship*, dan kesempatan untuk berkembang, karyawan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, yang pada gilirannya akan membawa manfaat besar bagi organisasi.

#### **Menerapkan Program Pengembangan Karir**

Penerapan program pengembangan karir, HRD mengajarkan keterampilan teknis dan mengarahkan karyawan untuk bekerja mengikuti SOP, serta menerapkan keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan dan ketika berinteraksi dengan tamu dan rekan kerja. HRD menanamkan keramahan, kesopanan, ketaatan pada SOP dan beragam keterampilan teknis lainnya agar para karyawan semakin kompeten. Ketika karyawan menjadi kompeten pada bidang kerjanya, HRD akan menanyakan aspirasi karir mereka serta mengidentifikasi tujuan jangka pendek dan jangka panjang karyawan dalam pekerjaan. Ketika HRD mengetahui aspirasi dan tujuan karir karyawan maka ketika manajemen membuka peluang karir, para karyawan tersebut akan diprioritaskan. Hal ini sesuai dengan pandangan Rinadra yang mengungkapkan bahwa pengembangan karir adalah suatu prosedur untuk meningkatkan kemampuan karyawan untuk bekerja dan mendorong kinerja yang lebih tinggi untuk mengejar karir yang diinginkan (Al Rinadra *et al.*, 2023)

#### **HRD Menerapkan Program Pemberian Penghargaan**

Penghargaan ini diberikan untuk karyawan yang berprestasi bagus. Pemberian

penghargaan yang diterapkan oleh HRD dimaksudkan untuk mengapresiasi para karyawan yang bekerja dengan benar, bekerja sesuai dengan SOP, memiliki kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan. Pemberian penghargaan ini berupa penghargaan financial yakni gaji dan bonus atau upah service. HRD mengharapkan dengan upaya ini para karyawan terdorong untuk terus berusaha melaksanakan pekerjaan mereka dengan penuh tanggung jawab dan konsisten dalam kedisiplinan dan menjadi semakin berprestasi dalam pekerjaan mereka. Hal ini sejalan dengan pendapat Martoyo dalam (Kumala, 2022) yang menyatakan bahwa sistem penghargaan adalah sekumpulan program dan kebijakan yang dirancang oleh perusahaan untuk memberikan pengakuan dan apresiasi kepada karyawan atas prestasi, kontribusi, dan peningkatan kinerja yang mereka lakukan. Ketika karyawan merasa dihargai dan diberi pengakuan atas usaha mereka, maka karyawan merasa diakui dan dihargai dalam organisasi. Perasaan ini memotivasi karyawan untuk terus berkinerja tinggi dan berupaya memberikan yang terbaik.

#### **Memperhatikan Kesejahteraan Para Karyawan**

Memperhatikan kesejahteraan karyawan dimaksudkan sebagai upaya HRD mendukung kesehatan karyawan secara fisik maupun mental. HRD menerapkan strategi ini dalam bentuk memberikan gaji dan bonus seperti uang service secara adil. Selain itu HRD juga mewadahi kegiatan seperti rekreasi bersama. Hal ini didasarkan pada pandangan Kumala yang mengungkapkan bahwa memastikan kesehatan dan kesejahteraan karyawan adalah prioritas penting (Kumala, 2022). Program kesehatan, dukungan kesehatan mental, dan fasilitas yang mendukung kesejahteraan fisik karyawan dapat menciptakan iklim kerja yang positif dan mempertahankan karyawan yang sehat dan bahagia.

#### **KESIMPULAN**

Merujuk pada hasil dan pembahasan tersebut diatas, peneliti menyimpulkan bahwa departemen Human Resources Development (HRD) pada Hotel Meruorah telah menerapkan beberapa strategi yang efektif dalam upaya meningkatkan kualitas para karyawan hotel. Strategi-strategi tersebut meliputi: pelatihan dan pengembangan, mentoring dan coaching, pengembangan karir, pemberian penghargaan, dan memperhatikan kesejahteraan para karyawan. Beragam strategi tersebut saling terintegrasi untuk menciptakan tenaga kerja atau karyawan berkualitas atau yang kompeten dan memiliki motivasi kerja yang tinggi. Strategi-strategi tersebut telah berkontribusi dalam mengupayakan peningkatan kompetensi dan kualitas karyawan. Dengan upaya-upaya tersebut maka peningkatan kualitas karyawan dalam berbagai bidang seperti kemampuan berkomunikasi dengan tamu secara tepat terwujud. Hal ini tentu berdampak baik terhadap keberhasilan dan reputasi hotel.

Sebagaimana telah peneliti uraikan pada hasil, pembahasan, dan telah peneliti simpulkan bahwa Human Resources Development (HRD) pada hotel Meruorah telah menerapkan pelatihan dan pengembangan, mentoring dan coaching, pengembangan karir, pemberian penghargaan, dan memperhatikan kesejahteraan para karyawan dalam mengupayakan peningkatan kualitas



karyawan pada Hotel Meruorah Komodo. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan agar langkah-langkah yang sudah diterapkan ini tetap dipertahankan dan diterapkan secara berkala. Dengan demikian upaya peningkatan kualitas karyawan terwujud. Karena dengan karyawan yang berkualitas akan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas juga. Dengan memiliki karyawan yang berkualitas tentu dapat membentuk citra hotel yang bagus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Rinadra, M., Fauzi, A., Galvanis, W. J., Unwalki, J., Awwaby, M., Satria, H., & Darmawan, I. (2023). Analisis Manajemen Talenta, Pengembangan Karir, dan Pengembangan Talenta Terhadap Kinerja Karyawan (Tinjauan Literatur). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> 4(6), 753–767.
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Historis*, 5(2), 146–150.
- Alfiah, S. E. (2018). Motivasi Kerja, Loyalitas, dan Kualitas Karyawan terhadap Kinerja Karyawan PT. Varia Usaha Gresik. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 8(2), 144. <https://doi.org/10.26740/bisma.v8n2.p144-155>
- Anggraini. (2023). Strategi Promosi Food and Beverage Department Dalam Upaya Menarik Tamu Guna Meningkatkan Pendapatan Di Hotel Horaios Malioboro. *Mabha Jurnal* , 1–13.
- Aprilia, L. R., & Mirza, N. (2020). Tinjauan Profesionalitas Karyawan Kantor Depan Hotel Dilihat dari Perspektif Kompetensi karyawan. *Jurnal Pariwisata Vokasi (JPV)*, Vol.1(1), 46–61. A
- rdiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Azizah. (2019). Pengukuran Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Indeks Pembangunan Manusia Dan Indeks Mutu Hidup Serta Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Di Provinsi Jambi. 13(4), 144–152.
- Bhaskara, A., Yudistira, C. G. P., & Hariyanti, N. K. D. (2023). PENGARUH DIKLAT DAN CAREER DEVELOPMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT ANGKASA PURA I CABANG BANDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI. *JURNAL AKADEMISI VOKASI*, 2(2), 170-192.
- Balakrishnan, S., & Forsyth, A. (2019). *Qualitative methods*. In The Routledge Handbook of International Planning Education (Vol. 4, Issue 1). <https://doi.org/10.4324/9781315661063-13>
- Cahya, A. D., Rahmadani, D. A., Wijiningrum, A., & Swasti, F. F. (2021). Analisis pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *YUME* :

*Journal of Management*, <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.861> 4(2), 230–242.

- Fardela, Y. N. (2023). Pembiayaan Bermasalah pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember: Strategi Penanganan dan Penyelesaiannya. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 5(2), 528–539. <http://repository.unmuhjember.ac.id/20821/>
- Ginting, R. (2022). Pengertian tujuan. In Pengantar ilmu komunikasi (pp. 1–11).
- Hamid, N., Hakim, A. A. A. A., & Shaleha, W. M. (2021). Etos Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Pada Hotel Claro Kota Kendari. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 200–215. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.16>
- Haryono, E. (2023). Metodologi penelitian kualitatif di perguruan tinggi keagamaan Islam. *An-Nuur*, 13(2).
- Iswanto, A. I. (2022). Menilai Kesiapan Sumber Daya Manusia Untuk Mendukung Pengembangan Dunia Industri Pariwisata Di Destinasi Super Premium Labuan Bajo. *JAVOK: Jurnal Akademisi Vokasi*, 1(1), 62–73.
- Kadafi, M., & Effendy, I. (2020). Perancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Metode 360-Degree Pada Pt Astra International Daihatsu Palembang. *Bina Darma Conference on Computer Science*, 121–128.
- Kumala, D. A. R. (2022). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia. In *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora* (Vol. 6, Issue 2). <https://doi.org/10.23887/jppsh.v6i2.50493>
- Lestari, S., Syahriza, R., & Harahap, M. I. (2023). Strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan Human resource management strategies in improving the quality of employee performance. *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 3(3), 720–729.
- Limantara, F. A. N., Kalpikawati, I. A., Rastitiati, N. K. J., & Suprastayasa, I. G. N. A. (2022). Strategi Meningkatkan Kinerja Karyawan Reservasi di Hotel XYZ Nusa Dua, Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 27(3), 264–276.
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane, V. M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355–360.
- Maulida, N., Periyadi, P., & Junaidi, J. (2021). Peran Pengelolaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Peningkatan Kinerja Perusahaan (Studi Pada Pt. Pribumi Citra Megah Utama). *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, <https://doi.org/10.31602/alsh.v7i1.4686> 7(1), 71–87.
- Nayiroh, L. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah dalam Upaya Pelestarian Budaya Sunda pada Kepemimpinan Dedi Mulyadi di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal PIKMA: Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 3(1), 14–20. <https://doi.org/10.24076/pikma.2020v3i1.347>

- Panggabean, F. A., Hutapea, D. R., Siahaan, M. S. M., & Sinaga, J. B. L. A. B. (2022). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Disiplin Kerja, Pengembangan Karir, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Pegadaian. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(2), 913–933.
- Pitri, T. (2020). Pengaruh pengetahuan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Ria Busana. *Jurnal Ekonomedia*, 9(2), 37–56.
- Pitriyani, & Halim, A. (2020). Pengaruh Sikap Kerja Dan Keterampilan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Cv. Meranti Medan. *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)*, 1(2), 162–164.
- Pradita, E. L., Kumala Dewi, A., Nasywa Tsuraya, N., & Fauziah, M. (2024). Peran Orang Tua dalam Pengembangan Bahasa Anak Usia Dini. *Indo-Math Edu Journal*, <https://doi.org/10.54373/imeij.v5i1.883>
- Pramita, I. A. P. M., & Parma, I. P. G. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel Four Points By Sheraton Bali Seminyak. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 69–77. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i2.29078>
- Prasodjo. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. Priartini, N. M., & Rahmawati, P. I. (2020). Analisis Proses Rekrutmen Daily Worker pada Holiday Inn Express Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i2.29077> 3(2), 58–68.
- Purwahita, A. R. M. P., I Ketut Saskara, & Ni Ketut Sutrisnawati. (2023). Implementasi Metode Key Performance Indicator (KPI) dalam Pengukuran Kinerja Receptionist Di Amadea Resort & Villa Seminyak. *Jurnal Kajian Dan Terapan Pariwisata*, <https://doi.org/10.53356/diparojs.v2i2.76> 3(2), 11–20.
- Rahardjo, D. A. S. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 85. <https://zlibrary.se/book/23776130/171a14/manajemen-sumber-daya-manusia.html>
- Rahayu, M. S., & Rushadiyati, R. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan SMK Kartini. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, <https://doi.org/10.52643/jam.v11i2.1880> 11(2), 136–145.
- Rahman, A., Fathorrahman, & Agustina Karnawati, T. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Praktik Sumber Daya Manusia dan Pasar Tenaga Kerja terhadap Keinginan Pindah Kerja Karyawan. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 6 (2).
- Sekarti, N. K., Febriyanti, K. D. A., & Sucipta Adnyana, I. M. (2023). Strategi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Kantor Depan di The Royal Santrian Luxury Beach Villas Pada Masa Pandemi. *Journal of Hospitality Accommodation Management* <https://doi.org/10.52352/jham.v2i1.971> (JHAM), 2(1), 35–42.

- Seran, M. Y., Hutagalung, S., & Siagian, R. (2023). Membangun Manggarai Barat Dari Desa Melalui Peningkatan Potensi Sumber Daya Manusia. *JURNAL AKADEMISI VOKASI*, 2(1), 52-64.
- Serang, A. (2018). Pengaruh pengetahuan, sikap kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. 1. Sofia, Y., & Handayani, K. (2022). Peran Divisi Human Resource Development (Hrd) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt. *Intergastra Nusantara*. 6, 1–23.
- Uraidi, A., Wolor, C. W., & Marofiyati. (2023). Analisis Peran Human Resource Pada Pt Hirose ElectricIndonesia. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(3), 13–24. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca3025-1192>.
- Wilson, J. (2022). Strategi Pengembangan Minat Kunjungan Wisatawan Lokal Dan International Pada Homestay Di Kabupaten Tanah Karo. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 9(1), 48–67.
- Wiranti, W. (2016). Pengaruh Keterampilan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Konveksi Istana Mode Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v4i1.647>