# IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI THE NEW ATRIUM HOTEL YOGYAKARTA

**Dian Elsawati[1], Kris Cahyani Ermawati[2], Darmaesti[3]**

[1,2,3]*Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta*
E-mail : dianesla1979@gmail.com[1], kriscahyani1@gmail.com[2], darmaesti@gmail.com[3]

## ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di The New Atrium Hotel Yogyakarta. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam industri perhotelan karena berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Pelatihan dan pengembangan karyawan menjadi strategi yang diperlukan untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Narasumber penelitian terdiri atas *General Manager, Human Resource Manager*, serta karyawan dengan total 29 narasumber yang terlibat dalam program pelatihan dan pengembangan. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan dan dokumen perusahaan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelatihan sumber daya manusia di The New Atrium Hotel Yogyakarta telah berjalan dengan baik melalui berbagai program pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing departemen, seperti pelatihan pelayanan, keselamatan kerja, dan peningkatan keterampilan operasional. Pelatihan tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan, yang ditunjukkan oleh berkurangnya jumlah keluhan tamu. Selain itu, pengembangan sumber daya manusia dilakukan melalui pelatihan, *coaching and counseling*, serta *committee assignment*. Namun, pelaksanaan pengembangan masih terbatas karena karakteristik hotel sebagai hotel lokal yang berbeda dengan hotel jaringan (*chain hotel*) yang umumnya memiliki sistem pengembangan sumber daya manusia yang lebih terstruktur dan komprehensif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelatihan berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, sedangkan dampak program pengembangan terhadap kualitas pelayanan belum dapat diidentifikasi secara jelas sehingga memerlukan penelitian lebih lanjut.

**Kata Kunci :** *Pelatihan Sumber Daya Manusia, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kualitas Layanan*

## PENDAHULUAN

Perencanaan SDM adalah bagian kunci dalam mengelola organisasi di Era 5.0, di mana perubahan teknologi dan dinamika bisnis yang cepat memerlukan peran yang lebih strategis dan adaptif dalam pengelolaan sumber daya manusia (Solehudin et al., 2023). Manusia merupakan penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga perusahaan perlu melaksanakan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan kompetensi karyawan. Program pelatihan dan pengembangan membantu karyawan bekerja lebih efektif dan profesional, sekaligus mendukung pencapaian visi dan misi organisasi. Selain meningkatkan kualitas SDM, pelatihan dan pengembangan juga dapat menjadi solusi untuk mengatasi penurunan kinerja akibat menurunnya kemampuan karyawan (Yusuf & Hendra, 2023). Perusahaan perlu memperhatikan produktivitas, pendidikan, serta pelatihan karyawan karena pelatihan berperan dalam meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan kinerja pegawai. Pelatihan berfokus pada pengembangan keterampilan teknis untuk mendukung pekerjaan sehari-hari, sedangkan pengembangan bertujuan mempersiapkan karyawan menghadapi tanggung jawab dan perubahan organisasi melalui peningkatan kemampuan konseptual. Keduanya menjadi bagian penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas (Gustiana et al., 2022). Industri perhotelan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia sebagai penentu mutu pelayanan. Kompetensi, disiplin, dan profesionalisme karyawan berpengaruh langsung terhadap kepuasan tamu. Perencanaan SDM yang efektif diperlukan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja, meningkatkan keterampilan karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang produktif, serta mendukung daya saing dan reputasi hotel (Kholina, 2026).

The New Atrium Hotel Yogyakarta merupakan salah satu hotel yang memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan sektor pariwisata dan perhotelan di Kota Yogyakarta. The New Atrium Hotel Yogyakarta dikenal sebagai salah satu akomodasi yang menawarkan kenyamanan bagi wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis yang berkunjung ke Yogyakarta. Dengan lokasi yang strategis dan didukung oleh berbagai fasilitas yang memadai, hotel ini mampu memberikan kemudahan bagi tamu untuk mengakses berbagai destinasi wisata, pusat perbelanjaan, serta area bisnis di kota tersebut. Pelayanan yang professional dan ramah menjadi salah satu nilai tambah yang dimiliki oleh hotel ini dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Ananda & Wahyudi, 2022). Keberadaan The New Atrium Hotel Yogyakarta juga turut berkontribusi dalam meningkatkan pertumbuhan industry pariwisata dan perekonomian daerah melalui penyediaan jasa akomodasi yang berkualitas.

The New Atrium Hotel Yogyakarta memiliki berbagai fasilitas yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para tamu selama menginap. Hotel ini menyediakan kamar 105 yang modern dan nyaman dengan fasilitas seperti pendingin ruangan, televisi LED, akses WiFi gratis, minibar, serta kamar mandi pribadi. Hotel ini juga dilengkapi dengan restoran dan bar yang menyediakan berbagai pilihan makanan dan minuman bagi tamu. Untuk mendukung kebutuhan relaksasi dan kebugaran, tersedia fasilitas kolam renang, spa, dan pusat kebugaran. Hotel ini juga memiliki ballroom serta beberapa ruang meeting yang dapat digunakan untuk kegiatan seminar, konferensi, maupun acara lainnya. Selain itu, tersedia layanan resepsionis 24 jam, area parkir, *laundry*, layanan kamar, serta antar-jemput bandara yang semakin menunjang kenyamanan tamu selama berada di hotel. Tingkat hunian kamar ditunjukkan pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar Tahun 2025**

| No. | Bulan | Jumlah Kamar Terjual | Persentase Okupansi |
|---|---|---|---|
| 1. | Januari | 2,148 | 66% |
| 2. | Februari | 1,822 | 62% |
| 3. | Maret | 2,343 | 72% |
| 4. | April | 2,115 | 65% |
| 5. | Mei | 2,311 | 71% |
| 6. | Juni | 2,636 | 82% |
| 7. | Juli | 2,701 | 83% |
| 8. | Agustus | 2,180 | 67% |
| 9. | September | 2,245 | 69% |
| 10 | Oktober | 2,278 | 70% |
| 11. | November | 2,311 | 71 |
| 12. | Desember | 2,636 | 82% |
| | Total | 27,726 | 79% |

Sumber: Data Peneliti, 2026

Karyawan merupakan aset utama yang berperan penting dalam keberhasilan organisasi karena seluruh sumber daya perusahaan tidak dapat berjalan optimal tanpa dukungan sumber daya manusia. Karyawan dituntut memiliki kinerja yang efektif dan mampu menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya (Sawor & Budiyanto, 2023). Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan di The New Atrium Hotel Yogyakarta sangat dipengaruhi oleh profesionalisme karyawan dalam melayani tamu. Masih adanya ulasan kurang baik dari pelanggan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya konsisten. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam keberhasilan bisnis perhotelan, karena menjadi faktor utama dalam memenuhi harapan tamu dan mempertahankan daya saing di tengah persaingan yang semakin ketat (Pratiwi et al., 2021). Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi dan peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk mendukung pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk menciptakan karyawan yang profesional, diperlukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia guna meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan karyawan.

Pelatihan merupakan upaya terencana untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan perilaku kerja karyawan agar dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Tujuan utama pelatihan adalah meningkatkan kinerja karyawan pada pekerjaan tertentu melalui pengembangan kompetensi yang relevan. Selain memperbaiki kinerja saat ini, pelatihan juga bermanfaat dalam mengembangkan kemampuan individu dan organisasi untuk menghadapi kebutuhan di masa mendatang (Gustiana et al., 2022). Pelatihan merupakan proses untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja dan mendukung pencapaian tujuan organisasi (Dessler, 2020). Pelatihan berfokus pada perbaikan kinerja karyawan dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya saat ini, sedangkan pengembangan lebih bersifat formal dan bertujuan mempersiapkan individu untuk menghadapi jabatan atau tanggung jawab yang lebih tinggi di masa depan. Pengembangan merupakan proses yang mencakup pelatihan, pendidikan formal,

pengalaman kerja, hubungan kerja, serta penilaian kemampuan individu untuk mempersiapkan karyawan menghadapi pekerjaan atau posisi di masa depan. Pengembangan bertujuan meningkatkan kompetensi guna mengantisipasi kebutuhan organisasi yang akan datang, sehingga sering dikaitkan dengan pengembangan karier dan pengembangan kepemimpinan (Noe, 2020).

Penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini disajikan pada Tabel 2 sebagai landasan empiris dan bahan perbandingan.

**Tabel 2. Penelitian terdahulu**

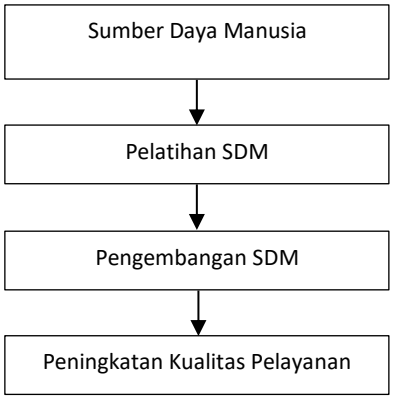
| No. | Nama, Tahun, Judul | Hasil | Persamaan | Perbedaan |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Krisandini et al. (2020) Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pramusaji di Breeze Lounge And Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort a*nd* Golf Bogor | Pelatihan berpengaruh pada kinerja waitress | Meneliti mengenai pelaksanaan pelatihan | Penelitian Krisandini et al. hanya meneliti pengaruh pelatihan pada kinerja, sedangkan penelitian ini meneliti dampak pelatihan dan pengembangan terhadap kualitas pelayanan kepada tamu The New Atrium Hotel Yogyakarta. |
| 2. | Gustiana et al. (2022) Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia) | Pelatihan dan pengembangan perlu dilaksanakan secara adil, transparan dan dilakukan evaluasi untuk mengetahui hasil dari pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan tersebut. | Meneliti mengenai pelaksanaan pelatihan dan pengembangan. | Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Gustiana et al. terletak pada fokus kajian. Penelitian Gustiana *et al.* menitikberatkan pada pelaksanaan dan evaluasi program pelatihan serta pengembangan, sedangkan penelitian ini mengkaji dampak pelatihan dan pengembangan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu The New Atrium Hotel Yogyakarta. |

| No. | Nama, Tahun, Judul | Hasil | Persamaan | Perbedaan |
|---|---|---|---|---|
| 3. | Indarawan & Dewi (2024) Pelatihan dan Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan | Kualitas pelayanan yang diterapkan di The Cafe Restaurant sudah berjalan dengan sangat baik dan hal ini merupakan hasil dari pelatihan dan pengembangan SDM yang telah dilaksanakan di The Cafe Restaurant. | Meneliti mengenai pelaksanaan pelatihan dan pengembangan serta dampaknya pada kualitas pelayanan | Perbedaan penelitian Indarawan & Dewi terletak pada lokasi penelitian yang hanya berfokus pada outlet *Food & Beverage* (F&B), yaitu The Café, sedangkan penelitian ini dilakukan pada The New Atrium Hotel Yogyakarta yang mencakup seluruh bagian operasional hotel, tidak hanya terbatas pada satu outlet, tetapi meliputi berbagai departemen dalam pelayanan hotel secara keseluruhan. |
| 4. | Kholina (2026) Strategi Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia The Westlake Resort Yogyakarta | Strategi perencanaan SDM yang efektif meliputi strategic workforce planning, rekrutmen berbasis kompetensi, pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, sistem retensi karyawan, serta pemanfaatan teknologi informasi sumber daya manusia. Implementasi strategi tersebut | Meneliti pelatihan dan pengembangan sebagai bagian dari strategi perencanaan SDM | Penelitian oleh Kholina membahas strategi perencanaan sumber daya manusia yang efektif, di mana implementasi strategi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan daya saing hotel. Sementara itu, penelitian ini lebih berfokus pada kajian dampak langsung pelatihan dan pengembangan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. |

| No. | Nama, Tahun, Judul | Hasil | Persamaan | Perbedaan |
|---|---|---|---|---|
| | | berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan daya saing hotel | | |

Sumber: Data Peneliti, 2026

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji implementasi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan di The New Atrium Hotel Yogyakarta dengan tujuan mengetahui implementasi pelatihan sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan, mengetahui implementasi pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kerangka penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas merupakan salah satu faktor strategis dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan, khususnya pada industri perhotelan. Pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui program pelatihan dan pengembangan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi karyawan di The New Atrium Hotel Yogyakarta. Pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kemampuan kerja karyawan sehingga mereka dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara lebih efektif dan efisien. Selain itu, peningkatan kompetensi karyawan juga diharapkan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, yang tercermin dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan sesuai dengan standar operasional perusahaan dalam kegiatan operasional sehari-hari.




**Gambar 1. Kerangka Penelitian**
Sumber: Data Peneliti, 2026

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk

menggambarkan data, objek, atau situasi penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan kondisi yang terjadi saat ini. Metode ini juga melakukan analisis dan perbandingan terhadap fenomena yang diteliti serta berupaya memberikan pemahaman yang relevan terhadap permasalahan yang ada. Informasi yang diperoleh melalui penelitian deskriptif dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan penerapannya pada berbagai permasalahan. Penelitian deskriptif berfokus pada penggambaran peristiwa atau gejala sebagaimana adanya secara objektif (Rengkuan et al., 2023).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder (Sulung & Muspawi, 2024). Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yaitu melalui wawancara dengan manajer dan karyawan The New Atrium Hotel Yogyakarta. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari peneliti, yaitu melalui studi pustaka dan literatur yang relevan dengan objek penelitian, seperti buku-buku yang berkaitan dengan The New Atrium Hotel Yogyakarta. Kedua jenis data ini digunakan untuk mendukung kelengkapan informasi dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari observasi non-partisipan, wawancara, dan studi pustaka (Ma' ruf et al., 2025). Observasi non-partisipan dilakukan dengan cara peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan yang diamati, melainkan hanya sebagai pengamat dengan instrument observasi tidak terstruktur, sehingga peneliti dapat melakukan pengamatan secara bebas, mencatat data yang diperlukan, menganalisis, dan menarik kesimpulan. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur dilakukan kepada manajer dan karyawan The New Atrium Hotel Yogyakarta untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait objek penelitian. Studi pustaka dilakukan melalui kajian teoritis dan referensi yang relevan dengan permasalahan penelitian, yang diperoleh dari buku, jurnal, artikel, serta sumber internet yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang dalam lingkungan sosial yang diteliti. Narasumber adalah individu yang memberikan informasi dengan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti atau pewawancara dalam kegiatan wawancara (Fauziah, 2023). Narasumber dalam penelitian ini adalah seluruh manajer yang berjumlah 7 orang dan perwakilan karyawan yang berjumlah 22 orang.

Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka kemudian disusun dalam bentuk data teks untuk dianalisis. Analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif/kualitatif yang lebih menekankan pada makna dibandingkan generalisasi. Model analisis yang digunakan adalah analisis data Miles dan Huberman, yang menyatakan bahwa proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga tuntas. Tahapan analisis tersebut meliputi reduksi data, penyajian data (display data), serta penarikan kesimpulan (Muliaan et al., 2024). Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis komponensial yaitu dengan mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara menkontraskan antar elemen, dilakukan melalui observasi dan wawancara terseleksi dengan pertanyaan yang mengkontraskan (Kurniasih et al., 2021). Selanjutnya dilakukan teknik analisis data triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan data dengan memanfaatkan sumber lain di luar data yang diperoleh sebagai alat pengecekan atau pembanding terhadap data tersebut. Jenis triangulasi yang dipergunakan adalah teknik triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data. Triangulasi sumber merupakan teknik pemeriksaan data dengan membandingkan dan mengecek informasi yang diperoleh dari berbagai sumber atau informan guna meningkatkan

kredibilitas data. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari beberapa informan yang terkait dengan objek penelitian, yaitu manajer dan karyawan The New Atrium Hotel Yogyakarta. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan proses pengelompokan, kategorisasi, dan evaluasi terhadap informasi yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut untuk menemukan kesesuaian serta memastikan validitas data penelitian (Husnullail et al., 2024).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebelum pelaksanaan pelatihan, perlu dilakukan adalah analisis kebutuhan pelatihan yang bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan1kompetensi serta menentukan jenis pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Proses analisis kebutuhan tersebut terdiri atas tiga aspek utama, yaitu analisis organisasi, analisis tugas, dan analisis karyawan. Analisis organisasi dilakukan untuk menilai kesesuaian pelatihan dengan tujuan dan strategi organisasi, analisis tugas bertujuan mengidentifikasi kompetensi yang diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan, sedangkan analisis karyawan dilakukan untuk mengetahui kebutuhan pengembangan individu berdasarkan kemampuan dan kinerja yang dimiliki (Puspita & Nurhalim, 2021).

Tahap pertama dalam analisis kebutuhan pelatihan adalah analisis organisasi. Pada tahap ini, pertimbangan utama yang digunakan oleh manajemen hotel dalam merencanakan pelatihan adalah jumlah karyawan yang mencapai 65 orang dan tersebar pada berbagai tingkat jabatan. Berdasarkan kondisi tersebut, manajemen menetapkan metode pelatihan yang dilaksanakan baik di dalam kelas (*classroom training*) maupun secara langsung di area kerja (*on-the-job training*). Selain jumlah karyawan, pelaksanaan pelatihan juga didasarkan pada hasil evaluasi kualitas layanan yang diperoleh dari berbagai indikator operasional perhotelan, seperti tingkat kepuasan tamu, ulasan pelanggan pada *platform* pemesanan hotel, hasil survei kepuasan tamu, serta laporan keluhan yang diterima oleh hotel. Informasi tersebut digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, baik pada layanan *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, maupun departemen lainnya. Dengan demikian, hasil evaluasi kualitas layanan menjadi dasar bagi manajemen dalam menentukan kebutuhan-pelatihan yang tepat guna meningkatkan kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan kepada tamu. Tabel 3 berikut menunjukkan hasil ulasan pelanggan dan laporan keluhan yang diterima periode bulan Januari-Maret 2026.

**Tabel 3. Ulasan dan Keluhan Tamu Periode Januari-Maret 2026**

| No. | Keluhan | Jumlah Keluhan | *Department* Terkait |
|---|---|---|---|
| 1. | Kamar kotor | 18 | *Housekeeping Department* |
| 2. | AC tidak dingin | 12 | *Housekeeping Department Engineering Department* |
| 3. | Makanan dingin | 6 | *Food & Beverage Department* |

| No. | Keluhan | Jumlah Keluhan | *Department* Terkait |
|---|---|---|---|
| 4. | Makanan hambar/tidak ada rasa | 2 | *Food & Beverage Department* |
| 5. | *Breakfast* habis | 1 | *Food & Beverage Department* |
| 6. | Pelayanan reseptionis tidak ramah | 8 | *Front Office Department* |
| | | 6 | *Food & Beverage Department* |
| | | 4 | *Security Department* |
| 7. | Pelayanan reservasi lambat | 3 | *Front Office Department* |
| | | | *Sales Department* |

Sumber: Data Peneliti, 2026

Berdasarkan data pada Tabel 3, The New Atrium Hotel Yogyakarta telah melaksanakan analisis kebutuhan pelatihan melalui analisis organisasi. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan yang selaras dengan tujuan organisasi serta tuntutan operasional hotel.

Tahap kedua dalam analisis kebutuhan pelatihan adalah analisis tugas. Pada tahap ini, The New Atrium Hotel Yogyakarta melakukan kajian terhadap *job description* untuk mengidentifikasi aktivitas, tugas, dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan pada setiap posisi pekerjaan. *Job description* merupakan dokumen tertulis yang menjelaskan tugas, tanggung jawab, wewenang, serta kondisi kerja yang melekat pada suatu jabatan dalam organisasi. Keberadaan *job description* memberikan kejelasan mengenai standar kinerja dan target yang harus dicapai oleh karyawan sesuai dengan posisi yang diemban. J*ob description* juga berfungsi sebagai dasar dalam menetapkan spesifikasi pekerjaan, menentukan kompetensi yang dibutuhkan, serta melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pada masing-masing jabatan (Putri & Gaol, 2021). Melalui analisis tugas, The New Atrium Hotel Yogyakarta dapat mengidentifikasi kesenjangan kompetensi yang dimiliki karyawan sehingga kebutuhan pelatihan dapat dirancang secara lebih tepat dan sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Berdasarkan hasil pengumpulan data sekunder, The New Atrium Hotel Yogyakarta memiliki *job description* yang telah disusun dan dibagi untuk setiap level jabatan pekerjaan. *Job description* tersebut diberikan kepada karyawan dan ditandatangani pada saat proses penandatanganan kontrak kerja sebagai bentuk pemahaman dan kesepakatan terhadap tugas serta tanggung jawab yang akan dijalankan. Selain itu, melalui kegiatan briefing harian yang dilakukan secara berkala, pihak manajemen kembali menjelaskan dan mengingatkan isi *job description* kepada karyawan guna memastikan pemahaman yang konsisten serta mendukung pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Tahapan ketiga adalah melakukan tahapan analisis karyawan untuk menentukan karyawan yang membutuhkan pelatihan. Analisis ini penting karena membantu perusahaan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat sehingga tidak semua karyawan harus mengikuti program pelatihan apabila tidak diperlukan. Analisis karyawan juga membantu manajer mengetahui bidang atau kompetensi yang masih perlu

ditingkatkan oleh setiap karyawan. Dalam pelaksanaannya, perusahaan dapat menggunakan hasil penilaian kinerja sebagai salah satu dasar analisis. Penilaian kinerja tidak hanya digunakan untuk mengetahui karyawan yang belum mencapai target atau standar perusahaan, tetapi juga untuk mengidentifikasi penyebabnya. Jika penurunan kinerja disebabkan oleh kurangnya kemampuan atau keterampilan, maka pelatihan menjadi solusi yang tepat. Sebaliknya, apabila penurunan kinerja disebabkan oleh rendahnya motivasi atau faktor lain di luar kendali karyawan, maka diperlukan solusi selain pelatihan yang lebih sesuai dengan permasalahan yang dihadapi (Sugiartha, 2016). Berdasarkan data pada Tabel 3 dan hasil wawancara dengan *Human Resource Manager* The New Atrium Hotel Yogyakarta, diketahui bahwa perusahaan telah mendata dan mempersiapkan penyelenggaraan pelatihan bagi karyawan. Hasil wawancara dengan karyawan The New Atrium Hotel Yogyakarta menunjukkan bahwa mereka memiliki kesiapan dan kemauan untuk mengikuti pelatihan yang diadakan oleh perusahaan. Karyawan memandang pelatihan sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan kerja yang dapat mendukung pelaksanaan tugas dan pengembangan karier mereka.

**Tabel 4. Daftar Program Pelatihan di The New Atrium Hotel Yogyakarta**

| No | Pelatihan | Tanggal Pelaksanaan | Jumlah Peserta |
|---|---|---|---|
| 1. | *First Impression Training* (Pelatihan mengenai standard penampilan) | 18 Februari 2026 | 42 |
| 2. | *Service and Communication Training* (Pelatihan standard pelayanan dan berkomunikasi, meng handle *complaint* dengan tamu) | 03 Maret 2026 | 44 |
| 3. | *Room Cleaning Procedure Training* (Pelatihan pembersihan kamar) | 08 April 2026 | 11 |
| 4. | *Table Setting and Service Procedure Training* (Pelatihan *setup* meja dan pelayanan di outlet F&B) | 14 April 2026 | 17 |
| 5. | *Fire Safety and Emergency Response Training* (Pelatihan pemadam api dan keadaan darurat) | 05 Mei 2026 | 54 |

Sumber: Data Peneliti, 2026

Keberhasilan suatu program pelatihan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan kapabilitas *trainer* yang ditunjuk. *Trainer* berperan penting dalam menyampaikan materi pelatihan melalui metode pembelajaran yang sesuai dengan tujuan program dan karakteristik peserta. Melalui proses pelatihan yang efektif, peserta diharapkan mampu memperoleh peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang relevan dengan kebutuhan organisasi. Oleh karena itu, kualitas *trainer* menjadi salah satu faktor penentu dalam pencapaian tujuan dan efektivitas pelaksanaan program pelatihan

(Talli & Sulaiman, 2023). Berdasarkan Tabel 4 mengenai daftar program pelatihan di The New Atrium Hotel Yogyakarta, pemilihan *trainer* dilakukan dengan mempertimbangkan kompetensi dan relevansi materi yang diberikan. Program pelatihan disampaikan oleh *Training Coordinator* yang berkolaborasi dengan *Manager Department* terkait, sehingga materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan operasional dan pengembangan kompetensi karyawan. Khusus pelatihan *Fire Safety and Emergency Response Training*, The New Atrium Hotel Yogyakarta melibatkan pihak eksternal yang memiliki keahlian khusus, yaitu Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Sleman. Keterlibatan instruktur yang kompeten, baik dari internal maupun eksternal organisasi, menunjukkan komitmen The New Atrium Hotel Yogyakarta dalam memastikan efektivitas pelaksanaan pelatihan serta pencapaian tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan.

Pengembangan karyawan merupakan salah satu fungsi penting dalam manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan kerja karyawan secara berkelanjutan. Melalui pengembangan yang terencana, karyawan diharapkan mampu menghadapi tuntutan pekerjaan serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif. Pengembangan karyawan dapat dilakukan melalui metode pelatihan dan pendidikan. Metode pelatihan meliputi *on-the-job training*, *vestibule training*, *demonstration and example*, *simulation*, dan *apprenticeship*, sedangkan metode pendidikan meliputi *understudy, job rotation and planned progression, coaching and counseling*, serta *committee assignment* (Sartika et al., 2020). Berdasarkan hasil wawancara dengan *General Manager* dan *Human Resource Manager* The New Atrium Hotel Yogyakarta, pengembangan karyawan dilakukan melalui upaya peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dibutuhkan. Metode pengembangan yang diterapkan terutama melalui pelatihan, serta didukung oleh metode pendidikan seperti *coaching and counseling* dan *committee assignment*. Keterbatasan variasi program pengembangan tersebut disebabkan oleh karakteristik hotel yang merupakan hotel lokal di Yogyakarta, sehingga berbeda dengan hotel berstandar jaringan (*chain hotel*) yang umumnya memiliki sistem pengembangan sumber daya manusia yang lebih terstruktur dan komprehensif.

Implementasi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di The New Atrium Hotel Yogyakarta menunjukkan hasil yang positif yang ditandai dengan adanya peningkatan kualitas layanan. Perbaikan tersebut tercermin dari meningkatnya kompetensi karyawan dalam melaksanakan tugas operasional, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan profesional kepada tamu.

**Tabel 5. Ulasan dan Keluhan Tamu Periode April-Mei 2026**

| No. | Keluhan | Jumlah Keluhan | *Department* Terkait |
|---|---|---|---|
| 1. | Kamar kotor | 7 | *Housekeeping Department* |
| 2. | AC tidak dingin | 3 | *Housekeeping Department* *Engineering Department* |
| 3. | Makanan dingin | - | *Food & Beverage Department* |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4. | Makanan hambar/tidak ada rasa | - | *Food & Beverage Department* |
| 5. | *Breakfast* habis | - | *Food & Beverage Department* |
| 6. | Pelayanan reseptionis tidak ramah | 1 | *Front Office Department* |
| | | 2 | *Food & Beverage Department* |
| | | - | *Security Department* |
| 7. | Pelayanan reservasi lambat | - | *Front Office Department* |
| | | | *Sales Department* |

Sumber: Data Peneliti, 2026

Hasil ini mengindikasikan bahwa program pelatihan dan pengembangan yang diterapkan The Atrium Hotel Yogyakarta telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan dan kualitas-layanan hotel secara keseluruhan, dimana hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fayyadh & Hasanah (2024) yang menemukan hasil bahwa peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan pelatihan dan pengembangan yang telah sesuai dengan tujuannya. Dukungan terhadap hasil penelitian ini juga diperoleh dari hasil penelitian oleh Al Jusi & Azwar (2025) yang melakukan penelitian di Savali Hotel Padang mengenai efektivitas program pelatihan karyawan dalam mendukung peningkatan kinerja operasional dimana hasil penelitian menemukan bahwa pelatihan memberikan kontribusi positif terhadap kualitas layanan terhadap tamu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, implementasi pelatihan sumber daya manusia di The New Atrium Hotel Yogyakarta telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, yang ditunjukkan oleh berkurangnya jumlah keluhan tamu. Implementasi pengembangan sumber daya manusia juga telah dilaksanakan dengan baik melalui berbagai program yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Tidak seluruh aspek pengembangan dapat diterapkan karena keterbatasan yang berkaitan dengan karakteristik hotel lokal. Meskipun demikian, dampak pengembangan sumber daya manusia terhadap peningkatan kualitas pelayanan belum dapat diidentifikasi secara jelas dan memerlukan kajian lebih lanjut.

The New Atrium Hotel Yogyakarta perlu mempertahankan dan meningkatkan pelaksanaan program pelatihan sumber daya manusia yang telah terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam mengurangi keluhan tamu. Perusahaan harus memperluas program pengembangan karyawan melalui penerapan metode pengembangan yang lebih beragam dan terstruktur sesuai dengan kebutuhan organisasi dan perkembangan industri perhotelan. Meskipun memiliki keterbatasan sebagai hotel lokal, pengembangan sumber daya manusia tetap perlu dioptimalkan untuk meningkatkan kompetensi dan kesiapan karyawan dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji secara lebih mendalam

hubungan antara program pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan sehingga dampaknya terhadap kinerja organisasi dapat diukur secara lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA


Al Jusi, I., & Azwar, H. (2025). Efektivitas Pelatihan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Savali Hotel Padang. *Journal Fillgap in Management and Tourism*, *3*(2), 479–489.

Ananda, F. R., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Fave Hotel Glodok Jakarta . *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan*.

Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (S. Wall, Ed.; 15th ed.). Pearson Education.

Fauziah, Q. (2023). Penerapan Metode Wawancara Narasumber Untuk Meningkatkan Kemampuan Menulis Teks Tanggapan. *Jurnal Inovasi Pendidikan Bahasa Dan Sastra*, *3*(2), 77–83.

Fayyadh, M., & Hasanah, U. (2024). Peran Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Hotel Zartin Syariah Ujung Gading Sumatera Barat. *Journal of Economic, Business and Accounting*, *7*(4), 10941–10951.

Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, *3*(6), 657–666.

Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, *15*(2), 70–78.

Indarawan, i P. H. R., & Dewi, I. G. A. M. (2024). Pelatihan dan Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, *3*(5), 811–817.

Kholina, E. E. (2026). Strategi Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia The Westlake Resort Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, *4*(1), 887–895.

Krisandini, M., Suparwi, & Darmaesti. (2020). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pramusaji di Breeze Lounge And Bar Royal Tulip Gunung Geulis Resort And Golf Bogor. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, *16*(1), 51–57.

Kurniasih, D., Rusfiana, Y., Subagyo, A., & Nuradhawati, R. (2021). *Teknik Analisa*. CV Alfabeta.

Ma' ruf, A., Yusuf, M., & Hakim, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data Pada Penelitian Kualitatif. *Journal of Scientific Communication*, *7*(2), 99–109.

Muliaan, B. Z. N., Pandowo, M. H. Ch., & Mintardjo, C. M. O. (2024). Evaluasi Penerapan Reward Terhadap Peningkatan Kerja Karyawan Di Rumah Makan Tepi Pantai. *Jurnal EMBA*, *12*(1), 145–150.

Noe, R. A. (2020). *Employee Training and Development* (J. Beck, Ed.; 5th ed.). McGraw-Hill/Irwin.

Pratiwi, N. W. A., Solikhin, A., & Ermawati, K. C. (2021). Efektivitas Program Training Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Karyawan di Departemen Front Of ice Hotel Grand Dafam Rohan Jogjakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, *15*(2), 50–61.

Puspita, S., & Nurhalim, A. D. (2021). Pentingnya Analisis Kebutuhan Pelatihan Untuk PengembanganSumber Daya Manusia Dalam Organisasi. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis (JIKB)*, *12*(2), 104–110.

Putri, N. W., & Gaol, P. L. (2021). Pengaruh Persepsi Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Pada Direktorat Jenderal Penguatan Inovasi Kementerian Riset Dan Teknologi/Brin . *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, *3*(2), 23–44.

Rengkuan, N. H. M., Liando, D. M., & Monintja, D. K. (2023). Efektifitas Kinerja Pemerintah Dalam Progam Reaksi Respon Realief Daerah (R3D) Di Kabupaten Minahasa. *Journal Governance*, *3*(1), 1–11.

Sartika, D., Abudllah, A., & Kambolong, M. (2020). Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pegadaian Cabang Mandonga Kota Kendari. *Jurnal Administrasi Bisnis*, *5*(1), 229–308.

Sawor, L., & Budiyanto, H. (2023). Peran Teori Kepemimpinan Melayani Greenleaf Pada Peningkatan Manajemen Karyawan Dalam Budaya Kerja. *Jurnal Teologi Dan Pendidikan Kristen*, *4*(2), 177–193.

Solehudin, Yulistiono, A., Anwar, Karim, A., Deni, A., Rachman, A., Dunggio, T., Bahtiar, A., Ainun, N. A., Darmaesti, Susanti, E., & Syamsulbahri. (2023). *Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era 5.0* (I. P. Kusuma, Ed.; 1st ed.). Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.

Sugiartha, A. (2016). Studi Deskriptif Program Pelatihan Karyawan Pada Ibis Hotel Basuki Rahmat Surabaya . *Jurnal Agora*, *4*(1), 882–893.

Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research*, *5*(3), 110–116.

Talli, A. S. D., & Sulaiman. (2023). Pengaruh Trainer Dan Metode Pelatihan Terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial (EMBISS)* , *3*(4), 553–559.

Yusuf, M., & Hendra, R. (2023). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia(SDM) Berkelanjutan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *4*(2), 52–63.