

**STRATEGI JOGJA TOURISM TRAINING CENTER
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Prodi Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

KHOFIFAH KHOIRI IBRAHIM

2017103036

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Khofifah Khoiri Ibrahim
Nim : 2017103036
Jenjang : S-1
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah

Menyatakan bahwa seluruh isi naskah skripsi yang berjudul "Strategi Jogja Tourism Training Center Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia" merupakan hasil dari penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya acui dari sumber yang telah saya rujuk. Apabila di masa mendatang terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar, saya bersedia untuk menerima konsekuensi berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Purwokerto, 24 Januari 2024

Yang menyatakan,



Khofifah Khoiri Ibrahim

NIM. 2017103036



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553, www.unsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

STRATEGI JOGJA TOURISM TRAINING CENTER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA

Yang disusun oleh **Khofifah Khoiri Ibrahim NIM. 2017103036**, Prodi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Manajemen dan Komunikasi Islam**, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada tanggal 17 April 2024, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Asep Amaludin, M. Si
NIP. 19860727 2029031008

Sekretaris Sidang/Penguji II

Alfi Nur'aini, M. Ag.
NIP. 199307302019082001

Penguji Utama

Dr. Alief Budiyono, M. Pd.
NIP. 197902172009121003

Purwokerto, 17 April 2024

Melampahi/Mengesahkan
Dekan,

Dr. Muskinul Fuad, M. Ag.
NIP. 197412262000031001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 14 Maret 2024

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di Tempat

Assalamuálaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa:

Nama : Khofifah Khoiri Ibrahim

NIM : 2017103036

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah

Judul : Strategi Jogja Tourism Training Center Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

Dengan ini kami mohon agar skripsi tersebut dapat diajukan dalam sidang munaqosah. Demikian atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamuálaikum Wr. Wb

Purwokerto, 14 Maret 2024

Pembimbing,



Asep Amaludin, M.Si

NIP. 198607172019031008

MOTTO

Ubahlah hidupmu dari hari ini, jangan pernah bertaruh pada masa depan, kamu harus bertindak sekarang tanpa menunda-nunda.¹

“Simone de Beauvior”



¹ Romero, Christiane Zehl, *Simone de Beauvoir*, Rowohlt Verlag, 2020.

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kekuatan yang diberikan oleh Allah SWT, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan-Nya, skripsi ini saya persembahkan untuk almamater penulis Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.



STRATEGI JOGJA TOURISM TRAINING CENTER
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA

Khofifah Khoiri Ibrahim

2017103036

ABSTRAK

Jogja Tourism Training Center merupakan pusat pelatihan atau lembaga yang berfokus pada pengembangan keterampilan dan pengetahuan di bidang pariwisata. Untuk melayani pengembangan keterampilan yang dibutuhkan Jogja Tourism Training Center memiliki beberapa strategi. Salah satu strategi yang digunakan adalah dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di Jogja Tourism Training Center. Karena kualitas sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan. Sebaliknya kualitas sumber daya manusia yang buruk akan memberi dampak negatif bagi Perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan data yang diperoleh menggunakan deskriptif kualitatif yang dilakukan di kantor Jogja Tourism Training Center untuk menggali informasi dan data-data yang relevan dari sumber data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Jogja Tourism Training Center telah mengadopsi tiga strategi utama untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di perusahaannya. Strategi-strategi tersebut meliputi perencanaan, implementasi, dan evaluasi, dalam fase perencanaan dan implementasi, fokus utama adalah pada rekrutmen, pelatihan, dorongan positif, dan pemberian reward. Dalam proses rekrutmen, perusahaan memiliki standar khusus untuk memastikan penerimaan karyawan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Setelah proses rekrutmen, karyawan mendapatkan pelatihan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka, serta dorongan positif untuk meningkatkan motivasi dan kinerja mereka. Selain itu, perusahaan juga memberikan reward, seperti anggaran khusus untuk sarapan pagi dan kegiatan olahraga rutin, guna meningkatkan semangat dan kesejahteraan karyawan.

Kata Kunci : Strategi, Peningkatan, Kualitas, Sumber Daya Manusia

JOGJA TOURISM TRAINING CENTER STRATEGY IN IMPROVING THE QUALITY OF HUMAN RESOURCES

Khofifah Khoiri Ibrahim

2017103036

ABSTRACT

Jogja Tourism Training Center is a training center or institution that focuses on developing skills and knowledge in the tourism sector. To serve the skills development needed, the Jogja Tourism Training Center has several strategies. One of the strategies used is to improve the quality of human resources at the Jogja Tourism Training Center. Because the quality of human resources greatly influences the survival of a company. On the other hand, poor quality of human resources will have a negative impact on the Company.

This research is field research with a method obtained using qualitative descriptive research carried out at the Jogja Tourism Training Center office to explore relevant information and data from data sources. The data collection techniques used in this research are observation, interview and documentation techniques.

The conclusion from this research is that the Jogja Tourism Training Center uses four strategies in an effort to improve the quality of human resources in this company. These strategies are employee recruitment, employee training, positive encouragement and employee rewards. In recruiting employees, the Jogja Tourism Training Center has special standards. The aim of selecting prospective employees is to obtain quality human resources. After getting qualified employees according to standards, employees then receive training according to their respective job descriptions which is carried out every time after the recruitment process is carried out, and when there are employees who have not yet mastered their job description. Apart from that, the Jogja Tourism Training Center implements a positive encouragement strategy so that employees are motivated to work better so that the company's image will also improve. And the next strategy is to provide rewards to Singapore, a special budget for break fests and regular exercise to increase employee morale.

Keywords : Strategy, Improvement, Quality, Human Resources

KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa tercurahkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat, rahmat, serta hidayah, inayah dan keridhoan dari Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabatnya dan orang mu'min mu'minat sekalian. Amiin.

Penyelesaian skripsi yang berjudul "Strategi Jogja Tourism Training Center Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia" ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
3. Dr. Ahmad Muttaqin, M.Si., Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
4. Dr. Alief Budoyono, M. Pd., Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
5. Dr. Nawawi, M. Hum., Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
6. Uus Uswatunsolihah, MA., Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. Ulul Aedi, M.Ag., Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
8. Arsam M.S.I., Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

9. Asep Amaludin, M.Si., Dosen pembimbing penyusunan skripsi yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, kritik dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
10. Segenap Dosen dan Staf Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto khususnya Dosen dan Staf Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
11. Pak Sahid selaku HRD Jogja Tourism Training Center yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di kantor tersebut, sekaligus terimakasih atas informasi yang telah disampaikan sehingga mempermudah saya untuk menyelesaikan skripsi.
12. Mbak Anggita, Mbak Indri, Mas Adam, Pak Aji Rianto, Pak Anggara dan Pak Harun Setiaji. Terimakasih atas informasi yang telah disampaikan sehingga mempermudah saya untuk menyelesaikan skripsi.
13. Orang Tua saya Bapak Asep Saepudin dan Mamah saya Entin Rustini tiada henti mendoakan anak nya dan slalu memberi dukungan, sabar menunggu kelulusan anak nya. Terimakasih atas segala bentuk dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
14. Kepada keluarga saya baik dari pihak Ibu dan pihak Bapak yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat. Terimakasih atas segala bentuk dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
15. Kepada saudari saya Leny Rosdiana yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat, Terimakasih atas segala bentuk dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
16. Kepada teman seperjuangan saya kelas MD A dan Kamar Reguler Sultan Angkatan 2020 terimakasih senantiasa membantu dalam proses skripsi saya, memberi keceriaan dalam berbagai hal slalu mendukung dan menyemangati saat penulis merasa buntu. Hingga sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
17. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2020 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu terimakasih atas perhatian dan dukungannya.

Penulis menyampaikan banyak terimakasih dan untaian doa, kepada semua yang telah memberikan semangat, dukungan serta doa semoga mendapatka balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis dan orang-orang yang membacanya, Amiin.

Purwokerto, 14 Maret 2024

Penulis

Khofifah Khoiri Ibrahim
NIM. 2017103036



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Kajian Pustaka.....	11
F. Sistemastika Penulisan.....	15
BAB II	15
LANDASAN TEORI	15
A. Strategi.....	15
1. Pengertian Strategi.....	15
2. Strategi Perusahaan.....	16
3. Penentu atau Perumus Strategi Perusahaan.....	18
4. Rencana Strategi.....	18
5. Tahapan Strategi.....	20
B. Peningkatan Kualitas.....	20
1. Pengertian Peningkatan Kualitas.....	20
2. Tujuan Peningkatan kualitas.....	22
3. Karakteristik Peningkatan Kualitas.....	23
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan kualitas.....	24

C. Sumber Daya Manusia	25
D. Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia.....	27
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Sumber Data	34
D. Objek dan Subjek Penelitian	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Jogja Tourism Training Center	40
1. Sejarah Singkat Jogja Tourism Training Center	40
2. Visi, Misi dan Tujuan Jogja Tourism Training Center.....	41
3. Struktur Organisasi Jogja Tourism Training Center	42
B. Strategi Jogja Tourism Training Center Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia	49
BAB V.....	61
PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Panduan Wawancara
- Lampiran 2 : Gambaran Lokasi Penelitian
- Lampiran 3 : Dokumentasi Kegiatan di JTTC
- Lampiran 4 : Dokumentasi Peneliti



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia terlahir sebagai negara kepulauan yang mempesona, memiliki sumber daya alam dan kekayaan budaya yang berlimpah. Dengan berbagai keberagaman suku, budaya, ras agama dan sejarahnya, setiap pulau dan daerah memiliki potensi dan karakteristik unik yang menarik untuk dikembangkan.² Ini merupakan modal utama bagi Indonesia untuk maju dan mengatasi kemiskinan. Kekayaan dan keberagaman budayanya juga menjadi daya tarik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara, sehingga Indonesia dapat mengembangkan potensinya menjadi sektor pariwisata yang berkembang.

Sekarang, pertumbuhan dan kemajuan industri pariwisata berkembang dengan signifikan. Sektor pariwisata juga menjadi kontributor utama terhadap perekonomian suatu wilayah atau bahkan negara. Dengan adanya industri pariwisata suatu negara atau wilayah dapat menghasilkan pendapatan yang signifikan, seperti halnya di Indonesia di mana pariwisata merupakan sumber utama devisa.

Kekayaan sumber daya alam Indonesia yang melimpah membuat keberagaman flora dan fauna menjadi aset yang berharga dan menarik. Oleh karena itu, keragaman tersebut membuat Indonesia memiliki banyak destinasi wisata menarik. Kurniansah mendefinisikan pariwisata sebagai kegiatan yang dilakukan dengan kesadaran manusia, yang melibatkan pelayanan yang saling bergantian antara individu-individu baik dalam di dalam negeri maupun di luar negeri, dengan tujuan mencari beragam pengalaman memuaskan yang berbeda dari pengalaman sehari-hari.³

² Mayasari, R., Febriantoko, J., Putra, R. R., Hadiwijaya, H., & Kurniawan, D, *Digitalisasi Desa: Pilar Pembangunan Ekonomi Desa*, Penerbit Nem 2022

³ Hannaji, Niki, Ketut Bagiastra, and Rizal Kurniansah, "Pemberdayaan masyarakat dalam mengembangkan pariwisata di desa wisata bayan," *Jurnal Responsible tourism* Vol. 2 No. 1 2022 hal. 9

Kodhyat mendefinisikan bahwa pariwisata melibatkan perjalanan sementara dari satu lokasi ke lokasi lain oleh individu atau kelompok, dengan tujuan mencapai keseimbangan, harmoni, dan kebahagiaan dengan lingkungan sekitar dalam berbagai aspek sosial, budaya, alam dan ilmu pengetahuan.⁴ Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan secara sementara dari satu lokasi ke lokasi lainnya, bukan untuk bekerja atau mencari penghasilan melainkan untuk menikmati liburan, rekreasi, atau memenuhi berbagai keinginan.

Kemajuan industri pariwisata tentunya tidak terlepas dari implementasi strategi sumber daya manusia yang berkualitas dan efektif. Namun, banyak industri pariwisata yang mengalami penurunan jumlah pengunjung atau bahkan harus ditutup karena kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas. Ini menegaskan pentingnya sumber daya manusia yang berkualitas dalam mengembangkan sebuah organisasi atau perusahaan, termasuk dalam bidang pariwisata. Strategi menurut para ahli merupakan kombinasi antara keterampilan seni dan pengetahuan ilmiah dalam merencanakan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dengan cara paling optimal dan berhasil. Dalam konteks ini, strategi mencakup kemampuan untuk merencanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang efisien dan efektif, mempertimbangkan berbagai faktor seperti waktu, tenaga, dan menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas.⁵

Sumber daya manusia yang berkualitas memainkan peran krusial dalam keberhasilan industri pariwisata. Sumber daya manusia yang terlatih dengan baik tidak hanya memiliki pengetahuan yang mendalam⁶ tentang destinasi dan layanan pariwisata, tetapi juga memiliki keterampilan interpersonal yang memadai untuk

⁴ Nurani, Remaylian, Wiludjeng Roessali, and Titik Ekowati, "Strategi pengembangan Argowisata Jollong di Kabupaten Pati," *Jurnal Khatulistiwa Informatika* Vol. 7 No. 2 2020

⁵ Juli, Mela, and Alifah Jiddal Masyurroh, "Literature review determinasi struktur organisasi, teknologi lingkungan dan stratei organisasi," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* Vol. 3 No. 4 2022

⁶ Mardhiyah, R. H., Aldriani, S. N. F., Chitta, F., and Zulfikar, M. R, Pentingnya keterampilan belajar di abad 21 sebagai tuntutan dalam pengembangan sumber daya manusia, *Lectura: Jurnal Pendidikan*, Vol.12 No. 1, 29-40.

berinteraksi dengan wisatawan. Kualitas sumber daya manusia memiliki dampak langsung pada pengalaman wisatawan, sumber daya manusia yang ramah, informatif, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, menciptakan hubungan yang positif, dan membangun citra positif destinasi pariwisata.

Selain itu, sumber daya manusia yang berkualitas juga berkontribusi pada pengembangan sektor pariwisata secara keseluruhan. Memiliki sumber daya manusia yang terampil dan berpengetahuan, dapat menjadikan destinasi pariwisata lebih baik dalam mempromosikan daya tariknya, mengelola destinasi dengan lebih efisien, dan menanggapi perubahan tren industri. Dengan demikian, investasi dalam pengembangan sumber daya manusia pariwisata dapat dianggap sebagai langkah strategis untuk meningkatkan daya saing destinasi pariwisata di pasar global.

Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas di sektor pariwisata memiliki dampak langsung pada daya tarik wisata suatu destinasi. Kualitas sumber daya manusia yang berpengetahuan tinggi tentang aspek-aspek budaya, sejarah, dan atraksi wisata setempat dapat memberikan pengalaman yang lebih mendalam kepada wisatawan. Keberhasilan destinasi pariwisata tidak hanya terletak pada keindahan alamnya, tetapi juga pada kemampuan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang ramah, profesional, dan berkualitas. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia pariwisata menjadi kunci utama untuk meningkatkan daya tarik dan kepuasan wisatawan.⁷

Sumber daya manusia yang berkualitas di sektor pariwisata juga berperan penting dalam dampak ekonomi dan pengembangan wilayah. Sumber daya manusia yang terampil dan terlatih dapat menciptakan lapangan kerja baru, menggerakkan sektor usaha lokal, dan meningkatkan pendapatan masyarakat setempat. Keterlibatan masyarakat dalam industri pariwisata melalui pelatihan dan peningkatan keterampilan juga dapat membantu mengurangi tingkat pengangguran serta meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi.⁸

⁷ Soekadis, T, *Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN. 2015)

⁸ Suprpto, S, *Pengembangan Pariwisata dan Dampaknya terhadap Peningkatan Ekonomi Masyarakat*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2018)

Di wilayah Yogyakarta terdapat banyak tempat training center, khususnya di Sleman terdapat salah satu kabupaten yang berdirinya sebuah training center, lebih tepatnya di kabupaten Sleman kecamatan Mlati yakni yang sering dikenal dengan JTTC atau Jogja Tourism Training Center. Di Jogja Tourism Training Center ini merupakan sebuah institusi yang fokus pada pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam sektor pariwisata. Didirikan melalui kerjasama antara Universitas Gajah Mada Yogyakarta (UGM), ASITA DIY, dan PHRI DIY, Jogja Tourism Training Center dikelola oleh UGM, sebuah lembaga pendidikan yang sangat peduli terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam kolaborasi dengan ASITA dan PHRI.

Jogja Tourism Training Center memiliki peran krusial sebagai wadah untuk pengembangan sumber daya manusia di sektor pariwisata. Sebagai lembaga pelatihan khusus untuk industri pariwisata, pusat ini menyediakan program-program pelatihan yang dirancang secara khusus untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan para pelaku industri pariwisata di Yogyakarta. Melalui berbagai pelatihan, workshop, dan program pengembangan karyawan, Jogja Tourism Training Center berkontribusi pada peningkatan kompetensi sumber daya manusia pariwisata yang sesuai dengan kebutuhan industri dan standar internasional.⁹

Jogja Tourism Training Center bukan hanya sebagai wadah pelatihan, melainkan lembaga kompeten yang telah banyak mencapai keberhasilan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di sektor pariwisata. Melalui berbagai program unggulannya, lembaga ini telah berhasil melatih ribuan tenaga kerja yang siap bersaing di dunia pariwisata. Keberhasilan ini tercermin dalam peningkatan kualitas pelayanan, pengetahuan produk wisata, dan kemampuan adaptasi terhadap perkembangan industri pariwisata modern. Dengan demikian, Jogja Tourism Training Center menjadi model bagi upaya pengembangan sumber daya manusia dalam mendukung pertumbuhan sektor pariwisata di Yogyakarta dan sekitarnya.¹⁰

⁹ Prasetyo, B, "Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pariwisata Melalui Program Pelatihan di Jogja Tourism Training Center," *Jurnal Pariwisata*, Vol. 1 No. 2, 2019 hal 123-136.

¹⁰ Wibisono, A, "Model Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata Berbasis Lokal: Studi Kasus Jogja Tourism Training Center," *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Vol. 1 No. 1 2019 hal 12

Program yang diselenggarakan oleh Jogja Tourism Training Center termasuk pelatihan dalam manajemen destinasi, pelayanan pelanggan yang unggul, pemasaran pariwisata digital, dan pengembangan keterampilan bahasa asing. Selain itu, Jogja Tourism Training Center juga menyelenggarakan pelatihan terkait keberlanjutan dan pelestarian budaya untuk memastikan bahwa sumber daya manusia di sektor pariwisata Yogyakarta dapat berkontribusi secara positif terhadap pengembangan berkelanjutan dan pelestarian warisan budaya.

Meskipun telah ada upaya yang dilakukan, terdapat kesenjangan yang signifikan dalam sumber daya manusia di sektor pariwisata saat ini. Beberapa tantangan yang dihadapi mencakup kurangnya aksesibilitas terhadap pelatihan berkualitas, perbedaan standar kualifikasi di kalangan pekerja pariwisata, dan minimnya kesadaran akan pentingnya peningkatan keterampilan di sektor ini. Kesenjangan tersebut dapat menghambat perkembangan pariwisata dan mengakibatkan ketidaksetaraan dalam pelayanan wisata, serta dapat mempengaruhi daya tarik destinasi pariwisata.¹¹

Maka penting untuk mengatasi kesenjangan sumber daya manusia pariwisata dengan strategi yang terarah dan holistik. Jogja Tourism Training Center, sebagai wadah pelatihan, dapat memainkan peran penting dalam mengidentifikasi dan mengisi kesenjangan yang ada. Program-program pelatihan yang diselenggarakan oleh lembaga ini harus didesain untuk mengatasi kekurangan keterampilan yang umumnya dihadapi oleh para pelaku industri pariwisata. Peningkatan kesadaran akan pentingnya pelatihan berkualitas dan peningkatan aksesibilitas terhadap program-program tersebut dapat menjadi langkah awal dalam mengatasi kesenjangan tersebut.¹²

Untuk mengatasi kesenjangan sumber daya manusia pariwisata, kolaborasi antara pemerintah, lembaga pendidikan, dan pelaku industri pariwisata sangat urgent. Dukungan dari pihak-pihak terkait akan memperkuat implementasi strategi pengembangan sumber daya manusia. Jogja Tourism Training Center dapat

¹¹ Sudiby, A, "Tantangan dan Prospek Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia di Industri Pariwisata," *Jurnal Pariwisata*, Vol. 6 No. 2020, hal. 210-225.

¹² Setiawan, R, "Evaluasi Program Pelatihan Sumber Daya Manusia Pariwisata: Studi Kasus di Jogja Tourism Training Center," *Jurnal Manajemen Pariwisata*, Vol. 1 No. 8 2022, 4-5

berperan sebagai mediator dalam memfasilitasi kolaborasi ini, menghubungkan antara kebutuhan industri, kurikulum pendidikan, dan program pelatihan yang diselenggarakan oleh lembaga tersebut.¹³

Berdasarkan permasalahan di atas penyusun tertarik untuk mengkaji penelitian ini dengan judul “Strategi Jogja Tourism Training Center dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia”

B. Penegasan Istilah

Peneliti akan menjelaskan istilah-istilah yang digunakan dalam penulisan ini agar nantinya tidak terdapat kekeliruan dalam perbedaan penafsiran, yang dimana nantinya dapat memberikan arahan dan tujuan yang ingin dicapai sehingga dapat membantu pembaca dalam memahami maksud dan tujuan dalam penelitian ini.

1. Strategi

Strategi merupakan suatu rencana tindakan yang disusun secara cermat untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks umum, strategi merujuk pada pendekatan atau metode yang direncanakan dan diimplementasikan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Strategi dapat diterapkan dalam berbagai bidang, termasuk bisnis, militer, pemerintahan, dan organisasi lainnya.

Penting untuk memahami bahwa strategi bukan hanya tentang membuat rencana, tetapi juga tentang implementasi yang efektif.¹⁴ Strategi yang sukses tidak hanya bergantung pada perumusan yang baik, tetapi juga pada kemampuan untuk menyesuaikan dan mengatasi tantangan yang muncul selama pelaksanaan. Oleh karena itu, suatu organisasi atau entitas harus mampu melakukan evaluasi terus-menerus terhadap strategi mereka, mengidentifikasi perubahan dalam lingkungan atau kondisi, dan mengadaptasi rencana mereka sesuai kebutuhan. Dengan demikian, strategi bukan hanya sebagai dokumen statis, tetapi sebagai panduan dinamis yang membantu mencapai tujuan dalam berbagai konteks dan kondisi yang mungkin berubah seiring waktu.

¹³ Adisasmito, B, “Kolaborasi Pemerintah, Pendidikan, dan Industri Pariwisata untuk Pengembangan Sumber Daya Manusia,” *Jurnal Kajian Pariwisata*, Vol. 2 No. 1 2023.

¹⁴ McGee, J., dan Sammut-Bonnici, T, *Competitive strategy*, *Wiley encyclopedia of management*, 2016, hal. 1-4.

Strategi juga menjadi landasan bagi perusahaan atau organisasi dalam merencanakan dan mencapai tujuan mereka. Penting untuk memahami bahwa strategi dapat memiliki dimensi jangka panjang atau jangka pendek, dan keberhasilan suatu entitas tergantung pada kemampuannya untuk mengadaptasi strategi tersebut terhadap perubahan lingkungan. Fleksibilitas dalam merespons dinamika pasar, perkembangan teknologi, dan faktor-faktor lainnya menjadi kunci utama bagi keberlanjutan dan kesuksesan suatu strategi.¹⁵ Perusahaan yang mampu secara efektif merumuskan dan melaksanakan strategi memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan, memungkinkan mereka untuk tetap relevan dan bersaing dengan baik dalam pasar atau lingkungan yang terus berubah.

Dengan memiliki visi jangka panjang yang kokoh, perusahaan dapat mengarahkan langkah-langkah strategisnya untuk mencapai pertumbuhan berkelanjutan dan membangun fondasi yang kuat. Di sisi lain, ketanggapan terhadap tantangan dan peluang jangka pendek menjadi kunci dalam menghadapi ketidakpastian dan perubahan mendadak.¹⁶ Dengan hal itu, sebuah pendekatan holistik terhadap perumusan dan pelaksanaan strategi memungkinkan perusahaan untuk menggabungkan keunggulan jangka panjang dengan ketepatan jangka pendek, menciptakan fondasi yang dinamis dan adaptif untuk mencapai tujuan-tujuan strateginya.

2. Jogja Tourism Training Center

Jogja Tourism Training Center adalah lembaga pelatihan yang secara khusus berfokus pada pengembangan sumber daya manusia di sektor pariwisata, terutama di kawasan Yogyakarta. Didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas para pelaku industri pariwisata, Jogja Tourism Training Center menyelenggarakan berbagai program pelatihan, workshop, dan kegiatan pengembangan keterampilan. Lembaga ini menjadi wadah bagi individu-

¹⁵ Komariah, Nur, et al, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (CV Rey Media Grafika, 2024)

¹⁶ Darma Sabri, Muhammad Adam, Sorayanti Utami, and Hamdi Harmen, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Konteks Perencanaan Pembangunan*, Syiah Kuala University Press, 2024.

individu yang ingin memperoleh pengetahuan dan keterampilan khusus dalam industri pariwisata, menjadikannya sentral dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang tersebut.¹⁷

Jogja Tourism Training Center dikenal dengan pendekatan holistiknya dalam pengembangan sumber daya manusia pariwisata. Lembaga ini tidak hanya memberikan pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga memperhatikan aspek-aspek seperti etika kerja, keberlanjutan, dan adaptasi terhadap perkembangan industri pariwisata. Pendekatan ini mencerminkan visi Jogja Tourism Training Center dalam menciptakan sumber daya manusia yang tidak hanya profesional dalam pelayanan tetapi juga berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan di sektor pariwisata Yogyakarta.¹⁸

Dalam beberapa tahun terakhir, Jogja Tourism Training Center telah membangun reputasi yang kuat sebagai lembaga pelatihan yang efektif dan berdampak positif. Banyak lulusan Jogja Tourism Training Center yang berhasil meniti karir sukses di industri pariwisata, dan kontribusi lembaga ini terhadap peningkatan kualitas layanan dan keberlanjutan pariwisata di Yogyakarta sangat diakui. Reputasi positif Jogja Tourism Training Center juga mendukungnya sebagai mitra strategis bagi pemerintah, industri, dan lembaga pendidikan dalam upaya bersama untuk mengatasi tantangan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia di sektor pariwisata.¹⁹

3. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia merujuk pada keterampilan, pengetahuan, kompetensi dan potensi yang dimiliki oleh individu dalam suatu organisasi atau masyarakat. Kualitas sumber daya manusia yang tinggi berarti individu tersebut memiliki kemampuan yang relevan, termasuk keahlian teknis, pemahaman

¹⁷ Santoso, A, "Jogja Tourism Training Center: Menjawab Tantangan Peningkatan Kualitas SDM Pariwisata," *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Vol. 4 No. 2 2021.

¹⁸ Prasetyo, B., dan Wibisono, A, "Pendekatan Holistik dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata: Studi Kasus Jogja Tourism Training Center," *Jurnal Manajemen Pariwisata*, Vol. 6 No. 1 2020.

¹⁹ Setiawan, R, "Dampak Positif Jogja Tourism Training Center terhadap Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pariwisata," *Jurnal Kajian Pariwisata*, Vol. 3 No. 2 2022.

konseptual, kemampuan berfikir kritis, kreativitas, kemampuan beradaptasi, komunikasi yang efektif serta kemampuan untuk bekerja dalam tim.²⁰

Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi merupakan asset penting bagi pertumbuhan dan keberhasilan organisasi atau masyarakat, karena mereka dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mencapai tujuan dan menghadapi tantangan yang kompleks, kualitas sumber daya manusia juga berhubungan dengan kemampuan individu untuk terus belajar, beradaptasi dengan perubahan dan berinovasi sehingga mereka dapat menghadapi perkembangan teknologi dan perubahan sosial.²¹ Oleh karena itu setiap perusahaan harus memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia dengan serius, termasuk pengembangan karyawan, pemenuhan kebutuhan mereka dan memastikan bahwa mereka diperlakukan secara adil dan dihargai untuk kerja keras dan kontribusi mereka.

C. Rumusan Masalah

Merujuk dari latar belakang yang telah dijabarkan di atas, penyusun merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana strategi Jogja Tourism Training Center dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia?”

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui strategi Jogja Tourism Training Center dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

2. Manfaat penelitian

a) Manfaat praktis

²⁰ Ruhana, Ika, “Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia vs Daya Saing Global,” Profit: *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.6 No.1 2021.

²¹ Santika, I. Gusti Ngurah, “Grand desain kebijakan strategis pemerintah dalam bidang pendidikan untuk menghadapi revolusi industri 4.0,” *Jurnal Education and development* Vol. 9 No. 2 2021, hal. 369 -377.

- 1) Penelitian mengenai strategi Jogja Tourism Training Center dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia membawa berbagai manfaat bagi penulis yakni, dengan adanya riset ini memberikan kesempatan untuk mendalami dan memahami secara mendalam mengenai strategi pelatihan yang diimplementasikan oleh Jogja Tourism Training Center. Dengan memahami strategi ini, penulis dapat mengembangkan wawasan yang lebih luas tentang bagaimana pelatihan dapat menjadi instrumen kunci dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, terutama di sektor pariwisata.
 - 2) Penelitian dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi Masyarakat. Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang keberhasilan program pelatihan yang diimplementasikan oleh Jogja Tourism Training Center. Informasi ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah, organisasi, dan institusi pendidikan untuk mengembangkan strategi pelatihan yang efektif guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusia di sektor pariwisata. Selain itu, dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia di sektor pariwisata, diharapkan akan terjadi peningkatan layanan dan pengalaman wisatawan. Hal ini dapat berkontribusi positif terhadap perkembangan sektor pariwisata, menciptakan lapangan kerja tambahan, dan meningkatkan pendapatan lokal. Maka dari itu, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan akademis, namun memiliki dampak praktis yang dapat dirasakan oleh masyarakat secara langsung melalui peningkatan kesejahteraan ekonomi dan sosial.
- b) Manfaat teoritis
- Memperluas wawasan akademis bagi mahasiswa program studi Manajemen Dakwah dan dapat menjadi rujukan penelitian ilmiah mengenai strategi Jogja Tourism Training Center dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

E. Kajian Pustaka

Pertama, yang berjudul "Peningkatan Kualitas sumber daya manusia Pariwisata melalui Lembaga Pelatihan Kerja Overseas Training Center Bali"²² penelitian yang dilakukan oleh Santi, Eka Mahendra, dan Francisca Titing Koerniawaty ini bertujuan untuk meneliti pemahaman dan evaluasi terhadap efektivitas Lembaga Pelatihan Kerja Overseas Training Center di Bali dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di industri pariwisata. Penelitian ini dapat juga mengidentifikasi keberhasilan, hambatan, dan potensi perbaikan dalam upaya peningkatan keterampilan dan kompetensi sumber daya manusia di industri pariwisata melalui institusi tersebut.

Penelitian ini memiliki persamaan yakni fokusnya pada peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor pariwisata melalui lembaga pelatihan. Kedua penelitian mengeksplorasi strategi dan upaya pelatihan yang dapat meningkatkan keterampilan dan kompetensi sumber daya manusia di industri pariwisata. Meskipun penelitian disini berfokus pada Overseas Training Center di Bali dan penulis pada Jogja Tourism Training Center, keduanya memiliki tujuan serupa untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia pariwisata.

Perbedaan Penelitian oleh Santi, Eka Mahendra, dan Francisca Titing Koerniawaty dan penulis memiliki beberapa perbedaan signifikan. Pertama, dari segi lokasi dan fokus, penelitian pertama berfokus di Bali dan menekankan peran LPK Overseas Training Center dalam meningkatkan sumber daya manusia pariwisata, sementara penulis menitikberatkan pada strategi Jogja Tourism Training Center tanpa merinci lokasi tertentu. Kedua, metode pelatihan yang digunakan oleh kedua lembaga berbeda, karena LPK Overseas Training Center lebih menonjol dalam memberikan pelatihan yang bersifat internasional, sedangkan Jogja Tourism Training Center lebih menekankan pada strategi yang lebih lokal.

²² Santi, S., Mahendra, I. W. E, Koerniawaty, F. T, "Peningkatan Kualiatas Sumber Daya Manusia Pariwisata Melalui Lembaga Pelatihan Kerja Overseas Training Center Bali, *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3 No. 2, 2023, 363-374.

Kedua, Penelitian tentang "Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata Daerah: Agenda Kebijakan untuk Pembuat Kebijakan"²³ dalam riset tersebut menganalisis kebutuhan pelatihan, peningkatan kualitas pendidikan pariwisata, integrasi teknologi dalam pembelajaran, dan penguatan kerja sama industri dengan lembaga pendidikan. Selain itu, juga memasukkan aspek keberlanjutan, pengelolaan destinasi, dan strategi pemasaran yang berfokus pada potensi lokal.

Dalam penelitian ini memiliki persamaan dalam fokusnya terhadap perkembangan sumber daya manusia di sektor pariwisata. Sama-sama menyoroti upaya untuk meningkatkan kualitas dan kapabilitas tenaga kerja yang terlibat dalam industri pariwisata, dengan tujuan mengoptimalkan kontribusi sektor tersebut terhadap pembangunan daerah. Selain itu, peneliti fokus pada agenda kebijakan yang dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan, sementara penulis mengeksplorasi strategi yang diimplementasikan oleh Jogja Tourism Training Center. Dengan demikian, persamaan ini menunjukkan kesadaran terhadap pentingnya fungsi sumber daya manusia yang berkualitas untuk memacu perkembangan dan keberlanjutan sektor pariwisata di tingkat daerah.

Adapun perbedaan, Penelitian mengenai "Pengembangan sumber daya manusia Pariwisata Daerah: Agenda Kebijakan untuk Pembuat Kebijakan" lebih bersifat umum dan cakupannya luas dalam mengidentifikasi dan merumuskan agenda kebijakan yang dapat meningkatkan pertumbuhan sumber daya manusia di industri pariwisata suatu daerah. Fokusnya mencakup analisis kebutuhan pelatihan, peningkatan kualifikasi tenaga kerja, serta strategi untuk meningkatkan keunggulan bersaing di industri pariwisata secara keseluruhan. Sementara itu, penulis lebih spesifik dengan mengeksplorasi bagaimana pusat pelatihan pariwisata, yaitu Jogja Tourism Training Center, berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di industri pariwisata. Fokusnya mencakup evaluasi efektivitas program pelatihan, pengembangan kurikulum, dan implementasi strategi tertentu oleh pusat pelatihan ini untuk memperoleh tujuan dalam pengembangan kualitas sumber daya

²³ Kusworo, H. A., & Damanik, J, "Pengembangan SDM pariwisata daerah: Agenda kebijakan untuk pembuat kebijakan," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 6 No. 1, 2016 hal. 105-120.

manusia pariwisata. Dengan demikian, perbedaan pokoknya terletak pada cakupan umum dan spesifik dari penelitian ini.

Ketiga, Penelitian tentang “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT. Gaya Sukses Mandiri Kaseindo (Safeway) Surabaya”²⁴ focus dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan efektivitas, produktivitas perusahaan dalam menghadapi tantangan bisnis yang dinamis dan mengidentifikasi kebutuhan, potensi sumber daya manusia pariwisata di perusahaan, merumuskan strategi pengembangan yang tepat, serta mengevaluasi implementasinya dalam mencapai tujuan perusahaan jangka panjang.

Dengan mengharapkan dapat memberikan pandangan yang holistik dan solutif terhadap perkembangan sumber daya manusia pariwisata di PT. Gaya Sukses Mandiri Kaseindo Surabaya, sehingga perusahaan dapat mengoptimalkan potensi karyawan, meningkatkan daya saing, dan mencapai keberlanjutan dalam jangka panjang.²⁵

Dalam penelitian ini memiliki persamaan Pertama, sama-sama berfokus pada pengembangan sumber daya manusia sebagai elemen kritis dalam mencapai keberhasilan perusahaan atau pusat pelatihan. Yang dimana mengeksplorasi aspek-aspek seperti pelatihan, pengembangan keterampilan, dan peningkatan kompetensi karyawan. Selain itu, juga memiliki kesamaan dalam pendekatan strategis dalam upaya untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan strategi perkembangan sumber daya manusia, baik dari konteks internal perusahaan maupun faktor eksternal yang memengaruhi industri atau pusat pelatihan.

Adapun Perbedaan dari penelitian penelitian ini konteks dan fokus yang signifikan. Yang dimana PT. Gaya Sukses Mandiri Kaseindo memerlukan strategi yang berfokus pada industri atau sektor khusus yang menjadi fokus bisnis perusahaan tersebut, seperti terkait dengan produksi atau pemasaran suatu produk atau jasa tertentu. sedangkan, Jogja Tourism Training Center lebih berorientasi pada perkembangan sumber daya manusia dalam konteks industri pariwisata, dengan

²⁴ Susilowati, S., Farida, I, *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jambi: Pt. Gaya Sukses Mandiri Kaseindo Surabaya. 2019)

penekanan pada keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan sektor pariwisata.

Selain itu, lingkup dan skala penelitian juga berbeda. PT. Gaya Sukses Mandiri Kaseindo memiliki tantangan dan kebutuhan peningkatan sumber daya manusia yang spesifik untuk konteks bisnisnya, sementara Jogja Tourism Training Center lebih menitikberatkan pada aspek pendidikan dan pelatihan dalam industri pariwisata secara umum. Dengan demikian, perbedaan ini mencerminkan kompleksitas dan keragaman dalam strategi peningkatan sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh sejumlah lembaga.

keempat, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Metode Analisis SOAR pada Pariwisata Syariah di Pulau Madura"²⁶ riset yang dilakukan oleh Farid Ardiansyah dan Nasrulloh yang dalam penelitiannya merancang strategi peningkatan sumber daya manusia dalam konteks pariwisata syariah di Pulau Madura melalui penerapan metode analisis SOAR (*Strengths, Opportunities, Aspirations, Results*). Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan peluang yang dimiliki oleh industri pariwisata syariah di Pulau Madura. Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis aspirasi (*Aspirations*) para pemangku kepentingan terkait pariwisata syariah, serta merinci hasil (*Results*) yang diharapkan dari implementasi strategi peningkatan sumber daya manusia pariwisata.

Penelitian ini memiliki kesamaan fokus pada strategi peningkatan sumber daya manusia di sektor pariwisata, meskipun konteks metode yang digunakan berbeda. Dalam riset penulis fokusnya lebih pada strategi pelatihan dan peningkatan keterampilan sumber daya manusia di bidang pariwisata secara umum. Meskipun tujuan akhir dari peneliti dan penulis berbeda, yaitu pada perbedaan konteks dan metode penelitian memberikan kontribusi unik terhadap pemahaman strategi pengembangan sumber daya manusia pariwisata dalam industri pariwisata. Namun masing-masingnya memiliki nilai tambahnya sendiri dalam memberikan wawasan

²⁶ Ardyansyah, F., dan Nasrulloh, N, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Metode Analisis SOAR pada Pariwisata Syariah di Pulau Madura," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.8 No.3 2022

dan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dan daya saing sumber daya manusia di sektor pariwisata.

Selain itu terdapat perbedaan metodologi menjadi poin penting dalam membedakan penelitian ini. Penelitian dari oleh Farid Ardyansyah dan Nasrulloh menggunakan metode analisis SOAR (*Strengths, Opportunities, Aspirations, Results*), yang lebih terfokus pada penguatan keunggulan, peluang, aspirasi, dan hasil positif dalam konteks pariwisata syariah di Pulau Madura. Sementara itu, penelitian dari penulis menggunakan pendekatan atau metode yang berbeda, dengan pendekatan pelatihan dan peningkatan sumber daya manusia tanpa memanfaatkan analisis SOAR. Oleh karena itu, perbedaan dalam konteks, fokus, dan metode penelitian menciptakan kerangka kerja yang unik dan pendekatan yang berbeda untuk memahami dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam industri pariwisata.

F. Sistemastika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang proposal penelitian ini, perlu dijelaskan dalam skripsi yang akan datang bahwa ada lima bab, dengan perincian sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, Bab ini membahas Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, Kajian Pustaka, dan Sistemastika Pembahasan.

Bab II Landasan teori, membahas strategi Jogja Tourism Training Center dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Bab III membahas metode penelitian. Bab ini membahas jenis penelitian yang dilakukan peneliti, sumber data yang digunakan, lokasi penelitian, dan metode pengumpulan dan analisis data yang digunakan peneliti.

Bab IV membahas hasil penelitian, laporan hasil penelitian tentang penyajian dan analisis data.

Bab V berisi penutup yang mencakup kesimpulan, saran, dan penutup. Bagian akhir skripsi mencakup, daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Dalam terminologi akademis, asal kata strategi berasal dari bahasa Yunani yakni *strategia* yang terdiri dari dua bagian *stratos* yang berarti militer dan *agos* yang merujuk pada memimpin. Dalam konteks ini strategi diartikan sebagai seni atau pengetahuan yang digunakan oleh seorang jenderal dalam merencanakan dan mengkoordinasikan penggunaan kekuatan militer dalam berbagai wilayah untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut penjelasan yang diberikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) strategi mengacu pada serangkaian upaya yang dirancang dengan cermat untuk mencapai tujuan. Ini bisa mencakup siasat perang, ilmu siasat perang, pemilihan lokasi yang strategis dalam konteks pertempuran, atau rencana yang terperinci untuk mencapai target yang diinginkan.²⁷ Dengan demikian, strategi merupakan gambaran dari langkah-langkah yang diambil oleh suatu perusahaan guna mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, yang didasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan.

Joel Ross dan Michael dalam buku Fred David menggambarkan strategi sebagai kemudi bagi organisasi; tanpanya, organisasi seperti kapal tanpa arah yang pasti, hanya akan berputar-putar. Strategi memiliki peranan yang tidak hanya penting dalam menentukan bagaimana operasional bisnis suatu perusahaan dijalankan, namun juga dapat mengarahkan tindakan dan keputusan yang diambil oleh manajer dan karyawan secara terkoordinasi. Ini mencakup "rencana strategis" yang mencerminkan harapan seluruh lembaga. Pencapaian keunggulan kompetitif dibantu oleh strategi yang terperinci dan didasarkan pada logika yang kuat dalam pengambilan keputusan manajemen, yang berfungsi sebagai panduan yang jelas untuk mencapai tujuan yang

²⁷ Iban Sofyan, *Manajemen Strategi Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)

diinginkan.²⁸ Strategi ini merupakan "rencana yang dituju bagi manajemen untuk:

- a) Memikat serta memuaskan pelanggan
- b) Mempertahankan kedudukan di pasar
- c) Melakukan pengelolaan operasional
- d) Berkompetisi dengan efektif
- e) Meraih target organisasi

Berbicara mengenai strategi, taktik memiliki hubungan yang erat dan saling mendukung. Taktik bertindak sebagai eksekusi rinci dari sebuah strategi. Penting bagi sebuah organisasi yang melakukan sebuah strategi untuk mempertimbangkan dengan seksama faktor-faktor yang terlibat dalam pengembangan strategi karena ketidaksesuaian strategi dengan kondisi dapat mengakibatkan kegagalan organisasi.

Strategi adalah suatu rencana yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu melalui pengaturan pelaksanaan proses. Pentingnya strategi terletak pada kemampuannya sebagai panduan yang memberikan arah untuk menentukan taktik yang diperlukan dalam mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian strategi merupakan keseluruhan taktik, perencanaan dan langkah yang diterapkan guna melancarkan suatu tujuan namun tetap memperhatikan aspek dalam proses penggunaan strategi tersebut.

2. Strategi Perusahaan

Strategi perusahaan merupakan kumpulan langkah-langkah untuk meningkatkan kemampuan bersaing dan tata kelola bisnis yang diterapkan oleh manajemen dalam mengelola institusi. Ini adalah rencana implementasi yang dibuat oleh manajemen untuk keberhasilan dalam bersaing dengan sukses dan menghasilkan keuntungan, yang didasarkan pada pilihan-pilihan yang dipertimbangkan dengan cermat. Fokus utama dari strategi perusahaan adalah mengembangkan dan meningkatkan daya saing untuk memperkuat kedudukan

²⁸ Fred R. David. *Strategic Management: Concepts & Cases*, 13th Edition, 2011.

dalam persaingan serta mencapai keunggulan kompetitif atas pesaing untuk mencapai profitabilitas.²⁹

Mengatur strategi perusahaan melibatkan penyusunan rencana yang menjelaskan dengan rinci langkah-langkah persaingan serta pendekatan bisnis yang akan digunakan untuk mencapai kesuksesan.³⁰ Hal ini mencakup upaya untuk menarik dan memuaskan pelanggan, mengelola operasi dengan efektif dan efisien, mencapai tujuan kinerja yang telah ditetapkan, dan mengembangkan bisnis. Dengan kata lain, strategi perusahaan melibatkan:

- a) Pengembangan bisnis
- b) Kepuasan konsumen
- c) Mengungguli pesaing
- d) Respons terhadap perubahan pasar
- e) Pengelolaan fungsi bisnis dan pengembangan kapabilitas organisasi yang dibutuhkan
- f) Pencapaian tujuan dan target Perusahaan

Strategi perusahaan cenderung meningkat dan berubah berjalannya waktu sesuai dengan pengalaman, pemahaman yang dimiliki, kekuatan dan kelemahan sumber daya, serta kemampuan bersaing yang dimiliki perusahaan. Manajer menggunakan elemen-elemen ini untuk merancang rencana aksi sesuai dengan strategi yang telah direncanakan atau yang proaktif. Namun, manajer juga harus siap untuk menyesuaikan strategi proaktif dengan respons yang diperlukan terhadap kondisi tak terduga, yang dikenal sebagai strategi reaktif.

Terkadang, kondisi pasar dan persaingan tidak sesuai dengan prediksi awal, yang membutuhkan tindakan penyesuaian atau reaksi strategis. Dengan demikian, rencana perusahaan terus berkembang sebagai respons terhadap langkah strategis yang diambil oleh pesaing, perubahan kebutuhan pelanggan,

²⁹ Hamid, Rahmad Solling, et al, *Manajemen Strategi: Konsep dan Aplikasi dalam Bisnis*, (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023)

³⁰ Iswahyudi, Muhammad Subhan, et al, *Strategi Perencanaan Sumber Daya Manusia: Mengelola dan menetapkan SDM yang Berkualitas*, (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023)

perkembangan teknologi, peluang pasar baru, perubahan politik atau ekonomi, atau peristiwa tak terduga lainnya di lingkungan sekitar.

Dalam situasi ketidakpastian yang signifikan, strategi-strategi cenderung muncul melalui trial-and-error dan pembelajaran adaptif daripada melalui rencana proaktif yang telah dipersiapkan sebelumnya..³¹

3. Penentu atau Perumus Strategi Perusahaan

Untuk memahami manajemen strategi secara menyeluruh, penting untuk mengidentifikasi pihak-pihak yang memiliki peran kunci dalam menentukan atau merumuskan strategi perusahaan. Dalam konteks ini, manajemen strategi dengan jelas mengelompokkan yang bertanggung jawab sebagai pengambil keputusan atau perancang strategi Perusahaan adalah :

- a) Anggota dewan direksi atau Board of Director.
- b) Pemilik perusahaan, termasuk entrepreneur, pendiri, atau pemegang saham.
- c) Pemimpin unit bisnis atau Strategic Business Unit (SBU).
- d) Analis atau konsultan yang dipekerjakan oleh perusahaan.
- e) Manajer fungsional, yang mengurus pelaksanaan operasional dalam berbagai bidang seperti keuangan, produksi, sumber daya manusia, dan pemasaran, serta bidang lain dalam struktur organisasi perusahaan. ³²

4. Rencana Strategi

Rencana strategi merupakan serangkaian langkah institusi dalam merumuskan arah atau strategi perusahaan serta melakukan keputusan terkait alokasi sumber daya yang digunakan untuk mencapai target strategi. Kegiatan yang terlibat dalam tahap perencanaan strategi mengacu pada aspek-aspek berikut ini :

- a) Mengarahkan jalannya perusahaan dengan merumuskan visi dan misi.

³¹ Nanang Fattah, *Manajemen Stratejik Berbasis Nilai*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015)

³² Iban Sofyan, *Manajemen Strategi Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)

- b) Mengonsepkan tujuan kinerja perusahaan baik dalam periode singkat maupun dalam jangka waktu yang lebih panjang dengan menetapkan target dan sasaran finansial.
- c) Melaksanakan langkah-langkah konkret untuk mencapai hasil yang telah ditargetkan, dengan menerapkan strategi secara menyeluruh.³³

Dalam pandangan Manajemen Strategi Syariah (MSS), rencana strategis sebuah organisasi atau perusahaan tidak hanya bertujuan untuk mencapai kesuksesan materi di dunia tetapi juga untuk mendapatkan keuntungan spiritual di akhirat dan mendapatkan ridha Allah SWT. Oleh karena itu, rencana strategis harus dirancang dan disiapkan dengan mempertimbangkan aspek keuntungan tidak hanya di dunia tetapi juga di akhirat. Dalam proses membuat rencana strategis, juga harus dipertimbangkan tujuan jangka panjang, yang mencakup perencanaan untuk kehidupan di dunia dan akhirat, sesuai dengan apa yang Allah SWT katakan dalam QS.Al-Hasyr:18:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Dalam kutipan ayat tersebut, disampaikan bahwa orang-orang yang beriman diperintahkan untuk menghormati Allah dan mengambil langkah-langkah konkret untuk mempersiapkan diri menghadapi masa depan, terutama dalam konteks akhirat. Kutipan tersebut juga menyarankan untuk melakukan introspeksi terhadap tindakan-tindakan masa lalu dan saat ini sebagai persiapan untuk masa depan. Dalam aspek manajemen, orang-orang yang beriman diharapkan untuk merencanakan masa depan mereka dengan

³³ Nanang Fattah, *Manajemen Strategik Berbasis Nilai*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015)

mengevaluasi pengalaman masa lalu, situasi saat ini, dan proyeksi untuk masa yang akan datang.³⁴

5. Tahapan Strategi

Strategi melalui serangkaian proses yang meliputi tiga tahapan utama: ³⁵

a) Perumusan Strategi

Langkah awal dalam proses ini adalah mengembangkan strategi yang akan dijalankan. Ini mencakup penetapan tujuan, Mengkaji potensi dan risiko yang berasal dari luar, menilai potensi dan kekurangan internal, menetapkan tujuan yang terdefinisi dengan jelas, mengembangkan berbagai opsi strategi, dan memilih strategi yang akan dijalankan.

b) Implementasi Strategi

Setelah strategi dipilih, tahap selanjutnya adalah menerapkannya. Pelaksanaan strategi memerlukan komitmen dan kerjasama dari seluruh unit dan anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c) Evaluasi Strategi

Tahap evaluasi merupakan penilaian terhadap kinerja strategi yang telah dilaksanakan, yang menjadi indikator keberhasilan bagi organisasi, dan penting untuk memastikan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

B. Peningkatan Kualitas

1. Pengertian Peningkatan Kualitas

Peningkatan kualitas adalah elemen krusial yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan di tengah persaingan industri yang sengit. Ini merujuk pada semua atribut di sebuah sumber daya yang memperkuat kinerjanya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan sebelumnya. Standar seperti ISO dan SNI mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan karakteristik suatu produk atau layanan yang mampu memenuhi kebutuhan yang jelas atau tersembunyi. Keputusan pembelian konsumen seringkali didasarkan pada

³⁴ Abdul Halim Usman, *Manajemen Strategis Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2015), hlm.105-106

³⁵ Free. R. David, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta: Prenhalindo, 2011), hlm.30

kualitas suatu produk, dengan mereka memilih produk dari perusahaan yang dianggap memiliki standar kualitas yang lebih tinggi daripada pesaingnya.

Menurut Deming dalam manajemen kualitas total, dan perspektif filosofi menganjurkan pendekatan holistik terhadap organisasi yang memiliki dampak positif di berbagai industri dan sektor yang terkait dengan peningkatan kualitas dan manajemen. Menurut Deming, manajemen kualitas total adalah filosofi manajemen yang mengubah budaya dari manajemen tradisional ke gaya manajemen perbaikan berkelanjutan dalam sebuah organisasi. Meskipun demikian, implementasi terhadap filosofi ini sering menjadi tantangan dan kesulitan yang cukup besar. Deming menyatakan bahwa "kualitas" harus diarahkan pada kebutuhan. Dengan semakin meningkatnya kualitas yang memperkenalkan konsep belajar organisasi yang sangat mirip dengan perbaikan berkelanjutan atau konsep.³⁶

Plan-Do Check/Study-Act (PDCA), perkembangan Deming diikuti oleh siklus sebagai berikut:

- a) Perencanaan (Plan): Melakukan riset dan menggunakan perencanaan.
- b) Pelaksanaan (Do): Mengimplementasikan suatu rencana serta memonitor progresnya.
- c) Pemeriksaan (Check): Menganalisis data yang dikumpulkan selama langkah implementasi.
- d) Tindakan (Act): Jika hasil yang diperoleh berhasil, tim akan mendokumentasikannya sebagai standar; sebaliknya, jika tidak berhasil, perubahan diperlukan untuk perbaikan yang lebih baik.

Konsep filosofi Deming yang dikenal sebagai "nol cacat" dengan produksi tanpa kecacatan. Ketika filosofi ini diterapkan secara benar, dengan mengimplementasikan prinsip manajemen yang efektif, organisasi dapat secara simultan meningkatkan tingkat kualitasnya.³⁷ Milen menjelaskan peningkatan

³⁶ Putri, N. T, *Manajemen kualitas produk dan jasa*, (Andalas University Press. 2022)

kualitas sebagai suatu proses di mana individu, kelompok, organisasi, institusi, dan masyarakat meningkatkan kapabilitas mereka dalam hal :

- a) Melaksanakan peran utama dan fungsi inti (*core functions*), mengatasi kendala, merumuskan, dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan,
- b) Memahami dan memenuhi kebutuhan pembangunan dalam konteks yang lebih luas secara berkelanjutan. ³⁸

Teori ini sejalan dengan definisi Grindle, yang mengatakan bahwa pengembangan kualitas adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas yang sesuai dengan efektif, efisien, dan berkelanjutan. Bahkan Grindle³⁹ menegaskan bahwa konsep ini mengacu pada peningkatan kemampuan organisasi sektor publik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka dengan cara yang lebih efisien.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas adalah suatu proses yang memungkinkan seseorang, organisasi, atau sistem untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mencapai tujuan.

2. Tujuan Peningkatan kualitas

Morrison menyatakan bahwa peningkatan kualitas adalah sekumpulan metode yang dirancang untuk meningkatkan responsivitas, efisiensi, dan efektivitas kinerja. Morrison lebih lanjut menjelaskan bahwa pengembangan kualitas adalah jenis pembelajaran yang dimulai dengan memahami bahwa sesuatu harus dialami, mengurangi keraguan dan mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.⁴⁰

Penjelasan ini menunjukkan bahwa tujuan peningkatan kualitas dapat dibagi menjadi dua komponen, yaitu

- a) Secara umum, tujuannya dapat diidentifikasi dalam mencapai keberlanjutan suatu sistem.

³⁸ Milen, Anelli, *Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas*. Diterjemahkan secara bebas, (Yogyakarta : Pondok Pustaka Jogja 2019)

³⁹ Grindle, M.S., (editor), *Getting Good Government : Capacity Building in the Public Sector of Developing Countries*, Boston, MA. Harvard Institute for International Development 2019

⁴⁰ Tarance Morrison, *Actionable Learning A Handbook for Capacity Building Through Case Based Learning*, ADB Institute 2018

- b) Secara khusus, fokusnya ditujukan untuk meraih peningkatan kinerja yang lebih baik, dengan mempertimbangkan aspek-aspek berikut:
- 1) Mencapai efisiensi dalam penggunaan waktu dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
 - 2) Meningkatkan efektivitas dengan memastikan kesesuaian upaya yang dilakukan demi mencapai tujuan yang diharapkan.
 - 3) Menjamin responsivitas, yaitu sejauh mana dapat disinkronkan Di antara keperluan dan kapabilitas untuk mencapai tujuan tersebut.
 - 4) Mempromosikan pembelajaran yang ditunjukkan oleh peningkatan kinerja individu, kelompok, organisasi, dan sistem.

3. Karakteristik Peningkatan Kualitas

Pengembangan Kapasitas, sebagaimana diuraikan oleh Gandara,⁴¹ memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a) Sebagai suatu proses yang berlangsung secara berkelanjutan.
- b) Memiliki esensi sebagai suatu proses internal.
- c) Dikonstruksi dari potensi yang telah ada.
- d) Memiliki nilai intrinsik yang unik.
- e) Menangani isu-isu terkait perubahan.
- f) Mengadopsi pendekatan yang terintegrasi dan holistik.

Dengan mempertimbangkan indikator-indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas adalah suatu proses yang tidak berhenti dan tidak terbatas pada pencapaian hasil, lebih seperti pembelajaran terus-menerus yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan untuk bertahan hidup dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Pengembangan kualitas bukanlah proses yang dimulai dari nol. Sebaliknya, itu memerlukan peningkatan potensi yang telah ada. Selanjutnya, proses ini dimodifikasi untuk meningkatkan kualitas individu, kelompok, organisasi, dan sistem sehingga mereka mampu bertahan dalam lingkungan

⁴¹ Gandara Rida, "Capacity Building Dosen pada Jurusan di Perguruan Tinggi Badan Hukum Miliki Negara," Fakultas Ilmu Pendidikan UPI. Bandung 2018

yang terus berubah. Peningkatan kualitas satu komponen atau bagian tertentu dalam sistem bukanlah satu-satunya tujuan pengembangan kualitas pengembangan ini berfokus pada seluruh sistem, secara keseluruhan, dan tidak hanya pada satu bagian. Karakteristiknya yang multi dimensi dan dinamis ditunjukkan oleh keberadaan berbagai aktivitas yang melibatkan pembelajaran untuk setiap bagian sistem. Aktivitas-aktivitas ini bertujuan untuk mencapai kinerja bersama atau kolektif.⁴²

Walaupun prinsip dasar dari meningkatkan kualitas adalah melalui proses pembelajaran, dalam prakteknya, pencapaian peningkatan kualitas bisa diukur sesuai dengan hasil yang diinginkan, baik itu dalam jangka pendek, menengah, atau panjang. Proses pembangunan kapasitas dimulai dari pembelajaran individu, kemudian berkembang ke level kelompok, organisasi, dan sistem. Faktor-faktor yang terlibat dalam proses ini juga dipengaruhi oleh lingkungan pembelajaran eksternal. Dalam jangka waktu yang panjang dan berkelanjutan, pengembangan kapasitas memerlukan tindakan adaptif untuk meningkatkan kapasitas semua pihak yang terlibat.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan kualitas

Ada beberapa faktor yang berpengaruh pada pelaksanaan dan keberhasilan program pengembangan kapasitas, khususnya menurut Soepraptor.⁴³ Faktor-faktor yang signifikan tersebut meliputi:

a) Komitmen Bersama

Komitmen bersama dari semua pihak yang terlibat dalam suatu organisasi sangat menentukan sejauh mana peningkatan kualitas akan dilaksanakan dan berhasil.

b) Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan yang mendukung merupakan salah satu hal paling mendasar dalam mempengaruhi inisiasi dan keberhasilan program

⁴² Suprihanto, John, and Lana Prihanti Putri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, UGM PRESS, 2021.

⁴³ Soeprapto Riyadi, "Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance," *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, Vol. 1 No. 2 2018

peningkatan kualitas personal di lembaga ataupun sebuah organisasi. Dalam konteks lingkungan publik, diperlukan mekanisme kepemimpinan yang dinamis seperti yang umumnya terjadi di sektor swasta.

c) Reformasi Peraturan

Keberhasilan program pengembangan kualitas sangat dihambat oleh konteks politik pemerintahan daerah Indonesia, serta kebiasaan pegawai pemerintah daerah yang cenderung bergantung pada peraturan yang berlaku saat ini, bersama dengan faktor-faktor lain yang bersifat legal, formal, dan prosedur.

d) Reformasi Kelembagaan

Memperbarui aturan tersebut adalah bagian penting dari perubahan dalam struktur organisasi. Tujuan dasar dari perubahan struktural adalah menciptakan lingkungan dan norma yang memfasilitasi pengembangan kapasitas individu dan institusi, untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

C. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi yang merupakan aset non-material atau non-finansial dalam konteks sebuah institusi, baik itu lembaga pemerintah maupun swasta. Sumber daya manusia mencakup individu-individu yang bekerja di dalamnya. Dalam berbagai rumusan konseptual, peran karyawan dianggap sebagai motor penggerak yang vital bagi kelangsungan organisasi atau perusahaan. Menurut Wirawan, sumber daya manusia adalah komponen yang digunakan untuk menggerakkan dan mengintegrasikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa mereka, sumber daya lainnya akan menjadi tidak produktif dan kurang efektif dalam mencapai tujuan organisasi.⁴⁴

Dari penjelasan di atas tenaga kerja atau sumber daya manusia merujuk pada individu-individu yang berkontribusi dalam konteks organisasi atau perusahaan, dimana mereka menghadirkan potensi yang mencakup kapasitas fisik, mental, karakteristik pribadi, pengetahuan, dan pengalaman hidup. Potensi fisik merujuk

⁴⁴ M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013)

pada kemampuan tubuh yang dapat digunakan dalam pelaksanaan tugas-tugas yang diperlukan. Kemampuan psikis mengacu pada aspek-aspek mental seperti kemampuan berpikir, analisis, dan kreativitas yang dapat diterapkan dalam berbagai situasi kerja. Sementara itu, karakteristik individu mencakup sifat-sifat kepribadian yang mempengaruhi perilaku dan interaksi di lingkungan kerja. Kemampuan pengetahuan merujuk pada pemahaman dan keahlian yang dimiliki individu berdasarkan pendidikan dan pelatihan yang telah diperoleh, sementara pengalaman hidup memberikan wawasan yang diperoleh dari pengalaman personal dan profesional yang telah dialami. Dengan demikian, sumber daya manusia merupakan entitas yang penting dalam konteks organisasi karena mereka menyediakan beragam potensi yang diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam konteks organisasi, bersanding dengan sumber daya lainnya seperti modal, mesin, bahan baku, dan metode. Mereka memiliki peran kunci dalam menjalankan fungsi manajerial dengan kemampuan mereka yang terdepan dalam menggerakkan sumber daya organisasi lainnya. Dalam organisasi, sumber daya manusia tidak hanya dianggap sebagai sumber daya, tetapi juga sebagai motor penggerak yang memungkinkan optimalisasi kinerja sumber daya-sumber daya lainnya.⁴⁵

Sumber daya manusia yang memiliki tingkat kualitas yang tinggi secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas produksi. Sebaliknya, rendahnya kualitas sumber daya manusia akan berdampak negatif pada kualitas produk yang dihasilkan. Oleh karena itu, pentingnya peningkatan kualitas individu sebagai pelaku utama dalam proses produksi tidak dapat disangkal. Upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia menjadi hal yang esensial dalam upaya memastikan pencapaian tingkat kualitas yang optimal dalam produksi.

Pekerja yang berkualitas adalah individu yang menunjukkan keyakinan dan ketakwaan dalam agama mereka, serta memiliki nilai-nilai moral yang tinggi, dedikasi yang kuat, dan tanggung jawab yang baik terhadap tugas-tugas mereka. Mereka juga diharapkan memiliki kesehatan jasmani dan rohani yang optimal, serta

⁴⁵ Fithriyyah, Mustiqowati Ummul, *Dasar-Dasar Teori Organisasi*, 2021.

memiliki keterampilan dan keahlian yang relevan dalam bidang pekerjaan mereka. Dengan demikian, pekerja yang berkualitas dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mencapai tujuan organisasi dan memenuhi harapan masyarakat terhadap profesionalisme dan etika kerja yang tinggi.⁴⁶

D. Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

Para manajer memiliki tanggung jawab yang besar dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia di sebuah organisasi. Mereka harus mampu mengidentifikasi penyebab kekurangan dalam kinerja sumber daya manusia dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut. Jika kekurangan tersebut disebabkan oleh kurangnya kemampuan, manajer perlu menyediakan pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan keterampilan sumber daya manusia tersebut. Selain itu, manajer juga harus mampu mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan. Ini bisa melibatkan implementasi program pengembangan karir, penggunaan insentif yang tepat, dan pembangunan budaya organisasi yang mendukung pertumbuhan dan inovasi dalam hal sumber daya manusia. Dengan pendekatan yang holistik dan proaktif, manajer dapat memastikan bahwa sumber daya manusia di organisasi tersebut menjadi aset yang berharga dalam mencapai tujuan perusahaan.⁴⁷

Manajer pun perlu memastikan adanya komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan dengan para karyawan untuk memahami kebutuhan mereka serta memberikan umpan balik yang konstruktif. Hal ini akan membantu dalam mengidentifikasi potensi masalah lebih awal dan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan memotivasi.

⁴⁶ Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Indonesia, 2019), hlm.6

⁴⁷ Litjan Poltak SInambela, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012)

1. Rekrutmen Karyawan

Rekrutmen karyawan, menurut Hadawi Nawawi, merupakan proses yang melibatkan serangkaian langkah yang terdiri dari pencarian dan seleksi calon tenaga kerja yang memenuhi kualifikasi yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk mengisi posisi-posisi yang ada dalam struktur organisasi suatu perusahaan. Proses ini merupakan tahapan krusial dalam manajemen sumber daya manusia, di mana perusahaan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan spesifik yang harus dipenuhi oleh individu yang akan menjadi anggota inti dalam organisasi mereka. Pencarian dilakukan untuk menemukan individu yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab yang akan diemban. Seleksi dilakukan untuk memastikan bahwa calon karyawan tersebut tidak hanya memenuhi persyaratan kualifikasi, tetapi juga cocok dengan budaya dan nilai-nilai perusahaan serta memiliki potensi untuk berkontribusi secara signifikan terhadap tujuan dan visi organisasi. Dengan demikian, rekrutmen karyawan menjadi suatu proses yang sangat strategis dalam upaya membangun dan memelihara keunggulan kompetitif perusahaan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien.⁴⁸

Menurut Melayu S.P. Hasibuan, rekrutmen merupakan isu yang signifikan dalam pengadaan sumber daya manusia. Keberhasilan dalam menarik kandidat menandakan adanya banyak pelamar yang mengajukan permohonan, sehingga peluang untuk memperoleh karyawan berkualitas tinggi menjadi lebih besar. Hal ini karena perusahaan memiliki kesempatan untuk memilih individu terbaik dari berbagai pilihan yang tersedia.⁴⁹

Menurut Dr. Husein Umar rekrutmen merupakan proses yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menarik sebanyak mungkin calon tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan posisi yang tersedia. Sumber-sumber rekrutmen dapat berasal dari berbagai instansi, seperti lembaga pendidikan,

⁴⁸ Nawawi, Hadari, *Manajemen sumber daya manusia*, (2017).

⁴⁹ Rotty, Viktory Nicodemus Joufree, and Damianus Pongoh, "Urgensi Manajemen Rekrutmen Guru," *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* Vol. 4 No. 6 2022

departemen tenaga kerja, agen konsultan, serta melalui pengiklanan di media massa. Selain itu, organisasi juga dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang sudah ada di dalamnya untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja baru.⁵⁰

Organisasi publik secara periodik menggelar perekrutan pegawai untuk memperkuat tenaga kerja mereka. Kualitas proses rekrutmen sangat dipengaruhi oleh kedewasaan perencanaan sumber daya manusia sebelumnya. Oleh karena itu, perencanaan sumber daya manusia menjadi panduan utama dalam proses seleksi pegawai. Tingkat kedewasaan perencanaan sumber daya manusia dapat diindikasikan oleh tingkat kesungguhan yang ditunjukkan oleh sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya.

Seleksi pegawai merupakan rangkaian proses yang digunakan untuk menentukan apakah seorang pelamar akan diterima atau tidak. Jika proses seleksi dilakukan secara tidak tepat, segala upaya sebelumnya dalam mencari kandidat yang cocok akan menjadi sia-sia. Oleh karena itu, pengelolaan personalia menjadi kunci utama keberhasilan dalam proses seleksi pegawai.

Tujuan dan maksud rekrutmen adalah untuk mencapai hasil yang spesifik yang biasanya dinyatakan dalam bentuk sasaran yang telah ditetapkan oleh manajemen. Hal ini dilakukan untuk mengembangkan kebutuhan-kebutuhan tertentu yang harus dipenuhi agar organisasi dapat tetap eksis. Seperti yang dikemukakan oleh SP. Siagian, rekrutmen dilaksanakan dengan tujuan untuk mendapatkan sebanyak mungkin calon pelamar, sehingga organisasi memiliki kesempatan yang lebih besar untuk memilih calon pegawai yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, tujuan rekrutmen meliputi penciptaan persediaan calon pelamar yang memadai serta memungkinkan organisasi untuk melakukan seleksi yang tepat guna memenuhi kebutuhan organisasinya.⁵¹

⁵⁰ Umar, Husein, "*Riset SDM Dalam Organisasi Husein Umar*," (Gramedia Pustaka Utama, 2015)

⁵¹ Siagian, Sondang P, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*," (Bumi Aksara 2019)

a) Rekrutmen sebagai alat keadilan sosial

Rekrutmen sebagai mekanisme untuk mencapai keadilan sosial mengacu pada prioritas yang diberikan kepada kepentingan umum daripada fokus pada tujuan spesifik yang dimiliki oleh suatu organisasi. Keadilan sosial, sebagai prinsip dasar dalam konteks ini, menekankan distribusi sumber daya dan peluang secara merata untuk seluruh anggota masyarakat.⁵² Dalam konteks rekrutmen, hal ini berarti bahwa proses seleksi kandidat untuk posisi tertentu harus mempertimbangkan tidak hanya kualifikasi individu, tetapi juga kontribusi potensial mereka terhadap kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Selain itu, pendekatan rekrutmen yang mengedepankan keadilan sosial juga menekankan pentingnya mengatasi disparitas dan ketidaksetaraan yang ada dalam akses terhadap kesempatan kerja. Ini dapat diwujudkan melalui kebijakan dan praktik rekrutmen yang menghilangkan bias dan diskriminasi, serta mempromosikan inklusivitas dan keberagaman dalam tenaga kerja. Dengan demikian, rekrutmen yang bertujuan untuk mencapai keadilan sosial bukan hanya tentang memenuhi kebutuhan organisasi, tetapi juga tentang memperkuat struktur sosial yang lebih adil dan merata.

b) Rekrutmen sebagai teknis untuk memaksimalkan efisiensi

Rekrutmen teknis yang bertujuan untuk memaksimalkan efisiensi sering kali dilakukan secara selektif guna mendapatkan karyawan yang memiliki kualitas yang diinginkan. Pendekatan ini penting dalam konteks perekrutan tenaga teknis yang memiliki keahlian khusus dan kemampuan yang relevan dengan tugas yang akan diemban. Dengan melakukan seleksi yang cermat, perusahaan dapat memastikan bahwa para karyawan yang direkrut memiliki kemampuan yang sesuai dengan

⁵² Panjaitan, Muan Ridhani, and Yuna Yuna, "Penerapan Pajak Natura Sebagai Upaya Mencapai Keadilan Sosial Bagi Pekerja Indonesia," *Garuda: Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Dan Filsafat* Vo. 1 No. 3 2023

kebutuhan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan.⁵³

Pendekatan rekrutmen teknis yang selektif juga membantu perusahaan untuk meminimalkan risiko perekrutan pegawai yang tidak sesuai dengan lingkungan kerja dan tuntutan pekerjaan.⁵⁴ Dengan demikian, strategi ini tidak hanya bertujuan untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas, tetapi juga untuk memastikan kesesuaian antara karyawan dan perusahaan dalam jangka panjang. Melalui proses seleksi yang teliti, perusahaan dapat membangun tim yang kuat dan berkompeten, yang mampu menghadapi tantangan dan meraih keberhasilan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

c) Rekrutmen sebagai strategi responsivitas politik

Rekrutmen sebagai strategi responsivitas politik merujuk pada adaptasi terhadap gejolak dalam suatu negara, termasuk permasalahan di perbatasan serta perubahan kebijakan politik yang terjadi.⁵⁵ Dalam konteks ini, perubahan kondisi yang dinamis sangat memungkinkan terjadinya perubahan kebutuhan tenaga kerja di berbagai sektor. Oleh karena itu, rekrutmen menjadi sebuah strategi yang penting untuk mengakomodasi perubahan-perubahan tersebut secara efektif.

Ketika menghadapi dinamika politik dan perbatasan yang berubah-ubah, pemerintahan perlu memperhatikan kebutuhan tenaga kerja yang berubah pula. Rekrutmen menjadi alat yang dapat digunakan untuk menjawab tantangan tersebut dengan menyediakan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan sektor-sektor yang terpengaruh. Dengan demikian, responsivitas politik dapat diwujudkan melalui

⁵³ Panjaitan, Muan Ridhani, and Yuna Yuna, "Penerapan Pajak Natura Sebagai Upaya Mencapai Keadilan Sosial Bagi Pekerja Indonesia," *Garuda: Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Dan Filsafat* Vo. 1 No. 3 2023

⁵⁴ Nugraha, Joko Tri. "Reformasi Sumber Daya Manusia: Konsep dan Strategi Perubahan untuk Indonesia Maju." *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol. 1 No. 2 2019

⁵⁵ karmanis, M., and S. T. Karjono. "Perkembangan Teori Dan Reformasi Administrasi." (CV. Pilar Nusantara, 2020)

kebijakan rekrutmen yang memperhitungkan dinamika perubahan dalam lingkungan politik dan sosial.

Tiga tujuan rekrutmen tersebut memiliki faktor dan nilai yang berbeda. Secara khusus, tujuan mencapai keadilan sosial dan tujuan meningkatkan efisiensi tidak bisa dipadukan karena keduanya mengusung prinsip yang bertentangan. Ada beberapa pendorong bagi suatu organisasi untuk menjalankan proses rekrutmen karyawan, seperti: (a) Pendirian organisasi baru, (b) Perluasan organisasi, (c) Pembentukan posisi dan tanggung jawab baru, (d) Perpindahan karyawan antar organisasi, baik secara sukarela maupun karena sanksi, (e) Pengunduran diri karyawan, baik dengan alasan kehormatan maupun tidak, (f) Pensiun karyawan, dan (g) Kematian karyawan.

2. Motivasi

Motivasi merupakan suatu bentuk yang bertujuan untuk meningkatkan rasa senang dan kepercayaan diri seseorang. Konsep ini berasal dari teori dorongan dan mencakup memberikan penghargaan positif kepada mereka yang meningkatkan kinerja yang diinginkan.⁵⁶ Motivasi mengikuti prinsip-prinsip dasar bahwa individu akan berkinerja sesuai dengan cara yang mereka anggap paling menguntungkan bagi diri mereka sendiri, dan pemberian penghargaan yang tepat sesuai dengan kinerja yang ditunjukkan. Proses pembangunan dorongan positif melibatkan empat tahap, yaitu melakukan audit kinerja, menetapkan standar dan tujuan kinerja, memberikan umpan balik kepada karyawan mengenai kinerja mereka, serta memberikan pujian atau imbalan yang langsung berkaitan dengan kinerja yang telah ditunjukkan.

3. Program Disiplin Positif

Ada organisasi yang menerapkan disiplin positif atau tindakan yang tidak bersifat hukuman untuk meningkatkan kinerja. Metode ini mengambil kontrol atas perilaku karyawan. Tetapi program ini memberi tahu karyawan

⁵⁶ Litjan Poltak SInambela, "Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi," (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012)

bahwa perusahaan memperhatikan mereka dan akan mempertahankan mereka di tempat kerja selama mereka berkomitmen untuk bekerja dengan baik.

4. Program Bantuan Karyawan

Tujuan dari Program Bantuan Karyawan adalah untuk memberikan dukungan kepada karyawan dalam menangani masalah pribadi yang berkepanjangan yang mungkin mengganggu produktivitas mereka di tempat kerja.

5. Manajemen Pribadi

Manajemen pribadi adalah pendekatan relatif baru dalam mengatasi ketidaksesuaian kinerja, di mana individu diajari untuk mengendalikan diri sendiri. Ini dimulai dengan penilaian diri dan penetapan tujuan spesifik yang tinggi, disesuaikan dengan masalah yang dihadapi. Beberapa bentuk manajemen pribadi, seperti bekerja secara remote, telah terbukti meningkatkan produktivitas.

6. Hukuman (punishment)

Hukuman merupakan langkah yang diperlukan ketika upaya informal atau arahan tidak berhasil dalam menangani perilaku menyimpang terkait absensi, kinerja, dan pelanggaran peraturan yang semakin meningkat di antara karyawan yang secara umum ingin menjalankan pekerjaan mereka dengan cara yang sesuai dengan norma organisasi dan standar rekan kerja.

Tujuan dari penerapan hukuman adalah untuk mengurangi kejadian perilaku yang tidak diinginkan dengan memberikan konsekuensi yang bersifat material, seperti pengurangan gaji, skorsing disipliner tanpa upah, penurunan pangkat, atau pemecatan.

7. Pelatihan Karyawan

Pelatihan karyawan merupakan tahap penting dalam pengembangan sumber daya manusia di lingkungan perusahaan.⁵⁷ Setelah melalui proses seleksi, para karyawan yang berhasil direkrut perlu mengikuti kegiatan pelatihan guna memperoleh keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Manajer memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola proses pelatihan ini, dimana tujuannya adalah mengembangkan potensi dan kompetensi karyawan agar dapat berkontribusi secara optimal dalam operasional perusahaan. Dengan demikian, keberhasilan pelatihan tidak hanya mencerminkan efektivitas manajemen sumber daya manusia, tetapi juga dapat memitigasi risiko yang mungkin timbul akibat ketidakpahaman atau ketidakmampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Tidak hanya sebagai suatu kewajiban, pelatihan karyawan juga menjadi landasan penting bagi keseluruhan operasional perusahaan. Manajer yang acuh tak acuh terhadap kegiatan pelatihan menghadapi risiko serius, karena kurangnya perhatian terhadap pengembangan karyawan dapat merugikan produktivitas dan kualitas layanan perusahaan. Oleh karena itu, manajerial yang berfokus pada pelatihan tidak hanya memastikan pemenuhan kebutuhan tenaga kerja, tetapi juga membentuk dasar yang kuat untuk keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan dalam pasar yang kompetitif.⁵⁸

Pelatihan merupakan proses yang bertujuan untuk meningkatkan keahlian kerja karyawan guna mencapai tujuan perusahaan. Pada awalnya, fokus pelatihan hanya pada tenaga operasional untuk memperoleh keterampilan teknis yang dibutuhkan dalam pekerjaan mereka. Namun, kini pelatihan telah menjadi bagian tak terpisahkan dari pengembangan karyawan di segala tingkatan perusahaan, termasuk staf administrasi dan manajerial.

⁵⁷ Maulana, Arman, "Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Perusahaan Jasa," *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol. 3 No. 2 2022

⁵⁸ Wilson Bangun, "Manajemen Sumber Daya Manusia," (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm.201

Bagi karyawan yang telah berpengalaman, pelatihan menjadi dasar untuk meningkatkan kemampuan dan menyesuaikan diri dengan perubahan tugas. Seiring dengan naiknya posisi jabatan, tanggung jawab yang lebih besar menuntut karyawan untuk mengikuti pelatihan demi menyesuaikan diri dengan tugas-tugas baru yang diemban. Kehadiran pelatihan menjadi penting karena membantu karyawan memahami secara menyeluruh tugas-tugas baru yang dihadapi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelatihan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, baik karyawan maupun perusahaan.⁵⁹

Selain itu tujuan pelatihan adalah untuk memungkinkan peserta mencapai standar yang ditetapkan, termasuk dalam hal keterampilan, pengetahuan, dan perilaku. Pelatihan bertujuan untuk memfasilitasi pengembangan individu sehingga mereka dapat mencapai tingkat kompetensi yang diharapkan dalam berbagai aspek yang relevan dengan konteks pelatihan. Ini mencakup peningkatan dalam penguasaan keterampilan praktis, pemahaman yang mendalam tentang konsep-konsep yang terkait, serta adopsi perilaku yang sesuai dengan norma dan standar yang ditetapkan dalam konteks pelatihan tersebut. Dengan demikian, pelatihan bertujuan untuk menghasilkan hasil yang dapat diukur dan terukur dalam hal pencapaian standar yang telah ditetapkan.

⁵⁹ Wilson Bangun, "Manajemen Sumber Daya Manusia," (Jakarta: Erlangga, 2012)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian mengacu pada strategi atau langkah-langkah yang dipakai untuk memahami objek yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif, yang merupakan cara untuk mempelajari sesuatu dengan menggunakan pemikiran yang berlandaskan pada filsafat, dengan maksud untuk menyelidiki kondisi objek secara alamiah.⁶⁰ Pendekatan kualitatif menitikberatkan pada analisis deduktif dan induktif, serta menganalisis dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah. Penulis menggunakan metode ini sebagai panduan untuk menentukan tahapan-tahapan dan mengumpulkan data dalam penyusunan penelitian ini.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) yang memiliki tujuan untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang suatu unit sosial tertentu, dengan hasil yang komprehensif dan terstruktur dengan baik. Secara dasar, penelitian ini menggunakan pendekatan tersebut untuk menggali informasi yang mendalam tentang suatu hal. Oleh karena itu, peneliti akan menerapkan metode studi lapangan dalam rangka memperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai strategi yang diterapkan oleh Jogja Tourism Training Center untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Mengenai lokasi penelitian ini bertempat di Jogja Tourism Training Center Jl. Arimbi No.1, Kragilan, Sindudi, Kec Melati, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55284. Penelitian ini direncanakan dan akan dilaksanakan pada bulan Januari 2023 hingga Maret 2024.

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010) hal 15.

C. Sumber Data

1. Sumber Primer

Data primer adalah jenis informasi yang diperoleh langsung dari sumber-sumber primer, yakni informasi yang berasal dari narasumber atau pihak yang terlibat secara langsung dalam suatu kejadian atau fenomena.⁶¹ Dalam proses pengumpulan data primer, peneliti atau pihak yang mengumpulkan informasi langsung berinteraksi dengan narasumber untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan. Narasumber dapat memberikan wawasan yang mendalam dan perspektif yang khusus terkait dengan topik yang sedang diteliti. Metode pengumpulan data primer dapat melibatkan wawancara, observasi, atau kuesioner yang diarahkan kepada individu atau kelompok yang memiliki pengetahuan atau pengalaman langsung terkait dengan subjek penelitian. Dengan memanfaatkan data primer, penelitian atau analisis dapat menjadi lebih mendalam dan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memahami suatu masalah atau fenomena secara lebih holistik.

2. Sumber Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari objek penelitian, melainkan telah ada sebelumnya dan diperoleh oleh peneliti melalui berbagai metode seperti dokumentasi atau triangulasi. Proses pengumpulan data ini melibatkan pemanfaatan sumber informasi yang telah ada dari pihak lain, sehingga peneliti dapat menggabungkan dan menganalisis data tersebut untuk mendukung tujuan penelitian mereka.⁶² Triangulasi, sebagai salah satu metode pengumpulan data sekunder, memungkinkan peneliti untuk mendapatkan sudut pandang yang lebih komprehensif dan validitas yang lebih tinggi melalui perbandingan dan konfirmasi dari berbagai sumber yang berbeda.⁶³ Dengan menggunakan data

⁶¹ Hermawan, Sigit, and Wiwit Hariyanto, *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Umsida Press 2022, hal.78

⁶² Ahmad, M, and Yusuf Gasing, *Metode Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2018)

⁶³ Zamili, Moh, "Menghindar dari Bias: Praktik Triangulasi dan Kesahihan Riset Kualitatif," *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan* Vol.9 No. 2 2015

sekunder, peneliti dapat memanfaatkan keberagaman sumber informasi untuk mengembangkan pemahaman yang mendalam terhadap topik penelitian mereka.

D. Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Suatu kondisi yang menggambarkan atau menerangkan sifat, atribut, atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang penelitian tersebut, peneliti kemudian mengambil kesimpulan dari penelitian tersebut.⁶⁴ Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah Strategi yang digunakan oleh Jogja Tourism Training Center Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia.

2. Subjek Penelitian

Subyek penelitian merupakan sumber informasi khusus yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data. Subjek ini dapat berupa orang, benda, atau suatu kelompok yang memberikan jawaban atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti baik secara tertulis maupun lisan. Kata lain dari subjek penelitian adalah responden yang artinya orang yang memberikan jawaban atau keterangan kepada peneliti.⁶⁵ Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu :

- a) Pak Sahid bagian HRD Jogja Tourism Training Center
- b) Pak Aji Rianto bagian HRD Jogja Tourism Training Center
- c) Mbak Indriana sebagai staff marketing konvensional
- d) Pak Harun Setiaji sebagai staff content dan digital marketing
- e) Pak Anggara sebagai staff IT
- f) Mbak Anggita Sefta sebagai SPV marketing konvensional
- g) Pak Adam Fadila sebagai staff digital marketing

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung Alfabeta, 2020)

⁶⁵ Suharsimi Arikunto, Sahir, Syafrida Hafni. *"Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, metodologi penelitian."* 2021

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merujuk pada langkah-langkah atau teknik yang dipakai untuk memperoleh informasi atau data dari subjek penelitian.. Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dalam tahap pengumpulan data dalam penelitian di mana peneliti atau pengamat secara langsung mengamati situasi penelitian. Untuk memastikan tujuan pengamatan tercapai, diperlukan panduan pengamatan. Metode pengumpulan data ini cenderung dipengaruhi oleh subjektivitas pengamat, yang dapat mengurangi objektivitas hasil pengamatan.⁶⁶

Dalam melakukan observasi, pendekatan yang paling efektif adalah memperkuat proses tersebut dengan menggunakan format atau formulir observasi sebagai alat instrumen. Format ini disusun dengan mencakup item-item yang relevan dengan kejadian atau perilaku yang diamati. Pengalaman dari peneliti berpengalaman menunjukkan bahwa mencatat data observasi tidak hanya melibatkan pencatatan informasi, tetapi juga melibatkan evaluasi dan penilaian yang kemudian diekspresikan dalam suatu skala penilaian.⁶⁷ Peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan mengunjungi kantor Jogja Tourism Training Center untuk mengumpulkan data dan informasi secara langsung tentang cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan proses dialog lisan satu arah, dimana pihak yang melakukan wawancara mengajukan pertanyaan kepada subjek wawancara dan menerima jawaban dari subjek wawancara tersebut.⁶⁸ Wawancara merupakan metode yang bisa dipakai untuk mengumpulkan data ketika peneliti hendak melakukan studi pendahuluan guna menemukan permasalahan yang perlu diteliti, serta untuk mendapatkan

⁶⁶ Warul Walidin, Saifullah, & Tabrani. Za, *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*, (Banda Aceh : FTK Ar- Raniry Press, 2021) hal. 125.

⁶⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2019). Hal. 272.

⁶⁸ Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2019), hlm. 104.

pemahaman yang lebih dalam dari responden ketika jumlah mereka sedikit. Wawancara bisa bersifat terstruktur atau tidak, dan dapat dilakukan secara langsung (tatap muka) atau melalui telepon.⁶⁹

Metode wawancara yang digunakan oleh penulis adalah wawancara semi struktur, yang menggabungkan pendekatan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.⁷⁰ Proses dimulai dengan menyampaikan pertanyaan-pertanyaan terstruktur kepada responden, yang kemudian diperdalam dengan mengeksplorasi informasi lebih lanjut. Pertanyaan yang diajukan dirancang untuk mencakup aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung melalui pertemuan di kantor Jogja Tourism Training Center, melibatkan *Human Resources Department* (HRD) dan pihak terkait lainnya. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki kedalaman dan ketepatan yang diperlukan mengenai strategi Jogja Tourism Training Center dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Sebelum melaksanakan wawancara, peneliti telah menyusun daftar pertanyaan secara sistematis sebagai panduan untuk menggali informasi yang dibutuhkan. Selain itu, peneliti juga dapat menggunakan berbagai alat bantu seperti handphone, kamera, tape recorder, atau perangkat lainnya demi kelancaran proses wawancara.

3. Dokumentasi

Dalam konteks penelitian kualitatif, dokumentasi memainkan peran yang sangat penting karena data yang terdokumentasi dapat menjadi sumber informasi yang berharga untuk merekonstruksi dan mengakses data yang mungkin tidak dapat diperoleh kembali. Adanya catatan tertulis dan gambar sangat diperlukan untuk mendukung proses analisis data penelitian. Manajemen yang efektif terhadap data audio visual, termasuk gambar, menjadi kunci untuk memastikan

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2011

⁷⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 2019

bahwa informasi tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh peneliti dalam tahap selanjutnya.⁷¹

Proses dokumentasi dimulai dengan pengumpulan, pemilihan, dan pengkategorian dokumen sesuai dengan kebutuhan data dalam penelitian. Tujuan dari tahap dokumentasi ini adalah untuk memberikan dukungan dan memperjelas data yang telah ada.

F. Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Setelah data yang relevan dikumpulkan, data tersebut diatur dan dikelompokkan dengan tujuan menggambarkan respons terhadap pertanyaan penelitian yang telah dibuat.⁷²

Analisis data kualitatif ini melibatkan proses bekerja dengan data, mengorganisirnya, mengelompokkan menjadi unit yang dapat dikelola, menyintesis informasi, mengidentifikasi pola, menyoroti aspek penting, dan mengekstrak pembelajaran. Selain itu, analisis ini juga melibatkan penentuan informasi yang dapat disampaikan kepada pihak lain.⁷³ Jadi jumlah data yang berhasil dikumpulkan untuk penelitian kualitatif sangat melimpah, mencakup catatan lapangan, respons penelitian, gambar, foto, serta beragam dokumen seperti laporan, biografi, artikel, dan sejenisnya.⁷⁴

Dalam proses analisis data terdiri dari tiga langkah kunci, yakni mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan atau melakukan verifikasi. Proses ini melibatkan interaksi yang terstruktur di antara ketiga elemen tersebut yakni:

⁷¹ Subandi, "Deskripsi Kualitatif Sebagai Salah Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan," *Jurnal Harmonia*, Vol. 11 No. 2 (Surakarta : Institut Seni Indonesia, 2011)

⁷² Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2020).

⁷³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019)

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan mengoptimalkan analisis, yang dimana peneliti dapat memperkuat fokus dengan menyaring informasi, merinci poin-poin krusial, dan menghilangkan unsur-unsur yang tidak berhubungan. Selain itu, pengelolaan data yang terstruktur membantu peneliti untuk merangkum atau menemukan inti dari temuan-temuan yang ada.

2. Sajian Data

Sajian data melibatkan penjelasan menyeluruh tentang bagaimana seluruh data dapat digambarkan dengan baik dan jelas. Hal ini bertujuan untuk memungkinkan penyusunan kesimpulan yang mudah dipahami dan dapat dimengerti.

3. Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan merupakan langkah di mana data dipilih secara teliti, dimulai sejak awal pengumpulan data. Oleh karena itu, setiap data telah melewati pengecekan untuk memastikan keakuratannya dan validitasnya. Dengan memanfaatkan model analisis interaksi, peneliti dapat menyusun kesimpulan terkait.⁷⁵ Oleh karena itu, penulis menggunakan pendekatan ini untuk menganalisis isu yang terkait dengan Strategi Jogja Tourism Training Center dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia. Kesimpulan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mudah dan jelas terhadap data yang telah dikumpulkan.

⁷⁵ Subandi, "Deskripsi Kualitatif Sebagai Salah Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan," *Jurnal Harmonia*, Vol. 11 No. 2 (Surakarta : Institut Seni Indonesia, 2011)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Jogja Tourism Training Center

1. Sejarah Singkat Jogja Tourism Training Center

Jogja Tourism Training Center merupakan sebuah institusi yang fokus pada pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam sektor pariwisata. Didirikan melalui kerjasama antara Universitas Gajah Mada Yogyakarta (UGM), ASITA DIY, dan PHRI DIY, Jogja Tourism Training Center dikelola oleh UGM, sebuah lembaga pendidikan yang sangat peduli terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam kolaborasi dengan ASITA dan PHRI.

Pengelolaan Jogja Tourism Training Center dilakukan sesuai dengan keputusan Rektor UGM nomor 61/P/SK/HKTL/2002, dan kegiatan ini disahkan oleh Menteri Kebudayaan dan Pariwisata, Bapak I Gede Ardika, pada tanggal 26 April 2002, di Auditorium KPTU Fakultas Teknik UGM Yogyakarta. Sejak berdiri, Jogja Tourism Training Center telah berhasil menyelenggarakan berbagai pelatihan dan workshop dengan melibatkan lebih dari 6.000 peserta, menjalin kerjasama dengan hotel, perusahaan penerbangan, pemerintah, serta berbagai lembaga pendidikan lokal dan nasional.

Sumber daya manusia yang terlibat dalam pelatihan di Jogja Tourism Training Center mencakup sekitar 120 orang trainer, yang terdiri dari assessor LSP Pariwisata, akademisi praktisi pariwisata/non-pariwisata, dan mereka yang telah menjalani pelatihan khusus sebagai trainer. Melalui inisiatif ini, Jogja Tourism Training Center berkomitmen untuk terus mendukung perkembangan pariwisata dan peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor tersebut.⁷⁶

⁷⁶ Hasil wawancara, Pak Sahid, 30 November 2023

2. Visi, Misi dan Tujuan Jogja Tourism Training Center

a. Visi dan Misi Jogja Tourism Training Center

Getting Ahead Be The First Dimana Inovasi Menjadi Masa Depan Semua Orang.⁷⁷

b. Tujuan Jogja Tourism Training Center

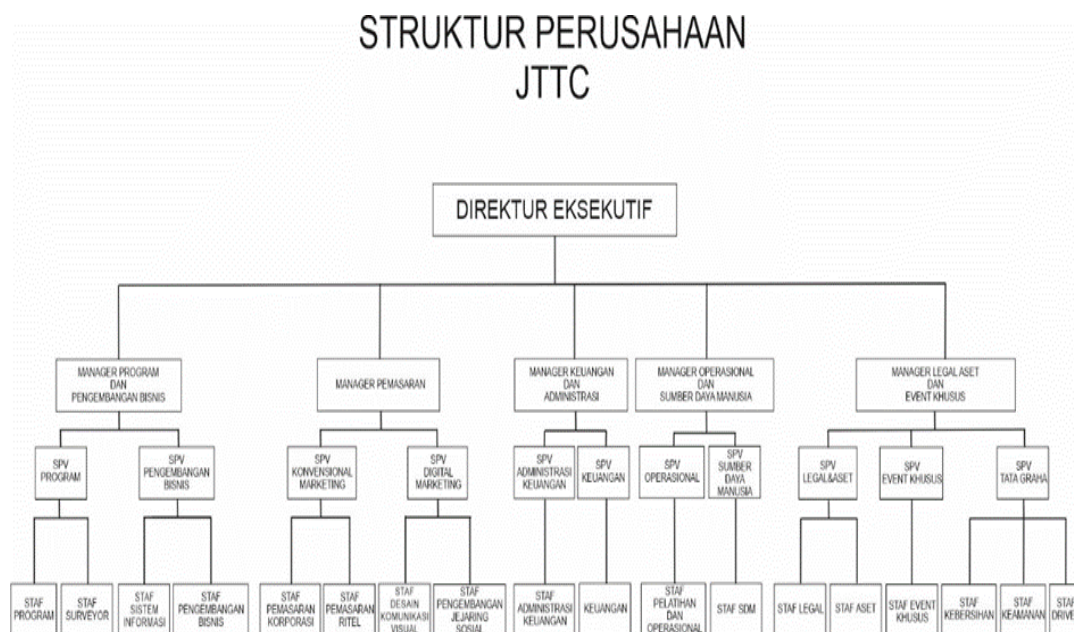
Tujuan dari Jogja Tourism Training Center memberikan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Berikut adalah beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh Jogja Tourism Training Center:

- 1) Peningkatan kompetensi sumber daya manusia: Memberikan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan para pekerja di sektor pariwisata. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pelayanan pelanggan, manajemen hotel, hingga keahlian praktis di berbagai bidang pariwisata.
- 2) Kolaborasi dengan industri: Menjalin kerjasama erat dengan berbagai pihak di industri pariwisata, termasuk hotel, perusahaan penerbangan, dan lembaga pemerintah. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelatihan yang diberikan relevan dengan kebutuhan dan perkembangan terkini dalam industri.
- 3) Pengembangan sumber daya manusia lokal: Memberikan kontribusi terhadap pengembangan sumber daya manusia lokal, dengan melibatkan penduduk setempat dalam pelatihan dan memberikan kesempatan kerja di sektor pariwisata.
- 4) Pemberdayaan trainer: Mengembangkan dan memberdayakan para trainer yang terlibat dalam proses pelatihan. Ini termasuk para assessor LSP Pariwisata, akademisi, dan praktisi pariwisata/non pariwisata yang berperan sebagai fasilitator pelatihan.

⁷⁷ Profil Jogja Tourism Training Center

- 5) Peningkatan standar pariwisata: Berkontribusi pada peningkatan standar pelayanan dan kualitas dalam industri pariwisata, sehingga dapat meningkatkan daya tarik destinasi pariwisata Jogja secara keseluruhan.⁷⁸

3. Struktur Organisasi Jogja Tourism Training Center



Uraian Tugas Perdivisi

a. Program dan Pengembangan

1) Manager

- a) Membuat road map setiap program pelatihan pariwisata maupun bidang pelatihan yang berhubungan dengan pariwisata yang akan dikembangkan.
- b) Membantu Direktur Eksekutif mengembangkan konsep yang akan dijabarkan sebagai program atau penulisan ilmiah di Jogja Tourism Training Center.
- c) Dengan persetujuan Direktur Eksekutif, menetapkan rancangan kegiatan program, pelatihan dan penulisan ilmiah.

⁷⁸ Hasil wawancara. Pak Sahid. 30 November 2023

- d) Dengan persetujuan Direktur Eksekutif, menetapkan pelatih maupun narasumber program pelatihan di Jogja Tourism Training Center.
- e) Mendukung staf program dan staf pengembangan untuk melakukan riset serta penulisan ilmiah berkenaan dengan program pelatihan pariwisata maupun bidang yang berhubungan dengan pariwisata.
- f) Membuat perencanaan mingguan untuk dapat mengontrol serta memonitor kegiatan dan program serta penulisan ilmiah yang dilakukan.
- g) Mendorong staf pengembangan untuk mengelola database alumni peserta pelatihan pariwisata maupun bidang yang berhubungan dengan pariwisata beserta profil perkembangan kariernya.
- h) Memantau penyerapan budget secara efisien.

2) Staf Program

- a) Membuat konsep yang akan dijabarkan sebagai program pelatihan pariwisata maupun bidang pelatihan yang berhubungan dengan pariwisata di Jogja Tourism Training Center.
- b) Membuat penulisan ilmiah setiap program pelatihan dan riset yang akan dikembangkan.
- c) Membuat perencanaan mingguan untuk dapat mengontrol serta memonitor kegiatan/program, penelitian/riset serta penulisan ilmiah yang dilakukan.

b. Staf Pengembangan

- a) Membantu mengembangkan konsep yang akan dijabarkan sebagai program pelatihan di Jogja Tourism Training Center.
- b) Membantu memberikan ide-ide program baru \pm 2 ide tiap minggu dan mendapat persetujuan dari Manajer Program dan Pengembangan.
- c) Memperkuat program yang sudah ada.

- d) Memanfaatkan database peserta pelatihan untuk pengembangan program pelatihan pariwisata maupun bidang yang berhubungan dengan pariwisata agar dapat diaplikasikan di industri pariwisata.

c. Pemasaran

- 1) Melaksanakan pemasaran dan penjualan berbasis komunikasi pemasaran.
- 2) Menyusun marketing plan setiap tahunnya dilaksanakan pada akhir tahun.
- 3) Bersama dengan Manager Program dan Bussiness Development Manager mencari peluang-peluang produk untuk dipasarkan.
- 4) Menyusun dan up date data base calon target pasar.
- 5) Proaktif mendekati pasar dan mengirimkan penawaran dan melakukan follow up.
- 6) Melakukan sales call, media visit dan sales visit.
- 7) Menyelenggarakan event marketing yang bertujuan untuk menaikkan citra pasar.
- 8) Menjawab permintaan klien dan menghubungkannya pada departemen terkait.
- 9) Membuat dan Memastikan merchandise bagi corporate untuk kepentingan souvenir.
- 10) Melaksanakan evaluasi dan monitoring pasar berbasis kepada pencapaian target GWP korporasi.
- 11) Bekerjasama dengan Program and Bussiness Development serta General Affairs Manager menyusun pembiayaan dan melaksanakan controlling pembiayaan.
- 12) Bersama dengan General Affairs Manager melaksanakan recruitment peserta untuk pelatihan tidak berbayar.
- 13) Melaksanakan koordinasi untuk strategi pemasaran korporasi.

- 14) Bekerjasama dengan General Affairs Manager untuk menyusun pertanggungjawaban keuangan kegiatan

d. Operasional dan HRD/SDM

1) Operasional

- a) Menjamin pelaksanaan operasional event dan pelatihan berjalan lancar.
- b) Bersama-sama Manager Program dan Bussines Development menyusun rundown ataupun perencanaan acara.
- c) Mempersiapkan aspek teknis, logistic dan kebutuhan sumber daya acara.
- d) Bersama dengan Manajer Legal, Aset dan Special Event mengurus perzinan lokasi acara.
- e) Berkomunikasi dan mewakili perusahaan dalam rangka operasional kegiatan.
- f) Membuat design dan atribut yang terkait dengan pelaksanaan event.
- g) Melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan.
- h) Bekerjasama dengan Marketing Manager dan Program dan Pengembangan Bisnis Manager untuk menyusun SPJ kegiatan.
- i) Berkoordinasi dengan Direktur terkait kebijakan operasional.

2) HRD

- a) Melaksanakan proses recruitmen untuk tenaga ahli, pelatih, personel surveyor dan tenaga teknis casual.
- b) Melaksanakan rekrutmen, penetapan dan memberhentikan untuk personel manajemen korporasi atas persetujuan Direktur.
- c) Melaksanakan pelatihan untuk staf baru.
- d) Melaksanakan pelatihan berkala untuk personel.
- e) Melaksanakan advocacy konflik-konflik internal kepegawaian yang terjadi di perusahaan.
- f) Melaksanakan evaluasi kinerja tenaga ahli, pelatih, personel administrasi.
- g) Mempersiapkan kaderisasi dan jenjang karir.

- h) Mengembangkan SOP.
- i) Melaksanakan koordinasi untuk kegiatan-kegiatan incentive karyawan.
- j) Bekerjasama dengan Manajer Legal, Aset dan Special Event Manager untuk menyediakan kontrak

e. Keuangan dan Administrasi

- 1) Mencatat semua arus keuangan (keluar dan masuk) semua rekening atas nama Jogja Tourism Training Center.
- 2) Mencatat semua transaksi keuangan yang terjadi di Jogja Tourism Training Center dalam basis harian.
- 3) Mencatat semua arus surat-menyurat (keluar dan masuk) di Jogja Tourism Training Center berbasis harian.
- 4) Membuat laporan keuangan dengan format: jurnal harian, buku besar dan neraca.
- 5) Mengeluarkan uang di bank dengan persetujuan Direktur Eksekutif sesuai dengan kebutuhan yang diminta oleh divisi lain dan kebutuhan Jogja Tourism Training Center.
- 6) Merekap kebutuhan keuangan di dalam seminggu untuk perencanaan anggaran minggu berikutnya.
- 7) Membuat perencanaan dan jurnal mingguan untuk dapat mengontrol serta memonitor kegiatan dan program yang dilakukan.
- 8) Memantau penyerapan budget secara efisien.
- 9) Mengelola filing surat menyurat keluar dan masuk Jogja Tourism Training Center.

f. Legal, Aset dan Kegiatan Khusus

- 1) Legal
 - a) Menyusun dan Memastikan semua dokumen legal perusahaan sesuai dengan kebutuhan.
 - b) Melaksanakan updating peraturan perusahaan/korporasi sesuai dengan kondisi terkini.

- c) Menyusun kontrak dan kerjasama antara perusahaan/korporasi dan pihak eksternal.
 - d) Memastikan kontrak personil agar terupdate.
 - e) Melakukan fungsi advokasi terhadap pelanggaran peraturan perusahaan dan eksternal perusahaan terkait dengan aturan perundang-undangan.
 - f) Memastikan semua piagam/sertifikat, publikasi, surat menyurat yang merupakan kebijakan perusahaan tidak bertentangan dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.
 - g) Memastikan perizinan lokasi dan kegiatan-kegiatan perusahaan yang membutuhkan perizinan dapat terakomodir.
 - h) Berkoordinasi dengan Direktur terkait kebijakan dokumen legal perusahaan.
- 2) Aset
- a) Pengadaan, pemeliharaan dan pengembangan asset.
 - b) Melaksanakan inventarisasi barang-barang dan memberikan status keadaan barang.
 - c) Melaksanakan proses pengadaan barang dan jasa berdasarkan prinsip-prinsip efektifitas dan kebutuhan.
 - d) Melaksanakan pengecekan kondisi barang secara berkala.
 - e) Menangani permintaan perbaikan dan pemeliharaan asset.
 - f) Menyusun perencanaan pengadaan barang dan jasa sesuai budget tahunan.
 - g) Berkoordinasi dengan Direktur terkait kebijakan pengadaan, pemeliharaan dan pengembangan asset.
- 3) Kegiatan Khusus
- a) Menyeleggarakan kegiatan-kegiatan khusus berdasarkan penunjukan Direktur.
 - b) Bersama dengan General Affairs Manager merencanakan dan melaksanakan kegiatan-kegiatan khusus perusahaan.

- c) Untuk tugas-tugas lainnya dapat mengacu ke tugas tugas sub bidang operasional.
- d) Bekerjasama dengan Marketing Manager dan Program dan Pengembangan Bisnis Manager untuk menyusun SPJ kegiatan.
- e) Berkoordinasi dengan Direktur terkait kebijakan kegiatan-kegiatan khusus

g. Kebersihan

- 1) Menjaga kebersihan dan melakukan perawatan di seluruh area: ruang meeting, ruang karyawan, dapur, kamar mandi, halaman.
- 2) Memberikan pelayanan makan dan minum kepada tamu, peserta pelatihan serta karyawan apabila diperlukan.
- 3) Berbelanja kebutuhan logistik mingguan/bulanan atau kebutuhan lain yang diperlukan.

h. Keamanan

- 1) Mempertahankan lingkungan yang aman dan nyaman untuk pelanggan dan karyawan dengan patroli, pengawasan, pemeriksaan dan pemantauan.
- 2) Menjadi garda depan apabila ada tindakan yang mengancam keamanan, keselamatan dan ketertiban di lingkungan kerja dan sekitar.⁷⁹

4. Program Pelatihan

Pelatihan merupakan proses sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap individu atau kelompok tertentu melalui pengajaran, latihan, dan pembelajaran yang terencana dan terstruktur. Tujuan utama dari pelatihan adalah untuk mencapai peningkatan kinerja atau kemampuan dalam suatu bidang tertentu, baik itu dalam konteks pendidikan formal, pengembangan karyawan di tempat kerja, atau dalam konteks olahraga dan kegiatan lainnya. Dengan demikian, pelatihan melibatkan

⁷⁹ Hasil wawancara, Pak Sahid, 30 November 2023

proses transfer pengetahuan dan keterampilan dari pelatih kepada peserta pelatihan melalui berbagai metode instruksional dan interaktif.⁸⁰

B. Strategi Jogja Tourism Training Center Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

1. Merumuskan Strategi

Perencanaan adalah suatu proses kritis yang melibatkan pemikiran sistematis dan terorganisir tentang aktivitas-aktivitas yang harus dilakukan di masa depan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi.⁸¹ Dalam konteks ini, perencanaan bukan hanya sekadar membuat rencana, tetapi juga merupakan upaya untuk merumuskan langkah-langkah konkret yang akan membawa organisasi menuju tujuannya. Proses ini melibatkan identifikasi tujuan yang jelas, penilaian lingkungan internal dan eksternal, pengembangan strategi yang sesuai, implementasi rencana, serta pemantauan dan pengendalian terhadap kemajuan yang dicapai. Dengan demikian, perencanaan tidak hanya menjadi landasan untuk pengambilan keputusan yang tepat, tetapi juga merupakan instrumen utama dalam mencapai kesuksesan jangka panjang bagi organisasi.

Jogja tourism Training Center melakukan sebuah perencanaan dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas, dalam hal ini Jogja Tourism Taining Center mengakui pentingnya ada sebuah perencanaan, seperti yang disampaikan oleh Pak Sahid:⁸²

“Perencanaan dalam sebuah organisasi itu pentingnya adanya oleh karena itu Visi misi yang diterapkan Jogja Tourism Training Center dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui strategi yang menaungi profesional, dinamis dan courteous, yang menjadi

⁸⁰ Cahya, Agus Dwi, et al, "Analisis pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia," *YUME: Journal of Management* Vol. 4 No. 2 2021.

⁸¹ Widianti, Hesti, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM): Sebuah Pengantar untuk Mahasiswa*, Penerbit NEM, 2022.

⁸² Hasil wawancara, Pak Sahid, 30 November 2023

pegangan agar sumber daya manusia itu berkualitas. Dalam rekrutmen pun sesuai dengan visi misi, seperti dalam sopan santun, karena posisinya disini perusahaan menyediakan jasa menjadikan corporate ini sopan santun sangat diutamakan. Kemudian profesional dalam pekerjaan, seperti bagaimana riwayat kerja karyawan ini di perusahaan sebelumnya, dinamis disini sangat cepat sekali karena kita manuver-manuvernya itu ada ketika kita dijalan yang lurus tapi ternyata kita harusnya ke kiri dengan cepat kita harus mengarahkannya”.

2. Implementasi Stratgei

Sebuah perencanaan yang matang, harus diiringi dengan sebuah Tindakan yang mendukung tercapainya perencanaan, dalam hal ini Jogja Tourism Training Center terus melakukan suatu terobosan dan pendekatan yang dapat mendukung perwujudan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia diantaranya:

a) Rekrutmen

Menurut Dr. Husein Umar rekrutmen dapat didefinisikan sebagai proses strategis yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menarik, dan memilih individu yang memenuhi kriteria yang ditetapkan untuk posisi yang tersedia dalam sebuah organisasi.⁸³ Sumber potensial dari calon karyawan dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk lembaga pendidikan, departemen tenaga kerja, agen konsultan, media massa, dan bahkan internal organisasi itu sendiri.⁸⁴

Jogja Tourism Training Center menerapkan standar khusus dan serangkaian tahapan dalam menyeleksi karyawan. Proses rekrutmen ini dirancang untuk memperoleh individu yang memenuhi kriteria berkualitas. Pentingnya penentuan kualitas karyawan secara awal menjadi fokus utama dalam proses rekrutmen. Berikut ini adalah gambaran proses rekrutmen yang diterapkan di Jogja Tourism Training Center.

⁸³ Umar, Husein, *Riset SDM Dalam Organisasi Husein Umar*, (Gramedia Pustaka Utama, 2019)

⁸⁴ Litjan Poltak SInambela, *Kinerja Pegawai Teori*, 2018, hlm.130

Adapun proses rekrutmen yang dilakukan oleh Jogja Tourism Training Center yakni;

- 1) Mempublikasikan iklan lowongan kerja di aplikasi seperti glints, kita lulus dan diberbagai sosial media yang memberikan info terkait lowongan kerja, dengan ini akan memudahkan orang-orang untuk mengetahui terkait lowongan kerja yang tersedia di perusahaan ini.
- 2) Setelah calon pelamar mengetahui lowongan kerja, mereka diminta untuk mengirim berkas lamar yang biasanya dalam bentuk Curriculum Vitae (CV) yang berisi informasi mengenai pengalaman kerja, Pendidikan, keterampilan, dan informasi pribadi lainnya yang relevan dengan posisi yang dibutuhkan.
- 3) Setelah menerima berkas lamaran pihak HRD akan melakukan proses awal, calon pelamar yang memenuhi syarat akan dipanggil untuk mengikuti tahap wawancara dengan HRD dan supervisor terkait, pada tahap ini biasanya dilakukan penilaian terhadap kecocokan calon karyawan dengan persyaratan pekerjaan yang dibutuhkan.
- 4) Setelah wawancara dengan HRD dan supervisor dilanjut interview dengan direktur utama dan manager OHFI (Operasional HRD and Finance) calon karyawan yang berhasil melanjutkan ketahap selanjutnya akan diundang untuk menghadiri wawancara ini. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif yang lebih tinggi mengenai calon karyawan, sejauh mana visi dan nilai-nilai mereka yang sejalan dengan perusahaan serta untuk mengevaluasi kemampuan mereka dalam menghadapi tantangan dan tugas yang berkaitan dengan posisi yang sedang dibutuhkan.
- 5) Selanjutnya calon karyawan diarahkan untuk menjalani tes psikotes, tes ini dapat mencakup berbagai aspek seperti tes kepribadian, tes kemampuan berpikir logis, tes kecakapan kerja, atau tes pengetahuan teknis terkait dengan pekerjaan yang dilamar.
- 6) Dilanjut dengan Tes TKD (Tes Kemampuan Dasar) yang melibatkan penilaian terhadap kemampuan karyawan dalam bidang tertentu yang

terkait dengan pekerjaan yang diinginkan. Tes ini dapat mencakup tes kemampuan verbal, numerik, atau berpikir analitis. Tujuan dari tes ini untuk mengevaluasi kemampuan intelektual dan kemampuan kerja calon karyawan secara mendalam.

Setelah tahapan diatas berakhir, perusahaan akan mengevaluasi semua informasi yang dikumpulkan selama proses rekrutmen berdasarkan penilaian yang telah dilakukan mereka akan memilih orang-orang yang dianggap paling cocok untuk posisi yang tersedia, selanjutnya bagi orang-orang yang dipilih akan diberikan penawaran kerja resmi dan akan diminta untuk menandatangani kontrak kerja yang mengandung peraturan unik dan berbeda dari perusahaan lain yaitu larangan terlibat dalam hubungan asmara dengan rekan kerja di dalam lingkup kerja. Pelanggaran terhadap ketentuan ini akan mengakibatkan pemberian peringatan, dan apabila pelanggaran tersebut berulang, dapat mengakibatkan penurunan jabatan atau pemecatan secara tidak hormat, aturan ini bertujuan untuk meningkatkan fokus dan produktivitas kerja. konsekuensinya.

Proses rekrutmen di JTTC yakni seperti yang dijelaskan oleh Pak Sahid:

“Proses pertama pelamar mengumpulkan berkas lamaran yang kemudian nantinya diperiksa oleh HRD, setelah proses berkas lolos dilanjut dengan wawancara HRD, Supervisor terkait dan manager OHFI setelah wawancara lolos diarahkan untuk mengikuti tes psikotes dan dilanjut tes DKD. Setelah tahapan itu berakhir Perusahaan akan mengevaluasi hasil semua informasi dan orang-orang yang paling dianggap cocok akan terpilih sesuai dengan posisi yang tersedia.”⁸⁵

b) Pelatihan

Kualitas sumber daya manusia di Jogja Tourism Training Center tercermin dalam berbagai aspek, seperti pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan. Para Trainer memiliki pengetahuan yang luas tentang materi yang akan disampaikan, tren terkini, dan praktik terbaik dalam bidang

⁸⁵ Hasil wawancara, Pak Sahid, 30 November 2023

mereka. Mereka juga harus memiliki keterampilan yang kuat dalam komunikasi, presentasi, dan manajemen waktu untuk memberikan pelatihan yang efektif. Kemampuan mereka dalam membangun hubungan yang baik dengan peserta pelatihan juga sangat penting untuk mencapai tujuan pelatihan.

Pengembangan kualitas sumber daya manusia di Jogja Tourism Training Center melibatkan upaya untuk terus meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan kerja individu melalui pelatihan, pendidikan lanjutan, dan pengalaman praktis. Ini tidak hanya akan memperkuat kemampuan organisasi untuk memberikan layanan berkualitas, tetapi juga akan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan dan reputasi Jogja Tourism Training Center sebagai pusat pelatihan pariwisata yang unggul.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Mbak Anggita selaku karyawan Jogja Tourism Training Center pada tanggal 30 November 2023 beliau menjelaskan bahwa pelatihan diberikan sesuai dengan *job desk* nya masing-masing, yang mana pelatihan ini tidak hanya diberikan kepada karyawan baru saja namun karyawan lama yang belum menguasai bidangnya dan karyawan yang naik jabatan pun mendapatkan pelatihan.

“Memfasilitasi pelatihan yang sesuai dengan jobdesknya masing-masing contohnya di HRD ada pelatihan mengenai CSR, di marketing ada pelatihan pemasaran, kemudian ada pelatihan public speaking yang semua karyawan diikutsertakan. Kemudian adanya reward untuk menjaga agar stabil dalam dunia kerja”⁸⁶

Pelatihan menjadi landasan untuk pengembangan bagi seluruh karyawan, terlebih karyawan yang baru naik jabatan. Sebagaimana umumnya, jabatan yang lebih tinggi akan memerlukan tanggung jawab yang lebih besar, sehingga karyawan harus mengikuti pelatihan untuk mempersiapkan diri secara memadai. Kehadiran pelatihan menjadi krusial karena dapat membantu karyawan beradaptasi dengan tugas-tugas baru

⁸⁶ Hasil wawancara, Mbak Anggita, 30 November 2023

dengan lebih baik, dan oleh karena itu, pelatihan dianggap menguntungkan baik bagi karyawan maupun perusahaan.⁸⁷

Setiap sesi pelatihan disesuaikan dengan jabatan dan tanggung jawab masing-masing karyawan, bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu di Jogja Tourism Training Center memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka secara efektif.

Pelaksanaan pelatihan ini bergantung pada tahapan rekrutmen yang telah ditetapkan, sehingga jadwalnya dapat disesuaikan dengan ketersediaan dan kebutuhan organisasi. Dalam konteks ini, pelatihan dapat dilaksanakan pada bisa dilaksanakan diminggu pertama sama ketiga atau minggu ketiga dan keempat dibulan berikutnya disesuaikan dengan waktu yang disepakati. Untuk memastikan partisipasi seluruh karyawan, terutama bagi yang memiliki tugas di luar kota, tersedia opsi untuk mengikuti pelatihan melalui platform zoom meeting, memungkinkan akses yang mudah dan efisien tanpa mengorbankan kualitas pembelajaran, seperti yang disampaikan oleh Mbak Indriana:

“Pelatihan untuk karyawan dilaksanakan sambil jalan dalam bekerja, dikarenakan ketika awal masuk itu banyak hal yang dilakukan sehingga kadang tidak ada waktu, maka dari itu kita akan memulai diwaktu-waktu khusus biasanya diarahkan diminggu pertama sama ketiga atau minggu ketiga dan keempat dibulan berikutnya. terkadang tidak semua karyawan tidak bisa ikut dikarenakan ada yang keluar kota, untuk karyawan yang tidak bisa mengikuti pelatihan ini solusinya mengikuti pelatihan di batch selanjutnya atau diberikan materi pelatihan tadi”⁸⁸

Untuk materi pelatihan dirancang oleh tim operasional dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang mencakup tidak hanya keterampilan teknis, tetapi juga pemahaman tentang pemasaran, branding, manajemen produk, dan manajemen komplain. Contohnya tidak hanya fokus pada pelatihan keterampilan dasar, seperti meracik kopi, tetapi juga

⁸⁷ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2020 hlm 202.

⁸⁸ Hasil wawancara, Mbak Indriana, 30 November 2023

mempersiapkan management, marketing, agar dapat menjadi barista profesional yang komprehensif dan siap untuk mengelola bisnisnya sendiri. Dengan memilih materi yang relevan dan praktis, mereka memastikan bahwa peserta akan dapat mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang mereka peroleh selama pelatihan. Pendekatan ini bertujuan untuk menghasilkan barista yang tidak hanya terampil dalam pekerjaannya, tetapi juga memiliki pemahaman yang kuat tentang aspek-aspek bisnis yang relevan, sehingga memungkinkan mereka untuk berhasil dalam industri kopi dan bahkan mengembangkan bisnisnya sendiri. Seperti yang dijelaskan oleh MbakAnggita:

“Rancangan pelatihan ada dari tim program dan operasional dengan membuat randown pelatihan, materi dan trainernya siapa saja. untuk materi memilih materi yang sekiranya ketika pelatihan ini selesai peserta bisa memanfaatkan ilmunya. Contohnya dalam pelatihan barista tidak hanya dilatih meracik kopi saja, tetapi dilatih juga cara memasarkannya, branding produk, manajemen produk solving, manajemen komplain, jadi bukan hanya meracik kopi saja, disini nantinya diajarkan agar kualitas pelatihan yang didapat pun bagus sehingga dia tau dan siap untuk menjadi barista dan bahkan menjadi ownernya ”⁸⁹

c) Motivasi

Sebuah motivasi dalam bekerja itu sangat berpengaruh dalam hasil pekerjaannya, maka dari itu sangat penting Jogja Tourism Training Center meningkatkan motivasi kerja karyawan, seperti yang dijelaskan oleh Mas Aji Rianto:

“Motivasi setiap hari sabtu diadakan general briefing disitu kita mendapatkan motivasi dari pimpinan, disana juga ada update mengenai pekerjaan, ada kegiatan apa saja yang akan dan sedang dilaksanakan. untuk memotivasi dari HRD pun ada beberapa kegiatan mengadakan olahraga bareng, kemudian ada uang khusus yang disediakan untuk mengadakan coklat hangat atau red velvet hangat yang disediakan dipagi hari, membeli nasi kuning dipagi hari untuk dinikmati bersama, bulanan tematik contohnya seperti

⁸⁹ Hasil wawancara, Mbak Anggita, 30 November 2023

perayaan holoween dengan menggunakan kostum holoween yang tujuannya untuk meningkatkan semanga kerja”⁹⁰

Hasil wawancara tersebut menggambarkan sebuah lingkungan kerja yang sangat peduli terhadap motivasi dan kesejahteraan karyawan. Setiap hari Sabtu, kegiatan rutin berupa general briefing diselenggarakan, yang tidak hanya memberikan pembaruan tentang proyek dan pekerjaan yang sedang berlangsung, tetapi juga menjadi wadah bagi pimpinan untuk memberikan motivasi langsung kepada karyawan dan adanya update mengenai pekerjaan dalam general briefing menunjukkan bahwa perusahaan memahami betapa pentingnya menjaga karyawan tetap terinformasi tentang proyek-proyek yang sedang berjalan. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan arahan dan dukungan langsung kepada tim, menciptakan rasa kepemilikan dan keterlibatan yang kuat.

Selain itu, perusahaan juga menonjolkan peran *Human Resources Development (HRD)* dalam menjaga motivasi karyawan. Melalui berbagai kegiatan seperti olahraga bersama, penawaran coklat hangat atau red velvet hangat di pagi hari, serta membeli nasi kuning untuk sarapan bersama, HRD berperan aktif dalam menciptakan atmosfer yang menyenangkan dan membangun rasa solidaritas di antara karyawan. Tindakan ini tidak hanya memberikan kesempatan untuk relaksasi dan interaksi sosial di tempat kerja, tetapi juga meningkatkan kesejahteraan dan kebersamaan di antara anggota tim.

Jogja Tourism Training Center pun menyelenggarakan bulanan tematik, seperti perayaan Halloween dengan mengenakan kostum. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menciptakan suasana yang berbeda dan menyenangkan di tempat kerja, menghidupkan semangat dan kreativitas, serta memperkuat hubungan antar karyawan. Dengan demikian,

⁹⁰ Hasil wawancara, Pak Aji Rianto, 30 November 2023

perusahaan tidak hanya menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang inspiratif dan bersemangat, yang berpotensi meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja secara keseluruhan.

Selain itu perusahaan juga memberikan perjalanan ke luar negeri sebagai insentif bagi karyawan yang telah menjalani kontrak kedua menunjukkan komitmen perusahaan dalam memperhatikan pengembangan karir dan kesejahteraan jangka panjang karyawan. Ini mencerminkan sikap penghargaan yang mendalam terhadap kontribusi dan loyalitas karyawan, serta dapat menjadi motivasi tambahan bagi mereka untuk terus memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

d) Program bantuan karyawan

Program bantuan karyawan bertujuan untuk memberikan dukungan kepada karyawan dalam menghadapi masalah pribadi yang serius yang mungkin mengganggu produktivitas dan kehadiran mereka di tempat kerja. Dalam situasi ini, perlu disadari bahwa hubungan antara perusahaan dan karyawan saling membutuhkan. Karyawan dianggap sebagai aset penting bagi perusahaan, karena tanpa tenaga kerja yang berkualitas, operasional perusahaan akan terganggu. Di sisi lain, karyawan juga memerlukan perusahaan sebagai sumber pendapatan dan wadah untuk menerapkan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki. Oleh karena itu, perhatian terhadap kesejahteraan karyawan sangatlah penting, tidak hanya sebatas menuntut kewajiban mereka dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan, tetapi juga memberikan dukungan yang layak dan memadai.

Manajemen perusahaan memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan karyawan dengan memberikan perlakuan yang adil dan bijaksana. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk mencegah terjadinya tindakan yang merugikan oleh karyawan, tetapi juga untuk menciptakan suasana kerja yang produktif dan harmonis. Oleh karena itu, pemberian bantuan kepada karyawan merupakan langkah yang strategis dalam

menjaga keseimbangan antara kepentingan individu dan organisasi. Dengan demikian, terciptanya kesejahteraan bagi karyawan juga akan berdampak positif bagi kesejahteraan dan kelangsungan perusahaan secara keseluruhan.

Jogja Tourism Training Center menerapkan strategi untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dengan memberikan tunjangan kesehatan sebagai salah satu upaya. Bantuan tersebut mencakup biaya pengobatan bagi karyawan yang sakit, tujuan dari pemberian tunjangan kesehatan ini adalah untuk memastikan bahwa karyawan tetap dalam kondisi sehat. Kesehatan karyawan dianggap krusial karena kondisi kesehatan yang buruk dapat mengakibatkan penurunan kinerja yang pada akhirnya berdampak negatif pada profitabilitas perusahaan.

Dalam konteks ini, Jogja Tourism Training Center menganggap pentingnya menjaga kesehatan karyawan sebagai faktor yang berpengaruh langsung terhadap kinerja dan keberlangsungan operasional perusahaan. Dengan menyediakan tunjangan kesehatan, perusahaan memberikan perlindungan dan dukungan kepada karyawan untuk menjaga kesehatan mereka. Karyawan yang dalam kondisi sehat cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang ditawarkan perusahaan.

3. Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi adalah langkah terakhir dalam sebuah strategi, evaluasi ini melibatkan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan menilai hasil yang dicapai setelah menerapkan strategi. Mengevaluasi strategi merupakan aspek penting untuk memperoleh pemahaman yang mendalam. Setiap strategi masa depan akan mengalami penyesuaian karena pengaruh dari faktor-faktor eksternal dan internal yang terus berubah. Dengan melakukan evaluasi yang komprehensif, organisasi dapat mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan strategi mereka, serta mengadaptasi mereka sesuai dengan perubahan yang terjadi di lingkungan sekitar. Ini menunjukkan pentingnya proses evaluasi

sebagai instrumen utama dalam menjaga relevansi dan efektivitas strategi perusahaan.

Menurut Fred R David, evaluasi strategi melibatkan tiga prinsip utama, yakni mengevaluasi faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi landasan dari strategi yang sedang dijalankan, mengukur kinerja, serta mengambil langkah-langkah korektif. Pentingnya evaluasi strategi terletak pada ketidakpastian kondisi masa depan yang tidak menjamin keberhasilan, sehingga memerlukan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja saat ini untuk mengantisipasi tantangan yang mungkin muncul di masa mendatang. Adapun evaluasi yang digunakan oleh Jogja Tourism Training Center seperti yang dijelaskan oleh Mas Harun Setiaji:

“Mengukurnya menggunakan KPI (key performance indicator) setelah training sesuai dengan kebutuhan perdivisi, KPI itu yang menjadi alat ukur indikator berapa persentasi pencapai kerja, karena disana tertulis target yang harus dicapai di bulan itu contohnya membuat artikel perhari 5, jadi kalau dicek ternyata kurang dari target nanti di training ada kesulitan apa. KPI ini ada yang ditanggung setiap orangnya dan ada juga yang ditanggung oleh divisi masing masing”⁹¹

Perbaikan proaktif juga melibatkan trainer dalam pelatihan lanjutan untuk meningkatkan kualitas pengajaran mereka. Dengan cara ini, pusat pelatihan tidak hanya menanggapi umpan balik setelah program selesai, tetapi juga terlibat dalam siklus perbaikan berkelanjutan untuk memastikan bahwa program pelatihan selalu mengikuti perkembangan terkini dalam industri pariwisata dan memenuhi harapan peserta serta pemangku kepentingan industri.

Jogja Tourism Training Center menerapkan strategi evaluasi pelatihan untuk memastikan kualitas pembelajaran dan terus meningkatkan program-programnya. Evaluasi kinerja peserta tidak hanya mencakup aspek kognitif, seperti pemahaman materi dan penguasaan keterampilan teknis, tetapi juga

⁹¹ Hasil wawancara, Pak Harun Setiaji, 30 November 2023

aspek afektif, seperti sikap, motivasi, dan keterlibatan dalam kegiatan pelatihan. Metode evaluasi mencakup ujian tertulis, proyek praktis, dan penilaian oleh instruktur dan sesama peserta, menciptakan gambaran menyeluruh tentang kemajuan dan pencapaian setiap peserta.

Tidak hanya itu, evaluasi efektivitas program juga melibatkan pemangku kepentingan industri pariwisata, termasuk perusahaan-perusahaan mitra dan alumni program. Survei kepuasan peserta dan pemangku kepentingan membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa program pelatihan tetap relevan dengan tuntutan pasar kerja. Umpan balik dari pemangku kepentingan ini diintegrasikan dalam proses perbaikan berkelanjutan.

Langkah-langkah perbaikan berdasarkan umpan balik dan hasil evaluasi mencakup penyempurnaan kurikulum, penyesuaian metode pengajaran, dan peningkatan sumber daya pendukung. Pusat pelatihan secara aktif menganalisis data evaluasi untuk mengidentifikasi tren dan pola yang muncul, sehingga dapat memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan dan ekspektasi peserta. Jika terdapat kelemahan atau ketidaksesuaian dengan harapan pemangku kepentingan, Jogja Tourism Training Center melakukan evaluasi mendalam untuk mengidentifikasi akar penyebabnya.

“KPI itu ada apa sih yang harus dibenahi dan dirubah disana kita bisa evaluasi dan dikofirmasikan kepada masing-masing divisi, kemudian manager dan terakhir direktur. contohnya kinerja digital marketing menuru jadi 80% ini kenapa menurun kita cek ternyata kurang, kemudian kita tambah pelatihan di yang kurangnya itu, terus dilatih sampai dia berhasil dan evaluasi ini disimpan untuk jejak rekam karyawan tersebut”⁹²

Seperti yang dijelaskan oleh Pak Sahid diatas selain evaluasi pelatihan Jogja Tourism Training Center juga mengadakan evaluasi dan pengukuran kinerja karyawan di setiap minggunya pada hari sabtu menggunakan Key Performance Indicators, penilaian terhadap tingkat capaian dalam meningkatkan sumber daya manusia melibatkan metode evaluasi berdasarkan

⁹² Hasil wawancara, Pak Sahid, 30 November 2023

Key Performance Indicators (KPI) yang mencakup indikator performa setelah pelatihan sesuai dengan kebutuhan divisi. KPI ini berfungsi sebagai alat ukur yang menggambarkan persentase pencapaian kerja yang telah ditetapkan, dengan target spesifik yang harus dicapai dalam periode waktu tertentu. Sebagai contoh, suatu divisi dapat menetapkan target pembuatan artikel sebanyak 5 per hari, dan melalui evaluasi KPI, dapat ditemukan apakah target tersebut tercapai atau tidak.

KPI ini terbagi menjadi tanggung jawab individu dan tanggung jawab divisi masing-masing. Evaluasi dilakukan dengan menganalisis apakah kinerja sesuai dengan target yang ditetapkan, dan apabila terjadi ketidaksesuaian, dapat diidentifikasi kendala atau kesulitan yang mungkin dihadapi selama pelaksanaan. KPI tersebut menjadi landasan untuk evaluasi lebih lanjut terhadap kinerja karyawan.

Proses evaluasi yang dilakukan oleh Jogja Tourism Training Center melibatkan identifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan berdasarkan temuan dari KPI. Hasil evaluasi tersebut kemudian disampaikan kepada masing-masing divisi, manajer, dan terakhir kepada direktur. Sebagai contoh, jika kinerja dalam bidang pemasaran digital menunjukkan penurunan sebesar 20%, evaluasi akan dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab penurunan tersebut. Apabila ternyata masalah terletak pada kurangnya keterampilan di suatu bidang, upaya pelatihan tambahan dapat diimplementasikan, seperti yang terjadi pada pelatihan di bidang pemasaran digital.

Seluruh proses evaluasi ini direkam dan disimpan sebagai jejak rekam karyawan. Hal ini bertujuan untuk memantau perkembangan individu, menilai efektivitas pelatihan yang telah diberikan, dan memberikan dasar untuk perbaikan yang berkelanjutan dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia secara keseluruhan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Jogja Tourism Training Center dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusianya memiliki tiga strategi yaitu perencanaan, implementasi dan evaluasi. Yang dimana perencanaan dan implementasi ini adanya rekrutmen karyawan yang dilakukan untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas yang akan bergabung dengan Jogja Tourism Training Center. Pelatihan karyawan dilakukan dengan tujuan agar sumber daya manusia yang ada dapat mencapai suatu standar, baik dalam keterampilan, dalam pengetahuan maupun dalam tingkah laku. Dorongan positif dilakukan agar karyawan lebih bersemangat dalam menjalankan tanggungjawab yang telah diberikan oleh perusahaan. Program reward karyawan diberikan berupa kunjungan ke Singapore, adanya anggaran khusus untuk coffe break dan olahraga rutin dengan tujuan agar karyawan selalu dalam keadaan fit sehingga dapat bekerja secara maksimal dan untuk meningkatkan semangat kerja.

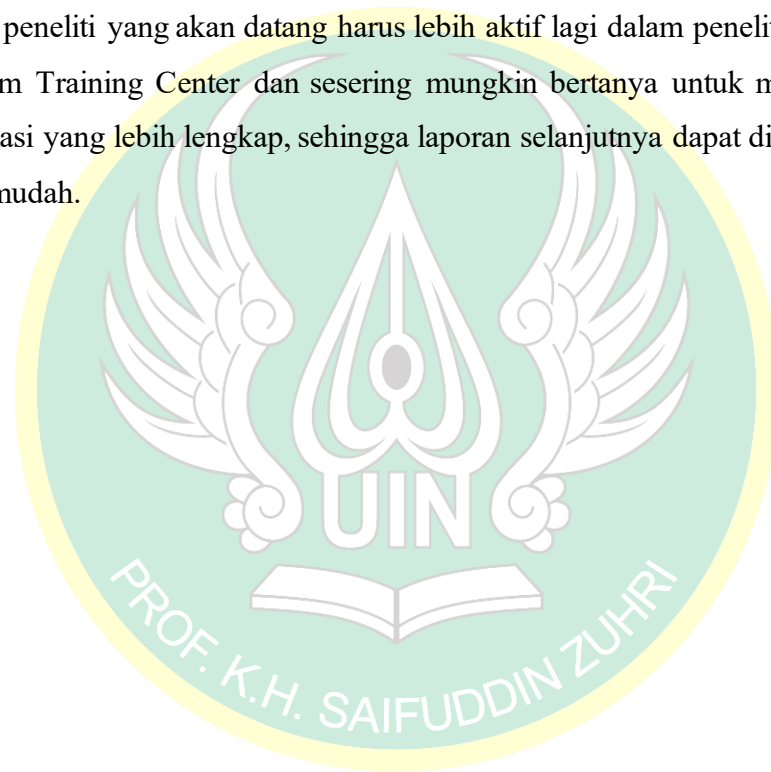
Dengan menerapkan ketiga strategi tersebut Jogja Tourism Training Center pernah mengalami penurunan dalam pelaksanaan pelatihan dikarenakan kurang efektifnya waktu pelaksanaan pelatihan. Karena beda-bedanya waktu kosong disetiap karyawan sehingga susah untuk melaksanakan pelatihan secara bersamaan, meskipun ketika ada karyawan yang lagi tugas keluar kota tetap mengikuti pelatihan, namun pelaksanaannya kurang efektif.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari temuan dalam pelaksanaan penelitian ini, berikut adalah saran-saran yang dapat disampaikan oleh peneliti untuk menjadi acuan perbaikan di masa yang akan datang :

1. Meningkatkan kualitas akan pelatihan yang diberikan kepada karywan agar tingkat loyalitas karyawan terhadap perusahaan semakin tinggi dan Perusahaan akan puas.

2. Karyawan sudah cukup disiplin dan mematuhi peraturan, tetapi masih ada yang perlu dilakukan untuk meningkatkan lingkungan kerja. Manajemen waktu dalam pelaksanaan pelatihan, agar semua karyawan dapat melaksanakan pelatihan secara bersama-sama, karena kalau sebagian karyawan mengikitu pelatihan online itu menjadi kurang efektif.
3. Manajemen waktu dalam pelaksanaan pelatihan, agar semua karyawan dapat melaksanakan pelatihan secara bersama-sama, karena kalau sebagian karyawan mengikitu pelatihan online itu menjadi kurang efektif.
4. Untuk peneliti yang akan datang harus lebih aktif lagi dalam penelitian di Jogja Tourism Training Center dan sesering mungkin bertanya untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap, sehingga laporan selanjutnya dapat dibuat dengan lebih mudah.



DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, B. "Kolaborasi Pemerintah, Pendidikan, dan Industri Pariwisata untuk Pengembangan Sumber Daya Manusia." *Jurnal Kajian Pariwisata*, Vol. 20 No. 2 2023
- Ardyansyah, F., & Nasrulloh, N. "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Metode Analisis SOAR pada Pariwisata Syariah di Pulau Madura." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 8 No.3, 2022
- Cahya, Agus Dwi, at.al. "Analisis pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia." *YUME: Journal of Management* Vol. 4 No. 2 2021
- Darma Sabri, Muhammad Adam, Sorayanti Utami, and Hamdi Harmen. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Konteks Perencanaan Pembangunan*. Syiah Kuala University Press 2024
- Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2019).
- Fithriyyah, Mustiqowati Ummul. 2021 *Dasar-Dasar Teori Organisasi*. Uin Sunan Kalijaga.
- Free. R. David. *Manajemen Strategi Konsep*. (Jakarta: Prenhalindo, 2011).
- Gandara Rida. *Capacity Building Dosen pada Jurusan di Perguruan Tinggi Badan Hukum Miliki Negara*. Fakultas Ilmu Pendidikan UPI. Bandung 2008
- Grindle, M.S. *In The Words*. Translate by John. Amerika Serikat 2019.
- Hamid, Rahmad Solling, at.al. *Manajemen Strategis: Konsep dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Hannaji, Niki, I. Ketut Bagiastra, and Rizal Kurniansah. "Pemberdayaan masyarakat dalam mengembangkan pariwisata di desa wisata bayan" *Jurnal Responsible tourism* Vol. 2 No. 1 2022.
- Hasil wawancara. Mbak Anggita pada tanggal 30 November 2023

- Hasil wawancara. Mbak Indriana pada tanggal 30 November 2023
- Hasil wawancara. Pak Adam pada tanggal 30 November 2023
- Hasil wawancara. Pak Aji Rianto pada tanggal 30 November 2023
- Hasil wawancara. Pak Harun Setiaji pada tanggal 30 November 2023
- Hasil wawancara. Pak Sahid pada tanggal 30 November 2023
- Hermawan, Sigit, and Wiwit Hariyanto. *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Umsida Press 2022
- Iban Sofyan, *Manajemen Strategi Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha*. (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015).
- Iswahyudi, Muhammad Subhan, et.al. *Strategi Perencanaan Sumber Daya Manusia: Mengelola dan menetapkan SDM yang Berkualitas*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- Juli, Mela, and Alifah Jiddal Masyururoh. "Literature review determinasi struktur organisasi, teknologi lingkungan dan stratei organisasi", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* Vol. 3 No. 4 2022
- Karmanis, M., and S. T. Karjono. *Perkembangan Teori Dan Reformasi Administrasi*. CV. Pilar Nusantara, 2020.
- Komariah, Nur, et al. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Rey Media Grafika, 2024.
- Kusworo, H. A., and Damanik. J. *Pengembangan SDM pariwisata daerah: Agenda kebijakan untuk pembuat kebijakan*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 6 No. 1 2016
- Lexy J. Moleong. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019).
- Lianawati, Ester. *Beauvoir Melintas Abad*. EA Books, 2021.
- Litjan Poltak SInambela. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).
- M. Ma'rufAbdullah. *Manajemen dan Evaluasi*. (Yogyakarta: Aswaja Pressindo,2013).

- Mardhiyah, R. H., Aldriani, S. N. F., Chitta, F., & Zulfikar, M. R. Pentingnya keterampilan belajar di abad 21 sebagai tuntutan dalam pengembangan sumber daya manusia. *Lectura: Jurnal Pendidikan*, Vol. 12 No. 1 2019.
- Maulana, Arman. "Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Perusahaan Jasa." *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 13 No. 2 2022.
- McGee, J., & Sammut-Bonnici, T. *Competitive strategy*. Wiley encyclopedia of management 2016.
- Milen, Anelli. "Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas." Diterjemahkan secara bebas. Yogyakarta : Pondok Pustaka Jogja, 2019.
- Moh. Kasiram. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. (Malang: UIN-Maliki Press, 2020).
- Nanang Fattah. *Manajemen Strategik Berbasis Nilai*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015).
- Nugraha, Joko Tri. "Reformasi Sumber Daya Manusia: Konsep dan Strategi Perubahan untuk Indonesia Maju." *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol. 1 No. 2 2019.
- Nurani, Remaylian, Wiludjeng Roessali, and Titik Ekowati. "Strategi pengembangan Argowisata Jollong di Kabupaten Pati." *Jurnal Khatulistiwa Informatika* Vol. 7 No. 2 2020
- Panjaitan, Muan Ridhani, and Yuna Yuna. "Penerapan Pajak Natura Sebagai Upaya Mencapai Keadilan Sosial Bagi Pekerja Indonesia." *Garuda: Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Dan Filsafat* Vol. 1 No. 3 2023.
- Prasetyo, B. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pariwisata Melalui Program Pelatihan di Jogja Tourism Training Center. *Jurnal Pariwisata* Vol. 5 No. 2. 2020.

- Putri, N. T. Manajemen kualitas produk dan jasa. Andalas University Press. 2022.
- Rahman, Yudi Ardian. "Manajemen sumber daya manusia." Tsaqofah: Jurnal Pendidikan Islam Vol. 4 No. 2 2020.
- Rotty, Viktory Nicodemus Joufree, and Damianus Pongoh. "Urgensi Manajemen Rekrutmen Guru." Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK) Vol. 4 No. 6 2022.
- Ruhana, Ika. "Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia vs Daya Saing Global". Profit: Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 6 No. 1 2021.
- Santi, S., Mahendra, I. W. E., & Koerniawaty, F. T. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pariwisata Melalui Lembaga Pelatihan Kerja Overseas Training Center Bali. Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 9 No. 2. 2023.
- Santika, I. Gusti Ngurah. "Grand desain kebijakan strategis pemerintah dalam bidang pendidikan untuk menghadapi revolusi industri 4.0." Jurnal Education and development Vol. 9 No. 2 2021.
- Santoso, A. Jogja Tourism Training Center: Menjawab Tantangan Peningkatan Kualitas SDM Pariwisata. Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia, Vol. 1 No. 2 2021.
- Setiawan, R. Dampak Positif Jogja Tourism Training Center terhadap Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pariwisata. Jurnal Kajian Pariwisata Vol. 1 No. 3 2022.
- Siagian, Sondang P. Manajemen Sumber Daya Manusia. (Pertama Ce)." Bumi Aksara 2019.
- Soekadis, T. Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (Yogyakarta: UPP STIM YKPN 2015)

- Soeprapto Riyadi. "Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* Vol. I No. 1, 2018.
- Subandi. *Deskripsi Kualitatif Sebagai Salah Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*. (Surakarta : Institut Seni Indonesia, 2011)
- Sudiby, A. Tantangan dan Prospek Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia di Industri Pariwisata. *Jurnal Pariwisata* Vol. 1 No. 3 2021.
- Sugiyono, *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Suharsimi Arikunto, Sahir, Syafrida Hafni. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Metodologi penelitian 2021*
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2019).
- Suprpto, S. *Pengembangan Pariwisata dan Dampaknya terhadap Peningkatan Ekonomi Masyarakat*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2018)
- Suprihanto, John, and Lana Prihanti Putri. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UGM PRESS, 2021.
- Susilowati, S., & Farida, I. *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Pt. Gaya Sukses Mandiri Kaseindo Surabaya*. 2019.
- Tarance Morrison. *Actionable Learning A Handbook for Capacity Building Through Case Based Learning*. ADB Institute 2018.
- Umar, Husein. *Riset SDM Dalam Organisasi Husein Umar*. Gramedia Pustaka Utama, 2019.
- Usman, Abdul Halim. *Manajemen Strategis Syariah*. (Jakarta: Zikrul Hakim, 2015).
- Veithzal Rivai. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. (Jakarta: PT.Raja Grafindo Indonesia,2019).

Warul Walidin, Saifullah, & Tabrani. Za. Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory (Banda Aceh : FTK Ar- Raniry Press, 2021).

Wibisono, A. Model Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata Berbasis Lokal: Studi Kasus Jogja Tourism Training Center. Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia Vol. 11 No. 1 2019

Widianti, Hesti. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM): Sebuah Pengantar untuk Mahasiswa. Penerbit NEM, 2022.

Zamili, Moh. "Menghindar dari Bias: Praktik Triangulasi dan Kesahihan Riset Kualitatif." LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan Vol. 9. No. 2 2015.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Panduan Wawancara

Penulis	:	Apa visi dan misi yang diterapkan oleh JTTC agar memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas?
Narasumber	:	<p>Visi misi yang diterapkan jtcc dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia</p> <p>Strategi yang diterapkan oleh jtcc menaungi profesional, dinamis dan courteous, yang menjadi pegangan agar sumber daya manusia itu berkualitas terkait dengan rekrutmen sesuai dengan visi misi di awal tadi seperti dalam sopan santun, karena posisinya disini perusahaan menyediakan jasa menjadikan corporate ini sopan santun sangat diutamakan. Kemudian profesional dalam pekerjaan dia bagaimana, seperti kalau dia pernah kerja di pekerjaan sebelumnya itu bagaimana, dinamis disini sangat cepat sekali karena kita manuver-manuver nya itu ada ketika kita dijalan yang lurus tapi ternyata kita harusnya ke kiri dengan cepat kita harus mengarahkannya.</p> <p>Kedua memfasilitasi pelatihan yang sesuai dengan jobdesknya masing-masing contohnya di HRD ada pelatihan mengenai CSR, di marketing ada pelatihan pemasaran, kemudian ada pelatihan public speaking yang semua karyawan diikutsertakan.</p> <p>Kemudian adanya reward untuk menjaga agar stabil dalam dunia kerja adanya indikator yang menggunakan KPI untuk</p>

		mengecek performa setiap karyawan yang didalamnya sudah ada targetnya masing-masing.
Penulis	:	Bagaimana standar SDM yang ingin dicapai oleh JTTC dalam program pelatihan?
Narasumber	:	Output seperti terkait dengan public speaking, kita pengen karyawan yang dilatih bisa menerapkan apa saja yang dipelajari ketika pelatihan tersebut. Paling tidak pelatihan itu pelaksanaannya gak cuma 1 atau 2 kali agar nantinya bisa lebih menguasai. Setelah pelatihan berakhir diadakan tugas yang perlu dikerjakan seperti praktek public speaking, jadi nantinya kita tahu sampai mana dia menguasai materi yang telah diberikan oleh trainer.
Penulis	:	Bagaimana JTTC merancang strategi pelatihan untuk meningkatkan SDM di sektor pariwisata?
Narasumber	:	Untuk rancangan ada dari tim program dan operasional dengan membuat rundown pelatihan, materi dan trainernya siapa saja. untuk materi memilih materi yang sekiranya ketika pelatihan ini selesai peserta bisa memnfaatkan ilmunya. untuk pelatihan barista tidak hanya dilatih meracik kopi saja, tapi juga dilatih cara memasarkannya, branding produk, manajemen produk solving, manajemen komplain, jadi bukan hanya meracik kopi saja disini nantinya diajarkan agar kualitas pelatihan yang didapat pun bagus. sehingga dia tau dan siap untuk menjadi barista dan bahkan menjadi ownernya.
Penulis	:	Bagaimana JTTC melakukan pelatihan tersebut?

Narasumber	:	Pelatihan untuk karyawan dilaksanakan sambil jalan dalam bekerja, dikarenakan ketika awal masuk itu banyak hal yang dilakukan sehingga kadang tidak ada waktu, maka dari itu kita akan memulai di waktu-waktu khusus biasanya diarahkan di minggu pertama sama ketiga atau minggu kedua dan keempat di bulan berikutnya. terkadang tidak semua karyawan tidak bisa ikut dikarenakan ada yang keluar kota, untuk karyawan yang tidak bisa mengikuti pelatihan ini solusinya mengikuti pelatihan di batch selanjutnya atau diberikan materi pelatihan tadi.
Penulis	:	Apa saja program pelatihan yang dilakukan oleh JTTC terhadap SDM (karyawan) di sektor pariwisata?
Narasumber	:	Pelatihan yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan jobdesknya masing-masing, contohnya digital marketing yang didapatkan mengenai seo, cara meningkatkan, terkait dengan spv, manager itu mengenai leadership, perencanaan.
Penulis	:	Berapa lama program pelatihan dilakukan terhadap SDM (karyawan) baru di JTTC?
Narasumber	:	Pelatihan diadakan setiap tahun dikarenakan karyawan yang masuk di kantor ini tidak hanya bulan tertentu saja, maka dari itu pelatihan ini diadakan setiap tahun, kita rancang oh ini di akhir bulan atau bulan depan diberikan materi pelatihan. jadi setiap bulan setiap tahun itu pasti ada.
Penulis	:	Bagaimana dampak dari program pelatihan yang diberikan oleh JTTC terhadap peningkatan kompetensi dan keterampilan SDM (karyawan)?

Narasumber	:	Dampaknya sangat terlihat, ketika diberikan pelatihan yang tadinya tidak tahu jadi tahu, kami harap materi tersebut dapat diterapkan saat bekerja walaupun ouputnya blm100% tapi paling engga ada perubahan setelah mengikuti pelatihan tersebut, dari pada tidak dilatih. contohnya kita ada pelatihan khusus grooming, karena disini kita itu pelayanan gk mungkin kita ketemu klien itu kusut, maka dari itu grooming ini sangat penting.
Penulis	:	Bagaimana JTTC meningkatkan motivasi kerja karyawan?
Narasumber	:	Motivasi setiap hari sabtu diadakan general briefing disitu kita mendapatkan motivasi dari pimpinan, disana juga ada update mengenai pekerjaan, ada kegiatan apa saja yang akan dan sedang dilaksanakan. untuk memotivasi dari HRD pun ada beberapa kegiatan mengadakan senam bareng, kemudia ada uang khusus yang disediakan untuk mengdakan coklat hangat atau red velvet hangat yang disediakan dipagi hari, membeli nasi kuning dipagi hari untuk dinikmati bersama, bulanan tematik contohnya seperti perayaan holoween dengan menggunakan kostum holowen dengan tujuan meningkatkan semangat kerja.
Penulis	:	Cara seperti apa yang dilakukan oleh JTTC dalam mengukur efektivitas untuk meningkatkan SDM?
Narasumber	:	Mengukurnya menggunakan kpi performa indikator setelah training sesuai dengan kebutuhan perdivisi, kpi itu yang menjadi alat ukur indikator brp persentasi pencapai kerja, karena disana tertulis target yang harus dicapai di bulan itu contohnya membuat artikel perhari 5, jadi kalau dicek

		ternyata kurang dari target nanti di tarinnng ada kesulitan apa. kpi ini ada yang ditanggung setiap orangnya dan ada yang ditanggung oleh divisi masing masing .
Penulis	:	Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh JTTC dalam meningkatkan SDM?
Narasumber	:	Setelah kpi itu ada apa sih yang harus dibenahi dan dirubah disana kita bisa evaluasi dan dikofirmasikan kpd masing-masing divisi, kemudian manager dan terakhir direktur. contohnya kinerja digital marketing menuru jadi 80% ini knp menurun kita cek ternyata kurang di so, kemudian kita tambah pelatihan di sonya yang terus dilatih sampai dia berhasil. dan evaluasi ini disimpan untuk jejak rekam karyawan tersebut.
Penulis	:	Sebagai karyawan JTTC, bagaimana anda melihat peran pusat pelatihan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di industri pariwisata?
Narasumber	:	Pelatihan dalam bidang pariwisata ini sangat penting terlebih dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sebagai contoh p3k juga termasuk ke dalam pelatihan di bidang pariwisata, baru-baru ini kejadian insiden di kantor, dengan adanya karyawan yang mengetahui p3k bisa mengambil langkah penangan pertama untuk mengtasi insiden tersebut.
Penulis	:	Apa peran spesifik anda dalam menjalankan strategi yang diterapkan oleh JTTC untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia?

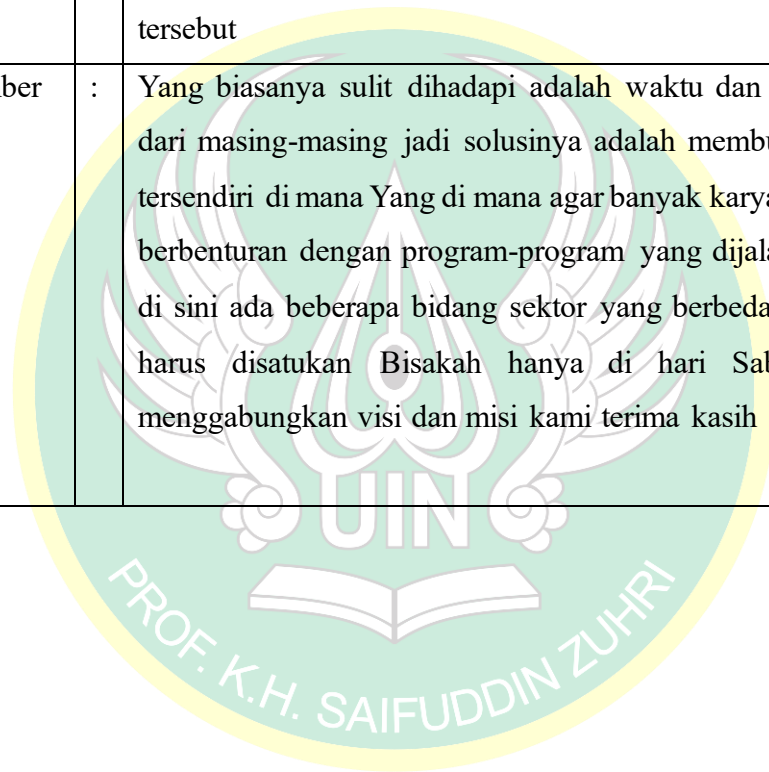
Narasumber	:	Ketika dalam pelaksanaan pelatihan banyak aktif, karena biasanya ketika pelatihan berlangsung itu banyak yang diam. Karena dengan kita berperan aktif bisa mensukseskan acara pelatihan itu sendiri.
Penulis	:	Bagaimana pusat pelatihan ini melibatkan karyawan dalam merancang dan mengimplementasikan program pelatihan guna memenuhi kebutuhan industry pariwisata?
Narasumber	:	Karyawan diikutsertakan dalam melaksanakan rancangan pelatihan melalui ide, mengajak klien untuk mengikuti pelatihan tersebut, dengan materi yang sudah disiapkan dan tentunya sangat bermanfaat untuk dunia pariwisata.
Penulis	:	Bagaimana peran teknologi dalam mendukung proses pelatihan di JTTC?
Narasumber	:	Menurut saya teknologi sangat berperan dalam mendukung proses pelatihan Karena untuk menyebarluaskan info pelatihan dan mempermudah pelatihan atau proses pelatihan itu sendiri Contohnya seperti pendaftaran pelatihan atau proses pelatihan seperti mission pengisian data atau formulir agar untuk mempermudah input data.
Penulis	:	Apakah anda memiliki saran atau ide untuk meningkatkan efektivitas program pelatihan yang diselenggarakan oleh JTTC?
Narasumber	:	Menurut saya sarannya mungkin pelatihan yang mengenai pelatihannya dibikin lebih menarik lagi agar peserta tertarik dan tidak bosan mengikuti pelatihan

Penulis	:	Apakah anda merasa program pelatihan yang diterapkan sudah cukup responsive terhadap perubahan kebutuhan industri pariwisata, dan mengapa?
Narasumber	:	Menurut saya cukup responsif terhadap perubahan karena dibuktikan dengan adanya pelatihan-pelatihan baru seperti terlihat dalam latihan barista pelatihan MC atau pelatihan yang terbaru itu yang pelatihan turket mengikuti perkembangan zaman dan terus berkembang.
Penulis	:	Menurut pandangan anda, apa aspek pelatihan yang perlu ditingkatkan oleh JTTC guna mendukung pengembangan sumber daya manusia di sektor pariwisata?
Narasumber	:	Yang perlu ditingkatkan di narasumber banyak wawasan dan terkait macam-macam seperti isi dari pelatihan itu dikombinasikan secara menarik agar peserta nyaman dan paham terhadap pelatihan tersebut sehingga efektif untuk menunjang pelatihan tersebut agar sumber daya manusia juga dapat meningkatkan kualitasnya.
Penulis	:	Bagaimana keterlibatan anda dalam menjalin kerjasama dengan lembaga pendidikan formal dan industri pariwisata lokal untuk mendukung program pelatihan?
Narasumber	:	Keterlibatan jtcc dalam menjalin kerjasama lembaga pendidikan maupun instansi pariwisata terkait mengenai program pelatihan ini kalau dinilai dalam persentase itu 90% karena memang jtcc sendiri itu lebih ke training, jadi terkait training masuk dalam kategori kerjasama dalam bidang pendidikan itu sendiri, karena memang 90% itu kits bicara terkait pelatihan-pelatihan tapi terkait dengan tourism,

	<p>terkadang ada beberapa intansi yang bekerjasama dengan kita terkiat dengan umkm jadi tidak hanya mengenai tourism saja, mengenai yang lainnya pun ada. Umkm ini contohnya pelatihan membuat souvenir, pelatihan membuat lilin aroma terapi itu merupakan pelatihan yang dibutuhkan untuk umkm, hal itu tidak menutup kemungkinan kerjasama diluar tourism kita tetap mau bekerjasama dengan intansi-intansi atau perusahaan yang mereka butuhkan itu sendiri, contohnya menginginkan pelatihan csr maka kita pun menyesuaikan pelatihan tersebut namun terkadang ada juga yang mereka butuhkan itu dengan bundling seperti pelatihan dan uji kompetensi.</p>
<p>Penulis</p>	<p>: Bagaimana anda melihat kolaborasi antara JTTC dan perusahaan pariwisata dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di sektor tersebut?</p>
<p>Narasumber</p>	<p>: Kerjasama jttc dengan perusahaan lain sudah sangat klop, contohnya kita kerjasama dengan dinas, mereka punya anggaran 50jt mereka bingung cara mengaturnya gimana, mba aku punya anggaran 50 jt, tolong buat kan rab, tolong buat kan konsep kan acaranya dan pelatiahannya seperti apa. Nanti dari jttc membuat kan rab, konsep acara dan pelatihan yang dibutuhkan apa saja. Ada juga intansi pemerintahan yang mempunyai konsep rab dengan anggaran yang telah ditentukan oleh intansi tersebut, jadi dari pihak jttc tinggal menjalankan sesuai dengan rab. Jadi terdapat 2 versi yang pertama jttc menyiapkan konsep, rab dan konsultasikan ke dinas dan yang kedua jttc tinggal membuat acara yang sesuai dengan rab dari pihak intansi</p>

Penulis	:	Bagaimana karyawan di JTTC terlibat dalam pengembangan materi pelatihan untuk memastikan relevansi dengan perkembangan terkini di industri pariwisata?
Narasumber	:	Karyawan jtcc sendiri terlibat dalam pengembangan materi pelatihan, biasanya materi pelatihan yang membuat itu dari trainer, namun kita sebagai karyawan pun ketika kita bertugas pendampingan pelatihan kita juga harus mempelajari bagaimana atau kisi-kisi apa yang akan disampaikan. Jadi ketika peserta pelatihan bertanya mengenai pelatihan tersebut kita bisa menjawabnya, maka dari itu kita harus mengetahui dulu sebelum diberikannya pelatihan kepada peserta.
Penulis	:	Menurut anda, apakah strategi yang telah diterapkan oleh JTTC efektif dalam memajukan keterampilan dan pengetahuan karyawan?
Narasumber	:	Menurut saya udah cukup efektif karena di sini sering dilakukan pelatihan tentang pariwisata Setiap kurang lebih 2 bulan sekali minimal dan itu tergantung dari bidang masing-masing yang dilakukan
Penulis	:	Apa pendapat anda mengenai peran pelatihan dan pengembangan yang dijalankan oleh JTTC dalam mendukung pertumbuhan industri pariwisata di Yogyakarta?
Narasumber	:	Indonesia Peran pelatihan di jtcc karena DJ DTC adalah perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata untuk pengembangan di industri pariwisata sudah bagus dan

		beberapa pelatihan juga mengenal pariwisata seperti untuk melakukan event di yang bekerjasama dengan Dinas Kebudayaan atau dinas Pariwisata untuk memajukan wisata di Indonesia
Penulis	:	Apa hambatan atau tantangan yang mungkin dihadapi dalam menjalankan strategi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan bagaimana anda dan tim mengatasi hal tersebut
Narasumber	:	Yang biasanya sulit dihadapi adalah waktu dan kesibukan dari masing-masing jadi solusinya adalah membuat jadwal tersendiri di mana Yang di mana agar banyak karyawan tidak berbenturan dengan program-program yang dijalani karena di sini ada beberapa bidang sektor yang berbeda-beda jadi harus disatukan Bisakah hanya di hari Sabtu untuk menggabungkan visi dan misi kami terima kasih



Lampiran 2 : Gambaran Lokasi Penelitian



Lampiran 3 : Dokumentasi Kegiatan JTTC



(olahraga rutin)



(kegiatan pelatihan)

Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Mbak Anggita

Wawancara dengan Pak Harun



Wawancara dengan Pak Anggara

Wawancara dengan Pak Aji Rianto



Wawancara dengan Pak Sahid

Wawancara dengan Mbak Indriana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**A. Identitas**

Nama : Khoffah Khoiri Ibrahim

NIM : 2017103036

TTL : Tasikmalaya, 25 Juni 2002

Nama Ayah : Asep Saepudin

Nama Ibu : Entin Rustini

Alamat : Kp. Sosopan kec. Sukarame Kab. Tasikmalaya RT/RW 08/01

B. Riwayat Pendidikan

1. RA K.H Zamrotul Muttaqin
2. SDN 3 Sukarame
3. MTsN 1 Tasikmalaya
4. PKBM Minda Utama
5. UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. Koperasi Satria Manunggal

Purwokerto, 14 Maret 2024

Khoffah Khoiri Ibrahim

