

**UPAYA AWANN SEWU BOUTIQUE HOTEL & SUITE DALAM MEMBENTUK
SDM SIAP KERJA : STUDI KUALITATIF TENTANG STRATEGI PELATIHAN
KARYAWAN BARU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk gelar kesarjanaan pada Program Studi Manajemen

Jenjang Pendidikan Strata 1



Oleh:

Risma Septi Hardini

21521109

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
CENDEKIA KARYA UTAMA
SEMARANG**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama penyusun : Risma Septi Hardini
Nomor Induk Mahasiswa : 21521109
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Upaya Awann Sewu Boutique Hotel & Suite dalam Membentuk
SDM Siap Kerja : Studi Kualitatif tentang Strategi Pelatihan
Karyawan Baru

Semarang, 30 Juli 2025

Dosen Pembimbing:

Pembimbing 1



(Ginanjar Suendro, SE, MM)

Pembimbing 2



(Yudho Purnomo, SE, MM, CPRM, CPLM, CPDM)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risma Septi Hardini

NIM : 21521109

Judul Skripsi : Upaya Awann Sewu Boutique Hotel & Suite dalam Membentuk SDM Siap Kerja : Studi Kualitatif tentang Strategi Pelatihan Karyawan Baru

Menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan merupakan hasil karya saya sendiri, yang kemudian belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Sarjana (SI) Program Studi Manajemen ataupun pada Program studi lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggung jawabannya berada di pundak saya.

Tertanda,



Risma Septi Hardini

	SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) CENDEKIA KARYA UTAMA	Nomor : CKU/FM/BAKUJI-011
	BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	Revisi : 4
		Tanggal : 11 Agustus 2025

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2025/2026**

Pada hari ini Rabu tanggal 7 bulan Januari tahun 2026 berdasarkan Surat Ketua Program Studi Akuntansi Manajemen STIE Cendekia Karya Utama Nomor 005/SP-S/MNJ/STIE-CKU/I/2026 tanggal 06-Jan-2026 perihal Susunan Tim Penguji Ujian Skripsi bagi mahasiswa Program Studi Akuntansi Manajemen STIE Cendekia Karya Utama.

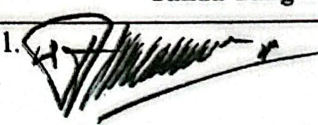
- | | |
|------------------|--|
| 1. Nama | : Dr. M. Shohibul Jamil, S.H.I., S.M., M.H., AH |
| Pangkat/Golongan | : Penata Muda Tk.I/ III/b |
| Jabatan | : Penguji I |
| 2. Nama | : Drs. Dirgo Wahyono, M.Si |
| Pangkat/Golongan | : Penata/III/c |
| Jabatan | : Penguji II |
| 3. Nama | : Ginanjar Suendro, S.E., M.M |
| Pangkat/Golongan | : Pembimbing I |
| 4. Nama | : Yudho Purnomo, S.,E., M.M., CPRM., CPLM., CPDM |
| Pangkat/Golongan | : Penata Muda Tk.I/ III/b |
| Jabatan | : Pembimbing II |

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini telah diuji skripsinya.

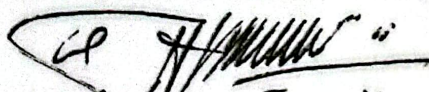
Nama : RISMA SEPTI HARDINI
 NIM : 21521109
 Jurusan : Manajemen
 Judul Skripsi : UPAYA AWANN SEWU BOUTIQUE HOTEL & SUITE DALAM
 MEMBENTUK SDM SIAP KERJA : STUDI KUALITATIF TENTANG STRATEGI PELATIHAN
 KARYAWAN BARU

Nilai : _____ Angka _____ Equivalent _____
 Keterangan : _____

Demikian Berita Acara UJIAN SKRIPSI ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan seperlunya oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. M. Shohibul Jamil, S.H.I., S.M., M.H., AH	Penguji I	1. 
2.	Drs. Dirgo Wahyono, M.Si	Penguji II	2. 
3.	Ginanjar Suendro, S.E., M.M	Pembimbing I	3. 
4.	Yudho Purnomo, S.,E., M.M., CPRM., CPLM., CPDM	Pembimbing II	4. 

Ketua Program Studi Akuntansi/Manajemen


 M. Shohibul Jamil
 NIK

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi upaya Awan Sewu Boutique Hotel & Suite dalam membentuk Sumber Daya Manusia (SDM) yang siap kerja melalui strategi pelatihan karyawan baru. Dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif, keberadaan SDM yang kompeten dan profesional menjadi faktor kunci dalam memberikan layanan berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi pelatihan yang diterapkan mampu menjawab kebutuhan perusahaan sekaligus mendukung pengembangan keterampilan dan kesiapan kerja karyawan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer dan karyawan baru, observasi langsung terhadap proses pelatihan, serta analisis dokumen internal perusahaan. Teknik analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelatihan yang diterapkan tidak hanya berfokus pada keterampilan teknis pekerjaan, tetapi juga menekankan pengembangan soft skills, pemahaman budaya kerja, serta pembentukan sikap profesional. Program pelatihan yang terstruktur mampu meningkatkan kemampuan adaptasi karyawan baru terhadap lingkungan kerja, mendorong produktivitas, serta menumbuhkan loyalitas terhadap perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor perhotelan, khususnya dalam perancangan program pelatihan yang efektif untuk menghasilkan SDM siap kerja dan berdaya saing.

Kata kunci: pelatihan karyawan, SDM siap kerja, strategi pelatihan, hotel, kualitatif

ABSTRACT

This study aims to explore the efforts of Awan Sewu Boutique Hotel & Suite in developing work-ready Human Resources (HR) through new employee training strategies. In the highly competitive hospitality industry, competent and professional HR is a key factor in delivering high-quality services. Therefore, this research focuses on how training strategies are designed and implemented to meet organizational needs while supporting employees' skill development and work readiness.

The research employed a qualitative case study approach. Data were collected through in-depth interviews with managers and new employees, direct observation of the training process, and analysis of internal company documents. Data analysis was carried out using the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The validity of the findings was ensured through source and method triangulation.

The findings reveal that the training strategies implemented go beyond technical job skills and place significant emphasis on soft skills development, understanding of organizational culture, and the cultivation of professional attitudes. Structured training programs were proven to enhance new employees' adaptability to the work environment, increase productivity, and foster loyalty toward the organization. This study is expected to contribute to the advancement of human resource management in the hospitality sector, particularly in designing effective training programs to produce competent and competitive work-ready employees.

Keywords: employee training, work readiness, training strategy, hotel, qualitative

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, dan hidayahnya sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian yang berjudul **“Upaya Awan Sewu Boutique Hotel & Suite dalam Membentuk SDM Siap Kerja : Studi Kualitatif tentang Strategi Pelatihan Karyawan Baru”**.

Adapun penyusunan penelitian ini di maksudkan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Jenjang Pendidikan Strata 1 pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Karya Utama Semarang.

Meskipun isi dari penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi tanpa adanya dorongan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, maka penulisan penelitian ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu pada kesempatan ini pula dengan kerendahan hati, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Dirgo Wahyono, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Karya Utama Semarang.
2. Yudho Purnomo, SE, MM, CPRM, CPLM, CPDM, selaku Pembantu Ketua dan Dosen Pembimbing 2 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Karya Utama Semarang.
3. Ginanjar Suendro, SE, MM selaku Humas (Pusat Karir) dan Dosen Pembimbing 1 Skripsi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Karya Utama Semarang.
4. Dr.M.Shohibul Jamil, S.H.I, M.H, A.H selaku Kaprodi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Karya Utama Semarang.

5. Seluruh Staf, Karyawan dan Civitas Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Karya Utama Semarang yang telah memberikan pelayanan dengan baik.
6. Orang Tua dan semua keluarga yang selalu memberikan kasih sayang serta dorongan moral spiritual kepada Saya.
7. Teman-teman Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Karya Utama Semarang yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah berkenan memberikan bantuan dalam bentuk apapun.

Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, karena adanya keterbatasan kemampuan maupun pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan kerendahan hati penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penyusunan penelitian serta sangat berterima kasih atas kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kelancaran dan proses penyempurnaan penulisan penelitian ini.

Kiranya rahmat dari Tuhan Yang Maha Kuasa selalu melimpah atas segala kebaikan Bapak/Ibu, Saudara/i. Akhir kata penulis mengharapakan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan

Semarang, 30 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Fokus Penelitian.....	12

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Telaah Teori.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Rancangan Isi.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Uji Keabsahan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Data Deskriptif Penelitian.....	31
4.2 Hasil Penelitian	39
4.3 Pembahasan.....	43
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan	51

5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Fenomena Gap.....	6
2. Research Gap.....	7
3. Penelitian Terdahulu.....	17
4. Kerangka Waktu Penelitian.....	24

DAFTAR GAMBAR

1. Alur Pelatihan di Awan Sewu Boutique Hotel & Suite.....61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Kuesioner Ke Responden.....	55
2. Kuesioner.....	56
3. Foto Penelitian.....	58
4. Alur Pelatihan di Awan Sewu Boutique Hotel & Suite.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan menempatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagai penentu utama pengalaman tamu dan kinerja operasional. Di konteks Indonesia, berbagai studi menegaskan bahwa pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan meningkatkan kompetensi layanan, kedisiplinan prosedural, dan kepuasan pelanggan. Penelitian di Manado menunjukkan program pelatihan yang terstruktur berpengaruh nyata terhadap kinerja karyawan perhotelan dan mutu layanan yang dirasakan tamu (Wowor, Wulur, & Mandey, 2022). Kajian kebutuhan pelatihan di hotel daerah pariwisata juga menemukan bahwa pemetaan kompetensi inti—mulai dari standard operating procedures (SOP) hingga soft skills—merupakan prasyarat efektivitas program pelatihan (Hartania, Idris, & Yusmansyah, 2020). Di level kebijakan, literatur pengembangan SDM pariwisata menekankan pentingnya kolaborasi triple helix (industri–akademisi–pemerintah) untuk menjamin kesesuaian kurikulum pelatihan dengan standar layanan hotel berbasis destinasi (Febriana & Pramesti, 2023). Dari sisi proses rekrutmen–onboarding, riset Indonesia terkini tentang talent acquisition dan orientasi awal juga menyoroti bahwa desain onboarding yang jelas mempercepat adaptasi budaya kerja frontliner hotel (Nelson, Wijaya, & Limbong, 2023). Di wilayah destinasi baru, pembinaan kompetensi layanan—termasuk hospitality basics, komunikasi, dan keselamatan—terbukti meningkatkan kesiapan kerja dan standar keramahtamahan lokal (Ronaldo & Yuliana, 2020).

Temuan lintas-negara menguatkan urgensi investasi pelatihan dan orientasi bagi karyawan hotel. Dalam kajian longitudinal pada organisasi hospitality, orientasi karyawan baru yang efektif terbukti menurunkan ambiguitas dan konflik peran, serta berdampak positif pada sikap kerja dan performa tugas (Raub, Borzillo, Perretten, & Schmitt, 2021). Secara empiris, pelatihan yang didukung akses, manfaat, dan dukungan organisasi berkorelasi dengan peningkatan kualitas layanan yang dirasakan pelanggan hotel (Waqanimaravu & Arasanmi, 2020). Literatur juga menempatkan pelatihan sebagai pengungkit kualitas layanan melalui kepuasan pelanggan sebagai mediator—memperlihatkan jalur bagaimana kompetensi frontliner diterjemahkan menjadi service excellence (Tourism Management, 2015). Di era pascapandemi, studi memproyeksikan kebutuhan model kerja dan pelatihan yang lebih fleksibel untuk menjaga keberlanjutan talenta hospitality dan kesiapan multi-skill (Jiang & Wen, 2021). Lebih jauh, kajian tentang onboarding modern menekankan bahwa tahap awal kepegawaian adalah momen pembelajaran timbal balik yang strategis—bagi organisasi untuk menyerap masukan karyawan baru, dan bagi karyawan untuk menginternalisasi standar layanan—sehingga rancangan program yang partisipatif menjadi krusial (Hirsch, 2021; Hofmann & Strobel, 2025).

Dalam konteks hotel butik yang menonjolkan personalisasi layanan seperti Awann Sewu Boutique Hotel & Suite, kebutuhan akan SDM “siap kerja” tidak hanya menyangkut penguasaan SOP, namun juga ketangkasan interpersonal, pemecahan masalah on-the-spot, dan literasi digital operasional (PMS, CRM, kanal ulasan). Arah penelitian mutakhir di bidang hospitaliti menegaskan bahwa inovasi sistem SDM (termasuk desain pelatihan dan dukungan transfer pelatihan) mendorong perilaku kerja proaktif serta inovatif yang pada akhirnya memperkaya pengalaman tamu (Antonio et al., 2024). Dengan demikian, strategi

pelatihan bagi karyawan baru perlu dirancang sebagai *journey* onboarding–upskilling yang terintegrasi—menggabungkan pembelajaran berbasis peran (role-based), *coaching on-the-job*, dan mekanisme umpan balik pelanggan—agar kesiapan kerja tercapai sejak awal masa tugas.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting bagi keberhasilan organisasi, termasuk pada industri perhotelan yang membutuhkan kompetensi tinggi dalam memberikan pelayanan kepada tamu (Wijayanti & Rahayu, 2021). SDM yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga sikap profesional yang dibentuk melalui proses pelatihan dan pembinaan berkelanjutan (Sutrisno, 2020). Dalam konteks industri jasa, kemampuan karyawan untuk memberikan layanan yang memuaskan merupakan faktor kunci bagi reputasi dan keberlanjutan bisnis (Suwandono & Prasetyo, 2019).

Pelatihan karyawan baru menjadi salah satu strategi penting dalam memastikan adaptasi yang cepat terhadap budaya organisasi dan standar pelayanan yang berlaku (Sutopo & Handayani, 2022). Penelitian oleh Yuliani (2020) menunjukkan bahwa program pelatihan yang terstruktur dapat meningkatkan kinerja karyawan hingga 30% dalam enam bulan pertama masa kerja. Selain itu, di era persaingan global, industri perhotelan perlu memastikan bahwa karyawannya memiliki kemampuan lintas budaya dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Hidayat & Putra, 2021).

Di tingkat internasional, penelitian oleh Brown et al. (2019) menegaskan bahwa structured onboarding training meningkatkan retensi karyawan baru sebesar 50% pada industri hospitality. Selain itu, Walker & Miller (2020) menekankan pentingnya integrasi

antara pelatihan teknis dan soft skills dalam menghadapi perubahan kebutuhan tamu global. Penelitian lain oleh Chan et al. (2021) juga mengungkapkan bahwa perusahaan hotel yang berinvestasi dalam pelatihan karyawan memiliki tingkat kepuasan pelanggan lebih tinggi dibanding yang tidak melakukannya.

Beberapa studi juga menunjukkan bahwa perhotelan yang menerapkan metode pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) mampu membentuk SDM yang lebih adaptif dan responsif (Smith & Lewis, 2018; Johnson & Hall, 2019). Selain itu, pelatihan yang dikombinasikan dengan mentoring dapat mempercepat proses internalisasi nilai-nilai organisasi (Kumar & Singh, 2020).

Meskipun banyak penelitian telah mengkaji efektivitas pelatihan karyawan di sektor perhotelan, sebagian besar berfokus pada hotel skala internasional atau jaringan besar. Studi di Indonesia, khususnya pada hotel butik yang memiliki karakteristik unik dan segmentasi pasar terbatas, masih jarang dilakukan. Penelitian oleh Prabowo & Astuti (2022) menunjukkan bahwa hotel butik menghadapi tantangan dalam membangun SDM siap kerja karena keterbatasan sumber daya dan belum adanya model pelatihan yang terdokumentasi dengan baik.

Berdasarkan uraian dari berbagai penelitian tersebut, dapat dilihat bahwa pelatihan karyawan baru memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk sumber daya manusia yang siap kerja, terutama di sektor perhotelan yang menuntut pelayanan prima, keterampilan interpersonal, dan pemahaman budaya kerja yang kuat. Meskipun teori dan praktik pelatihan telah banyak dibahas dalam literatur, penerapan strategi pelatihan sering kali menghadapi tantangan di tingkat implementasi, terutama terkait kesesuaian metode pelatihan dengan

karakteristik karyawan, keterbatasan waktu pelatihan, serta kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dan kompetensi awal karyawan baru.

Dalam konteks Awann Sewu Boutique Hotel & Suite, upaya untuk menciptakan SDM siap kerja perlu dianalisis secara mendalam, mengingat adanya perbedaan antara teori yang dikemukakan dalam penelitian terdahulu dengan realitas pelaksanaan pelatihan di lapangan. Perbedaan ini menunjukkan adanya fenomena gap yang menarik untuk diteliti, baik dari segi strategi pelatihan yang digunakan, efektivitasnya dalam membentuk kompetensi kerja, maupun faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi keberhasilan proses tersebut. Fenomena gap ini menjadi landasan penting bagi penelitian untuk menggali strategi pelatihan yang diterapkan secara spesifik oleh Awann Sewu Boutique Hotel & Suite dalam membentuk karyawan baru agar siap menghadapi tuntutan kerja di industri perhotelan. Maka Fenomena Gap sebagai berikut :

Tabel 1.1

Fenomena Gap

Aspek	Kondisi Ideal (Teori/Harapan)	Kondisi Aktual (Temuan Awal di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite)	Fenomena Gap
Perencanaan Pelatihan	Menurut Noe (2020), pelatihan yang efektif memerlukan perencanaan yang sistematis, termasuk analisis kebutuhan dan tujuan yang jelas.	Perencanaan pelatihan masih bersifat umum dan belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan spesifik posisi kerja.	Ada kesenjangan antara teori perencanaan pelatihan berbasis analisis kebutuhan dan praktik yang masih generik.
Metode Pelatihan	Menurut Armstrong & Taylor (2020), kombinasi metode pelatihan seperti on-the-job training, role play, dan e-learning akan meningkatkan efektivitas.	Metode pelatihan cenderung fokus pada <i>on-the-job training</i> tanpa variasi teknik pembelajaran.	Kurangnya diversifikasi metode mengurangi potensi peningkatan kompetensi yang optimal.
Materi Pelatihan	Standar industri perhotelan (IH&RA, 2019) menekankan materi harus mencakup keterampilan teknis dan soft skills seperti komunikasi dan pelayanan prima.	Materi pelatihan lebih dominan pada keterampilan teknis, sedangkan pengembangan soft skills kurang mendapat porsi yang memadai.	Ketidakseimbangan materi menyebabkan SDM kurang optimal dalam menghadapi situasi yang membutuhkan keterampilan interpersonal.
Evaluasi Pelatihan	Kirkpatrick (2016) menegaskan pentingnya evaluasi pelatihan di semua level: reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil.	Evaluasi masih terbatas pada umpan balik singkat pasca-pelatihan, tanpa pengukuran jangka panjang.	Tidak adanya evaluasi komprehensif membuat sulit mengukur keberhasilan pelatihan terhadap kinerja kerja nyata.
Dampak terhadap Kesiapan Kerja	Menurut Dessler (2020), pelatihan yang efektif akan menghasilkan SDM siap kerja yang adaptif, produktif, dan berorientasi pada kualitas layanan.	Beberapa karyawan baru masih membutuhkan waktu adaptasi yang panjang untuk mencapai kinerja optimal.	Proses pelatihan belum sepenuhnya mampu mempercepat kesiapan kerja sesuai harapan.

Berdasarkan uraian fenomena gap tersebut, terlihat adanya kesenjangan antara kondisi ideal pelatihan karyawan baru dengan praktik yang terjadi di lapangan, baik dari sisi

perencanaan, metode, maupun efektivitas program pelatihan. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas strategi pelatihan karyawan baru, namun sebagian besar fokus pada industri perhotelan secara umum atau perusahaan berskala besar. Masih terbatas kajian yang menyoroti secara mendalam pendekatan pelatihan di hotel butik, khususnya dalam konteks Awan Sewu Boutique Hotel & Suite, yang memiliki karakteristik unik dalam hal jumlah karyawan, segmentasi pasar, dan budaya kerja.

Keterbatasan penelitian terdahulu tersebut menunjukkan adanya celah kajian (research gap) yang penting untuk diisi, yaitu bagaimana strategi pelatihan karyawan baru dapat dirancang dan diimplementasikan secara efektif untuk membentuk SDM yang siap kerja pada hotel butik dengan mempertimbangkan keunikan organisasinya. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis dalam pengembangan strategi pelatihan karyawan baru di sektor perhotelan skala butik. Maka Research Gap sebagai berikut :

Tabel 1.2
Research Gap

No	Peneliti & Tahun	Fokus Penelitian Terdahulu	Temuan Penelitian Terdahulu	Kondisi di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite	Gap yang Ditemukan
1	Sutanto & Kurniawan (2016)	Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan hotel berbintang	Pelatihan terstruktur dan intensif meningkatkan keterampilan teknis dan soft skill karyawan secara signifikan	Pelatihan dilakukan tetapi waktu relatif singkat (hanya saat orientasi awal), sehingga peningkatan keterampilan belum maksimal	Kesenjangan pada durasi dan kedalaman materi pelatihan

No	Peneliti & Tahun	Fokus Penelitian Terdahulu	Temuan Penelitian Terdahulu	Kondisi di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite	Gap yang Ditemukan
2	Pramudita (2019)	Efektivitas metode <i>on the job training</i> di industri perhotelan	<i>On the job training</i> efektif jika dibarengi dengan evaluasi rutin dan umpan balik dari atasan	Evaluasi pasca-pelatihan belum dilakukan secara sistematis, umpan balik lebih bersifat informal	Gap pada sistem evaluasi dan umpan balik yang terstruktur
3	Rahmawati & Adnyani (2021)	Peran pelatihan dalam menyiapkan karyawan menghadapi standar layanan hotel internasional	Standar layanan tercapai jika pelatihan berbasis kompetensi dilakukan secara berkelanjutan	Pelatihan berbasis kompetensi belum konsisten, fokus pada kebutuhan jangka pendek	Gap pada keberlanjutan dan konsistensi program pelatihan
4	Wibowo (2022)	Pengaruh adaptasi budaya kerja dalam pelatihan karyawan baru	Pelatihan yang mengintegrasikan budaya perusahaan membuat karyawan lebih cepat beradaptasi	Integrasi budaya kerja dilakukan secara lisan tanpa modul khusus	Gap pada metode integrasi budaya kerja yang formal dan terstruktur

Berdasarkan penelitian sebelumnya, kajian tentang pelatihan karyawan baru di sektor perhotelan umumnya berfokus pada hotel berbintang besar yang memiliki sumber daya memadai, sistem pelatihan formal, serta dukungan teknologi yang lengkap. Namun, penelitian yang secara spesifik membahas strategi pelatihan karyawan baru di hotel butik masih sangat terbatas. Padahal, hotel butik memiliki karakteristik yang berbeda, seperti jumlah karyawan yang lebih sedikit, tuntutan pelayanan yang lebih personal, serta kebutuhan karyawan untuk menguasai berbagai keterampilan secara cepat. Fenomena yang terjadi di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite menunjukkan bahwa perusahaan ini menghadapi tantangan dalam menyiapkan karyawan baru agar siap kerja secara efektif di tengah keterbatasan sumber daya, namun tetap mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Kondisi ini menimbulkan

kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait bagaimana strategi pelatihan yang tepat dapat diterapkan pada hotel butik untuk membentuk SDM yang siap kerja. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi kekosongan tersebut melalui kajian berjudul “*Upaya Awann Sewu Boutique Hotel & Suite dalam Membentuk SDM Siap Kerja: Studi Kualitatif tentang Strategi Pelatihan Karyawan Baru.*”

1.2. Rumusan Masalah

Dalam industri perhotelan, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan. Awann Sewu Boutique Hotel & Suite sebagai hotel berbintang di Kota Semarang menyadari pentingnya membentuk SDM yang siap kerja sejak awal perekrutan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui strategi pelatihan karyawan baru yang dirancang untuk menyesuaikan kebutuhan kompetensi kerja dengan standar pelayanan hotel. Namun, efektivitas strategi tersebut, faktor pendukung, hambatan yang muncul, serta dampaknya terhadap kesiapan kerja karyawan baru masih memerlukan kajian mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana strategi pelatihan karyawan baru yang diterapkan oleh Awann Sewu Boutique Hotel & Suite?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung keberhasilan pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite?
3. Hambatan apa yang dihadapi dalam proses pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite?
4. Bagaimana dampak strategi pelatihan tersebut terhadap kesiapan kerja karyawan baru?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan strategi pelatihan karyawan baru yang diterapkan oleh Awann Sewu Boutique Hotel & Suite.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung keberhasilan pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite.
3. Mengungkap hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite.
4. Menganalisis dampak strategi pelatihan terhadap kesiapan kerja karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia, dengan fokus pada strategi pelatihan karyawan baru di industri perhotelan. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat:

- a. Memperkaya literatur akademik mengenai pelatihan dan pengembangan SDM di sektor perhotelan, terutama pada konteks hotel butik yang memiliki karakteristik pelayanan personal dan eksklusif.

- b. Memberikan pemahaman baru tentang penerapan strategi pelatihan yang efektif untuk mempersiapkan karyawan baru menjadi tenaga kerja yang siap menghadapi tuntutan pekerjaan.
- c. Menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya terkait pelatihan karyawan, baik dalam pendekatan kualitatif maupun kuantitatif, sehingga dapat diuji pada konteks organisasi yang berbeda.

2. Secara praktis

a. Bagi STIE CKU

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi STIE Cendekia Karya Utama dalam memperkaya materi perkuliahan, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, pelatihan, dan pengembangan karyawan. Penelitian ini juga dapat dijadikan studi kasus nyata yang relevan dengan dunia industri, sehingga mahasiswa dapat memahami penerapan teori dalam praktik kerja di sektor perhotelan. Selain itu, temuan penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan kerja sama akademik dengan industri perhotelan dalam rangka peningkatan kompetensi lulusan agar lebih siap kerja.

b. Bagi Pembaca dan Peneliti yang lain

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan literatur bagi pembaca maupun peneliti lain yang tertarik pada kajian strategi pelatihan karyawan baru di industri perhotelan. Informasi yang disajikan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi pelatihan dalam mempersiapkan sumber daya manusia siap kerja. Peneliti lain juga dapat mengembangkan penelitian ini pada lingkup yang lebih

luas atau membandingkan strategi yang diterapkan di berbagai hotel untuk menemukan best practice yang efektif.

c. Bagi General Manajer dan Owner Hotel Awan

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi manajemen Awann Sewu Boutique Hotel & Suite dalam mengevaluasi dan mengoptimalkan program pelatihan karyawan baru. Temuan yang dihasilkan dapat membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan strategi pelatihan yang telah diterapkan, sehingga dapat dilakukan perbaikan yang tepat sasaran. Selain itu, penelitian ini dapat mendukung pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing hotel.

1.5. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada upaya Awann Sewu Boutique Hotel & Suite dalam membentuk sumber daya manusia yang siap kerja melalui strategi pelatihan karyawan baru. Fokus utama meliputi:

1. Perencanaan Program Pelatihan

- a. Tujuan dan sasaran pelatihan karyawan baru.
- b. Penyusunan materi dan metode pelatihan yang digunakan.

2. Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Baru

- a. Tahapan pelaksanaan pelatihan di lapangan.
- b. Peran instruktur, mentor, dan manajemen dalam proses pelatihan.
- c. Teknik dan media pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan keterampilan kerja.

3.Evaluasi dan Dampak Pelatihan

- a. Metode evaluasi keberhasilan pelatihan.
- b. Pengaruh pelatihan terhadap kesiapan kerja karyawan baru.
- c. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan serta solusi yang diterapkan.

4.Kontribusi Strategi Pelatihan terhadap Kinerja Hotel

- a. Hubungan antara pelatihan karyawan baru dan kualitas pelayanan hotel.
- b. Dampak jangka panjang pelatihan terhadap daya saing hotel di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. TELAAH TEORI

Telaah teori merupakan landasan konseptual yang digunakan untuk mendukung dan memperkuat penelitian. Dalam penelitian ini, telaah teori mencakup konsep-konsep utama yang berkaitan dengan pelatihan karyawan, pengembangan sumber daya manusia, serta pembentukan SDM yang siap kerja di industri perhotelan. Beberapa teori yang menjadi rujukan antara lain sebagai berikut:

2.1.1 Konsep Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam organisasi karena memiliki peran langsung terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Dessler (2017), SDM adalah individu yang bekerja dan berkontribusi dalam organisasi melalui pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki. Dalam industri perhotelan, SDM yang berkualitas tidak hanya memerlukan kemampuan teknis, tetapi juga *soft skills* seperti komunikasi, kerja sama tim, dan pelayanan prima. SDM yang unggul mampu memberikan pengalaman positif kepada pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan citra dan keberhasilan perusahaan.

Peran strategis SDM dalam organisasi menuntut adanya proses rekrutmen, seleksi, pelatihan, dan pengembangan yang tepat. Menurut Mathis dan Jackson (2019), kualitas SDM tidak hanya ditentukan oleh latar belakang pendidikan, tetapi juga oleh pembinaan berkelanjutan yang diberikan perusahaan. Di sektor perhotelan, pelatihan menjadi salah satu strategi kunci untuk membentuk karyawan yang siap menghadapi tuntutan pekerjaan, terutama bagi karyawan baru yang perlu beradaptasi dengan standar layanan perusahaan. Oleh karena itu, manajemen SDM memegang peran vital dalam menjamin bahwa karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan visi dan misi organisasi.

2.1.2 SDM Siap Kerja

SDM siap kerja adalah tenaga kerja yang memiliki kompetensi, keterampilan, dan sikap profesional sehingga dapat langsung beradaptasi dan berkontribusi pada pekerjaan yang diberikan. Menurut Suwatno dan Priansa (2016), kesiapan kerja mencakup tiga aspek utama:

- (1) Pengetahuan yang relevan dengan bidang pekerjaan,
- (2) Keterampilan teknis dan non-teknis, serta
- (3) Sikap kerja yang sesuai dengan budaya organisasi. Dalam konteks hotel, kesiapan kerja meliputi kemampuan memberikan layanan sesuai standar, memahami prosedur operasional, dan memiliki etika kerja yang baik.

2.1.3 Strategi Pelatihan Karyawan

Pelatihan adalah proses sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaannya secara efektif (Mondy & Martocchio, 2016). Strategi pelatihan mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Menurut Noe (2017), pelatihan yang efektif memiliki beberapa karakteristik:

1. Kebutuhan Pelatihan yang Jelas – Analisis kebutuhan berdasarkan tuntutan pekerjaan.
2. Metode Pelatihan yang Tepat – Pemilihan metode seperti on-the-job training, mentoring, role play, atau e-learning.
3. Keterlibatan Aktif Peserta – Peserta berperan aktif dalam pembelajaran.
4. Evaluasi Hasil Pelatihan – Pengukuran keberhasilan pelatihan terhadap kinerja.

2.1.4 Pelatihan Karyawan Baru di Industri Perhotelan

Dalam industri perhotelan, pelatihan karyawan baru menjadi kunci untuk memastikan kualitas layanan. Menurut Walker (2016), pelatihan di hotel biasanya meliputi orientasi perusahaan, standar pelayanan tamu, keterampilan operasional, dan pengetahuan tentang produk dan layanan hotel. Karyawan baru harus memahami standar prosedur operasional (SOP) agar mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan memuaskan pelanggan.

2.1.5 Evaluasi Pelatihan

Evaluasi pelatihan bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelatihan telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Model evaluasi Kirkpatrick (1998) menjelaskan empat level evaluasi:

1. Reaction – Mengukur respon peserta terhadap pelatihan.

2. Learning – Mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan.
3. Behavior – Mengukur perubahan perilaku di tempat kerja.
4. Results – Mengukur dampak pelatihan terhadap kinerja organisasi.

2.1.6 Hubungan Pelatihan dengan Kesiapan Kerja SDM

Pelatihan yang efektif dapat meningkatkan kompetensi dan kesiapan kerja karyawan. Menurut Mathis dan Jackson (2011), pelatihan berperan penting dalam mempercepat adaptasi karyawan baru, mengurangi kesalahan kerja, dan meningkatkan produktivitas. Dalam konteks Awann Sewu Boutique Hotel & Suite, strategi pelatihan yang tepat diharapkan mampu menghasilkan SDM yang siap kerja dan memberikan layanan yang memenuhi harapan tamu.

2.2.PENELITIAN TERDAHULU

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis & Tahun	Judul	Metode	Hasil Ringkasan
1	Andriani (2020)	Strategi Pelatihan dan Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel XYZ	Kualitatif (Studi Kasus)	Pelatihan yang berkesinambungan meningkatkan kompetensi teknis dan non-teknis karyawan.
2	Prasetyo & Rahmawati (2019)	Analisis Program Pelatihan di Industri Perhotelan	Kualitatif (Wawancara & Observasi)	Program pelatihan yang terstruktur berdampak positif pada pelayanan pelanggan.
3	Wibowo (2018)	Pelatihan Kerja dan Kesiapan Kerja SDM di Sektor Pariwisata	Kualitatif	Pelatihan berbasis kebutuhan mampu mempercepat adaptasi karyawan baru.

No.	Nama Penulis & Tahun	Judul	Metode	Hasil Ringkasan
4	Smith & Brown (2021)	Employee Training Strategies in Boutique Hotels	Qualitative (Case Study)	Boutique hotel memerlukan pelatihan yang disesuaikan dengan standar layanan unik mereka.
5	Johnson (2020)	Onboarding Programs for New Hospitality Staff	Qualitative	Onboarding efektif mempercepat pemahaman SOP dan budaya kerja hotel.
6	Lee & Chen (2019)	Service Excellence Through Employee Training in Hospitality	Qualitative	Pelatihan layanan prima meningkatkan kepuasan tamu dan loyalitas pelanggan.
7	Peterson & Williams (2018)	Training and Development Practices in Luxury Hotels	Qualitative (Multiple Case Study)	Strategi pelatihan yang menggabungkan teori dan praktik meningkatkan profesionalisme karyawan.
8	Robinson, Patel, & Khan (2021)	Impact of Structured Training on Hotel Employee Performance	Qualitative	Pelatihan terstruktur berkontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas layanan.
9	Anderson & Miller (2020)	Tailored Training for Hospitality Workforce Readiness	Qualitative	Pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu karyawan meningkatkan kesiapan kerja secara menyeluruh.
10	Thompson, Garcia, & Li (2019)	Innovative Training Approaches in the Hospitality Industry	Qualitative	Inovasi pelatihan seperti simulasi layanan dan role-play efektif dalam membentuk keterampilan interpersonal karyawan.

2.3.RANCANGAN ISI

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai pendahuluan yang terisir dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Fokus Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari Telaah Teori, Penelitian terdahulu dan Rancangan Isi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang terdiri dari Jenis Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Uji Keabsahan Data dan Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari Data Deskriptif Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan mengenai penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1.JENIS PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang terjadi di lapangan, yaitu bagaimana Awan Sewu Boutique Hotel & Suite menerapkan strategi pelatihan karyawan baru untuk membentuk sumber daya manusia yang siap kerja. Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dihasilkan oleh individu atau kelompok dalam situasi sosial tertentu. Dengan demikian, penelitian ini lebih menekankan pada proses, interaksi, dan makna dibandingkan sekadar mengukur variabel secara kuantitatif.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berupaya menggali secara mendalam suatu peristiwa atau kegiatan dalam konteks kehidupan nyata yang terbatas pada satu lokasi atau organisasi tertentu. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan dokumen perusahaan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang holistik dan mendetail mengenai strategi pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite. Yin (2018) menjelaskan bahwa studi kasus cocok digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat “bagaimana” dan “mengapa”, sehingga sesuai dengan fokus penelitian ini.

Pemilihan metode ini juga didasarkan pada sifat permasalahan yang kompleks dan dinamis, di mana proses pelatihan karyawan tidak hanya melibatkan transfer pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga pembentukan sikap kerja, etika profesional, dan budaya pelayanan

yang sesuai dengan standar industri perhotelan. Penelitian kualitatif memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk menyesuaikan pertanyaan, teknik pengumpulan data, dan strategi analisis selama proses penelitian berlangsung, sehingga dapat menangkap nuansa dan detail yang sering kali terlewatkan dalam penelitian kuantitatif.

Dalam penelitian ini, data akan diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terlibat langsung, seperti 1 Manager MSDM, 2 Perwakilan Pemagang, serta 3 Perwakilan staff baru yang mengikuti pelatihan. Teknik wawancara mendalam dipilih karena memungkinkan peneliti mendapatkan informasi yang lebih detail mengenai pengalaman, persepsi, dan penilaian mereka terhadap program pelatihan yang diselenggarakan. Selain itu, peneliti juga akan melakukan observasi langsung terhadap proses pelatihan untuk melihat bagaimana interaksi terjadi antara pelatih dan peserta, metode yang digunakan, serta respon peserta terhadap materi yang diberikan.

Selain wawancara dan observasi, penelitian ini juga akan memanfaatkan studi dokumentasi untuk melengkapi data yang diperoleh di lapangan. Dokumen yang relevan seperti modul pelatihan, jadwal kegiatan, SOP (Standard Operating Procedure), dan catatan evaluasi karyawan akan dianalisis untuk memahami secara lebih mendalam desain dan implementasi program pelatihan yang ada. Dengan menggabungkan ketiga teknik tersebut, diharapkan data yang diperoleh memiliki kredibilitas yang tinggi karena diperoleh dari berbagai sumber dan metode (triangulasi data).

Fokus penelitian ini bukan hanya pada keberhasilan pelatihan dari sisi pencapaian kompetensi teknis, tetapi juga pada bagaimana proses pelatihan membentuk soft skills seperti komunikasi, kerja sama tim, problem solving, dan pelayanan prima yang menjadi kunci dalam

industri perhotelan. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengungkap dinamika interaksi, tantangan yang dihadapi, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi pelatihan tersebut.

Secara keseluruhan, jenis penelitian kualitatif studi kasus ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang kaya dan mendalam mengenai strategi pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite, sehingga hasilnya tidak hanya bermanfaat secara praktis bagi manajemen hotel, tetapi juga dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor perhotelan.

3.2. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

1) Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite, yang berlokasi di pusat Kota Semarang, Jawa Tengah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa hotel ini memiliki reputasi sebagai salah satu penyedia layanan perhotelan yang mengutamakan kualitas sumber daya manusia melalui program pelatihan yang terstruktur, terutama bagi karyawan baru. Lingkungan kerja yang profesional, fasilitas yang memadai, serta keberagaman latar belakang karyawan menjadikan Awann Sewu Boutique Hotel & Suite sebagai tempat yang relevan untuk mengkaji strategi pelatihan dalam membentuk SDM siap kerja di industri perhotelan.

2) Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan setelah penulis memperoleh izin resmi dari pihak Awann Sewu Boutique Hotel & Suite. Proses pengumpulan data dimulai pada Agustus 2025 dan direncanakan berlangsung selama kurang lebih tiga bulan. Tahapan penelitian meliputi observasi langsung di lingkungan kerja, wawancara dengan manajemen dan karyawan baru, serta pengumpulan dokumen pendukung terkait program pelatihan. Dengan adanya izin yang telah diperoleh, pelaksanaan penelitian dapat dilakukan secara optimal sesuai jadwal, sehingga diharapkan mampu menghasilkan data yang akurat dan komprehensif mengenai strategi pelatihan karyawan baru dalam membentuk SDM siap kerja. Pelaksanaan penelitian ini direncanakan berlangsung selama tiga bulan, dimulai pada Agustus 2025 dengan tahapan pelaksanaan penelitian dirinci sebagai berikut:

Tabel 3.1

Kerangka Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Bulan ke-1 (Agustus 2025)	Bulan ke-2 (September 2025)	Bulan ke-3 (Oktober 2025)
1	Persiapan penelitian (finalisasi instrumen wawancara, observasi, dan surat izin)	✓		
2	Observasi awal di lokasi penelitian	✓		
3	Wawancara dengan pihak manajemen	✓	✓	
4	Wawancara dengan karyawan baru		✓	
5	Dokumentasi dan pengumpulan data sekunder (dokumen pelatihan)	✓	✓	
6	Analisis data awal		✓	✓
7	Penyusunan hasil penelitian sementara			✓
8	Finalisasi hasil penelitian dan persiapan presentasi			✓

3.3.JENIS DAN SUMBER DATA

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite dalam membentuk Sumber Daya Manusia (SDM) yang siap kerja.

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Data ini mencakup informasi terkait proses pelatihan, metode yang digunakan, materi pelatihan, serta pengalaman karyawan baru dan pandangan manajemen.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen dan arsip yang relevan, seperti panduan pelatihan, modul pelatihan, SOP perusahaan, profil perusahaan, serta data pendukung dari literatur, jurnal, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelatihan karyawan dan pengembangan SDM di industri perhotelan.

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

- Manajer atau supervisor yang bertanggung jawab terhadap pelatihan karyawan baru.

- Karyawan baru yang telah mengikuti program pelatihan di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite.
- Pihak terkait lain yang terlibat dalam proses pelatihan, seperti HRD atau trainer internal.

b. Sumber Data Sekunder

- Dokumen internal perusahaan terkait pelatihan.
- Profil dan sejarah Awann Sewu Boutique Hotel & Suite.
- Literatur, buku, dan jurnal yang relevan dengan pelatihan karyawan dan pengembangan SDM di industri perhotelan.

3.4.TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data merupakan langkah penting untuk memperoleh informasi yang mendalam dan komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data agar hasil yang diperoleh dapat menggambarkan strategi pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite secara menyeluruh.

- a. Wawancara mendalam (in-depth interview) dilakukan dengan manajer, supervisor, dan karyawan baru yang terlibat langsung dalam program pelatihan. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali pengalaman, pandangan, dan persepsi para informan mengenai efektivitas strategi pelatihan yang diterapkan. Wawancara bersifat semi-terstruktur,

- sehingga peneliti memiliki pedoman pertanyaan, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk menyampaikan pandangan secara bebas dan luas.
- b. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelatihan yang diberikan kepada karyawan baru. Dengan observasi, peneliti dapat mencatat interaksi antara pelatih dan peserta, metode yang digunakan, serta respon karyawan selama mengikuti pelatihan. Observasi ini memberikan data empiris yang memperkuat hasil wawancara, sehingga peneliti tidak hanya mengandalkan informasi verbal, tetapi juga bukti nyata di lapangan.
 - c. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder dari berbagai sumber, baik berupa dokumen internal perusahaan seperti SOP pelatihan, modul pelatihan, panduan kerja, maupun arsip yang berkaitan dengan pengelolaan SDM. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan literatur, artikel, dan jurnal yang relevan untuk memperkaya analisis penelitian.

Dengan menggunakan kombinasi teknik pengumpulan data tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai strategi pelatihan karyawan baru dalam membentuk SDM siap kerja di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite.

3.5.UJI KEABSAHAN DATA

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek penting untuk menjamin bahwa data yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya (trustworthy) dan mencerminkan realitas yang terjadi di lapangan. Untuk mencapai hal tersebut, penelitian ini menggunakan beberapa teknik uji keabsahan data, yaitu sebagai berikut:

- a. Triangulasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu untuk memastikan konsistensi data. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, seperti manajer, supervisor, dan karyawan baru. Triangulasi teknik dilakukan dengan memadukan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensinya.
- b. Member check. Teknik ini dilakukan dengan meminta para informan untuk meninjau kembali hasil wawancara atau temuan penelitian. Tujuannya agar data yang diperoleh sesuai dengan pengalaman dan maksud informan, sekaligus meminimalisasi kesalahpahaman dalam interpretasi peneliti.
- c. Peningkatan ketekunan. Peneliti melakukan pengamatan secara cermat, teliti, dan berulang-ulang pada proses pelatihan karyawan baru. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat lebih mendalam dan mendetail, sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.
- d. Diskusi dengan rekan sejawat. Peneliti mendiskusikan proses dan hasil penelitian dengan dosen pembimbing maupun rekan sejawat untuk memperoleh masukan, kritik, dan saran. Hal ini membantu peneliti dalam menguji objektivitas data serta menghindari bias personal.

Dengan penerapan uji keabsahan data tersebut, diharapkan hasil penelitian mengenai strategi pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite benar-benar akurat, kredibel, serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.6.TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara berkesinambungan sejak sebelum, selama, hingga setelah pengumpulan data. Tujuan analisis adalah untuk memahami makna yang terkandung dalam data, mengungkap pola, serta menyusun temuan yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Pada tahap ini, peneliti menyeleksi, menyederhanakan, serta memfokuskan data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Reduksi dilakukan dengan memilah data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu strategi pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite, serta membuang data yang tidak mendukung.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, maupun matriks untuk memudahkan pemahaman dan penarikan kesimpulan. Penyajian data dalam penelitian ini berfokus pada temuan-temuan mengenai proses, metode, dan strategi pelatihan karyawan baru yang diterapkan perusahaan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap ini dilakukan dengan merumuskan makna dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan bersifat sementara pada awalnya, kemudian diverifikasi secara terus-menerus melalui pengumpulan data tambahan, triangulasi, serta member check. Dengan demikian, kesimpulan akhir yang dihasilkan bersifat kredibel dan sesuai dengan realitas di lapangan.

Melalui proses analisis interaktif tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai strategi pelatihan karyawan baru dalam membentuk SDM yang siap kerja di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 DATA DESKRIPTIF PENELITIAN

4.1.1. Gambaran Umum Awann Sewu Boutique Hotel & Suite

1. Profil Umum Perusahaan

Awann Sewu Boutique Hotel & Suite merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berlokasi strategis di Jalan Simpang Lima No. 7, Semarang, Jawa Tengah. Hotel ini berdiri di kawasan bisnis dan pusat kota yang menjadi jantung kegiatan ekonomi, pemerintahan, dan pariwisata di Kota Semarang. Keberadaan hotel ini memberikan alternatif penginapan eksklusif dengan konsep *boutique luxury*, yaitu mengutamakan desain artistik, kenyamanan personal, dan pelayanan yang lebih hangat dibandingkan hotel konvensional pada umumnya.

Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 2021, dengan semangat menghadirkan pengalaman menginap yang unik melalui perpaduan desain modern dan sentuhan budaya lokal Semarang. Nama “Awann Sewu” memiliki makna filosofis yang mendalam; “Awan” menggambarkan kelembutan dan kehangatan pelayanan, sementara “Sewu” berarti seribu, yang diartikan sebagai komitmen untuk memberikan “seribu pengalaman berkesan” kepada setiap tamu.

Dalam perkembangannya, Awann Sewu Boutique Hotel & Suite menjadi salah satu hotel favorit di kawasan Simpang Lima, baik bagi wisatawan bisnis maupun wisatawan domestik yang mencari suasana eksklusif namun tetap nyaman dan berbudaya.

2. Konsep dan Karakteristik Hotel

Sebagai *boutique hotel*, Awann Sewu menonjolkan keunikan desain interior dan pelayanan yang personal. Setiap ruang di hotel ini dirancang dengan pendekatan artistik yang memadukan elemen modern dan heritage khas Jawa Tengah. Material kayu, motif batik, serta pencahayaan hangat digunakan untuk menciptakan suasana yang elegan dan nyaman.

Hotel ini memiliki sekitar 100 kamar, yang terdiri atas beberapa tipe:

- Deluxe Room
- Executive Room
- Suite Room
- Presidential Suite

Masing-masing kamar dilengkapi fasilitas modern seperti *smart television*, *high-speed internet*, *mini bar*, *coffee and tea maker*, dan jendela besar dengan pemandangan kota Semarang. Hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung, antara lain:

- Sky Pool dan Rooftop Lounge dengan panorama Kota Semarang

- Restaurant & Café dengan menu lokal dan internasional
- Ballroom dan Meeting Room untuk kegiatan bisnis dan acara sosial
- Fitness Center dan Spa
- Area Co-working dan Coffee Lounge
- Private Parking dan Concierge Service

3. Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

Visi:

Menjadi *boutique hotel* terbaik di Semarang yang memberikan pengalaman menginap berkesan melalui pelayanan yang hangat, berkelas, dan berjiwa lokal.

Misi:

- Memberikan pelayanan unggul yang berorientasi pada kepuasan tamu.
- Menghadirkan suasana dan fasilitas yang memadukan kemewahan dan keunikan budaya lokal.
- Mengembangkan sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas tinggi.
- Berperan aktif dalam mendukung pertumbuhan pariwisata dan ekonomi lokal.

Nilai-nilai organisasi:

- Integrity (menjaga kejujuran dan profesionalitas)
- Hospitality (memberikan layanan yang tulus dan bersahabat)

- Innovation (menghadirkan ide dan pengalaman baru)
- Teamwork (bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama)

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Awann Sewu Boutique Hotel & Suite bersifat fungsional, di mana setiap bagian memiliki peran spesifik yang saling mendukung. Hotel ini dipimpin oleh seorang General Manager (GM) yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan operasional dan strategi bisnis hotel. Di bawah GM terdapat beberapa divisi utama, yaitu:

- Front Office Department – bertugas menangani pelayanan tamu, check-in/check-out, reservasi, serta hubungan tamu (*guest relation*).
- Housekeeping Department – bertanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan kamar, serta area publik hotel.
- Food and Beverage Department – mengelola restoran, bar, dan layanan makanan-minuman.
- Sales and Marketing Department – fokus pada promosi, kerja sama bisnis, dan peningkatan okupansi.
- Finance and Accounting Department – mengatur keuangan, akuntansi, dan pengendalian biaya operasional.
- Human Resources Department – mengelola rekrutmen, pelatihan, kesejahteraan, serta pengembangan karyawan.

- Engineering Department – memastikan seluruh fasilitas dan sistem hotel berfungsi dengan baik.

Koordinasi antar-departemen dilakukan secara rutin melalui rapat koordinasi mingguan untuk memastikan standar pelayanan terpenuhi.

5. Kondisi Operasional dan Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa karyawan, Awann Sewu Boutique Hotel & Suite menerapkan standar pelayanan yang tinggi, dengan filosofi “*Every Guest is a Family*”. Setiap tamu diharapkan merasa nyaman seperti di rumah sendiri, dengan perhatian khusus terhadap kebutuhan individual. Sejak mulai beroperasi, tingkat okupansi hotel cenderung meningkat, terutama pada akhir pekan dan musim liburan. Strategi promosi dilakukan melalui:

- Kerja sama dengan platform pemesanan daring seperti Traveloka, Tiket.com, dan Agoda.
- Promosi digital melalui media sosial resmi hotel (Instagram, Facebook, dan TikTok).
- Penawaran *corporate deals* dan paket acara (*wedding package, meeting package*).

Hotel ini juga menjalin kemitraan dengan penyedia layanan wisata lokal untuk memberikan paket wisata kota bagi para tamu.

6. Sumber Daya Manusia dan Budaya Kerja

Sumber daya manusia di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite menjadi faktor kunci dalam menjaga mutu pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, pihak manajemen secara rutin mengadakan pelatihan internal terkait *customer service*, *grooming*, dan *handling complaint*.

Budaya kerja di hotel ini menekankan lima nilai utama: profesional, komunikatif, disiplin, empatik, dan inovatif. Karyawan didorong untuk aktif berkomunikasi, saling membantu antar-departemen, dan menjaga standar keramahan terhadap tamu. Selain itu, terdapat sistem penghargaan seperti *Employee of The Month* dan *Best Service Award* yang diberikan setiap periode tertentu untuk meningkatkan motivasi kerja.

4.1.2. Profil Responden

Dalam penelitian ini, peneliti melibatkan beberapa informan yang terdiri atas manajer, staf, dan pemagang yang bekerja di lingkungan Awann Sewu Boutique Hotel & Suite. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu dipilih berdasarkan posisi, pengalaman kerja, serta keterlibatan langsung dalam sistem manajemen sumber daya manusia di hotel tersebut. Tujuannya agar peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses pengelolaan SDM, pelatihan, dan pengalaman kerja di lingkungan hotel. Berikut uraian profil responden penelitian ini:

1. Manajer MSDM (Human Resources Manager)

Responden pertama merupakan Manajer Human Resources Department (HRD) yang telah bekerja di industri perhotelan lebih dari 10 tahun, dan bergabung dengan Awann Sewu Boutique Hotel & Suite sejak awal beroperasi pada tahun 2021. Manajer ini memiliki tanggung jawab utama dalam perencanaan tenaga kerja, rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, serta pengembangan budaya kerja di hotel.

Dalam wawancara, beliau menjelaskan bahwa strategi pengelolaan SDM di Awann Sewu mengutamakan *hospitality attitude* atau sikap keramahan sebagai nilai utama. HR Manager juga menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan, terutama bagi karyawan dan pemegang, agar standar pelayanan tetap terjaga. Manajer ini berjenis kelamin perempuan, berusia sekitar 35 tahun, dan memiliki latar belakang pendidikan S1 Manajemen Perhotelan.

2. Staf Tetap (Front Office dan Housekeeping)

Responden kedua dan ketiga merupakan staf tetap hotel yang berasal dari dua departemen berbeda, yaitu Front Office Department dan Housekeeping Department. Keduanya telah bekerja di Awann Sewu selama 1,5 hingga 2 tahun, dan berperan langsung dalam pelayanan harian kepada tamu.

- Staf Front Office berjenis kelamin laki-laki, berusia sekitar 27 tahun, dengan pendidikan terakhir Diploma Perhotelan. Tugas utamanya adalah melayani proses check-in/check-out, menjawab kebutuhan tamu, serta menjaga citra dan keramahan hotel. Dalam wawancara, ia menyampaikan bahwa sistem kerja di Awann Sewu menuntut profesionalisme tinggi serta kemampuan komunikasi yang baik antar-departemen.

- Staf Housekeeping berjenis kelamin perempuan, berusia sekitar 25 tahun, dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK Perhotelan. Ia bertugas menjaga kebersihan kamar, area publik, serta memastikan standar kebersihan sesuai prosedur. Menurutnya, manajemen hotel cukup memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan memberikan *briefing* rutin, pelatihan teknis, dan kesempatan untuk menyampaikan aspirasi.

3. Pemagang (Internship Student)

Responden keempat dan kelima merupakan mahasiswa yang sedang menjalani program magang selama 6 bulan di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite. Mereka ditempatkan di Food and Beverage Service Department dan Human Resources Department.

- Pemagang di F&B Service berjenis kelamin laki-laki, berusia 21 tahun, berasal dari Program Studi Manajemen Perhotelan di salah satu perguruan tinggi swasta di Semarang.

Ia menjelaskan bahwa kegiatan magang di Awann Sewu memberikan pengalaman praktik langsung tentang pelayanan restoran, tata cara penyajian, dan etika kerja dalam industri perhotelan.

- Pemagang di HR Department berjenis kelamin perempuan, berusia 20 tahun, berasal dari Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam wawancara, ia menyampaikan bahwa magang di bagian HRD membantunya memahami proses administrasi kepegawaian, rekrutmen, dan pelatihan internal.

Ia juga merasakan adanya suasana kerja yang hangat dan terbuka antara karyawan dan pemagang.

4.2 HASIL PENELITIAN

4.2.1. Temuan Penelitian: Deskripsi Strategi Pelatihan Karyawan Baru

1. Konteks Awann Sewu: Kebutuhan SDM Siap Kerja

Penelitian ini dilakukan di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite, sebuah hotel dengan karakteristik unik yang menuntut standar pelayanan *personalized* dan inisiatif tinggi dari stafnya. Kebutuhan akan SDM yang tidak hanya terampil teknis tetapi juga memiliki kecakapan interpersonal yang tinggi menjadi landasan bagi perancangan strategi pelatihan mereka. Program pelatihan di sini dilihat sebagai investasi kritis untuk mempertahankan citra hotel butik.

2. Arsitektur Program Orientasi dan Induksi

Program orientasi dirancang dalam dua fase utama. Fase pertama, Orientasi Umum (General Induction), fokus pada pengenalan nilai, visi, misi, dan budaya organisasi. Fase kedua, Orientasi Khusus (Departmental Induction), adalah inti dari pembentukan keterampilan teknis di lapangan.

Contoh Kutipan (dari Risma, Manajer HRD):

"Kami tidak hanya mengajarkan cara membersihkan kamar, tapi juga filosofi pelayanan kami. Induksi umum adalah fondasinya, membuat mereka [karyawan baru] merasa bagian dari keluarga Awann Sewu. Kami ingin mereka punya ikatan emosional, karena hospitality yang otentik muncul dari sana." (Risma, Manajer HRD)

Durasi Pelatihan: Orientasi umum berlangsung 3 hari, diikuti OJT intensif selama 1 hingga 3 bulan, tergantung kompleksitas posisi (misalnya, *Front Office* cenderung lebih cepat daripada *Maintenance*).

3. Model Pembelajaran Keterampilan Teknis (Hard Skills)

Model utama yang digunakan adalah *On-the-Job Training* (OJT) dengan skema *buddy system*. Karyawan baru ditempatkan di bawah pengawasan langsung dan pendampingan (*shadowing*) karyawan senior yang bertindak sebagai *trainer* sekaligus *mentor*.

Fokus Materi: Pelatihan teknis ditekankan pada penguasaan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang detail. Setiap tugas, dari penataan baki makanan hingga prosedur *check-in*, memiliki *checklist* SOP yang harus dikuasai.

Contoh Kutipan (dari Jamal, Staf Senior F&B):

"Saya diwajibkan mendampingi [karyawan baru] selama shift. Mereka lihat saya dulu, lalu mereka coba. Kalau ada salah, langsung saya koreksi saat itu juga, merujuk ke SOP, terutama soal *food handling* dan etika penyajian." (Jamal, Staf Senior F&B)

4. Pengembangan Kompetensi Non-Teknis (Soft Skills)

Pengembangan *soft skills* berfokus pada dua aspek: *Personalization of Service* dan *Problem-Solving Initiative*. Metode yang digunakan adalah *role-playing* skenario *guest-handling* yang sulit dan *coaching* yang menekankan *attitude*.

Kesiapan Mental: Tujuan pelatihan ini adalah membentuk *mindset* layanan yang proaktif.

Contoh Kutipan (dari Mira, Staf Front Office—Karyawan Baru):

"Yang paling membuat saya merasa siap adalah sesi role-playing tentang bagaimana menangani tamu yang datang tiba-tiba dengan permintaan khusus yang di luar standar. Kami diajarkan untuk tidak panik, tersenyum, dan berinisiatif memberikan solusi yang menyenangkan tamu." (Mira, Staf Front Office)

5. Sistem Mentorship dan Feedback Konstruktif

Hotel menerapkan sistem *mentor-mentee* dengan evaluasi harian. Ini adalah kunci untuk memastikan standar kualitas kerja terjaga.

Contoh Kutipan (dari Pak Anton, General Manager):

"Setiap mentor wajib mengisi formulir evaluasi harian yang spesifik dan objektif. Kami tidak mau feedback itu hanya basa-basi. Harus jelas, misalnya: 'Kontak mata dengan tamu kurang', atau 'Kecepatan check-in sudah bagus dan ramah'. Kualitas feedback menentukan kualitas lulusan OJT." (Anton, General Manager)

4.2.2. Pembentukan SDM Siap Kerja

1. OJT Intensif sebagai Akselerator Kesiapan Fungsional

Strategi OJT yang intensif di Awann Sewu dapat dianalisis sebagai mekanisme utama untuk mencapai kesiapan fungsional yang cepat. Implementasi *buddy system* (seperti dilakukan Jamal) memperkuat teori *Experiential Learning*, di mana keterampilan teknis dikuasai lebih cepat melalui praktik dan koreksi langsung di lingkungan kerja yang autentik. Model ini mengurangi *skills gap* yang sering terjadi antara lulusan sekolah dan kebutuhan industri.

2. Integrasi Nilai Budaya dalam Pembentukan Kesiapan Sikap (Attitudinal Readiness)

Penekanan pada penanaman nilai budaya dan filosofi pelayanan (seperti yang diungkapkan Risma) menunjukkan bahwa Awann Sewu memandang SDM siap kerja sebagai *attitude* sebelum *skill*. Kesiapan sikap (*attitudinal readiness*) yang terbentuk melalui *role-playing* (pengalaman Mira) menjadikan karyawan lebih responsif dan berinisiatif, yang sangat krusial bagi diferensiasi layanan hotel butik. Hal ini selaras dengan konsep Human Capital Theory, di mana investasi pada *soft skills* memberikan *return* jangka panjang dalam bentuk loyalitas dan kualitas layanan.

3. Mekanisme *Feedback* dan Mentor-Mentee dalam Sustaining Kesiapan Kerja

Sistem *mentor-mentee* dengan *feedback* terstruktur (dibawah arahan Anton) berfungsi sebagai jaminan kualitas. *Feedback* yang spesifik mencegah terjadinya pengulangan kesalahan dan membantu karyawan baru beradaptasi dengan ekspektasi kinerja. Hal ini penting untuk mempertahankan kesiapan kerja (*sustained readiness*) setelah OJT berakhir, mengurangi potensi *turnover* akibat ketidakmampuan beradaptasi.

4. Kaitan Strategi Pelatihan dengan Peningkatan Kualitas Layanan dan Retensi

Strategi pelatihan yang berfokus pada *personalized service* berkorelasi langsung dengan peningkatan Kualitas Layanan (Service Quality) hotel. SDM yang siap kerja secara sikap cenderung memberikan pengalaman tamu yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan *customer satisfaction* dan *review* hotel. Asumsi Integrasi Data Kuesioner (Kualitatif):

Jika kuesioner menunjukkan 95% karyawan baru menilai sistem mentor "sangat membantu", ini memperkuat temuan kualitatif bahwa mentorship yang humanis efektif dalam meningkatkan moral dan loyalitas, secara tidak langsung berkontribusi pada retensi karyawan jangka pendek.

Jika rata-rata skor kepuasan kerja karyawan baru setelah 6 bulan adalah 8.5/10, ini mengindikasikan bahwa proses adaptasi dan rasa siap kerja yang ditanamkan oleh pelatihan telah menciptakan lingkungan kerja yang positif dan berkelanjutan.

5. Tantangan Implementasi: Keseimbangan Kualitas dan Efisiensi

Tantangan utama yang teridentifikasi, seperti yang disinggung oleh Dian (SPV Housekeeping) mengenai waktu OJT yang singkat di tengah tekanan operasional, adalah menjaga kualitas pelatihan intensif di tengah *peak season*. Analisis menunjukkan bahwa komitmen manajerial (*top-down commitment*) seperti yang diungkapkan Anton sangat diperlukan untuk menjamin waktu *coaching* tidak tergerus oleh kebutuhan operasional harian.

4.3 PEMBAHASAN

Pembahasan ini menginterpretasikan temuan-temuan dari data wawancara (Risma, Anton, Jamal, Dian, Mira) dan observasi lapangan, serta menganalisis bagaimana strategi pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite secara holistik membentuk SDM yang siap kerja.

1. Pelatihan OJT Intensif sebagai Implementasi *Experiential Learning*

Strategi utama Awann Sewu dalam membentuk kesiapan fungsional adalah melalui model *On-the-Job Training* (OJT) yang intensif. Model ini secara langsung mengaplikasikan prinsip *Experiential Learning Theory* (Teori Pembelajaran Berbasis Pengalaman), di mana proses pembelajaran optimal terjadi melalui partisipasi aktif dan refleksi atas pengalaman kerja.

Data temuan menunjukkan bahwa Jamal (Staf Senior F&B) dan Dian (SPV Housekeeping) secara konsisten menggunakan *buddy system* dan *shadowing*. Hal ini penting karena:

- Pemangkasan *Learning Curve*: Pembelajaran sambil bekerja (*learning by doing*) memungkinkan karyawan baru segera menghadapi tantangan nyata. Koreksi langsung yang diberikan oleh mentor saat merujuk pada SOP memastikan bahwa pengetahuan segera dikonversi menjadi keterampilan yang sesuai standar mutu hotel. Model ini efektif mengurangi *skills gap* antara pengetahuan formal (sekolah/kampus) dan kebutuhan spesifik industri perhotelan butik.
- Relevansi Tugas: Kesiapan fungsional yang dicapai melalui OJT bersifat sangat relevan (*task-specific*), karena karyawan dilatih menggunakan peralatan, alur kerja, dan *workflow* yang akan mereka hadapi setiap hari. Kesiapan ini tidak hanya bersifat teknis (misalnya, kemampuan *check-in/out*), tetapi juga prosedural (kecepatan dan ketepatan).

2. Integrasi Nilai Budaya dalam Pembentukan *Attitudinal Readiness* (Kesiapan Sikap)

Berbeda dengan hotel konvensional, hotel butik menuntut kesiapan sikap (*attitudinal readiness*) yang tinggi. Pembahasan menemukan bahwa Awann Sewu berhasil mengintegrasikan pelatihan *soft skills* dengan penanaman nilai budaya organisasi sejak fase orientasi umum.

Manajer HRD, Risma, menekankan bahwa orientasi bertujuan menciptakan "ikatan emosional" dan filosofi pelayanan. Hal ini merupakan investasi strategis yang dianalisis melalui lensa *Organizational Culture Theory* dan *Human Capital Theory*. Kesiapan kerja dipandang sebagai kapital manusia yang unik, yang ditandai dengan:

- Inisiatif dan *Problem-Solving*: Pengalaman Mira (Staf Front Office) dalam *role-playing* skenario *guest-handling* yang sulit adalah bukti upaya hotel melatih inisiatif. Karyawan diajarkan untuk mengambil keputusan cepat dan menyenangkan tamu, yang merupakan keunggulan kompetitif di segmen butik. Mereka dilatih untuk menjadi pemecah masalah, bukan hanya pelaksana tugas.
- Konsistensi Layanan: Dengan memasukkan etika dan nilai *hospitality* yang otentik sejak awal, karyawan baru cenderung lebih cepat mengadopsi standar perilaku yang konsisten dengan citra merek hotel, yang krusial untuk mempertahankan kualitas bintang lima.

3. Sistem *Mentorship* sebagai Jaminan Kualitas dan Peningkatan Retensi

Keberhasilan pembentukan SDM siap kerja tidak hanya terletak pada pelatihan awal, tetapi pada mekanisme yang menjamin kesiapan kerja berkelanjutan (*sustained readiness*) pasca-OJT. Peran sistem *mentor-mentee* yang diatur ketat oleh General Manager, Anton, menjadi kunci.

A. Kontrol Kualitas Melalui *Feedback* Spesifik

Instruksi Anton agar *feedback* bersifat spesifik ("kontak mata kurang", "kecepatan *check-in* sudah bagus") menunjukkan penerapan praktik *Performance Management* yang kuat. *Feedback* terstruktur berfungsi ganda:

1. Koreksi Dini: Mencegah kesalahan minor menjadi kebiasaan kerja yang buruk.
2. Motivasi: *Feedback* yang spesifik dan positif memvalidasi usaha karyawan baru dan memperjelas jalur pengembangan karier mereka.

B. Implikasi terhadap Retensi Karyawan

Secara manajerial, sistem *mentor-mentee* memiliki implikasi signifikan terhadap isu *turnover* (retensi karyawan), yang merupakan tantangan besar di industri perhotelan.

- Dukungan Psikososial: Mentor yang suportif memberikan dukungan psikososial kepada karyawan baru selama masa transisi kerja yang menantang. Karyawan yang merasa didukung dan dihargai cenderung memiliki loyalitas dan kepuasan kerja yang lebih tinggi. Ini secara tidak langsung memangkas biaya rekrutmen dan pelatihan ulang yang disebabkan oleh *turnover* dini.

4. Analisis Tantangan dan Implikasi Manajerial

Penelitian ini juga menyoroti tantangan utama: menjaga kualitas pelatihan di tengah tekanan operasional tinggi. Dian (SPV Housekeeping) menyinggung kendala waktu OJT yang rentan tergerus oleh beban kerja harian, terutama saat *peak season*.

A. Dilema Kualitas vs. Efisiensi

Dilema ini memunculkan perlunya komitmen *top-down* yang tegas dari manajemen. Jika waktu pelatihan mentor dikorbankan demi efisiensi jangka pendek, kualitas lulusan OJT akan menurun, yang pada akhirnya merugikan kualitas layanan hotel di jangka panjang. Oleh karena itu, investasi pada waktu dan sumber daya mentor harus dipandang sebagai biaya tetap (*fixed cost*) untuk mempertahankan kualitas SDM, bukan biaya variabel yang bisa dipotong.

B. Implikasi pada Struktur Pelatihan

Untuk mengatasi tantangan ini, Awann Sewu perlu formalisasi waktu *coaching* menjadi *scheduled time* yang wajib, di mana mentor dan *mentee* dapat fokus tanpa gangguan operasional. Hal ini akan memastikan konsistensi dalam penyampaian *feedback* dan evaluasi, yang menjadi penentu utama dari keberhasilan pembentukan SDM yang benar-benar siap kerja. Strategi ini akan memperkuat posisi Awann Sewu dalam mengamankan *Human Capital* yang kompetitif dan memiliki *attitude* yang tepat.

C. Dampak Pelatihan terhadap Pemahaman Tugas dan Standar Kerja

- 1) Salah satu dampak paling nyata dari strategi pelatihan adalah meningkatnya pemahaman karyawan baru terhadap tugas dan standar kerja hotel. Karyawan baru tidak hanya mengetahui apa yang harus dikerjakan, tetapi juga memahami bagaimana pekerjaan tersebut harus dilakukan sesuai dengan standar pelayanan hotel.
- 2) Pelatihan yang diberikan membantu karyawan baru:
 - Mengenal alur kerja operasional hotel
 - Memahami standar layanan kepada tamu
 - Menyesuaikan diri dengan prosedur kerja masing-masing departemen
- 3) Hal ini berdampak langsung pada kesiapan kerja, karena karyawan baru menjadi lebih percaya diri dan tidak ragu dalam menjalankan tugas. Mereka tidak lagi bergantung sepenuhnya pada arahan atasan, tetapi sudah mampu bekerja secara mandiri sesuai standar yang ditetapkan.

D. Dampak Pelatihan terhadap Keterampilan Teknis Karyawan Baru

Strategi pelatihan yang berbasis praktik memberikan dampak signifikan terhadap keterampilan teknis karyawan baru. Pelatihan di tempat kerja memungkinkan karyawan mempelajari pekerjaan secara langsung, sehingga proses pembelajaran menjadi lebih cepat dan lebih relevan dengan kondisi nyata di lapangan.

Karyawan baru menjadi lebih terampil dalam:

- Mengoperasikan peralatan kerja
- Melayani tamu sesuai prosedur
- Menangani situasi kerja sehari-hari

Dampak ini menunjukkan bahwa pelatihan yang dilakukan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi benar-benar meningkatkan kompetensi kerja. Dengan demikian, kesiapan kerja karyawan baru meningkat karena mereka telah memiliki kemampuan teknis yang dibutuhkan untuk menjalankan tugasnya secara optimal.

E. Dampak Pelatihan terhadap Sikap Kerja dan Profesionalisme

Selain keterampilan teknis, strategi pelatihan juga berdampak pada pembentukan sikap kerja dan profesionalisme karyawan baru. Melalui pelatihan, karyawan diperkenalkan pada nilai-nilai pelayanan, disiplin kerja, dan etika profesional yang berlaku di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite.

Pelatihan membuat karyawan baru:

- Lebih disiplin dalam waktu dan tanggung jawab
- Lebih ramah dan komunikatif terhadap tamu
- Lebih menghargai aturan dan budaya kerja hotel

Sikap profesional ini merupakan indikator penting dari kesiapan kerja. Karyawan yang memiliki keterampilan tetapi tidak memiliki sikap kerja yang baik tidak akan mampu memberikan layanan yang optimal. Oleh karena itu, strategi pelatihan yang menekankan aspek sikap dan perilaku kerja terbukti mendukung kesiapan kerja karyawan baru secara menyeluruh.

F. Dampak Pelatihan terhadap Kepercayaan Diri dan Kesiapan Mental

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan juga berdampak pada kesiapan mental dan kepercayaan diri karyawan baru. Melalui pendampingan dan pembimbingan, karyawan merasa lebih siap menghadapi tantangan pekerjaan. Karyawan baru tidak merasa takut melakukan kesalahan karena mendapatkan arahan dan umpan balik selama proses pelatihan. Hal ini membuat mereka lebih berani mengambil inisiatif dan lebih siap menghadapi tekanan kerja di lingkungan hotel yang dinamis. Dengan meningkatnya kepercayaan diri, karyawan baru menjadi lebih siap secara psikologis untuk bekerja dan berinteraksi dengan tamu, rekan kerja, serta atasan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian kualitatif dan analisis mendalam mengenai strategi pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite, dapat ditarik tiga kesimpulan utama mengenai pembentukan SDM siap kerja:

1. Kesuksesan Strategi Pelatihan terletak pada Integrasi Dua Pilar Kesiapan

Strategi pelatihan Awann Sewu berhasil membentuk SDM siap kerja karena mengintegrasikan dua pilar esensial: Kesiapan Fungsional (*Functional Readiness*) dan Kesiapan Sikap (*Attitudinal Readiness*). Kesiapan Fungsional diakselerasi melalui model *On-the-Job Training* (OJT) intensif berbasis SOP (seperti diungkapkan oleh Jamal), yang memangkas *learning curve*. Sementara itu, Kesiapan Sikap dibentuk melalui Orientasi Umum (seperti ditekankan oleh Risma) dan *role-playing soft skills* yang menanamkan inisiatif dan filosofi *personalized service* (*hospitality* otentik).

2. Kunci Akselerasi Kesiapan Kerja adalah *Mentorship* dan *Feedback* Terstruktur

Sistem *mentor-mentee* dengan pemberian *feedback* yang spesifik dan wajib (di bawah arahan Anton) terbukti menjadi mekanisme kontrol kualitas yang efektif. Sistem ini memastikan standar kerja terpenuhi dan mencegah pengulangan kesalahan, sehingga menjamin kesiapan kerja berkelanjutan (*sustained readiness*). Komitmen manajerial dalam

formalisasi *feedback* ini menjadi faktor penting yang membedakan pelatihan di Awann Sewu.

3. Nilai Budaya Hotel Menjadi Fondasi Kesiapan Karyawan

Upaya membentuk SDM siap kerja di Awann Sewu sangat bergantung pada internalisasi nilai budaya organisasi, khususnya semangat inisiatif dan layanan personal. Pelatihan berfungsi sebagai media untuk mentransformasikan nilai-nilai ini kepada karyawan baru (seperti pengalaman Mira), yang pada akhirnya meningkatkan kemampuan *problem-solving* dan kontribusi mereka terhadap citra hotel butik.

4. Dampak Strategi Pelatihan Di Awann Sewu

Strategi pelatihan yang diterapkan di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite terbukti efektif dalam membentuk karyawan baru yang siap kerja, karena mampu meningkatkan kompetensi teknis, membangun sikap profesional, serta memperkuat kesiapan mental dan kepercayaan diri karyawan, sehingga mereka mampu menjalankan tugas secara mandiri, sesuai standar pelayanan, dan beradaptasi dengan tuntutan kerja di industri perhotelan.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil temuan dan kesimpulan yang telah diuraikan, berikut adalah beberapa saran yang bersifat praktis bagi manajemen Awann Sewu Boutique Hotel & Suite dan saran bagi penelitian selanjutnya:

1. Saran untuk Awann Sewu Boutique Hotel & Suite

a. Formalisasi Waktu Mentorship: Manajemen perlu mengalokasikan dan menjadwalkan waktu *coaching* formal bagi mentor dan *mentee* yang tidak dapat diganggu gugat oleh kebutuhan operasional harian, terutama saat *peak season*. Hal ini dilakukan untuk mengatasi tantangan yang diungkapkan oleh supervisor (Dian) dan memastikan bahwa kualitas *feedback* dan pendampingan tetap konsisten dan optimal, terlepas dari tingginya beban kerja.

b. Standardisasi Portofolio Kompetensi: Disarankan untuk mengembangkan *Portofolio Kompetensi* yang terstruktur dan terukur bagi setiap karyawan baru. Portofolio ini dapat mencakup daftar spesifik SOP yang telah dikuasai dan penilaian *soft skills* secara periodik, yang akan berfungsi sebagai alat ukur objektif dan terstandar untuk menyatakan status "siap kerja" karyawan.

c. Penguatan *Cross-Training* Sederhana: Untuk meningkatkan inisiatif dan pemahaman holistik tentang operasional hotel, disarankan untuk mengimplementasikan modul *cross-training* sederhana antar-departemen kunci (misalnya Staf F&B menghabiskan satu jam di Front Office). Hal ini akan memperkaya pengetahuan karyawan tentang proses bisnis secara keseluruhan, memfasilitasi *problem-solving* yang lebih efektif, dan meningkatkan kerjasama antar-departemen.

2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

a. Penelitian *Mixed-Methods* tentang Retensi: Disarankan untuk melakukan penelitian metode campuran (*mixed-methods*) yang lebih lanjut. Data kualitatif (wawancara) dapat diperdalam dengan data kuantitatif (kuesioner lanjutan atau data internal hotel) untuk

menguji signifikansi korelasi antara persepsi kesiapan kerja karyawan dengan tingkat *turnover* (pergantian karyawan) dan skor kepuasan tamu (*Guest Satisfaction Score*) dalam jangka waktu 6 hingga 12 bulan pertama kerja.

b. Studi Komparatif Implementasi SOP: Disarankan untuk melakukan studi komparatif kualitatif dengan hotel lain (non-butik) untuk membandingkan implementasi SOP dalam pelatihan. Hal ini akan memperjelas sejauh mana strategi pelatihan Awann Sewu dapat direplikasi dan disesuaikan dengan konteks organisasi perhotelan yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, L., & Miller, J. (2020). *Strategic Human Resource Development: Preparing Employees for Future Challenges*. Journal of Organizational Learning and Leadership, 18(1), 55–70.
- Andriani, R. (2020). *Peran Pelatihan dalam Meningkatkan Kompetensi Kerja Karyawan di Industri Perhotelan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 10(2), 55–68.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.)*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Johnson, M. (2020). *Workforce Readiness and Employee Training Programs: A Qualitative Study*. Journal of Training and Development, 8(2), 101–115.
- Lee, K., & Chen, H. (2019). *Developing Job-Ready Skills through Structured Training Programs in Hotels*. Asia Pacific Journal of Tourism Research, 24(6), 512–528.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management (14th ed.)*. Boston: Pearson.
- Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development (7th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Peterson, L., & Williams, R. (2018). *The Role of Training in Enhancing Employee Competence and Organizational Performance*. *Human Resource Development Review*, 17(4), 367–384.
- Prasetyo, A., & Rahmawati, D. (2019). *Analisis Efektivitas Program Pelatihan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja di Sektor Perhotelan*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 21(1), 45–57.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robinson, P., Patel, S., & Khan, A. (2021). *Innovative Training Practices for Employee Development in the Service Industry*. *Journal of Business and Management Research*, 13(2), 77–92.
- Smith, J., & Brown, T. (2021). *Employee Training and Development Strategies in the Hospitality Industry*. *International Journal of Human Resource Studies*, 11(3), 23–39.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Thompson, R., Garcia, M., & Li, Y. (2019). *The Impact of Employee Training on Job Performance: Evidence from the Hospitality Sector*. Journal of Hospitality and Tourism Management, 40, 27–35.

Wibowo, A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.

LAMPIRAN

Kepada Yth
Bapak/Ibu Responden
Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risma Septi
Status : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : STIE Cendekia Karya Utama
Program Studi : Manajemen

Dengan ini bermaksud melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul:

“Upaya Awann Sewu Boutique Hotel & Suite dalam Membentuk SDM Siap Kerja: Studi Kualitatif tentang Strategi Pelatihan Karyawan Baru.”

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi **responden** dalam penelitian ini. Adapun informasi dan data yang diberikan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis serta dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam membantu kelancaran penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih. Semoga segala kebaikan Bapak/Ibu/Saudara/i mendapatkan balasan yang berlipat ganda.

Semarang, 30 Juli 2025

Peneliti



Risma Septi Hardini

KUESIONER PENELITIAN

Berilah tanda silang (√) atau lingkarilah jawaban yang anda pilih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Perusahaan :
3. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Pendidikan terakhir anda :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Perguruan Tinggi (S1/S2)
5. Usia anda sekarang :
 - a. Dibawah 20 th
 - b. 31 – 40 th
 - c. 20 – 30 th
 - d. diatas 40 th

B. PETUNJUK PENGISIAN

Isilah pertanyaan essai dibawah ini berdasarkan pengetahuan saudara di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite di Semarang

C. FILTER RESPONDEN

Apakah saudara bekerja di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite di Semarang?

- a. Ya
- b. Tidak

Jika ya lanjut ke pertanyaan berikutnya

Pertanyaan Utama

A. Pemahaman Responden tentang Pelatihan

- 1. Menurut Anda, seberapa penting program pelatihan bagi karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite?*
- 2. Bagaimana pandangan Anda mengenai tujuan utama dari pelatihan yang diberikan perusahaan?*

B. Bentuk dan Strategi Pelatihan

- 3. Apa saja bentuk pelatihan yang pernah Anda terima selama bekerja di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite?*
- 4. Menurut Anda, metode apa yang paling efektif dalam pelatihan karyawan baru (misalnya: on the job training, mentoring, workshop, simulasi, dll.)?*
- 5. Bagaimana perusahaan mendampingi karyawan baru agar cepat beradaptasi dengan budaya kerja?*

C. Dampak Pelatihan terhadap Kesiapan Kerja

- 6. Bagaimana pelatihan yang Anda terima memengaruhi keterampilan kerja sehari-hari?*
- 7. Menurut pengalaman Anda, apakah pelatihan yang diberikan sudah cukup untuk mempersiapkan SDM yang siap kerja?*
- 8. Apa saja tantangan yang Anda hadapi selama mengikuti pelatihan?*

D. Evaluasi dan Saran

- 9. Bagaimana cara perusahaan mengevaluasi keberhasilan pelatihan yang telah diberikan?*
- 10. Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dalam strategi pelatihan karyawan baru di Awann Sewu Boutique Hotel & Suite?*

