
**KAJIAN LITERATUR RIVIEW STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA HOTEL**

¹Baiq Nana Sistiana, ²Ma'ruf alqifari
Universitas Pendidikan Mataram, (Mataram), (Indonesia)
Email: marufalqifari@gmail.com; ntedy205@gmail.com

History Article

Article history:

Received September
15, 2025

Approved Oktober
30, 2025

Keywords:

cultural tourism
**Human Resource
Development, Hotel
Performance,
Training,
Leadership,
Compensation**

ABSTRACT

This paper, titled “*Human Resource Development Strategies to Improve Hotel Performance*,” aims to analyze various effective approaches for developing human resources in the hospitality industry. In today’s increasingly competitive business environment, hotels are required to have competent, professional, and adaptive employees who can respond to technological changes and customer needs. The research method used is a literature study, reviewing ten Indonesian scholarly journals discussing training, motivation, leadership, organizational culture, and compensation as parts of human resource development strategies. The results indicate that continuous training, career development, performance management systems, and participative leadership significantly enhance employee productivity and service quality. Moreover, a positive organizational culture and performance-based rewards play an essential role in improving employee motivation and loyalty.

The study concludes that effective human resource development strategies must be planned, integrated, and sustainable. Enhancing employee competence, leveraging digital technology, and implementing fair compensation systems are key factors in achieving optimal hotel

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Hotel” yang bertujuan untuk menganalisis berbagai strategi dan pendekatan pengembangan SDM yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan di industri perhotelan. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, hotel dituntut memiliki tenaga kerja yang kompeten, profesional, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dengan menelaah sepuluh jurnal ilmiah nasional yang membahas pelatihan, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, dan kompensasi sebagai bagian dari strategi pengembangan SDM.

Hasil kajian menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan, pengembangan karier, penerapan manajemen kinerja, serta kepemimpinan yang partisipatif mampu meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan karyawan hotel. Selain itu, budaya organisasi yang positif dan sistem penghargaan berbasis kinerja terbukti berperan dalam menumbuhkan motivasi dan loyalitas karyawan. Kesimpulan dari makalah ini adalah bahwa strategi pengembangan SDM yang efektif harus dilakukan secara terencana, terintegrasi, dan berkelanjutan. Peningkatan kompetensi karyawan, dukungan teknologi digital, serta sistem kompensasi yang adil menjadi kunci utama untuk mewujudkan kinerja hotel yang optimal dan berdaya saing tinggi.

© 2025 Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan Lichen Institute

*Corresponding author email: author@mail.com

INTRODUCTION

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi, khususnya di daerah tujuan wisata. Persaingan yang semakin ketat dalam industri ini menuntut setiap hotel untuk tidak hanya mengandalkan fasilitas fisik dan teknologi modern, tetapi juga harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, produktif, dan berorientasi pada pelayanan prima. Sumber daya manusia menjadi elemen paling strategis dalam menentukan keberhasilan operasional hotel, karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan, sikap, dan profesionalitas karyawan.

Perubahan perilaku konsumen, perkembangan teknologi, serta meningkatnya standar layanan global menjadikan pengelolaan SDM sebagai faktor penentu daya saing hotel. Pengembangan SDM bukan sekadar proses pelatihan, tetapi merupakan investasi jangka panjang untuk membentuk tenaga kerja yang berpengetahuan luas, memiliki keterampilan yang relevan, serta berkomitmen terhadap nilai-nilai organisasi. Dalam konteks perhotelan, karyawan yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik, kepekaan terhadap kebutuhan tamu, serta penguasaan teknologi layanan menjadi kunci utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan reputasi hotel.

Namun, masih banyak hotel di Indonesia yang menghadapi tantangan dalam pengembangan SDM. Beberapa masalah umum yang muncul antara lain: rendahnya

kualitas pelatihan, kurangnya perencanaan pengembangan karier, terbatasnya kesempatan promosi, serta minimnya motivasi kerja akibat ketidaksesuaian antara kompensasi dan beban tugas. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu menyusun strategi pengembangan SDM yang terarah dan sistematis agar potensi karyawan dapat dimaksimalkan sesuai kebutuhan organisasi.

Strategi pengembangan SDM dalam konteks perhotelan mencakup berbagai aspek, mulai dari rekrutmen berbasis kompetensi, pelatihan berkelanjutan, rotasi jabatan, coaching dan mentoring, hingga pemberian insentif berbasis kinerja. Selain itu, penting bagi manajemen untuk membangun budaya organisasi yang mendorong pembelajaran dan inovasi. Dengan cara ini, pengembangan SDM tidak hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga memperkuat kinerja hotel secara menyeluruh, baik dalam hal produktivitas, efisiensi, maupun kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai hasil penelitian terkait strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja hotel. Kajian dilakukan melalui tinjauan literatur dari sejumlah jurnal ilmiah nasional yang relevan, guna memperoleh pemahaman komprehensif mengenai pendekatan, kebijakan, serta praktik terbaik dalam pengembangan SDM di industri perhotelan Indonesia. Hasil kajian diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen hotel dalam merancang strategi pengembangan SDM yang efektif, adaptif, dan berkelanjutan.

METHODOLOGY

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur. Teknik analisis data yang digunakan dengan mengelola dan menganalisis bahan penelitian terkait sebanyak 10 jurnal artikel ilmiah yang diperoleh. Jurnal artikel tersebut dirangkum dan dibuat dalam bentuk table dibawah ini, dimana tabel pertama menyajikan judul, penulis, penerbit, serta tahun publikasi artikel jurnal. Tabel tersebut menyajikan isi dari jurnal artikel yang didalamnya berupa tujuan penelitian, temuan atau hasil penelitian, dan rekomendasi yang diberikan dalam penelitian tersebut.

RESULTS AND DISCUSSION

Berdasarkan hasil penelitian, dan pencarian artikel sesuai dengan tema penelitian, maka didapatkan beberapa artikel sebagaimana disajikan pada table dibawah ini.

NO	JUDUL	PENULIS DAN TAHUN TERBIT	TUJUAN PENELITIAN	HASIL DAN KESIMPULAN
1	Manajemen Pelatihan dan Pengembangan SDM di Industri Perhotelan	Yuliana & Pratiwi (2021)	Menganalisis pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan hotel.	Pelatihan yang terencana dan relevan meningkatkan keterampilan kerja, profesionalitas, serta kepuasan tamu hotel.
2	Hubungan Kompetensi dan Kinerja Karyawan Hotel	Hidayat & Fauzan (2022)	Mengetahui hubungan antara kompetensi kerja dengan kinerja karyawan hotel.	Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Karyawan kompeten menghasilkan pelayanan lebih konsisten dan berkualitas.
3	Strategi Pelatihan Berbasis Kompetensi pada Industri Perhotelan	Ramadhani & Siregar (2023)	Menentukan efektivitas pelatihan berbasis kompetensi terhadap produktivitas kerja.	Pelatihan berbasis kompetensi meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat daya

				saing hotel.
4	Pengembangan Karier terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan	Dewi & Santosa (2021)	Menganalisis pengaruh pengembangan karier terhadap motivasi kerja dan	Pengembangan karier yang transparan dan adil meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan.

Hasil telaah terhadap sepuluh jurnal ilmiah menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan faktor paling menentukan dalam peningkatan kinerja organisasi perhotelan. Dalam industri yang menuntut pelayanan berkualitas tinggi dan responsivitas terhadap kebutuhan tamu, SDM menjadi aset utama yang harus dikelola secara strategis. Tanpa dukungan tenaga kerja yang kompeten, motivatif, dan berorientasi pada pelayanan, kemajuan teknologi dan infrastruktur hotel tidak akan mampu memberikan dampak optimal terhadap kepuasan pelanggan maupun keberlanjutan bisnis.

Penelitian Yuliana dan Pratiwi (2021) menegaskan bahwa pelatihan menjadi komponen inti dalam strategi pengembangan SDM. Melalui pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan, karyawan mampu memperbarui keterampilan mereka sesuai dengan perubahan kebutuhan industri. Hal ini diperkuat oleh temuan Ramadhani dan Siregar (2023) yang menyoroti pentingnya pelatihan berbasis kompetensi. Program semacam ini menyesuaikan kurikulum pelatihan dengan standar kerja dan tanggung jawab setiap posisi, sehingga hasilnya lebih terukur dan relevan terhadap peningkatan produktivitas.

Selanjutnya, penelitian Hidayat dan Fauzan (2022) serta Dewi dan Santosa (2021) memperlihatkan bahwa kompetensi dan pengembangan karier memiliki pengaruh langsung terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan. Ketika hotel menyediakan jalur karier yang jelas dan kesempatan peningkatan kemampuan, karyawan merasa dihargai dan terdorong

untuk memberikan kinerja terbaik. Hal ini menciptakan rasa memiliki (*sense of belonging*) yang memperkuat loyalitas terhadap organisasi.

Selain itu, hasil studi Syahrir dan Maulana (2022) menekankan bahwa kepemimpinan partisipatif serta budaya organisasi yang terbuka terhadap inovasi turut berperan penting dalam membangun SDM unggul. Pemimpin yang memberi contoh, dukungan, dan kesempatan bagi karyawan untuk berinovasi akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk pembelajaran dan peningkatan diri. Budaya kerja yang demikian membuat karyawan lebih mudah beradaptasi terhadap dinamika industri dan perubahan kebutuhan pelanggan.

Penelitian Nugraha dan Suryani (2023) menyoroti pentingnya manajemen kinerja dalam mendorong efektivitas SDM hotel. Sistem penilaian yang adil, umpan balik berkala, serta komunikasi yang jelas antara atasan dan bawahan membuat karyawan memahami targetkinerjanya dan terdorong untuk memperbaikinya. Mekanisme ini memperkuat akuntabilitas serta meningkatkan efisiensi dalam setiap lini pekerjaan.

Dari sisi peningkatan kualitas pelayanan, penelitian Wijayanti dan Asmara (2022) menunjukkan bahwa pelatihan *soft skills* seperti empati, komunikasi interpersonal, dan kerja sama tim memiliki peran penting dalam membangun pengalaman tamu yang positif. Dalam dunia perhotelan, aspek emosional dan interpersonal sering kali lebih menentukan kepuasan pelanggan dibandingkan faktor teknis semata. Oleh karena itu, pengembangan SDM perlu mencakup keseimbangan antara kompetensi teknis dan kemampuan sosial-emosional.

Studi Rahmadani dan Zulkifli (2024) menambahkan dimensi baru dalam pengelolaan SDM, yakni pemanfaatan teknologi digital. Penerapan sistem berbasis teknologi dalam rekrutmen, pelatihan, serta evaluasi kinerja mempercepat proses administrasi dan memastikan hasil yang lebih objektif. Penggunaan aplikasi *learning management system* (LMS) dan platform *e-performance* misalnya, memungkinkan perusahaan mengukur efektivitas pelatihan sekaligus memantau perkembangan kompetensi setiap individu secara *real time*.

Sementara itu, Putra dan Handayani (2023) menemukan bahwa motivasi intrinsik, seperti pengakuan, penghargaan, dan rasa bangga terhadap pekerjaan, memiliki pengaruh besar terhadap kinerja karyawan hotel. Ketika motivasi tumbuh dari dalam diri, karyawan akan bekerja lebih disiplin, proaktif, dan bertanggung jawab terhadap hasil kerjanya. Hal ini sejalan dengan penelitian Salsabila dan Wibowo (2025) yang menegaskan pentingnya sistem

kompensasi berbasis kinerja. Pemberian insentif yang adil dan proporsional tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga memperkuat komitmen organisasi dan menurunkan tingkat pergantian karyawan (turnover).

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa strategi pengembangan SDM yang efektif dalam meningkatkan kinerja hotel mencakup lima elemen utama:

1. Pelatihan dan pendidikan berkelanjutan, baik teknis maupun soft skills, untuk memastikan karyawan selalu relevan dengan kebutuhan industri.
2. Kepemimpinan dan budaya organisasi yang positif, yang menumbuhkan lingkungan kerja suportif dan mendorong kreativitas.
3. Sistem manajemen kinerja dan pengembangan karier yang terstruktur, guna meningkatkan motivasi dan rasa tanggung jawab karyawan.
4. Pemanfaatan teknologi digital dalam proses pengelolaan SDM agar proses rekrutmen, pelatihan, dan penilaian kinerja menjadi lebih efisien.
5. Sistem kompensasi berbasis hasil dan penghargaan, sebagai wujud apresiasi atas kontribusi dan prestasi karyawan.

Dengan penerapan strategi tersebut, hotel dapat menciptakan tenaga kerja yang profesional, berdaya saing tinggi, dan memiliki orientasi pelayanan yang kuat. Pengembangan SDM tidak hanya berdampak pada peningkatan kinerja individu, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap reputasi dan profitabilitas hotel dalam jangka panjang.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil kajian literatur dari sepuluh jurnal ilmiah yang relevan, dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia memiliki peranan krusial dalam meningkatkan kinerja hotel. Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang menentukan kualitas pelayanan, produktivitas, serta daya saing organisasi perhotelan. Oleh karena itu, pengelolaan SDM harus dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan melalui berbagai pendekatan yang terintegrasi.

Strategi pengembangan SDM di sektor perhotelan tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup penguatan soft skills, pembentukan budaya kerja yang adaptif, dan penerapan sistem manajemen kinerja yang transparan. Pelatihan berbasis kompetensi, pengembangan karier, serta dukungan kepemimpinan yang

partisipatif terbukti mampu meningkatkan motivasi, loyalitas, dan tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaannya. Selain itu, penerapan teknologi digital dalam proses rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi juga mempercepat pengelolaan SDM serta meningkatkan efisiensi operasional.

Temuan lain menunjukkan bahwa sistem kompensasi berbasis kinerja dan lingkungan kerja yang mendukung inovasi menjadi faktor penting dalam membangun komitmen organisasi. Karyawan yang merasa dihargai dan memiliki kesempatan berkembang akan menunjukkan kinerja yang lebih tinggi serta memberikan layanan terbaik kepada tamu. Dengan demikian, hotel perlu memandang pengembangan SDM sebagai investasi strategis jangka panjang, bukan sekadar kegiatan administratif.

Secara keseluruhan, dapat ditegaskan bahwa pengembangan SDM yang efektif adalah kunci untuk mewujudkan kinerja hotel yang unggul. Kolaborasi antara pelatihan, motivasi, kepemimpinan, dan teknologi akan membentuk karyawan yang profesional, berintegritas, dan mampu beradaptasi dengan perubahan industri perhotelan yang dinamis. Strategi pengembangan SDM yang komprehensif dan berkelanjutan pada akhirnya akan memperkuat reputasi, produktivitas, serta keberlanjutan bisnis hotel di masa depan.

REFERENCES

- Dewi, R., & Santosa, I. (2021). Pengaruh pengembangan karier terhadap motivasi dan kinerja karyawan hotel. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 122–134.
- Hidayat, M., & Fauzan, R. (2022). Hubungan kompetensi dan kinerja karyawan hotel berbintang di Indonesia. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 8(1), 44–55.
- Nugraha, P., & Suryani, E. (2023). Manajemen kinerja sebagai strategi peningkatan efektivitas SDM hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Manajemen*, 7(1), 60–72.
- Putra, D., & Handayani, N. (2023). Hubungan motivasi kerja dan kinerja karyawan pada industri perhotelan di Bali. *Jurnal Inovasi Manajemen dan Pariwisata*, 4(2), 88–99.
- Rahmadani, A., & Zulkifli, A. (2024). Implementasi strategi SDM berbasis teknologi digital dalam industri hotel di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata Digital*, 2(1), 25–37.
- Ramadhani, L., & Siregar, A. (2023). Strategi pelatihan berbasis kompetensi

Baiq Nana Septiana, Maruf alqifari / Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan Lichen Institute 2 (2) (2025)

dalam meningkatkan kinerja karyawan hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 6(1),101–113.

Salsabila, T., & Wibowo, H. (2025). Kompensasi berbasis kinerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan hotel berbintang. *Jurnal Bisnis dan Human Capital*, 9(1), 12–25.

Syahrir, A., & Maulana, R. (2022). Kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap pengembangan sumber daya manusia hotel. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata Nusantara*, 3(2), 55–68.

Wijayanti, N., & Asmara, D. (2022). Pengaruh pelatihan soft skills terhadap kepuasan pelanggan pada hotel berbintang di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Perhotelan*, 5(1), 77–89.

Yuliana, P., & Pratiwi, S. (2021). Manajemen pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di industri perhotelan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 4(2), 90–102.