

## PERAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA HOTEL ZARTIN SYARIAH UJUNG GADING SUMATERA BARAT

Muhammad Fayyadh<sup>1</sup>, Uswah Hasanah<sup>2</sup>

Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

[muhammadfayyadh18@gmail.com](mailto:muhammadfayyadh18@gmail.com), [uswahhasanah@umsu.ac.id](mailto:uswahhasanah@umsu.ac.id)

### ABSTRACT

*This research aims to examine the role of employee training and development in improving services at the Zartin Syariah Hotel Ujung Gading, West Sumatra. The method used is field research through a qualitative descriptive approach, through observation and interviews. The results of the research show that the hotel has identified problems and implemented concrete steps to improve service, especially through employee training and development of each employee with a focus on sharia values. Regular evaluation, employee motivation, reward, punishment, collaboration, and feedback from guests are also important elements in a hotel's efforts to improve service quality.*

**Keywords:** Training, Development, Service

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran pelatihan dan pengembangan karyawan dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Zartin Syariah Ujung Gading, Sumatera Barat. Metode yang digunakan adalah penelitian lapangan melalui pendekatan deskriptif kualitatif, melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel telah mengidentifikasi masalah dan menerapkan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan pelayanan, terutama melalui pelatihan dan pengembangan setiap karyawan dengan fokus pada nilai-nilai syariah. Evaluasi berkala, motivasi karyawan, hadiah, hukuman, kolaborasi, dan umpan balik dari tamu juga merupakan elemen penting dalam upaya hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Pelatihan, Pengembangan, Pelayanan

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam keunggulan dan kesuksesan suatu Perusahaan. Sehingga Perusahaan atau organisasi membutuhkan karyawan yang kompeten dan dapat diandalkan. Menurut Kuruppu dkk. (2021), standar SDM suatu organisasi sangat menentukan keberhasilannya. Di era globalisasi, perubahan bisnis mengharuskan keberadaan karyawan yang mampu bersaing, seperti yang diungkapkan oleh Sihombing & Verawati (2020), Ansah & Rita (2019) juga menegaskan bahwa karyawan adalah aset utama dalam setiap organisasi dan berperan penting dalam kesuksesannya. Menurut Anshori (2023) kualitas organisasi sangat

bergantung pada mutu SDM yang dimiliki.

Setiap organisasi atau perusahaan harus memiliki metode untuk menilai kinerja karyawannya. Hasil penilaian ini dapat digunakan oleh manajemen untuk membuat keputusan mengenai kenaikan gaji, penguasaan lebih lanjut, peningkatan kesejahteraan, dan berbagai hal penting lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Syahputra & Tanjung, 2020).

Manusia memainkan peran sentral dalam perencanaan dan pelaksanaan tujuan organisasi. Oleh sebab itu, perusahaan harus memberikan perhatian yang cukup terhadap pelatihan dan pengembangan pegawai untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawannya. Hal ini

memungkinkan pegawai untuk mengembangkan keahlian tambahan dan menggali potensi yang dimiliki, serta menyadari bahwa mereka merupakan aset berharga bagi perusahaan. Program pelatihan karyawan menjadi penting untuk meningkatkan kemampuan dan prestasi kerja karyawan, sehingga mendukung pencapaian tujuan, visi, dan misi perusahaan atau organisasi (Gustiana *et al.*, 2022).

Perusahaan merupakan tempat di mana sekelompok individu bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama. Kunci keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan dan optimalisasi sumber daya yang ada. Sumber daya manusia memegang peran sentral dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan berkualitas merupakan hal penting bagi perusahaan guna menciptakan tim karyawan yang handal di masa depan (Adhari, 2021).

Untuk memastikan kontribusi yang maksimal dari sumber daya manusia dalam mencapai misi dan tujuan organisasi, diperlukan upaya berkelanjutan dalam peningkatan kualitas. Salah satu cara meningkatkan kualitas tenaga kerja adalah melalui pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan memegang peranan penting dalam organisasi karena dapat membawa perubahan pada individu di dalamnya. Hal ini juga dapat menjadi sarana untuk mengkomunikasikan nilai-nilai strategis organisasi, membangun budaya, dan mengembangkan kompetensi inti organisasi kepada anggota atau individu. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan menjadi cara untuk meningkatkan semangat dan kinerja karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta sebagai solusi untuk meningkatkan kinerja individu

dan organisasi secara keseluruhan (Ramadhani *et al.*, 2023).

Menurut Juwita (2019), pelatihan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai, sehingga organisasi atau Perusahaan harus selalu mengutamakan produktivitas, Pendidikan, dan pelatihan. Menurut Syahputra & Tanjung (2020), pelatihan merupakan kegiatan yang dapat meningkatkan dan mengembangkan potensi produktivitas karyawan, membuat mereka lebih disiplin, terampil, dan memiliki keahlian tertentu. Pengembangan, di sisi lain, adalah kegiatan yang mengarah pada persiapan pegawai untuk kemajuan melalui pengembangan, perubahan, dan pertumbuhan suatu organisasi. Pelatihan dan pengembangan adalah bagian dari budaya perusahaan. Pengembangan yang penting adalah skill konseptual daripada skill teknis, sedangkan pelatihan yang dibutuhkan adalah skill teknis daripada skill konseptual.

Perkembangan hotel syariah di tengah Masyarakat terus mengalami perkembangan pertumbuhannya, meskipun pertumbuhan tersebut tidak sebaik pertumbuhan lembaga keuangan syariah. Saat ini banyak investor yang mencoba mengembangkan hotel syariah, karena dianggap bisa mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, dan wisatawan. Perkembangan hotel syariah ditengah masyarakat juga banyak diminati wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia, karena banyak wisatawan yang datang ke Indonesia adalah wisatawan muslim, oleh karena itu investor dapat membaca ini, agar banyak investor yang berlomba-lomba mengembangkan hotel syariah di Indonesia (Bara & Pradesyah, 2021).

Dengan meningkatnya persaingan global dan regional, setiap hotel perlu

secara serius meningkatkan kualitasnya selangkah demi selangkah agar dapat bersaing dengan hotel lain. Tantangan manajemen hotel tidak hanya meningkatkan kualitas fisik saja, pada perbaikan kualitas fisik, namun juga meningkatkan kualitas non-fisik. Staff hotel bertifikasi dapat meningkatkan kinerja mereka dan membantu mengontrol kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Keterampilan SDM sangat penting untuk menjamin kepercayaan konsumen. Standar usaha hotel, yang diatur oleh Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 53 Tahun 2013 tentang standar usaha hotel, menjadi dasar untuk menilai sejauh mana hotel berada dalam standar bintang dan non-bintang, termasuk persyaratan mutlak

Dari hasil wawancara dengan pihak Hotel Zartin Syariah, diperoleh data mengenai Gambaran umum Hotel Zartin Syariah serta permasalahan yang dialaminya. Hotel Zartin Syariah merupakan proyek dari seorang pasangan suami istri yang merupakan orang Rantau, dimana suami berasal dari Sumatera Barat dan istri dari Jambi. Awalnya, mereka hanya bermaksud memiliki rumah di sini, namun karena kesulitan saat harus bekerja di luar kota dan tidak memiliki tempat untuk

Berdasarkan pada laporan keluhan pelanggan dari hasil wawancara dengan pihak pengelola Hotel Zartin Syariah, terdapat beberapa masalah yang sempat menjadi keluhan para pelanggannya. Seperti pelayanan yang kurang baik, petugas hotel yang kurang ramah serta masalah teknis lainnya seperti listrik yang sering / berulang kali padam dan jaringan internet yang kurang bagus. Dan dari beberapa kendala tersebut pihak Hotel Zartin Syariah berupaya menciptakan pelayanan yang lebih baik lagi. Berangkat dari latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk

beristirahat saat kembali, mereka memutuskan untuk membangun sebuah penginapan demi meminimalisir biaya dan risiko jika rumah ditinggalkan. Hotel ini mengusung prinsip syariah dengan milarang konsumsi alkohol, membatasi konsumsi rokok, dan melakukan seleksi ketat terhadap tamu yang hanya diperbolehkan kepada pasangan yang dapat membuktikan hubungan mereka dengan dokumen yang valid.

Sebagai penginapan baru yang telah berdiri selama 5 tahun, Hotel Zartin Syariah memiliki 30 kamar dengan berbagai fasilitas, termasuk kamar standar dengan kipas angin dan kamar VIP dengan AC. Fasilitas lainnya mencakup akses WiFi, kamar mandi dalam, dan parkir yang luas. Terdapat perbedaan dalam fasilitas kamar mandi, dimana kamar dengan kipas angin dilengkapi dengan toilet jongkok sementara kamar dengan AC memiliki toilet duduk, shower, dan air panas. Hotel ini juga dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti musholla dan aula. Kebanyakan tamu hotel mengunjungi pada hari-hari biasa atau saat bekerja di luar kota, sedangkan pada akhir pekan, hotel cenderung sepi pengunjung.

mengakukan sebuah penelitian dengan judul “Peran Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Dalam Mengatasi Pelayanan pada Hotel Zartin Syariah Ujung Gading Sumatera Barat”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bertujuan mendeskripsikan fenomena yang terjadi, baik itu fenomena alamiah maupun hasil rekayasa dari manusia. Pendekatan kualitatif dipilih karena

peneliti perlu hadir langsung di lapangan untuk memahami dengan lebih baik kondisi lingkungan yang sebenarnya, sehingga dapat memberikan gambaran yang akurat dan detail tentang situasi yang sedang diamati. (Shidiq & Miftachul., 2019).

Nadirah *et al* (2022) mengemukakan bahwa metode deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian tanpa menghasilkan kesimpulan yang lebih umum.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan data meliputi observasi dan wawancara. Observasi merupakan metode mengamati suatu kegiatan yang sedang berlangsung dan mengumpulkan data dari kegiatan tersebut. Wawancara adalah metode pengumpulan data melalui tanya jawab lisan yang dilakukan satu arah, di mana pertanyaan diajukan oleh pewawancara dan jawaban diberikan oleh responden. Wawancara merupakan metode yang memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman lebih mendalam terhadap partisipan dan menafsirkan serta fenomena yang terjadi yang mungkin tidak dapat dicapai melalui observasi (Widyaningsih, 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Zartin Syariah di Ujung Gading, Sumatera Barat, telah mengidentifikasi beberapa masalah yang sering kali menjadi keluhan pelanggan mereka. Keluhan-keluhan tersebut meliputi kurangnya etika dalam pelayanan, kurangnya keramahan dari petugas hotel, serta masalah teknis seperti lampu yang mati dan jaringan internet yang buruk. Dalam upaya mengatasi masalah ini, hotel tersebut mengacu pada poin acuan pelayanan

mereka, yaitu menciptakan pengalaman menginap yang terbaik bagi para tamunya dan menyelesaikan kendala para tamu secara langsung sehingga tidak terjadi complain.

Selain itu, faktor Pendidikan dibidang perhotelan juga memegang peranan penting bagi orang-orang yang ingin bergelut didunia perhotelan. Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya mengembangkan sumber daya teknis dan meningkatkan profesionalisme, terutama terkait dengan keterampilan manajerial dan manajemen (kepemimpinan). (Bariqi, 2018)

Tabel 1. Karyawan Hotel Zartin Syariah

No	Nama	Posisi	Pendidikan Terakhir
1.	Nia	Staff	SMA
2.	Nabila	Staff	SMA
3.	Suci	Staff	SMA
4.	Rosa	Staff	SMA
5.	Rio	Admin	S1
6.	Angga	Security	SMA
7.	Azzam	Security	SMA

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan yang bekerja pada Hotel Zartin Syariah hanya berstatus lulusan SMA/ Sederajat. Tidak adanya basic atau dasar dari para karyawan tentang ilmu dunia perhotelan menjadi salah satu alasan kurangnya pelayanan yang dapat diberikan Hotel ini. Maka dari itu, pihak hotel perlu melaksanakan pelatihan dan pengembangan kepada setiap karyawannya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Zartin Syariah.



Hotel Zartin Syariah memiliki kebijakan khusus dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan prinsip syariah. Mereka percaya bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Pelatihan ini difokuskan pada pemahaman dan penerapan nilai-nilai syariah dalam pelayanan hotel, seperti aspek-aspek syariah, etika syariah, dan prinsip syariah dalam mengelola serta melayani tamu. Pihak hotel juga memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk mengikuti pelatihan tambahan atau kursus terkait industry perhotelan, dengan tetap mengedepankan prinsip syariah. Dengan masalah yang dimiliki, maka Hotel Zartin Syariah akan menerapkan beberapa cara untuk meningkatkan pelayanan pada hotel, yaitu:

1. Peran Pelatihan dan Pengembangan Karyawan dalam Meningkatkan Pelayanan

Menurut Nurhayati & Atmaja (2021) pelatihan karyawan adalah proses yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan sehingga mereka melaksanakan pekerjaan mereka dengan lebih efektif dan efisien. Pelatihan ini biasanya memiliki tujuan jangka pendek dan berfokus pada peningkatan kemampuan spesifik yang diperlukan untuk pekerjaan saat ini. Contoh pelatihan karyawan termasuk pelatihan teknis, pelatihan keselamatan, dan pelatihan layanan pelanggan. Pengembangan karyawan adalah proses yang lebih luas dan berjangka panjang yang berfokus pada pertumbuhan dan kemajuan karir karyawan secara keseluruhan (Ramadhani *et al.*, 2023).

Pengembangan ini mencakup peningkatan keterampilan yang tidak hanya relevan dengan pekerjaan saat ini tetapi juga penting untuk peran masa depan dalam organisasi. Pengembangan karyawan dapat melibatkan pendidikan formal, program pengembangan kepemimpinan, mentoring, dan rotasi pekerjaan.

Pelatihan dan pengembangan karyawan di Hotel Zartin Syariah memainkan peran kunci dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) yang efektif, dengan dampak yang signifikan pada kualitas pelayanan dan pengalaman tamu. Program-program pelatihan ini tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga pada pengembangan etika dan nilai-nilai yang sesuai prinsip syariah. Beberapa hal yang menjadi poin inti pelatihan dalam peningkatan layanan yang diberikan pada Hotel Zartin Syariah mengacu pada etika syariah, antara lain :

- 1) Memastikan Hotel Zartin Syariah & lingkungan sekitarnya tetap bersih.
- 2) Berupaya memberikan pelayanan tepat waktu & menjaga amanah para tamu yang menginap.
- 3) Menjaga kesopanan & keramahan dalam berinteraksi baik kepada tamu maupun sesama staff hotel.
- 4) Melayani setiap tamu hotel tanpa memandang latar belakang & tidak membeda-bedakan tamu hotel yang menginap.
  - a. Peningkatan Kualitas Pelayanan  
Dengan pelatihan yang berfokus pada nilai-nilai

syariah dan prinsip-prinsip pelayanan yang baik, karyawan dapat memberikan layanan yang ramah, sopan, dan berkualitas. Pelatihan ini membantu mereka memahami dan menerapkan nilai-nilai Islam dalam interaksi sehari-hari dengan tamu, seperti kejujuran, kesopanan, kesabaran, dan rasa hormat. Misalnya, karyawan dilatih untuk menyapa tamu dengan sopan dan ramah, menjaga kesucian dan kebersihan lingkungan kerja, serta memberikan pelayanan yang adil dan tanpa diskriminasi.

**b. Prinsip-Prinsip Pelayanan yang Efektif**

Pelatihan juga mencakup prinsip-prinsip pelayanan yang melibatkan keterampilan komunikasi yang efektif, penanganan keluhan dengan empati, dan sikap proaktif dalam melayani tamu. Karyawan dilatih untuk mendengarkan dengan cermat kebutuhan dan keluhan tamu, memberikan solusi yang cepat dan tepat, serta menunjukkan empati dalam setiap interaksi. Ini memastikan bahwa tamu merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.

**c. Pembentukan Sikap dan Etika Kerja**

Pelatihan yang baik tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis tetapi juga membentuk sikap dan etika kerja yang positif. Hal ini sangat penting dalam industri perhotelan untuk menciptakan pengalaman menginap yang

positif bagi tamu. Karyawan dilatih untuk memiliki sikap yang positif, disiplin, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka. Etika kerja yang baik, seperti bekerja dengan integritas dan menjaga profesionalisme, menjadi landasan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi.

**d. Pengembangan Pribadi dan Profesional**

Selain aspek teknis dan etika, pelatihan juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang secara pribadi dan profesional. Program pengembangan karir, seperti pelatihan kepemimpinan dan mentoring, selain itu pihak hotel juga membebaskan para staffnya untuk melanjutkan Pendidikan ataupun kursus dalam dunia perhotelan, demi membantu karyawan untuk mencapai potensi penuh mereka dan siap untuk tanggung jawab yang lebih besar di masa yang akan datang. Ini tidak hanya meningkatkan kompetensi individu tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan dan stabilitas organisasi.

**2. Motivasi Karyawan dan Peningkatan Kinerja**

Peluang untuk mengikuti pelatihan tambahan atau kursus terkait industri perhotelan memberikan motivasi tambahan bagi karyawan untuk terus meningkatkan kinerja mereka. Hal ini karena karyawan merasa dihargai dan didukung oleh manajemen hotel dalam

pengembangan karir dan peningkatan keterampilan mereka. Motivasi ini dapat mendorong karyawan untuk lebih berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu hotel, serta meningkatkan rasa memiliki dan loyalitas mereka terhadap hotel. Dengan demikian, pelatihan dan pengembangan karyawan tidak hanya membantu meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat hubungan antara karyawan dan manajemen hotel.

### 3. Evaluasi dan Penyesuaian Program Pelatihan

Evaluasi secara berkala terhadap kemajuan dalam pelatihan dan pengembangan karyawan menjadi langkah penting dalam memastikan efektivitas program tersebut. Dengan melakukan identifikasi kebutuhan dalam pengembangan karyawan secara terus-menerus, hotel dapat menyesuaikan program pelatihan mereka dengan perubahan kebutuhan dan tuntutan pasar. Evaluasi ini juga membantu hotel untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan yang telah dilakukan dan mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan atau peningkatan. Dengan demikian, hotel dapat memastikan bahwa program pelatihan mereka tetap relevan dan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### 4. Penghargaan dan Hukuman

Saat mengukur prestasi kerja karyawannya, perusahaan menetapkan standar yang harus dipenuhi oleh karyawan tersebut. Kinerja seorang pegawai dikatakan baik apabila dapat memenuhi standar tujuan yang ditetapkan perusahaan. Sebaliknya jika kinerja

seorang pegawai dinilai berada di bawah standar perusahaan, maka dapat dijadikan bahan evaluasi pegawai, dan dapat diselidiki penyebabnya. Tujuannya adalah untuk mengetahui kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan selama bekerja di perusahaan. (Hayati & Sari, 2019)

Memberikan penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan kinerja baik, seperti promosi atau bonus, menjadi salah satu cara untuk memberikan motivasi tambahan bagi karyawan. Di sisi lain, memberikan hukuman kepada karyawan yang melanggar aturan atau tidak memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh hotel adalah langkah yang penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Hukuman ini dapat berupa teguran, penurunan jabatan, atau bahkan pemecatan, tergantung pada tingkat pelanggaran yang dilakukan. Dengan memberikan penghargaan kepada karyawan yang berkinerja baik dan memberikan hukuman kepada yang melanggar aturan, hotel dapat memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan tetap terjaga dan ditingkatkan dari waktu ke waktu.

### 5. Kolaborasi dan Umpan Balik

Kolaborasi dengan hotel syariah lainnya dan menerima umpan balik dari tamu hotel menjadi langkah penting dalam meningkatkan pelayanan. Dengan berkolaborasi dengan hotel lain, hotel Zartin Syariah dapat belajar dari pengalaman dan praktik terbaik dari hotel lain, serta bertukar ide dan pengetahuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Sementara itu, menerima

umpan balik dari tamu hotel membantu hotel untuk memahami kebutuhan dan harapan tamu, serta mengidentifikasi peluang untuk perbaikan. Dengan menerapkan umpan balik tersebut, hotel dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan memastikan bahwa tamu hotel merasa puas selama menginap di hotel mereka.

Evaluasi secara berkala terhadap kemajuan dalam pelatihan dan pengembangan karyawan juga merupakan langkah yang penting dalam memastikan efektivitas program tersebut. Dengan melakukan identifikasi kebutuhan dalam pengembangan karyawan secara terus-menerus, hotel dapat menyesuaikan program pelatihan mereka dengan perubahan kebutuhan dan tuntutan pasar. Ini akan membantu hotel untuk tetap kompetitif dalam industri perhotelan yang semakin kompetitif.

Dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Zartin Syariah Ujung Gading, Sumatera Barat. Melalui program ini, hotel dapat memastikan bahwa karyawannya memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan nilai-nilai syariah dan harapan pelanggan, sehingga dapat memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu mereka.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa upaya Hotel Zartin Syariah dalam meningkatkan pelayanan melalui pelatihan dan pengembangan karyawan telah memberikan dampak positif. Langkah-langkah yang diambil oleh hotel dalam mengidentifikasi masalah, merancang program pelatihan yang sesuai dengan prinsip syariah, dan menerapkan evaluasi berkala telah membantu

meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan. Pelatihan yang berfokus pada nilai-nilai syariah tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis karyawan, tetapi juga membentuk sikap dan perilaku yang sesuai dengan harapan tamu dan prinsip-prinsip syariah.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pendekatan Hotel Zartin Syariah dalam meningkatkan pelayanan melalui pelatihan dan pengembangan karyawan telah sesuai dengan tujuannya. Meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut, namun langkah-langkah yang telah diambil oleh hotel telah membawa dampak positif dalam meningkatkan kepuasan tamu dan mempertahankan reputasi hotel dalam industri perhotelan syariah.

## KESIMPULAN

Hotel Zartin Syariah di Ujung Gading, Sumatera Barat, telah mengidentifikasi masalah yang sering menjadi keluhan pelanggan mereka dan mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan pelayanan. Dengan fokus pada pelatihan dan pengembangan karyawan yang mengedepankan nilai-nilai syariah, hotel ini tidak hanya memperbaiki keterampilan teknis karyawan tetapi juga membentuk sikap positif dan etika kerja yang baik. Evaluasi berkala, penghargaan, hukuman, kolaborasi dengan hotel lain, dan umpan balik dari tamu merupakan elemen penting dalam upaya terus-menerus hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelatihan dan pengembangan karyawan berperan penting dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Zartin Syariah. Program ini tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik bagi karyawan, namun juga membantu hotel untuk tetap relevan dan

kompetitif dalam industri perhotelan semakin hari semakin kompetitif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Ansah, A., & Rita, Q. (2019). Effects of Training on Employee Performance in Ga East Hotels. *Acta Scientific Paediatrics*, 2(7), 02–07.
- Anshori, M. Y. (2023). Manajemen Hotel Antara Teori dan Studi Kasus Manajemen Sumber Daya Manusia. Deepublish.
- Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 657-666.
- Juwita, R. (2019). Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pada Pegawai BPS Kabupaten Ogan Ilir. 2(1).
- Kuruppu, C.S., K., & N., K. (2021). The Impact of Training on Employee Performance in a Selected Apparel Sector Organization in Sri Lanka. *Global Journal of Management and Business Research*, 21 (December), 13–20.
- Nadirah, S. P., Pramana, A. D. R., & Zari, N. (2022). metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif, mix method (mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo). CV. Azka Pustaka.
- Nurhayati, A., & Atmaja, H. E. (2021). Efektifitas program pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan. *Kinerja dan Manajemen*, 18(1), 24-30.
- Ramadhani, M. A., Setiawan, Z., Fadhilah, N., Adisaputra, A. K., Sabarwan, D. N., Maranjaya, A. K., & Tawil, M. R. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengoptimalkan Potensi dan Kinerja Organisasi. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia. (2013). Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No PM.53/HM.001/MPEK Tahun 2013 tentang Standar Usaha Hotel.
- Sidiq, U., Choiiri, M., & Mujahidin, A. (2019). Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1-228.
- Sihombing, P., & Verawati, D. M. (2020). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus PD BPR Bank Bapas 69 Magelang). *Jurnal Maneksi*, 9(2), 389–395.
- Syahputra, M. D., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh Kompensasi, Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- Widyaningsih, H. (2018). Upaya Peningkatan Profesionalisme Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Abadi Hotel Jogja. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(1).
- Bara, A. L., & Pradesyah, R. (2021). Analisis Restrukturisasi Bagi UMKM Di Masa Pandemi.

- Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora 1 (1), 318–322.
- Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal studi manajemen dan bisnis*, 5(2), 64-69.
- Hayati, I., & Sari, A. M. (2019). The Effect Of Appraisal Performance On Employee Performance. In *Multi-Disciplinary International Conference University Of Asahan* (No. 1)