

ABSTRAK

NIM : 2013023221
Nama Mahasiswa : Adhitia Satiagraha
Program/Angkatan : Wijawiyata Manajemen / 69
Judul Tesis : Penyusunan Rancangan Strategi Pengembangan dan Pelatihan SDM di PT Sofyan Hotels Tbk.

PT Sofyan Hotels Tbk merupakan perusahaan dengan basis pengelolaan syariah yang bergerak pada industri pariwisata khususnya bidang perhotelan dimana pelayanan merupakan jasa pelayanan untuk kenyamanan tamu dalam menginap di hotel merupakan produk yang diberikan oleh perusahaan. Dengan kondisi persaingan bisnis bidang perhotelan yang sangat ketat di Jakarta, maka peningkatan pelayanan merupakan fokus dari perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menyusun rancangan strategi Pengembangan dari Pelatihan SDM di PT Sofyan Hotels Tbk. Berdasarkan hasil analisis penelitian, ditemukan bahwa soft competency dari para karyawan sangat berdampak pada pelayanan yang diberikan, hasil standarisasi kompetensi para karyawan PT Sofyan Hotels Tbk tidak memenuhi syarat berdasarkan SKKNI (Sertifikasi Kompetensi Kerja Nasional Indonesia).

Penulisan thesis ini menggunakan metodologi kualitatif berdasarkan data primer dan sekunder. Data primer dilakukan dengan wawancara terhadap tim manajemen perusahaan dan data sekunder melalui studi literatur yang mendukung penulisan thesis.

Profil karyawan yang sesuai dengan industri perhotelan syariah berdasarkan nilai perusahaan dan SKKNI adalah Achievement Orientation, Teamwork, Initiative, Customer Service Orientation, Information Seeking, Organizational Commitment.

Kata Kunci: Pelayanan prima, pelatihan dan pengembangan, Kompetensi Fungsional, Kompetensi Nilai Perusahaan, SKKNI.

ABSTRACT

Student's number : 2013023221
Name of Student : Adhitia Satiagraha
Program/Batch : Wijawiyata Manajemen / 69
Title : **Drafting of HR Training and Development Programs in Sofyan Hotels**

Sofyan Hotels is a hotel management with shariaa compliance, nowadays there are plenty of hotel business run in Jakarta so the only competitive advantages that everyone can improve is a service. To get the service excellence served by the employee so the employee himself must being certified with a Indonesia government certified competency (SKKNI). Employee should had their training and development in line with a corporate business strategic to building the competency. In this thesis I developing a strategic Human Resource Development to have a employee profile based on SKKNI and corporate value based competency.

This thesis using a qualitative methode, there are a primary data and secondary data. The primary data get from interview from top management and secondary data from literature data such as books and annual report.

Soft Competency for employee profile that working in the company based on sharia compliance are Achievement Orientation, Teamwork, Initiative, Customer Service Orientation, Information Seeking, Organizational Commitment.

Keywords: training and development, the learning and development SKKNI, Human Resource Development, Competency.