

**INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES OF HUMAN RESOURCES
MANAGEMENT TO IMPROVE PRODUCTIVITY GRAND HOTEL JAMBI**

Hendriyaldi¹, Wiyan Mailindra²

^{1&2}STIE Graha Karya Muara Bulian Jambi

Email: hendri_aldy@yahoo.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the challenges and opportunities for human resource management and determine strategies to develop human resources for employees to increase productivity at the Grand Hotel Jambi. This research uses descriptive qualitative research. Data collection techniques are used as follows observation, interview, documentation, and literature study. The validity of the data uses triangulation of examination techniques using sources. The results of this study are the challenges faced by the Grand Hotel Jambi human resource management in the industrial revolution 4.0, difficulties in getting education staff majoring in hospitality, low technology and foreign languages. Current technological advances provide opportunities for Grand Hotel Jambi to increase productivity such as increasing hotel bookings due to providing information and promotions to customers more quickly. Grand Hotel Jambi continues to make changes in program policies and strategies for human resource development. Grand Hotel Jambi applies 3 aspects of assessment to employees, including employee work discipline, attitude to work and employee skills. In addition, the Grand Hotel Jambi held a training program to develop the skills, knowledge and attitudes of employees. The training program must analyze 3 processes, namely company analysis, employee qualification analysis, employee performance analysis.

Keywords: Human resource management, challenges and opportunities, productivity, industrial revolution 4.0

**REVOLUSI INDUSTRI 4.0: TANTANGAN DAN PELUANG MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA UNTUK MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS GRAND HOTEL JAMBI**

ABSTRAK

Di era revolusi digital, sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam keberhasilan perusahaan. Perusahaan yang mampu mengubah tantangan menjadi peluang bisa lebih produktif, inovatif, dan adaptif di setiap generasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tantangan dan peluang untuk manajemen sumber daya manusia di Grand Hotel Jambi dan menentukan strategi untuk mengembangkan sumber daya manusia bagi karyawan untuk meningkatkan produktivitas di Grand Hotel Jambi. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan sebagai berikut observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Validitas data menggunakan triangulasi teknik pemeriksaan dengan menggunakan sumber. Hasil dari penelitian ini adalah tantangan yang dihadapi oleh manajemen sumber daya manusia Grand Hotel Jambi dalam revolusi industri 4.0, kesulitan mendapatkan staf pendidikan jurusan perhotelan, rendahnya teknologi dan bahasa asing. Kemajuan teknologi saat ini memberikan peluang bagi Grand Hotel Jambi untuk meningkatkan produktivitas seperti meningkatnya pemesanan hotel dikarenakan memberikan informasi dan promosi kepada pelanggan lebih cepat. Di era digitalisasi, Grand Hotel Jambi terus melakukan perubahan dalam kebijakan dan strategi program untuk pengembangan sumber daya manusia. Grand Hotel Jambi menerapkan 3 aspek penilaian untuk karyawan, termasuk disiplin kerja karyawan, sikap dalam pekerjaan dan keterampilan karyawan. Selain itu, Grand Hotel Jambi mengadakan program pelatihan untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan dan sikap karyawan. Program pelatihan harus menganalisis 3 proses, yaitu analisis perusahaan, analisis kualifikasi karyawan, analisis kinerja karyawan

Kata Kunci: Manajemen sumber daya manusia, tantangan dan peluang, produktivitas, revolusi industri 4.0

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perencanaan sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang terpenting dalam keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia. Dikatakan demikian karena apakah dalam perusahaan tersebut terdapat sekelompok atau seorang karyawan yang dapat memenuhi tuntutan dan tujuan perusahaan atau tidak sangat tergantung pada cermat tidaknya perencanaan yang telah dilakukan agar mampu bersaing di era revolusi industri 4.0.

Pada era revolusi digital ini sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam keberhasilan perusahaan. Perusahaan yang mampu mengubah suatu tantangan menjadi peluang maka perusahaan mampu lebih produktif, inovatif serta adaptif pada setiap generasi. Saat ini memasuki generasi revolusi industri 4.0. Peristiwa tersebut dimulai dari generasi industri 1.0, 2.0, 3.0, hingga industri 4.0. Masing-masing fase memiliki karakter tersendiri. Industri 4.0 hadir menggantikan industri 3.0 yang ditandai dengan *cyber* fisik dan kolaborasi manufaktur (Hermann et al, 2015; Irianto, 2017). Konsep revolusi industri 4.0 diperkenalkan oleh Ekonom terkenal asal Jerman, Profesor Klaus Schwab dalam bukunya *The Fourth Industrial Revolution*.

Era Revolusi Industri 4.0 Schwab (2017) membagikan 3 kluster: fisik, biologis, dan digital. Pada kluster fisik, ada 4 manifestasi, yaitu kendaraan otomatis, *3D printing*, robotik, dan material-material baru. Pada kluster biologis dihadapkan bagaimana perkembangan teknologi mampu menciptakan hal-hal yang sebelumnya hanya bisaaksikan di film-film, seperti rekayasa genetik hingga *bioprinting*. Ketiga di kluster digital, kehadiran *Internet of Things* (IoT) membantu munculnya revolusi ini. Dengan bekal *smartphone* dan Internet, semua dapat terkoneksi dan menciptakan suatu hubungan baru yang disebut hiperkonektivitas. Schwab menyebutkan bahwa revolusi industri keempat justru memberikan peluang kepada para tenaga kerja manusia untuk meningkatkan kognisi dan afeksi agar robot dan manusia dapat bekerja bersama.

Tantangan sumber daya manusia di era revolusi industri 4.0 adalah integrasi pemanfaatan internet dengan lini produksi yang memanfaatkan kecanggihan teknologi dan informasi. Karakteristik revolusi industri 4.0 ini meliputi digitalisasi, optimalisasi dan kustomisasi produksi, otomasi dan adaptasi, interaksi antar mesin-manusia, nilai tambah jasa dan bisnis, *automatic dataexchange and communication*, dan penggunaan teknologi internet. (Haryono, 2018). Irianto (2017) menyederhanakan tantangan industri 4.0 yaitu; (1) kesiapan industri; (2) tenaga kerja terpercaya; (3) kemudahan pengaturan sosial budaya; dan (4) diversifikasi dan penciptaan lapangan kerja dan peluang industri 4.0 yaitu; (1) inovasi ekosistem; (2) basis industri yang kompetitif; (3) investasi pada teknologi; dan (4) integrasi Usaha Kecil Menengah (UKM) dan kewirausahaan. Maka dapat dikatakan bahwa dalam mengimplementasikan revolusi industri 4.0 perusahaan diharapkan memiliki sumber daya manusia yang mempunyai *skill* dalam berkolaborasi dengan teknologi digital, robot dan mesin. Tantangan ini tidak terlepas bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi seperti industri perhotelan.

Menurut Sulastiyono (2011) hotel adalah suatu perusahaan dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Menurut BPS Provinsi Jambi tahun 2017 bahwa tahun 2015 jumlah hotel yakni 184 dan tahun 2016 meningkat menjadi 199 kemudian tahun 2016 total tamu tamu mancanegara adalah 1.434 dan tamu domestik adalah 469.525. Dapat dikatakan industri perhotelan di Provinsi Jambi mengalami peningkatan dan mempunyai peluang serta potensi untuk dikembangkan. Grand Hotel Jambi merupakan salah satu hotel bintang 3 yang terletak dikawasan strategis dikota Jambi, berdasarkan hasil wawancara bahwa Grand Hotel Jambi saat ini sebagian besar karyawannya berlatar belakang pendidikan non perhotelan. Artinya ini merupakan tantangan bagi hotel dalam melakukan strategi pengembangan sumber daya manusia agar tetap bisa menjalankan tugas yang diberikan terutama di bidang perhotelan dan mampu bersaing dengan perusahaan hotel yang ada di Provinsi Jambi.

Perlu diketahui perusahaan di bidang perhotelan di Provinsi Jambi saat ini semakin meningkat jumlahnya. Selain itu, semua hotel berusaha memberikan pelayanan prima seperti pemberian kepuasan optimal bagi pelanggan dengan memberikan fasilitas yang berbasis teknologi, aman, nyaman, dan cepat. Kecepatan dalam memberikan pelayanan dari perusahaan sangat dicari oleh pelanggan, ini merupakan salah satu dampak dari revolusi industri 4.0. Seperti dilansir liputan6.com M. Social Hotel Singapura menghadirkan pelayanan kamar serba robot, belum lagi Hotel Jen Orchardgateway dan Tanglin Singapore menghadirkan dua robot untuk menjadi pelayan *housekeeping* (kompas.com, 2017). Namun kecanggihan teknologi yang digunakan tidak terlepas dari peran manusia, sehingga memerlukan perencanaan sumber daya manusia yang efektif agar mampu menciptakan kolaborasi yang baik antara karyawan dengan teknologi.

Grand Hotel Jambi salah satu hotel di Kota Jambi sangat memerlukan aktivitas manajemen sumber daya manusia supaya dapat memberi dampak positif terhadap perusahaan terutama ketika pada tahap perencanaan. Berbagai aktivitas dilakukan dalam manajemen sumber daya manusia mulai dari perencanaan hingga pengembangan karyawan. Sesuai menurut Siagian (2016) menyebutkan bahwa aktivitas manajemen sumber daya manusia dalam suatu lembaga organisasi atau perusahaan meliputi; perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi, penempatan, pelatihan dan pengembangan, penilaian kerja, sistem

imbangan/kompensasi, pemeliharaan hubungan kerja dan pemutusan hubungan kerja. Di dalam penelitian ini peneliti fokus membahas tahap perencanaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Grand Hotel Jambi agar mampu menghasilkan produktivitas yang sesuai yang diharapkan pada era Revolusi 4.0.

Berdasar uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui tantangan dan peluang manajemen sumber daya manusia di Grand Hotel Jambi dan mengetahui strategi pengembangan sumber daya manusia pada karyawan untuk meningkatkan produktivitas di Grand Hotel Jambi. Penelitian ini mampu menjawab dan memberi solusi permasalahan yang terjadi di Grand Hotel Jambi sehingga mampu bertahan, beradaptasi serta berkolaborasi dalam mengatasi kemajuan teknologi pada era digital.

TINJAUAN PUSTAKA

Revolusi Industri 4.0

Revolusi industri 4.0 dikutip dari wikipedia.org menyebutkan bahwa industri 4.0 nama tren otomasi dan pertukaran data terkini dalam teknologi pabrik. Industri ini mencakup sistem siber-fisik, internet untuk segala, komputasi awan, dan komputasi kognitif. Zesulka dalam Yahya (2018) menyatakan industri 4.0 digunakan pada tiga faktor yang saling terkait yaitu; 1) digitalisasi dan interaksi ekonomi dengan teknik sederhana menuju jaringan ekonomi dengan teknik kompleks; digitalisasi produk dan layanan; dan 3) model pasar baru. Kemudian Sung (2017) menambahkan menyatakan bahwa mesin akan beroperasi secara independen atau berkoordinasi dengan manusia. Selain itu, Lee et al (2013) menjelaskan, industri 4.0 ditandai dengan peningkatan digitalisasi manufaktur yang didorong oleh empat faktor: 1) peningkatan volume data, kekuatan komputasi, dan konektivitas. 2) munculnya analisis, kemampuan, dan kecerdasan bisnis. 3) terjadinya bentuk interaksi baru antara manusia dengan mesin. 4) perbaikan instruksi transfer digital ke dunia fisik, seperti robotika dan 3D *printing*.

Menurut Lifter dan Tschienner (2013) menyatakan prinsip dasar industri 4.0 adalah penggabungan mesin, alur kerja, dan sistem, dengan menerapkan jaringan cerdas di sepanjang rantai dan proses produksi untuk mengendalikan satu sama lain secara mandiri. Kemudian Baur dan Wee (2015) menyebutkan dalam mengimplementasikan industri 4.0 pada komponen tenaga kerja (*labor*), harus memenuhi; 1) kolaborasi manusia dengan robot; 2) kontrol dan kendali jarak jauh; 3) manajemen kinerja digital; dan 4) otomasi pengetahuan kerja.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Sedarmayanti (2016) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan. Maka manajemen sumber daya manusia memang harus dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan sehingga mampu bersaing dengan kompetitor agar dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Sesuai pendapat Sunyoto (2012) manajemen sumber daya manusia umumnya untuk memperoleh tingkat perkembangan yang setinggi-tingginya, hubungan kerja yang serasi antara karyawan dan penyatupaduan sumber daya manusia secara efektif atau tujuan efisiensi dan kerja sama sehingga diharapkan akan meningkatkan produktivitas kerja pada suatu perusahaan.

Produktivitas

Menurut Handoko (2011) menyatakan bahwa produktivitas merupakan hubungan antara masukan-masukan dan keluaran-keluaran suatu sistem produktif. Kemudian Robbins dalam Hendriyadi (2017) menambahkan bahwa produktivitas adalah suatu ukuran kinerja yang mencakup efektivitas dan efisiensi. Efektivitas adalah kemampuan untuk menentukan tujuan yang memadai dalam melakukan hal yang tepat, sedangkan efisiensi adalah kemampuan untuk meminimalkan penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi. Kemudian Nasution dalam Sedarmayanti (2016) menyatakan peningkatan produktivitas kerja dapat dilakukan antara lain; investasi mesin untuk mengganti tenaga kerja manusia, penentuan dan penerapan metode kerja paling efektif, menghilangkan praktek tidak produktif dan metode personalia yang dapat digunakan manajemen untuk memanfaatkan secara lebih efektif sumber daya manusia dari suatu perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel yang akan diolah dari jumlah populasi, maka harus dilakukan dengan teknik pengambilan sampling yang tepat. Istilah sampel dalam penelitian ini diganti sebutan partisipan atau informan. Informan dalam penelitian ini adalah pimpinan HRD (1 orang), karyawan (12 orang) dan konsumen berjumlah (10 orang). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain: observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi Pustaka. Dalam penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data, yaitu teknik triangulasi.

Menurut Sugiyono (2009) terdapat empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan yaitu sumber, metode, penyidik, dan teori. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber yang berarti membandingkan dan mengecek suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Ada 3 langkah pertama membandingkan data hasil pengamatan dengan

hasil wawancara, kedua membandingkan informasi yang bersumber dari eksternal perusahaan dengan informasi internal perusahaan dan ketiga membandingkan hasil wawancara yang dilakukan dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Informan

Informan pada penelitian ini adalah pimpinan HRD Grand Hotel Jambi, dengan pertimbangan akan berdampak pada informasi yang diperoleh, yaitu mengetahui tantangan dan peluang manajemen sumber daya manusia serta strategi dalam pengembangan pada karyawan di Grand Hotel Jambi. Informan selanjutnya pada penelitian ini adalah karyawannya untuk mengetahui apakah strategi yang disampaikan oleh pimpinan HRD sesuai apa yang dirasakan oleh karyawan Grand Hotel Jambi. Selain itu peneliti juga mewawancarai salah satu dari konsumen untuk mengetahui apakah Grand Hotel Jambi sudah termasuk hotel yang menyediakan kecanggihan teknologi dan mampu memenuhi kebutuhan konsumen pada era saat ini. Kemudian peneliti juga melakukan pengamatan baik secara observasi maupun secara *online*, guna membandingkan informasi yang diperoleh dari informan dengan hasil pengamatan dari peneliti.

Tantangan dan Peluang Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Revolusi Industri 4.0

Berdasarkan interview yang diperoleh bahwa tantangan bagi Grand Hotel adalah dalam merekrut karyawan sulit mendapatkan pendaftar karyawan yang benar-benar latar belakang pendidikan dari perhotelan. Namun, pihak pimpinan HRD menyampaikan terus berusaha melakukan perbaikan terutama dalam melakukan proses rekrutmen, sehingga memperoleh karyawan yang sesuai dengan bidangnya. Selain itu, tantangan ke depan Grand Hotel Jambi adalah kolaborasi antara karyawan dengan robotik atau kecanggihan teknologi. Sesuai dengan pendapat Sedarmayanti (2016) menyatakan bahwa salah satu tantangan manajemen sumber daya manusia secara eksternal atau luar perusahaan adalah pengaruh perkembangan teknologi. Saat ini Grand Hotel Jambi tengah melakukan perbaikan di bidang teknologi dikarenakan Grand Hotel Jambi saat ini belum memiliki website resmi, namun sudah bekerjasama dengan pihak perusahaan yang menyediakan jasa pemesanan hotel secara online sehingga ke depan Grand Hotel mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan mampu menyaingi industri perhotelan yang ada di tingkat nasional maupun global dan mampu beradaptasi pada perubahan zaman, terutama pada era revolusi industri 4.0. Sesuai menurut Yahya (2018) bahwa di era revolusi industri 4.0 karyawan harus memiliki 3 keterampilan yaitu literasi digital, literasi teknologi dan literasi manusia.

Menurut pimpinan HRD bahwa saat ini Grand Hotel Jambi selain menyiapkan karyawan yang melek terhadap teknologi namun juga meningkatkan karakter dari karyawan, karena sangat diperlukan dalam perkembangan dan perubahan zaman sehingga nilai-nilai kemanusiaan, sopan santun dan tata krama tetap terjaga ketika munculnya kecanggihan teknologi. Pendapat HRD Grand Hotel Jambi sesuai pendapat dari Yahya (2018) di era revolusi industry sumber daya manusia harus memiliki 3 keterampilan, yakni literasi digital, literasi teknologi dan literasi manusia. Ditambahkan oleh Rosyadi (2018) bahwa pada era revolusi industri 4.0 literasi manusia harus dikuasai karena menunjukkan elemen softskill atau pengembangan karakter individu untuk bisa berkolaborasi, adaptif dan menjadi arif di era “banjir” informasi. Maka tantangan yang dihadapi manajemen sumber daya manusia di Grand Hotel Jambi dapat diubah menjadi peluang dalam meningkatkan produktivitas karyawan.

Berdasarkan wawancara bersama pimpinan HRD menyampaikan bahwa berkembangnya teknologi saat ini Grand Hotel Jambi beranggapan ini menjadi peluang bagi Grand Hotel Jambi untuk meningkatkan produktivitas, seperti memberikan informasi tentang hotel dan pemesanan hotel sudah bisa melalui online, sehingga pelanggan mendapat informasi dan memesan kamar hotel semakin mudah dan lebih cepat.

Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Meningkatkan Produktivitas Karyawan pada Grand Hotel Jambi

Berdasarkan hasil wawancara bersama pimpinan HRD Grand Hotel Jambi bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia di Grand Hotel Jambi sangat bergantung kepada kualitas karyawan ke depan, oleh karena itu Grand Hotel Jambi harus memiliki karyawan yang memiliki keterampilan, pengetahuan dan sikap yang bagus. Menurut pimpinan HRD untuk meningkatkan produktivitas karyawan Grand Hotel Jambi setiap semester melakukan penilaian terhadap karyawan. Ada 3 aspek yang digunakan dalam penilaian antara lain: (1) Kedisiplinan karyawan. Kedisiplinan yang dimaksud dimulai dari kehadiran karyawan dilihat dari data absensi karyawan. Selain itu, manajemen karyawan dalam menggunakan waktu dalam bekerja serta kebijakan di dalam bekerja setiap hari berdasarkan semangat dan motivasi dalam pekerjaan. (2) Sikap karyawan dalam bekerja. Sikap karyawan yang dimaksud ialah sopan santun, tata krama serta interpersonal skill yang dimiliki oleh karyawan sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan. (3) Keterampilan dan kemampuan dalam bekerja. Pada aspek ini yang di nilai seperti pencapaian karyawan dalam melaksanakan tugas, selain itu, keterampilan karyawan dalam melaksanakan program yang ditetapkan serta memiliki skill tambahan yang dapat memberi keuntungan bagi perusahaan, seperti penggunaan teknologi dan kemampuan dalam bahasa asing.

Selain ketiga aspek tersebut, Grand Hotel Jambi juga mengadakan salah satu program dalam pengembangan SDM guna meningkatkan produktivitas karyawan yakni mengadakan pelatihan. Untuk mengadakan pelatihan Grand Hotel harus menganalisa kebutuhan terlebih dahulu. Analisa yang dimaksud terdiri dari 3 proses, yaitu analisa perusahaan, analisa kualifikasi karyawan, analisa kinerja karyawan.

Proses analisa perusahaan atau menganalisa keadaan hotel mempunyai pertimbangan yang mendasari sehingga pelatihan bisa diselenggarakan. Ada beberapa faktor yang diperhatikan oleh Grand Hotel Jambi dalam menganalisa perusahaan, salah satu sumber yang dilakukan sumber survei. Baik dari impresi konsumen tentang pelayanan maupun bersumber dari biro-biro penyedia jasa perhotelan di internet. Berdasarkan masukan atau komplain dari konsumen tentang pelayanan yang dilakukan karyawan Grand Hotel Jambi menjadi dasar akan dilakukan pelatihan.

Selanjutnya proses analisa kualifikasi karyawan, ini terjadi ketika divisi lain yang ada di Grand Hotel Jambi meminta kepada divisi HRD tentang apa saja yang dibutuhkan oleh divisi lain tersebut, seperti contoh divisi keuangan meminta untuk melakukan pelatihan bagaimana mengelola permasalahan keuangan yang ada di Grand Hotel. Kemudian proses analisa kinerja karyawan terjadi jika pimpinan melihat terjadi ketidaksesuaian standar yang dilakukan oleh seorang karyawan Grand Hotel Jambi terhadap konsumen atau tamu yang berujung, maka diadakan pelatihan. Proses analisa seperti ini memang sangat dibutuhkan agar kegiatan operasional yang terjadi di Grand Hotel Jambi berjalan dengan lancar.

Berdasarkan wawancara dengan karyawan bagian *housekeeping*. Bersangkutan menyampaikan bahwa yang disampaikan oleh pimpinan HRD memang sudah benar dan sudah dilakukan, dibagian *housekeeping* sering melakukan pelatihan prosedur mengenai *making bed* yang benar. Selanjutnya karyawan bagian *front liner* juga menyampaikan bahwa Grand Hotel Jambi juga telah melakukan pelatihan bagaimana menjadi kasir yang ramah, mudah tersenyum dan bersikap sopan pada tamu pengunjung.

Pelatihan yang dilakukan ini umum dapat memberikan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diperlukan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan terutama pada era revolusi industri 4.0 sangat membutuhkan karyawan yang memiliki kualitas yang tinggi. Sesuai pendapat Riyanti (2016) menyatakan bahwa agar perusahaan mampu bersaing dan berkembang dengan pesat, pelatihan merupakan bagian strategi utama perusahaan.

Kemudian pihak Grand Hotel Jambi juga melakukan *addition training*, pelatihan yang dimaksud seperti pelatihan dalam menguasai bahasa asing (bahasa Inggris). Grand Hotel Jambi menilai masih banyak karyawan belum mampu menggunakan Bahasa Inggris secara aktif dalam berkomunikasi. Selain itu, Grand Hotel juga mempertimbangkan bahwa pada era revolusi industri 4.0 semua konsumen bukan hanya datang dari Indonesia saja, namun dari penjuru dunia. Sehingga Grand Hotel Jambi mudah diakses teruma konsumen dari Negara asing, maka Grand Hotel Jambi menyelenggarakan pelatihan tambahan ini guna menjadikan karyawan yang mempunyai skill berkomunikasi yang baik pada era revolusi industri 4.0. sesuai yang disampaikan oleh Sugiharso Safuan, Ph.D (2018) dalam penyampaian perencanaan tenaga kerja dan pengembangan SDM menghadapi revolusi industry 4.0 bahwa materi prioritas didalam pelatihan bagi tenaga perhotelan adalah Bahasa Asing (Inggris)

Menurut Cherrington dalam Hendriyadi (2017) mengatakan bahwa metode dalam pelatihan dibagi menjadi dua yaitu *On The Job Training* dan *Off The Job Training*. *On The Job Training* lebih banyak digunakan dibandingkan *Off The Job Training*. Hal ini disebabkan karena metode *On The Job Training* lebih berfokus pada peningkatan produktivitas secara cepat. Sedangkan metode *Off The Job Training* lebih cenderung berfokus pada perkembangan dan pendidikan jangka panjang.

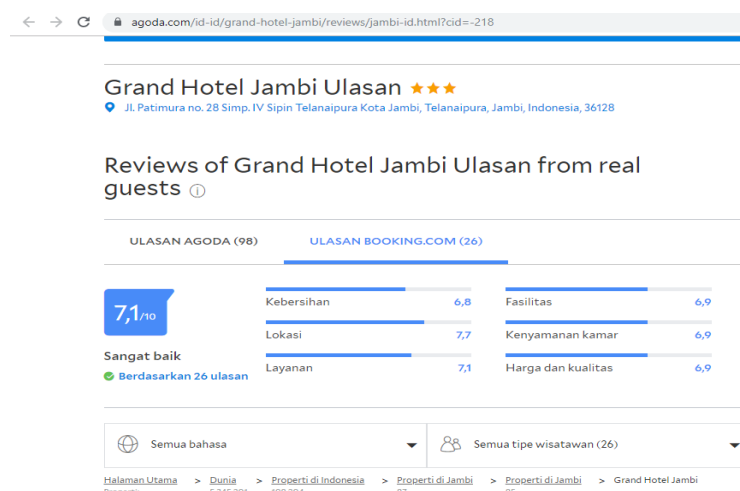
On The Job Training dibagi menjadi 6 macam yaitu: (1) *Job instruction training*. Pelatihan ini memerlukan analisa kinerja pekerjaan secara teliti. Pelatihan ini dimulai dengan penjelasan awal tentang tujuan pekerjaan, dan menunjukkan langkah - langkah pelaksanaan pekerjaan. (2) *Apprenticeship*. Pelatihan ini mengarah pada proses penerimaan karyawan baru, yang bekerja bersama dan dibawah bimbingan praktisi yang ahli untuk beberapa waktu tertentu. Keefektifan pelatihan ini tergantung pada kemampuan praktisi yang ahli dalam mengawasi proses pelatihan. (3) *Internship* dan *assistantships*. Pelatihan ini hampir sama dengan pelatihan apprenticeship hanya saja pelatihan ini mengarah pada kekosongan pekerjaan yang menuntut pendidikan formal yang lebih tinggi. Contoh *internship training* adalah *cooperalive education project*, maksudnya adalah pelatihan bagi pelajar yang menerima pendidikan formal di sekolah yang bekerja di suatu perusahaan dan diperlakukan sama seperti karyawan dalam perusahaan tetapi tetap dibawah pengawasan praktisi yang ahli. (4) *Job rotation* dan *transfer*. Pelatihan ini adalah proses belajar yang biasanya untuk mengisi kekosongan dalam manajemen dan teknikal. Dalam pelatihan ini terdapat 2 kerugian yaitu: yang pertama, peserta pelatihan hanya merasa dipekerjakan sementara dan tidak mempunyai komitmen untuk terlibat dalam pekerjaan dengan sungguh - sungguh. Yang kedua, banyak waktu yang terbuang untuk memberi orientasi pada peserta terhadap kondisi pekerjaan yang baru. Pelatihan ini juga mempunyai keuntungan yaitu jika pelatihan ini diberikan oleh manajer yang ahli maka peserta akan memperoleh tambahan pengetahuan mengenai pelaksanaan dan praktek dalam pekerjaan. (5) *Junior boards* dan *committee assignments*. Ini merupakan alternatif pelatihan dengan memindahkan peserta pelatihan kedalam komite untuk bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan administrasi. Dan juga menempatkan peserta dalam anggota eksekutif agar memperoleh kesempatan dalam

berinteraksi dengan eksekutif yang lain. (6) *Couching* dan *counseling*. Pelatihan ini merupakan aktifitas yang mengharapkan timbal balik dalam penampilan kerja, dukungan dari pelatih, dan penjelasan secara perlahan bagaimana melakukan pekerjaan secara tepat.

Off the job training dibagi menjadi 13 macam antara lain: (1) *Vestibule training*. Pelatihan dimana dilakukan ditempat tersendiri yang dikondisikan seperti tempat aslinya. Pelatihan ini digunakan untuk mengajarkan keahlian kerja yang khusus. (2) *Lecture*. Pelatihan ini merupakan pelatihan dimana menyampaikan berbagai macam informasi kepada sejumlah besar orang pada waktu bersamaan. (3) *Independent self-study* Pelatihan yang mengharapkan peserta untuk melatih diri sendiri misalnya dengan membaca buku, majalah profesional, mengambil kursus pada universitas lokal dan mengikuti pertemuan profesional. (4) *Visual presentations*. Pelatihan ini dengan menggunakan televisi, film, video, atau persentasi dengan menggunakan slide. (5) *Conferences* dan *discussion*. Pelatihan ini biasa digunakan untuk pelatihan pengambilan keputusan dimana peserta dapat belajar satu dengan yang lainnya. (6) *Teleconferencing*. Pelatihan dengan menggunakan satelit, dimana pelatih dan peserta dimungkinkan untuk berada di tempat yang berbeda. (7) *Case studies*. Pelatihan yang digunakan dalam kelas bisnis, dimana peserta dituntut untuk menemukan prinsip - prinsip dasar dengan menganalisa masalah yang ada. (8) *Role playing*. Pelatihan dimana peserta dikondisikan pada suatu permasalahan tertentu, peserta harus dapat menyelesaikan permasalahan dimana peserta seolah - olah terlibat langsung. (9) *Simulation*. Pelatihan yang menciptakan kondisi belajar yang sangat sesuai atau mirip dengan kondisi pekerjaan, pelatihan ini digunakan untuk belajar secara teknikal dan skill. (10) *Programmed instruction*. Pelatihan ini merupakan aplikasi prinsip dalam kondisi operasional, biasanya menggunakan komputer. (11) *Computer - based training*. Pelatihan ini merupakan program pelatihan yang diharapkan mempunyai hubungan interaktif antara komputer dan peserta, dimana peserta diminta untuk merespon secara langsung selama proses belajar. (12) *Laboratory training*. Pelatihan ini terdiri dari kelompok - kelompok diskusi yang tak beraturan dimana peserta diminta untuk mengungkapkan perasaan mereka terhadap satu dengan yang lain. Tujuan pelatihan ini adalah menciptakan kewaspadaan dan meningkatkan sensitivitas terhadap perilaku dan perasaan orang lain maupun dalam kelompok. (13) *Programmed group exercise*. Pelatihan yang melibatkan peserta untuk bekerja sama dalam memecahkan suatu permasalahan.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa jika kedua metode dijalankan oleh Grand Hotel Jambi baik secara *on the job* maupun *off the job* maka produktivitas karyawan pada Grand Hotel Jambi akan meningkat serta membantu dalam strategi pengembangan SDM bagi manajemen sumber daya manusia. Kemudian menurut Rusminingsih (2010) menyatakan bahwa didalam pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan produktivitas program yang tepat yang dilakukan adalah pelatihan bagi karyawan.

Produktivitas perusahaan merupakan dampak dari produktivitas karyawan. Berdasarkan pengamatan dan telusuran peneliti terhadap Grand Hotel Jambi secara online. Perusahaan Grand Hotel Jambi telah bekerjasama dengan perusahaan yang melayani perhotelan secara online, seperti www.pegipegi.com, www.booking.com dan www.findhotel.net selain itu perusahaan ini mempunyai akun youtube, facebook dan instagram. Ini menunjukkan bahwa Grand Hotel Jambi telah memberikan kemudahan kepada konsumen dalam kecepatan memberikan informasi dan menawarkan pelayanan pemesanan kamar hotel dengan mudah. Kemudian peneliti juga melakukan pengamatan terhadap tulisan dari tamu secara online pada website [booking.com](http://www.booking.com) dari 26 ulasan Grand Hotel memperoleh nilai 7.1 (sangat baik). Berikut ditampilkan pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Ulasan Grand Hotel Jambi (booking.com)

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa Grand Hotel Jambi saat ini sudah berusaha untuk beradaptasi terhadap era digitalisasi ini. Dengan mudah konsumen akan menemukan dan memesan kamar. Kemudian pada masing-masing kategori perusahaan ini memperoleh nilai yang sangat baik antara lain kategori

kebersihan memperoleh nilai 6.8, lokasi 7.7, layanan 7.1, fasilitas 6.9, kenyamanan kamar 6.9 serta harga dan kualitas 6.9 dengan rata-rata nilai 7.1 (sangat baik)

Selain itu peneliti juga melakukan pengamat pada konsumen dengan secara *off line*, hasil pengamatan dari 10 konsumen yang sudah menginap berkomentar nilai positif mendominasi dari keseluruhan komentar dengan hasil 85% merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Grand Hotel Jambi. Mereka menyampaikan bahwa kelemahan dari Grand Hotel Jambi tidak memiliki website resmi. Tapi tamu atau konsumen bisa memesan hotel melalui website yang menawarkan pemesanan secara online.

Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa produktivitas pada Grand Hotel Jambi mengalami peningkatan. Dikarenakan berdasarkan hasil wawancara bahwa Grand Hotel Jambi telah melakukan perbaikan mutu pekerjaan pada karyawan serta melakukan pengembangan sumber daya manusia secara terus menerus sehingga produktivitas Grand Hotel Jambi juga meningkat. Hal ini sesuai dengan pendapat Siagian dalam Sedarmayanti (2016) upaya untuk meningkatkan produktivitas antara lain; perbaikan secara terus menerus peningkatan mutu hasil pekerjaan, pemberdayaan sumber daya manusia. Selain itu, Hendriyaldi (2017) menyatakan jika pelatihan dilakukan secara berkala dan sesuai dengan kebutuhan dapat meningkatkan produktivitas untuk kemajuan perusahaan.

Sesuai dengan pendapat mahyarni dkk (2011) menyatakan bahwa untuk mewujudkan produktivitas maka memerlukan kerja keras dan tekad yang kuat dari bidang-bidang fungsi sumber daya manusia termasuk pelatihan di dalamnya. Produktivitas merupakan dambaan dari semua perusahaan. Oleh karena itu, meningkatnya produktivitas karyawan akan berdampak terhadap produktivitas perusahaan

PENUTUP

Perubahan dan perkembangan zaman bukanlah tantangan baru bagi Grand Hotel Jambi terutama bagian manajemen sumber daya manusia, hotel ini terus melakukan perbaikan dalam menghadapi tantangan dan peluang serta pengembangan bagi karyawan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan hotel, meningkatkan produktivitas karyawan bahkan mampu menjawab permasalahan yang dihadapi perusahaan yang pada akhirnya perusahaan bisa *survive*, produktif dan mampu bersaing dengan *competitor*-nya pada era revolusi industri 4.0.

Tantangan yang dihadapi oleh manajemen sumber daya manusia pada Grand Hotel di era revolusi industri 4.0 antara lain sulitnya mendapatkan karyawan yang berlatar belakang pendidikan jurusan perhotelan, masih rendahnya tingkat literasi teknologi pada karyawan dan kemampuan berbahasa asing karyawan sangat rendah. Kemudian pada era revolusi industri 4.0 ini bahkan memberi peluang yang sangat besar bagi Grand Hotel Jambi untuk meningkatkan produktivitas karena dengan kemajuan teknologi dengan mudah perusahaan memberi informasi dan promosi kepada pelanggan, sehingga konsumen dapat mengakses Grand Hotel Jambi secara cepat.

Pada era digitalisasi ini Grand Hotel terus melakukan perubahan baik dari kebijakan maupun program strategi dalam pengembangan sumber daya manusia. Grand Hotel Jambi secara rutin menerapkan 3 aspek yang dinilai terhadap karyawan yaitu kedisiplinan karyawan, sikap dalam pekerjaan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. Selain itu, Grand Hotel Jambi juga mengadakan salah satu program yang dapat mendorong produktivitas karyawan seperti mengadakan pelatihan untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan dan sikap bagi karyawan. Untuk mengadakan pelatihan perusahaan harus menganalisa 3 proses, yaitu analisa perusahaan, analisa kualifikasi karyawan dan analisa kinerja karyawan.

Seiring dengan kebijakan dan program Grand Hotel Jambi terus dikembangkan maka produktivitas karyawan pada Grand Hotel Jambi juga terus mengalami peningkatan. Dengan kata lain bahwa Grand Hotel Jambi saat ini mampu bertahan dan adaptif dalam menghadapi revolusi industri 4.0.

Bersasarkan kesimpulan diatas peneliti memberi saran kepada Grand Hotel Jambi, agar mengadakan rekrutmen secara terbuka, baik melalui media cetak maupun elektronik. Sehingga semua kalangan berpeluang untuk mendaftarkan diri menjadi karyawan. Selanjutnya Grand Hotel Jambi juga di sarankan untuk melakukan pelatihan yang sesuai dengan perubahan zaman, terutama pelatihan dalam literasi teknologi sehingga ke depan Grand Hotel Jambi mampu bertahan dan lebih efisien dalam melakukan aktivitas operasional perusahaan. Kemudian perusahaan ini disarankan untuk membuat website resmi perusahaan. Harapan Grand Hotel juga melakukan metode dalam pelatihan dibagi menjadi dua yaitu *On The Job Training* dan *Off The Job Training*. *On The Job Training* lebih banyak digunakan dibandingkan *Off The Job Training*. Hal ini disebabkan karena metode *On The Job Training* lebih berfokus pada peningkatan produktivitas secara cepat. Sedangkan metode *Off The Job Training* lebih cenderung berfokus pada perkembangan dan pendidikan jangka panjang. Kemudian demi menjawab tantangan Grand Hotel kesulitan untuk memperoleh karyawan berpendidikan perhotelan disarankan bagi perguruan tinggi di Provinsi Jambi untuk membuka program studi perhotelan.

DAFTAR RUJUKAN

- Baur, C. & Wee, D. (2015). *Manufacturing's Next Act?* McKinsey & Company.
Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Penerbit BPFE. Yogyakarta

- Haryono, S. (2018). Re-Orientasi Pengembangan Sdm Era Digital Pada Revolusi Industri 4.0: The National Conference on Management and Business (NCMAB). Direktorat Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hendriyadi.(2017). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Manajer PT. Sucofindo (Persero) Pusat. Jurnal Benefita Kopertis Wilayah X. Hal 255-266
- Hermann, M., Pentek, T., & Otto, B. (2016). Design Principles for Industrie 4.0 Scenarios. Presented at the 49th Hawaiian International Conference on Systems Science
- Irianto, D. (2017). Industry 4.0; The Challenges of Tomorrow. Seminar
- Klaus Schwab (2017), The Fourth Industrial Revolution, Publisher: Penguin; 1st Edition (January 3, 2017)
- Lee, J., Lapira, E., Bagheri, B., Kao, H., (2013). Recent Advances and Trends in Predictive Manufacturing Systems in Big Data Environment. Manuf. Lett. 1 (1), Hal 38–41.
- Liffler, M., & Tschiesner, A. (2013).The Internet of Things and the Future of Manufacturing. McKinsey & Company.
- Mahyarni, Mevlinda, A (2011) Peran strategis manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Indonesia.Jurnal Pemikiran Islam.Vol. 36. No 1
- Rosyadi, Slamet (2018) Revolusi industri 4.0 : Peluang dan tantangan bagi Alumni universitas terbuka. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman
- Safuan.(2018). Perencanaan tenaga kerja & pengembangan sdm menghadapi revolusi industri 4.0.Presentasi.disnakertrans.jatengprov.go.id > upload > publikasi
- Sedarmayanti.(2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Edisi Revisi. Reflika Aditama. Bandung
- Siagian. S. P. (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel Bandung. Alfabeta
- Sung, T.K. (2017). Industri 4.0: a Korea perspective. Technological Forecasting and Social Change Journal. Hal 1-6
- Sugiyono.(2009) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto, D. (2012). Teori, kuesioner, dan analisis data sumber daya manusia (Praktik Penelitian).CAPS (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta
- Yahya, M. (2018) Era Industri 4.0: Tantangan Dan Peluang Perkembangan Pendidikan Kejuruan Indonesia. Pidato Pengukuhan Penerimaan Jabatan Professor Tetap dalam Bidang Ilmu Pendidikan Kejuruan Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi. Jambi Dalam Angka 2017
[https://travel.kompas.com/read/2017/11/14/060400227/hotel-di-singapura-luncurkan-layanan-robot-housekeeping-diakses14 Mei 2018](https://travel.kompas.com/read/2017/11/14/060400227/hotel-di-singapura-luncurkan-layanan-robot-housekeeping-diakses14%20Mei%202018)