

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di era digital dalam meningkatkan pelayanan wisata pada PT. Untuk Negeri Production. Penelitian ini mengacu pada teori strategi pelatihan (Robert, 2010) dan teori pengembangan sumber daya manusia (SDM) di era digital menurut (Nur, 2025). Penelitian menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan teknik pengumpulan data kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta didukung analisis kuantitatif menggunakan Matriks IFAS, EFAS, SWOT, dan *Grand Strategy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM dilakukan melalui *mentoring*, *on the job training*, *briefing*, evaluasi pasca kegiatan, serta pemanfaatan teknologi digital seperti WhatsApp, Google Drive, dan video tutorial. Strategi tersebut mampu meningkatkan kompetensi SDM dan kualitas pelayanan wisata yang lebih profesional, responsif, serta sesuai dengan kebutuhan klien. Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa PT. Untuk Negeri Production berada pada Kuadran I (*Growth Strategy*), yang menunjukkan perusahaan memiliki kekuatan dan peluang yang besar untuk mengembangkan kualitas SDM serta meningkatkan daya saing perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus mengoptimalkan strategi pelatihan dan pengembangan SDM berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan wisata secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Analisis SWOT, Era Digital, Pelatihan SDM, Pengembangan SDM, Pelayanan Wisata.

ABSTRACT

This study aims to analyze human resource training and development strategies in the digital era for improving tourism service quality at PT. Untuk Negeri Production. The study adopts (Robert's,2010) training strategy theory and (Nur's,2025) human resource development theory in the digital era as its theoretical framework. A mixed-methods approach was employed by integrating qualitative data collected through interviews, observations, and documentation with quantitative analysis using the Internal Factor Analysis Summary (IFAS), External Factor Analysis Summary (EFAS), SWOT Matrix, and Grand Strategy Matrix. The findings reveal that the company's training and human resource development strategies are implemented through mentoring, on-the-job training, regular briefing sessions, post-activity evaluations, and the utilization of digital technologies, including WhatsApp, Google Drive, and video-based learning materials. These strategies have contributed to enhancing employees' competencies and improving the quality of tourism services by fostering more professional, responsive, and client-oriented performance. Furthermore, the SWOT analysis indicates that PT. Untuk Negeri Production is positioned in Quadrant I (Growth Strategy), suggesting that the company possesses strong internal capabilities and favorable external opportunities to strengthen its human resources and enhance its competitive advantage. Therefore, the company should continue optimizing digital-based training and human resource development strategies to ensure sustainable improvements in tourism service quality and organizational competitiveness.

Keywords: *Digital Era, Human Resource Development Training, Human Resource Development, SWOT Analysis, Tourism Services.*