

**ANALISIS STRATEGI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA DI ERA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN WISATA PADA PT. UNTUK NEGERI PRODUCTION**



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Nama : Dhea Maharani

NPM : 062240612783

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN BAHASA DAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

**ANALISIS STRATEGI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA DI ERA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN WISATA PADA PT. UNTUK NEGERI PRODUCTION**
disusun oleh Dhea Maharani (NIM 062240612783) telah disetujui oleh
pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi.

Pembimbing 1



Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.
NIP 196106051989032002

Pembimbing 2

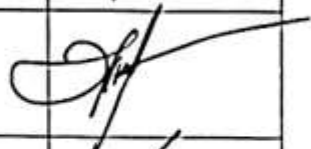


Achmad Leolarugusta KK, SE., M.MPar.,
CS.E., CHCS.
NIP 197208102006041002

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

ANALISIS STRATEGI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN WISATA PADA PT. UNTUK NEGERI PRODUCTION
disusun oleh **Dhea Maharani (NIM 062240612783)** telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada Kamis, 23 Juni 2026.

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dra. Risnawati, M.Pd. NIP 196804011994032001	
Anggota Penguji 1	Achmad Leofaragusta KK, SE., M.MPar., CSES., CHCS. NIP 197208102006041002	
Anggota Penguji 2	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. NIP 198602262015042003	
Anggota Penguji 3	Sri Gustiani, S. Pd., M.TESOL., Ed.D. NIP 197108252005012001	

Disetujui oleh:
**Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**


Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dhea Maharani
NPM : 062240612783
Jurusan : Bahasa dan Pariwisata
Program Studi : DIV Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata pada PT. Untuk Negeri Production.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 25 Juli 2026

Penulis,



Dhea Maharani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Bukan tentang seberapa banyak yang hal kita kehilangan, tetapi tentang
seberapa banyak yang masih kita miliki”**

(Ironman – Marvel)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini dengan baik. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. H. Irawan Rusnadi, M.T, Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Yusri, S.Pd., M.Pd, Wakil Direktur I Bidang Akademik beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd S, Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par., Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M, Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Achmad Leofaragusta K K, S.E., M.MPar., CSES., CHCS, Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Dosen penguji yaitu kepada Ibu Dra. Risnawati, M.Pd., Bapak Achmad Leofaragusta K K, S.E., M.MPar., CSES., CHCS., Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si., dan Ibu Sri Gustiani, S. Pd., M.TESOL., Ed.D., karena telah memberikan arahan, bimbingan serta ilmu selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Bahasa dan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu

dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

9. Pimpinan dan seluruh pihak PT. Untuk Negeri Production yang telah memberikan izin , informasi, serta membantu penulis selama pelaksanaan penelitian.
10. Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Heryanto dan Eka Afriani yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam setiap langkah kehidupan.
11. Sahabat saya tercinta, Caca, Via, Natasya, Cindi, dan Zul Mamat yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Palembang, 25 Juli 2026



Penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "ANALISIS STRATEGI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN WISATA PADA PT. UNTUK NEGERI PRODUCTION" sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Bahasa dan Pariwisata, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan terdapat banyak kekurangan, baik dari segi isi, penulisan, maupun penyajian data. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, bagi pembaca, serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi PT. Untuk Negeri Production dan Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, 25 Juli 2026

Penulis,



Dhea Maharani

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.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teori	11
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	11
2.2.2 Pelatihan (<i>Training</i>).....	12
2.2.3 Pengembangan (<i>Development</i>)	18
2.2.4 Era Digital Bagi Sumber Daya Manusia.....	21
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24

BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Objek, Lokasi, dan Periode Penelitian	28
3.1.1 Objek.....	28
3.1.2 Lokasi	28
3.1.3 Periode Penelitian	29
3.2 Jenis dan Sumber Data	29
3.2.1 Data Primer	29
3.2.2 Data Sekunder	30
3.3 Informan Penelitian.....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1 Observasi	31
3.4.2 Wawancara Mendalam.....	31
3.4.3 Karakteristik Informan.....	33
3.4.4 Dokumentasi	34
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.5.1 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	36
3.5.2 Kategorisasi Data Berdasarkan Komponen SWOT	36
3.5.3 Penyusunan Matriks SWOT	37
3.5.4 Matriks IFAS dan Matriks EFAS.....	39
3.5.5 Matriks <i>Grand Strategy</i>	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Hasil Wawancara	45
4.1.2 Hasil Observasi.....	54
4.1.3 Hasil Analisis Kondisi Internal dan Eksternal (SWOT) Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	56
4.1.4 Matriks SWOT Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata.....	60
4.1.5 Perhitungan Nilai Bobot dan Rating Matriks IFAS	65

4.1.6	Perhitungan Nilai Bobot dan Rating Matriks EFAS.....	68
4.1.7	Matriks <i>Grand Strategy</i>	70
4.2	Pembahasan	73
BAB V PENUTUP		80
5.1	Simpulan	80
5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....		83
LAMPIRAN		85

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Matriks IFAS	41
Tabel 3. 2 Matriks EFAS	42
Tabel 4. 1 Nama Informan Wawancara	34
Tabel 4. 2 Dimensi Hasil Observasi yang Diamati.....	55
Tabel 4. 3 Faktor Internal pada PT. Untuk Negeri Production	58
Tabel 4. 4 Faktor Eksternal pada PT. Untuk Negeri Production	59
Tabel 4. 5 Matriks IFAS (<i>Internal Factors Analysis Summary</i>)	65
Tabel 4. 6 Matriks EFAS (<i>External Factors Analysis Summary</i>)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	25
Gambar 3. 1 Lokasi Kantor PT. Untuk Negeri Production	28
Gambar 3. 2 Matriks SWOT	38
Gambar 3. 3 Matriks <i>Grand Strategy</i>	43
Gambar 4. 1 Diagram Analisis SWOT <i>Grand Strategy</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 9 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 10 Lembar Pelaksanaan Revisi Skripsi
- Lampiran 11 Dokumentasi Hasil Wawancara
- Lampiran 12 Penelitian Terdahulu