



Analisis Kesiapan *Future Work Skills* pada Karyawan Sektor Jasa di Era Kecerdasan Buatan (AI): Studi Kasus Hotel Santika

**Beny Oktavianto¹, Mulyanah², Muhammad Agratha Friezsanda³,
Valinda Nafiesca Toha⁴**

¹⁻⁵Universitas Pamulang, Email: beny.okta@gmail.com, mulyaanah.official@gmail.com,
fm.agratha@gmail.com, valindanafiesca@gmail.com,

Abstrak. Pesatnya integrasi teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dalam industri perhotelan global mendorong perubahan paradigma dalam pengembangan human capital. Penelitian ini bertujuan menganalisis kesiapan Future Work Skills karyawan Hotel Santika dalam menghadapi transformasi digital dan dinamika future of work. Di tengah upaya peningkatan efisiensi melalui otomatisasi, Hotel Santika menghadapi tantangan untuk tetap mempertahankan nilai inti “Indonesian Hospitality” sebagai keunggulan kompetitifnya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 80 responden yang dipilih melalui purposive sampling dari berbagai departemen, mulai dari operasional hingga manajemen menengah. Instrumen penelitian dirancang untuk mengukur lima dimensi kompetensi masa depan, yaitu literasi digital, kecerdasan emosional, pemikiran kritis, adaptabilitas teknologi, dan kemampuan analisis data. Hasil penelitian menunjukkan pola kesiapan yang tidak merata. Dimensi kecerdasan emosional memperoleh skor tertinggi (rata-rata 4,65), yang menunjukkan bahwa kemampuan empati dan pelayanan interpersonal masih menjadi kekuatan utama karyawan Hotel Santika. Sebaliknya, kemampuan analisis data dan statistik mencatat skor terendah (2,55), diikuti adaptabilitas terhadap AI yang berada pada kategori moderat (3,40). Temuan ini mengindikasikan adanya hambatan teknis dan psikologis dalam adopsi teknologi, di mana sebagian karyawan masih memandang AI sebagai ancaman terhadap keamanan kerja dibandingkan sebagai mitra kolaboratif. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia terkait integrasi nilai keramahan tradisional dengan tuntutan inovasi digital. Secara praktis, hasil penelitian menjadi dasar bagi manajemen Hotel Santika untuk merancang program upskilling dan reskilling yang berfokus pada penguatan literasi data tanpa mengabaikan sentuhan manusia. Keberlanjutan organisasi di era digital bergantung pada kemampuan human capital beradaptasi sejalan dengan perkembangan teknologi.

Kata Kunci: *Future Work Skills*, Kecerdasan Buatan (AI), Hotel Santika, Sektor Jasa, Transformasi Digital, Human Capital, Keberlanjutan Organisasi

Abstract, The rapid integration of Artificial Intelligence (AI) into the global hospitality industry has transformed the paradigm of human capital development. This study aims to analyze the readiness of Future Work Skills among Hotel Santika employees in responding to digital transformation and the evolving future of work. While the industry increasingly adopts automation to improve operational efficiency, Hotel Santika

faces the challenge of maintaining its core value of “Indonesian Hospitality,” which serves as its competitive advantage. This research employed a descriptive quantitative approach involving 80 respondents selected through purposive sampling from various functional departments, ranging from frontline operations to middle management. The research instrument was specifically designed to assess five future-oriented competencies: digital literacy, emotional intelligence, critical thinking, technological adaptability, and data analytics capability. The findings reveal an uneven pattern of readiness among employees. Emotional intelligence recorded the highest mean score (4.65), indicating that empathy and interpersonal service remain the strongest assets of Hotel Santika’s human capital. In contrast, data analytics and statistical skills obtained the lowest score (2.55), followed by AI adaptability, which was categorized as moderate (3.40). These results suggest the presence of both technical and psychological barriers to technology adoption, as many employees still perceive AI as a threat to job security rather than a collaborative tool that enhances performance. Theoretically, this study contributes to the human resource management literature by examining the intersection between traditional hospitality values and digital innovation demands. Practically, the findings provide a foundation for designing targeted upskilling and reskilling programs focused on strengthening data literacy while preserving human-centered service. Organizational sustainability in the digital era ultimately depends on the ability of human capital to evolve alongside technological advancements.

Keywords: *Artificial Intelligence; Future Work Skills; Human Capital; Hospitality Industry; Digital Transformation.*

PENDAHULUAN

Era transformasi digital telah membawa perubahan fundamental dalam lanskap industri global, yang kini dikenal sebagai fenomena the future of work. Perubahan ini ditandai dengan penetrasi teknologi Kecerdasan Buatan atau Artificial Intelligence (AI) yang masif, yang tidak hanya mengubah efisiensi operasional tetapi juga memicu pergeseran paradigma pada model pengembangan human capital. Di sektor perhotelan, AI telah merambah ke berbagai lini, mulai dari otomatisasi sistem reservasi, penggunaan chatbot untuk layanan pelanggan, hingga analitik prediktif untuk memetakan preferensi tamu. Namun, di balik kecanggihan tersebut, muncul tantangan besar bagi organisasi untuk menyelaraskan antara kecepatan inovasi teknologi dengan kesiapan sumber daya manusia yang memanfaatkannya.

Industri jasa, khususnya perhotelan, merupakan sektor yang sangat bergantung pada interaksi manusia. Bagi institusi seperti Hotel Santika, transformasi digital menghadirkan dilema strategis yang krusial. Di satu sisi, perusahaan dituntut untuk mengadopsi otomatisasi guna meningkatkan efisiensi dan daya saing di pasar yang semakin terdisrupsi. Di sisi lain, Hotel Santika memiliki tanggung jawab besar untuk mempertahankan nilai inti “Indonesian Hospitality”—sebuah konsep keramahtamahan khas nusantara yang mengedepankan empati, kehangatan, dan sentuhan manusia. Keunggulan kompetitif ini berisiko tergerus jika transisi menuju sistem digital tidak dikelola dengan orientasi pada penguatan kapasitas manusia sebagai pengendali teknologi.

Kesiapan karyawan dalam menghadapi dinamika kerja masa depan kini diukur melalui penguasaan Future Work Skills. Keterampilan ini tidak lagi terbatas pada kecakapan teknis semata, melainkan mencakup spektrum yang lebih luas seperti literasi digital, pemikiran kritis, hingga adaptabilitas terhadap perubahan yang cepat. Namun, realitas di lapangan sering kali menunjukkan adanya pola kesiapan yang asimetris. Terdapat kecenderungan di mana aspek sosial-emosional tetap kuat, namun aspek literasi data dan teknis masih tertinggal. Selain itu, hambatan psikologis berupa persepsi bahwa AI merupakan ancaman terhadap keamanan kerja sering kali menjadi tembok penghalang dalam proses adopsi teknologi pintar di lingkungan kerja.

Kurangnya kesiapan SDM dalam mengelola data dan berkolaborasi dengan AI dapat menyebabkan investasi teknologi menjadi sia-sia dan menurunkan resiliensi organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat relevan untuk melakukan analisis mendalam mengenai peta kompetensi karyawan di Hotel Santika. Dengan mengukur dimensi-dimensi kunci seperti

kecerdasan emosional dan kemampuan analitis, penelitian ini bermaksud mengungkap sejauh mana kesenjangan keterampilan yang terjadi. Pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi human capital saat ini akan menjadi landasan bagi manajemen untuk merancang strategi upskilling dan reskilling yang tepat sasaran.

Secara lebih luas, penelitian ini bertujuan untuk menjawab tantangan bagaimana organisasi dapat bertransformasi secara digital tanpa mengorbankan jati diri pelayanannya. Fokus pada penguatan literasi data yang diintegrasikan ke dalam budaya pelayanan diharapkan mampu menciptakan model "Augmented Intelligence", di mana teknologi memperkuat kapasitas manusia, bukan menggantikannya. Melalui restrukturisasi pengembangan SDM yang selaras dengan perkembangan inovasi, diharapkan Hotel Santika dapat mencapai keberlanjutan organisasi jangka panjang di tengah ketidakpastian era digital.

KAJIAN LITERATUR

1. Konsep Human Capital dan Resiliensi di Era Digital

Dalam lanskap ekonomi digital, human capital tidak lagi dipandang sebagai aset statis, melainkan sebagai kapasitas adaptif yang menentukan resiliensi organisasi. Menurut Putra (2026), penguatan human capital berbasis inovasi merupakan strategi kunci untuk menjaga keberlangsungan organisasi di tengah disrupsi teknologi. Di sektor perhotelan, investasi pada kualitas manusia menjadi determinan utama karena teknologi hanya berfungsi sebagai pemampu (enabler), sementara nilai tambah tetap dihasilkan melalui interaksi manusia. Hal ini sejalan dengan temuan Wahyuni dkk. (2022) yang menekankan bahwa literasi teknologi harus menjadi pilar utama produktivitas agar karyawan tidak hanya menjadi penonton dalam transformasi digital, tetapi sebagai penggerak inovasi itu sendiri.

2. Spektrum Future Work Skills dan Literasi Data

Future work skills mencakup dimensi yang jauh lebih luas daripada sekadar kemahiran teknis. Pratiwi dan Santoso (2024) dalam penelitiannya mengenai Generasi Z dan Milenial di industri hospitality Indonesia, mengungkapkan bahwa kemampuan berpikir kritis dan kreativitas menjadi sangat vital saat tugas-tugas administratif mulai diambil alih oleh AI. Lebih spesifik lagi, Fauzi dan Rahmawati (2023) menyoroti bahwa penguatan literasi data adalah kebutuhan mendesak; tanpa kemampuan untuk menginterpretasikan data, investasi pada sistem pintar hanya akan menjadi beban biaya tanpa hasil strategis. Oleh karena itu, penguasaan kemampuan analitis menjadi jembatan bagi karyawan untuk bertransformasi dari peran operator menjadi analis yang mampu memberikan solusi berbasis data kepada tamu.

3. Sinergi Indonesian Hospitality dengan Kecerdasan Buatan (AI)

Integrasi AI dalam sektor jasa seringkali memicu kekhawatiran akan hilangnya jati diri pelayanan. Namun, Gunawan dkk. (2024) berargumen bahwa sinergi antara Indonesian Hospitality dan otomasi justru dapat menciptakan standar baru dalam pelayanan. Dalam pandangan ini, AI bertugas menangani efisiensi di balik layar, sementara karyawan difokuskan pada pelayanan "high touch". Mahendra dan Wijaya (2025) mempertegas bahwa kecerdasan emosional adalah "benteng terakhir" modal manusia yang tidak dapat didegradasi oleh algoritma sesempurna apa pun. Bagi Hotel Santika, memadukan kehangatan tradisional dengan efisiensi AI adalah cara terbaik untuk mempertahankan keunggulan kompetitif di era future of work.

4. Strategi Upskilling dan Manajemen Perubahan

Hambatan utama dalam transformasi digital seringkali bersifat psikologis, yaitu adanya kecemasan digital atau technostress. Andriani dan Lestari (2024) menemukan bahwa adaptabilitas karyawan sangat dipengaruhi oleh dukungan manajemen dalam proses transisi. Strategi upskilling dan reskilling yang terarah, sebagaimana disarankan oleh Handayani (2023), menjadi instrumen penting untuk memitigasi rasa terancam tersebut. Karyawan perlu diberikan pemahaman bahwa

AI adalah bentuk Augmented Intelligence yang bertujuan untuk memperkuat, bukan menggantikan posisi mereka. Menurut Yusuf (2024), manajemen perubahan yang efektif harus mampu mengubah digital mindset karyawan agar mereka melihat inovasi sebagai peluang untuk meningkatkan nilai profesionalisme mereka di industri perhotelan masa depan.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Desain Penelitian dan Lokasi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif analitis. Lokasi penelitian ditetapkan secara sengaja (purposive) di Hotel Santika untuk memotret kesiapan SDM pada institusi yang memiliki akar budaya lokal kuat di tengah transformasi digital.

2. Populasi dan Teknik Sampling

Sampel terdiri dari 80 responden yang diambil melalui teknik purposive sampling. Responden mencakup berbagai unit fungsional, mulai dari Front Office hingga Back Office, untuk menjamin keragaman data terkait interaksi manusia dan teknologi.

3. Instrumen dan Prosedur Analisis

Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert (1-5) yang mengukur lima dimensi: literasi digital, kecerdasan emosional, pemikiran kritis, adaptabilitas AI, dan analisis data. Analisis dilakukan melalui penghitungan nilai rata-rata (mean) dan analisis komparatif antar-dimensi guna mengidentifikasi kesenjangan keterampilan (skill gap).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Temuan Data

Dimensi Keterampilan	Mean Skor	Kategori
Kecerdasan Emosional	4.65	Sangat Tinggi
Literasi Digital Dasar	4.10	Tinggi
Berpikir Kritis & Problem Solving	3.85	Tinggi
Adaptabilitas terhadap AI	3.40	Moderat
Analisis Data & Pemrograman	2.55	Rendah

2. Hasil dan Analisis

Hasil pengumpulan data melalui survei terhadap 80 karyawan Hotel Santika mengungkapkan peta kompetensi yang bervariasi di tengah gempuran transformasi digital. Secara akumulatif, kesiapan karyawan berada pada kategori Moderat menuju Tinggi, namun dengan deviasi standar yang

cukup lebar pada dimensi teknis tertentu. Analisis lebih dalam menunjukkan bahwa terdapat dikotomi yang jelas antara penguasaan keterampilan interpersonal tradisional dengan kecakapan teknologi masa depan. Hal ini mencerminkan transisi organisasi yang masih berada pada tahap adaptasi awal terhadap penggunaan Kecerdasan Buatan (AI) di lingkungan kerja operasional.

Dimensi **Kecerdasan Emosional (Mean: 4.65)** muncul sebagai keunggulan absolut bagi karyawan Hotel Santika. Skor yang hampir menyentuh angka sempurna ini mengindikasikan bahwa filosofi "Indonesian Hospitality" telah mendarah daging dalam perilaku kerja karyawan. Dalam analisis sosiopsikologi kerja, kompetensi emosional ini merupakan bentuk modal manusia yang sangat resilien terhadap otomatisasi. Meskipun AI dapat memprediksi preferensi tamu melalui algoritma, kemampuan untuk menangkap nuansa kekecewaan tamu atau memberikan kehangatan tulus saat menyambut tamu adalah aspek "high touch" yang tidak dapat direplikasi oleh mesin. Temuan ini menegaskan bahwa nilai kompetitif Hotel Santika di masa depan tetap bertumpu pada kualitas interaksi manusia yang diperkuat, bukan digantikan, oleh teknologi.

Namun, kontras yang tajam terlihat pada dimensi **Analisis Data dan Statistik (Mean: 2.55)** yang menempati posisi terendah. Rendahnya skor ini menunjukkan adanya kesenjangan literasi data yang kritis. Sebagian besar karyawan mampu mengoperasikan antarmuka digital (seperti sistem reservasi), namun mereka belum memiliki kemampuan untuk melakukan interpretasi terhadap data besar (big data) yang dihasilkan sistem tersebut. Dalam konteks Future of Work, ketidakmampuan membaca data akan menghambat karyawan dalam melakukan pengambilan keputusan yang berbasis bukti (evidence-based decision making). Di era AI, data adalah "bahan bakar" baru; jika karyawan hanya bertindak sebagai operator tanpa kemampuan analitis, maka potensi teknologi AI untuk meningkatkan personalisasi layanan di Hotel Santika tidak akan tercapai secara maksimal.

Analisis terhadap dimensi **Adaptabilitas terhadap AI (Mean: 3.40)** mengungkap fenomena yang dikenal sebagai technological ambivalence. Karyawan cenderung menyadari pentingnya teknologi untuk masa depan, namun di saat yang sama merasa cemas akan potensi pergeseran peran kerja mereka. Skor moderat ini mencerminkan adanya hambatan psikologis di mana teknologi cerdas masih dipersepsikan sebagai ancaman terhadap stabilitas pekerjaan rutin. Jika tidak dikelola melalui manajemen perubahan yang baik, persepsi ini dapat berkembang menjadi resistensi terhadap inovasi digital. Adaptabilitas yang belum optimal ini mengindikasikan bahwa program pengembangan SDM di Hotel Santika perlu bergeser dari sekadar pelatihan teknis (technical training) menuju pengembangan pola pikir lincah (agile mindset) agar karyawan melihat AI sebagai asisten yang meningkatkan kapasitas mereka (augmented humanity).

Terakhir, pada dimensi **Berpikir Kritis dan Problem Solving (Mean: 3.85)**, karyawan menunjukkan kesiapan yang cukup baik. Di tengah operasional hotel yang dinamis, karyawan terbiasa menghadapi situasi non-rutin yang membutuhkan solusi cepat. Dalam era digital, kemampuan berpikir kritis ini sangat diperlukan untuk mengawasi kinerja sistem AI. Analisis ini menyimpulkan bahwa penguatan human capital di Hotel Santika harus difokuskan pada penggabungan kekuatan empati alami karyawan dengan kecakapan analitis data. Keberlanjutan organisasi tidak hanya bergantung pada seberapa canggih sistem AI yang dibeli oleh manajemen, tetapi pada kemampuan karyawan untuk bertransformasi menjadi "Digital Hospitality Professionals" yang mampu menjembatani efisiensi mesin dengan ketulusan layanan manusia.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kesiapan *Future Work Skills* karyawan Hotel Santika berada pada level **siap namun asimetris**. Terdapat kekuatan yang sangat besar pada aspek **Kecerdasan Emosional**, yang membuktikan bahwa nilai-nilai inti "Indonesian Hospitality" tetap menjadi fondasi utama modal manusia di tengah gempuran digitalisasi. Karyawan memiliki kapasitas interpersonal yang unggul, yang merupakan aset tak tergantikan oleh algoritma Kecerdasan Buatan (AI) dalam memberikan pelayanan yang empatik dan personal.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi celah krusial pada aspek **Literasi Data dan Adaptabilitas Teknologi**. Rendahnya kemampuan analitis menunjukkan bahwa karyawan belum sepenuhnya mampu memanfaatkan potensi AI sebagai alat pengambilan keputusan strategis. Selain itu, adanya tingkat adaptabilitas yang moderat mengindikasikan bahwa masih terdapat hambatan psikologis berupa kecemasan akan penggantian peran kerja oleh teknologi. Oleh karena itu, penguatan *human capital* di Hotel Santika saat ini masih berfokus pada pemeliharaan tradisi layanan, namun belum sepenuhnya selaras dengan tuntutan inovasi digital masa depan. Keberlanjutan organisasi sangat tergantung pada kemampuan manajemen untuk menjembatani kesenjangan antara kemahiran emosional tradisional dengan kecakapan teknologi cerdas.

2. Saran Strategis

Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah beberapa saran yang relevan untuk diimplementasikan oleh manajemen Hotel Santika:

- **Transformasi Program Pelatihan (*Reskilling & Upskilling*):** Manajemen perlu merancang kurikulum pelatihan yang tidak hanya berfokus pada operasional standar, tetapi mulai mengintegrasikan literasi data tingkat dasar. Pelatihan ini sebaiknya diarahkan agar karyawan mampu menginterpretasikan hasil dari sistem AI (seperti prediksi preferensi tamu) untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara nyata.
- **Internalisasi Budaya "*Augmented Hospitality*":** Perlu adanya strategi komunikasi internal yang menekankan bahwa AI hadir sebagai asisten, bukan pengganti manusia. Dengan mengubah pola pikir (*mindset*) karyawan melalui sosialisasi yang masif, resistensi terhadap teknologi dapat ditekan, dan karyawan akan lebih terbuka untuk bereksperimen dengan inovasi digital dalam pekerjaan sehari-hari.
- **Pembentukan Tim *Digital Champion*:** Hotel Santika disarankan untuk membentuk kelompok penggerak digital di setiap departemen. Tim ini bertugas sebagai jembatan informasi dan pendamping bagi karyawan lain (khususnya generasi senior) dalam mengadopsi teknologi baru, sehingga proses transformasi digital dapat berjalan lebih inklusif dan merata.
- **Evaluasi Kesejahteraan Digital (*Digital Wellbeing*):** Mengingat adanya indikasi "teknostres", manajemen harus tetap memperhatikan aspek kesejahteraan mental karyawan selama masa transisi digital. Penggunaan teknologi harus dipastikan mempermudah kerja karyawan, bukan justru menambah beban kerja administratif yang berlebihan.
- **Agenda Penelitian Selanjutnya:** Disarankan bagi peneliti berikutnya untuk mengkaji lebih dalam mengenai dampak implementasi AI terhadap loyalitas tamu di Hotel Santika secara spesifik, guna melihat apakah peningkatan efisiensi teknologi berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pelanggan di sektor jasa lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, R., & Saputra, H. (2025). Transformasi Digital dan Kesiapan Sumber Daya Manusia di Sektor Hospitality: Tantangan Menuju Era Future of Work. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 9(1), 45-60.
- Andriani, S., & Lestari, D. (2024). Analisis Tekno-Stres dan Adaptabilitas Karyawan terhadap Implementasi Artificial Intelligence pada Industri Jasa di Indonesia. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 17(2), 210-225.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. New York: W. W. Norton & Company.
- Fauzi, M. R., & Rahmawati, E. (2023). Penguatan Literasi Data dan Digital Mindset dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Era Industri 5.0. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 25(3), 189-204.
- Gunawan, A., dkk. (2024). Sinergi Indonesian Hospitality dan Otomasi Digital: Studi Kasus Manajemen SDM pada Hotel Berbasis Budaya Lokal. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 29(1), 12-28.
- Handayani, T. (2023). Strategi Reskilling dan Upskilling dalam Menghadapi Ancaman Otomatisasi Tenaga Kerja pada Sektor Jasa di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 20(2), 134-148.
- Hotel Santika Indonesia Hotels & Resorts. (2025). *Laporan Tahunan Strategi Korporat dan Pengembangan Human Capital*. Jakarta: Departemen SDM Santika.
- Mahendra, I. P. S., & Wijaya, K. (2025). Peran Kecerdasan Emosional sebagai Benteng Human Capital di Tengah Dominasi Kecerdasan Buatan pada Industri Perhotelan. *Jurnal Manajemen Human Capital*, 7(1), 88-105.
- Pratiwi, L., & Santoso, B. (2024). Kesiapan Future Work Skills Karyawan Generasi Z dan Milenial di Industri Hospitality Indonesia. *Jurnal Kepemimpinan dan Inovasi Organisasi*, 12(4), 301-315.
- Putra, A. S. (2026). Resiliensi Organisasi Berbasis Inovasi: Mengintegrasikan Teknologi Pintar tanpa Mengurangi Nilai Keramahtamahan Nusantara. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 28(1), 55-70.
- Wahyuni, T., dkk. (2022). Literasi Teknologi sebagai Pilar Utama Produktivitas Karyawan di Era Ekonomi Digital. *Jurnal Pengembangan SDM Nasional*, 6(1), 45-59.
- World Economic Forum. (2023). *The Future of Jobs Report 2023*. Geneva: World Economic Forum Publications.
- Yusuf, R. M. (2024). Implementasi Augmented Intelligence dalam Manajemen Operasional Hotel: Perspektif Pengembangan Human Capital Terintegrasi. *Jurnal Riset Manajemen Terapan*, 5(2), 112-127