E-ISSN: 3031-8629
Halaman 489-500
Volume 1 Nomor 1 Tahun 2024

Strategi Pengelolaan Human Capital Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Konsumen (Studi Kasus Wisata Puri Mataram)

Emma Widianti[1], Riska Yulinda Inkasari[2]
email:[1]emmawidia@gmail.com
Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Yogyakarta

Abstrak

Strategi pengelolaan karyawan *(Human Capital)* merupakan proses yang dilakukan meningkatkan kompetensi atau kemampuan kerja yang dimiliki karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen atau wisatawan. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui strategi pengelolaan *human capital* yang dilakukan BUMDes Tridadi Makmur untuk peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi di analisis dengan menggunakan teknik Miles dan Huberman dan analisis SWOT untuk mengetahui strategi pengelolaan *(Human Capital)* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada BUMDes Tridadi Makmur khususnya Puri Mataram. Hasil penelitian ini diketahui bahwa strategi pengelolaan karyawan *(Human Capital)* yang dilakukan BUMDes Tridadi Makmur sudah baik dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen atau wisatawan. Langkah selanjutnya harus ditingkatkan dengan beberapa strategi yaitu dengan cara pelatihan, training atau study banding dengan BUMDes lainnya guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar pelayanan terhadap konsumen meningkatdan terpenuhinya kualifikasi kompetensi dasar dalam pelayanan.

Kata Kunci : Strategi, *human capital,* pelayanan konsumen

Abstract

The research aims to identify the human capital management strategies implemented by BUMDes Tridadi Makmur to improve the quality of services provided to customers or tourists. The study uses a qualitative descriptive research design and data collection techniques such as interviews and documentation, analyzed using Miles and Huberman techniques and SWOT analysis. The results show that the human capital management strategy implemented by BUMDes Tridadi Makmur is good in providing services to customers or tourists. However, it needs to be improved by implementing several strategies such as training, study visits to other BUMDes, and improving the basic competency qualifications in service
Kata kunci: Strategic, human capital, public service

LATAR BELAKANG

Era globalisasi seperti saat ini telah terjadi perubahan pandangan tentang sumber daya kunci yang ada di dalam perusahaan. Sebagaimana lingkungan bisnis pariwisata, perubahan pandangan juga terjadi mengenai sumber daya yang bersifat strategis bagi pariwisata. Perubahan tersebut yaitu adalah dari dominasi sumber daya yang berifat fisik (tangible asset) ke arah dominasi aktiva tidak berwujud (intangible asset). Banyak dari perusahaan mulai mengikuti dan lebih mengacu pada perkembangan yang terjadi saat ini yaitu manajemen yang berbasis pada pengetahuan. Perubahan mengenai pandangan tentang ekonomi berbasis pengetahuan dapat mengakibatkan perusahaan yang ada di Indonesia akan bersaing dengan menggunakan keunggulan kompetitif yang diperoleh melalui inovasi-inovasi kreatif yang dihasilkan oleh modal intelektual yang dimiliki oleh perusahaan. Munculnya pandangan bahwa pengetahuan sebagai sumber daya yang sangat strategis didasari kenyataan bahwa pengetahuan dapat digunakan untuk mengembangkan daya saing karena bernilai, langka, sukar ditiru oleh para pesaing dan tidak dapat digantikan oleh sumber daya lain. Faktor lain yang tidak kalah

penting untuk dijadikan sebuah sumber daya salah satunya adalah Human Capital. Pengukuran keberhasilan usaha pariwisata tidak selalu terfokus kepada sektor keuangannya saja. Pengetahuan juga dapat dijadikan sebagai alat yang mengukur tetapi sebenarnya yang menjadi dasar penggerak kinerja dari perusahaan tersebut adalah sumber daya manusia (human capital) dengan segala pengetahuan, ide, dan inovasi yang dimilikinya. Sebagaimana kinerja karyawan yang baik, dapat dilihat dari pengelolaannya dalam penelitian Ikin Solikin, SE, (2016) menjelaskan bahwa setiap kenaikan pencapaian strategi kualitas pelayanan suatu Perusahaan selalu dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusianya (human capital).

Human capital diartikan sebagai manusia itu sendiri yang secara personal dipinjamkan kepada perusahaan dengan kapabilitas individunya, komitmen, pengetahuan, dan pengalaman pribadi. Human capital penting karena merupakan sumber inovasi dan pembaharuan strategi yang dapat diperoleh dari brainstorming melalui riset laboratorium, impian manajemen, process reengineering, dan perbaikan atau pengembangan ketrampilan pekerja. Selain itu, human capital memberikan nilai tambah dalam perusahaan setiap hari, melalui motivasi, komitmen, kompetensi serta efektivitas kerja tim. Syafarudin & Hertati, (2020) Human capital merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, inovasi dan kemampuan seseorang untuk menjalankan tugasnya sehingga dapat menciptakan suatu nilai tambah dalam pekerjaannya yang akan memberikan sustainable revenue dimasa yang akan datang. Nilai tambah yang dapat dikontribusikan oleh pekerja berupa pengembangan kompetensi yang dimiliki oleh perusahaan, pemindahan pengetahuan dari pekerja ke perusahaan serta perubahan budaya manajemen. Human capital merupakan lifeblood dalam modal intelektual,sumber dari innovation dan improvement, tetapi merupakan komponen yang sulit untuk diukur.

BUMDes adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh desa melalui penyertaan langsung yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lain untuk sebesar-

besarnya kesejahteraan masyarakat desa (UU Nomor 32 Tahun 2004). Didukung oleh pemerintah dengan keluarnya PP Nomor 47 Tahun 2015 yang menyebutkan bahwa desa mempunyai wewenang untuk mengatur sumber daya dan arah pembangunan. Hal tersebut membuka peluang desa untuk otonom dalam pengelolaan baik kepemerintahan maupun sumber daya ekonominya (Anggraini, 2017).

Puri Mataram merupakan tempat wisata berkonsep alam terbuka, namun dapat dipadukan dengan pendekatan budaya lokal atau kearifan lokal yang kental. Ada empat wahana yang dikelola oleh BUMDes Tridadi Makmur yang bisa dinikmati pengunjung di Puri Mataram. Wahana tersebut antara lain, becak air, taman bunga, taman kelinci, dan restoran. Salah satu destinasi yang menjadi faforit para pengunjung adalah destiasi wahana taman bunga. Sejak berdiri tahun 2017 hingga tahun 2019 telah menghasilkan laba untuk Pemerintah Desa Tridadi sebesar 140 juta. Kebanyakan Badan Usaha Milik Desa mendirikan unit usaha dengan mengandalkan keberadaan alokasi dana desa, barang kali ini yang menjadi salah satu pembeda BUMDes Tridadi Makmur dengan BUMDes lainnya. Mereka tidak cukup hanya mengandalkan keberadaan dana desa, namun juga mengajak masyarakat desa sebagai penanam saham. Pengelola BUMDes Tridadi Makmur berhasil meyakinkan kepada masyarakat bahwa unit usaha (Puri Mataram) yang akan dijalankan akan memberikan keuntungan dan manfaat bagi desa dan warga desa. Hasilnya warga desa yang saling mendukung terhadap kegiatan Badan Usaha Milik Desa dukungan dari pemerintah desa, menjadikan unit usaha yang dijalankan BUMDes Tridadi Makmur sukses sebagai role model dari Pembangunan pariwisata yang berkelanjutan dan selaras dengan kebijakan pemerintah khususnya di sektor pariwisata. Hasil penelitian Vitasurya, (2016) menjelaskan bahwa pelestarian desa wisata berbasis alam dengan partisipasi warga dapat diimplementasikan untuk keberlangsungan desa dimasa yang akan datang. Peranan dan kepedulian masyarakat dan pemerintah desa setempat akan berdampak pada keberlanjutan warisan lingkungan, sosial, budaya dan ekonomi.

Akan tetapi, manajemen sumber daya manusia tentu menjadi tantangan tersendiri dalam pengelolaan unit Puri Mataram. Mengingat latar belakang para pekerjanya berangkat dari bawah dan belum punya pengalaman di bidang wisata dan kuliner karena sebagai dari unit usaha yang dijalankan Puri Mataram yang harus memprioritaskan masyarakat lokal. Teori mengenai pembangunan *human capital* menurut Nurkholis, (2016) dibagi menjadi tiga konsep utama . *Pertama, human capital* sebagai aspek individual. Konsep ini menyatakan bahwa modal manusia merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri manusia, seperti pengetahuan dan keterampilan. *Kedua, human capital* merupakan pengetahuan dan keterampilan yang didapatkan melalui berbagai aktifitas pendidikan seperti sekolah, kursus, dan pelatihan. Konsep utama model ini adalah bahwa *human capital* merupakan sesuatu yang didapatkan melalui akumulasi suatu proses tertentu tidak berasal dari pengalaman manusia. *Ketiga,* memandang *human capital* melalui perspektif orientasi produksi. *Human capital* merupakan sumber mendasar dari produktifitas ekonomi. Perpaduan antara kemampuan, pendidikan, pengalaman, pelatihan, keterampilan dan inisiatif yang memengaruhi produktifitas manusia (Nurkholis, 2016). Hipotesa ini didukung oleh Syafarudin & Hertati, (2020) dalam penelitiannya dengan judul penerapan Human Capital serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan pada sistem informasi manajemen, menggunakan metode deskriptif dan *Explonatori*, alat analisisnya adalah pemodelan persamaan struktural (SEM, Lisrel). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *human capital,* kualitas pelayanan pada sistem informasi manajemen berbengaruh. Kecerdasan, kreatifitas, bakat, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan akan membentuk sikap sumberdaya manusia yang baik. Pendidikan dari *human capital* sangat berarti pada penciptaan kualitas pelayanan yang maksimal.

Penelitian Ardilla, (2020) dengan judul kajian pengaruh implementasi *Human Capital Informasi System (HCIS)* terhadap kualitas pelayanan *Human Capital (HC)* pada perusahaan Kpn *Corp* untuk melihat sebaran dan validitas variabel-

variabel melalui uji validitas dan reliabilitas digunakan analisis statistik dengan menguji variabel menggunakan analisis deskriptif dan *relative importance index (RII)* untuk menghitung tingkat pengaruh faktor. Berdasarkan hasil perhitungan statistik secara keseluruhan terlihat adanya pengaruh yang signifikan antara *human capital information system* dengan kualitas pelayanan. Penelitian Cesariana et al., (2022) dengan judul model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada *marketplace*: kualitas produk dan kualitas pelayanan (*Literature review* manajemen pemasaran) Hasil dari *library research* ini adalah menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan dan kepuasan bagi pelanggan atau wisatawan yang berkunjung.

Penelitian Sari & Nabella, (2021) dengan judul potensi lokal dan pengembangan desa wisata melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes): studi Desa Wisata Pujon Kidul, Kabupaten Malang dengan Metode yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat pelayanan melalui BUMDES berperan besar terhadap pengembangan desa wisata Pujon kidul yang terlihat dari berkurangnya angka pengangguran sehingga meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

METODE

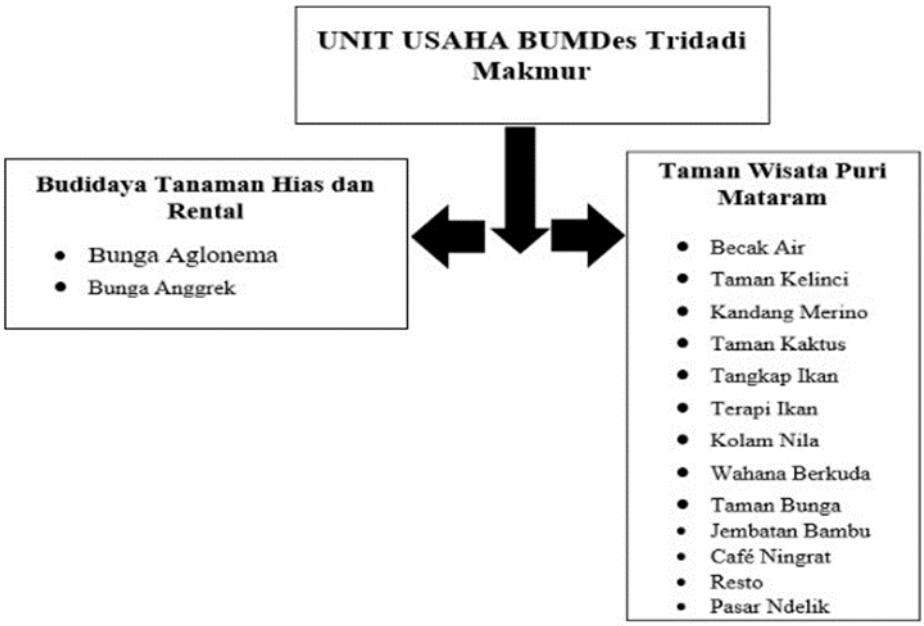
Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan *normative* yang menitik beratkan pada aspek manajemen zakat produktif untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan dan bentuk yang sedang diteliti. Pengumpulan data pada penelitian ini tidak dimungkinkan untuk dihipotesis karena kompleksnya data yang akan diteliti, sehingga tidak mungkin untuk dirumuskan atau tidak bisa disusun hipotesisnya. Metode pengambilan sampel yang akan digunakan adalah metode *purposive sampling. Purposive sampling* dilakukan dengan mengambil orang-orang yang terpilih menurut ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel, dan dapat mewakili segala lapisan populasi. Tekhnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah sebagai berikut: (1) Wawancara *(interview)* Metode wawancara digunakan untuk menggali dan mengumpulkan data dan fakta penelitian dengan melakukan pertanyaan atau pernyataan secara lisan untuk dijawab oleh responden (subyek) penlitian. (2) Dokumentasi Tekhnik ini dilakukan dengan cara pengumpulan data (informasi) tertulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

BUMDes Tridadi Mkamur merupakan Badan Usaha Milik Desa Tridadi Kecamatan Sleman Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta yang berdiri pada tanggal 25 Desember 2017 berdasarkan Rapat Musyawarah Desa dengan nomor keputusan 08 tahun 2017b tentang pembentukan Badan Usaha Milik Desa. Dalam pengelolaannya BUMDes Tridadi Makmur memiliki struktur kepngurusan tersendiri yang sudah ditetapkan. Dalam perkembangannya BUMDes Tridadi Makmur mampu menyerap hingga 135 orang karyawan dari berbagai sektor usaha yang dijalankan. Adapun alasan dibentuknya BUMDes ini antara lain, (1) Membuka lapangan kerja (2) Meningkatkan perekonomian desa (3) Ikut andil dalam mengurangi pengngguran dan angkata kemiskinan (4) Meningkatkan pendapatan masyarakat dan meningkatkan Pendapatan Asli Desa (PADes) (5) Optimalisasi pemanfaatan asset desa untuk kesejahteraan desa (6) Mengembangkan kerjasama usaha antar desa (7). Menciptakan peluang dan jaringan pasar yang mendukung kebutuhan layanan warga (8). Meningktakan kesejahteraan masyarakat melalui perbaikan pelayanan umum, pertumbuhan dan pemerataan ekonomi desa.

Gambar. 1 Unit Usaha BUMDes Tridadi Makmur



Sumber: *Buku Profil BUMDes 2017*

Untuk mencapai visi dan misi Puri Mataram melakukan strategi usaha yaitu : (1) Menyelenggarakan wisata unggulan berbasis kearifan lokal secara professional (2) Menciptakan spot wisata alam,taman hewan,dan taman berbasis budaya edukasi (3) Menciptakan kuliner dengan dengan konsep tradisional (4) Mengembangkan sumber daya lokal berkualitas optimal. Manajemen sumber daya manusia tentu menjadi tantangan tersendiri dalam pengelolaan unit Puri Mataram. Mengingat latar belakang para pekerjanya berangkat dari bawah dan belum punya pengalaman di bidang wisata dan kuliner karena Puri Mataram sebagai dari unit usaha yang dijalankan BUMDes Tridadi Makmur yang harus memprioritaskan masyarakat lokal. Jumlah sumber daya manusia (karyawan) saat ini sebanyak 56 orang dengan keragaman tingkat usia dan latar belakang atau jenjang pendidikan, sebanyak 80% diantaranya berasal dari Desa Tridadi sedangkan 20% lainnya berasal dari Desa Tridadi, Sleman. Pemberdayaan di bidang sumber daya manusia dilakukan dalam bentuk pembinaan dan pendampingan kompetensi.

Tabel 1. Analisis SWOT

Kondisi Internal		
No	Kekuatan *(Streght)*	Kelemahan *(Weakness)*
1.	Bersifat pemberdayaan dan menciptakan lapangan kerja	Tidak ada kualifikasi bagi karyawan
2.	Dikelola BUMDes	Minimnya financial BUMdes
3.	Legalitas BUMDes	Pemasaran yang terbatas pada Media Sosial
4.	Konsep Wisata	SDM kurang memahami pemasaran
5.	Lokasi Strategis	
Kondisi Eksternal		
No	Peluang *(Opportunities)*	Ancaman *(Threats)*
1.	Sebagai sarana kegiatan masyarakat sekitar	Faktor alam
2.	Kepuasan wisatawan	Persaingan dengan wisata lain
3.	Daya tarik wisatawan luar daerah	Berdekatan dengan resto lain yang tidak dikelola BUMDes
4.	Kunjungan wisata edukasi	
5.	Menarik minat investor	

Hasil dari analisis SWOT diatas dapat diambil kesimpulan dalam upaya menyelesaikan persoalan yang ada pada kelemahan *(Weakness)* dan ancaman *(Threats)* dengan memanfaatkan dan memaksimalkan kekuatan *(Streghts)* dan peluang *(Opportunities)* sebagai berikut,

a. Adanya kualifikasi bagi karyawan

Perlu adanya kualifikasi tertentu (tingkat pendidikan, usia, pengalaman kerja dan lain-lain) bagi karyawan yang akan mengelola berbagai unit usaha yang dijalankan BUMDes Tridadi Makmur sehingga kemampuan atau kompetensi karyawan dapat dipertanggungjawabkan dan juga dapat memberikan

sumbangsih. terhadap peningkatan dan pengembangan kinerja BUMDes Tridadi Makmur secara keseluruhan

b. Meningkatkan kerjasama

Kerjasam yang dilakukan oleh pengelola BUMDes Tridadi makmur baik itu di internal Desa Tridadi ataupun dengan pihak luar mengingat unit usaha yang dijalankan tidak hanya sebagai tujuan wisata melainkan juga bisa digunakan sebagai tempat tempat pelaksanaan kegiatan oleh masyrakat, instansi dan lain-lain. Hal ini akan meningkatkan pendapatan bagi BUMDes Tridadi Makmur.

c. Menarik minat investor

Penanaman modal yang dilakukan oleh pihak investor tentu akan menambah kekuatan BUMDes Tridadi Makmur secara finansial. Ada dua alasan BUMDes Tridadi Makmur bisa menarik minat investor diantaranya (1) Lokasi Puri Mataram yang sangat strategis. Puri Mataram berada di pusat Kota Kabupaten Sleman, hal ini tentu menjadi daya tarik tersendiri bagi investor karena dari segi akses infrstruktur sangat menunjang bagi berbagai macam kegiatan yang akan dilakukan di Puri Mataram.

d. Konsep wisata

Wisatawan tidak hanya disuguhkan dengan pemandangan alam yang indah akan tetapi Puri Mataram juga mengusung konsep budaya khususnya dalam memlihara dan melestarikan budaya Mataram. Hal ini dapat dilihat dari bebrapa bangunan yang mengadopsi dari keraton dan juga pasar tradisional yaitu pasar *Ndelik* yang menggunakan uang kayu *(kethip)* sebagai alat transaksinya.

SIMPULAN

Dalam perkembangan unit usaha yang dijalankan strategi pengelolaan karyawan *(Human Capital)* yang dilakukan wisata Puri Mataram adalah dengan memberikan berbagai jenis pelatihan, *traening,* dan lain sebagainya untuk menunjang kemampuan atau kompetensi karyawan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan

wisata Puri Mataram kepada konsumen atau wisatawan sudah cukup baik. Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen atau wisatawan yang berkunjung menjadi keunggulan dari wisata Puri Mataram. Dari hasil analsis SWOT dapat diambil alternatif penyelesaian masalah dengan memberikan kualifikasi bagi karyawan, meningkatkan kerjasama dengan pihak lain dan menarik minat investor. Sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas kinerja Puri Mataram baik dari sisi finansial juga kualitas *human capital* untuk peningkatan pelayanan kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *4*(1), 37–44.

Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise This Is Link for OJS Us, *5*(1), 31–45. https://doi.org/10.34010/aisthebest.v5i1.2801

Afriza, L., Darmawan, H., & R. (2018). edoman Pengelolaan Desa Wisata. *DinasPariwisata Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat*, *67*.

Alkadafi, M. (2014). Penguatan Ekonomi Masyarakat Melalui Pengelolaan Kelembagaan Badan Usaha Milik Desa Menuju Asean Economic Community 2015. *Jurnal El-Riyasah*, *5*(1), 32-40.

Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2017). Pembangunan Pariwisata Daerah Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Gorontalo. *Jurnal Master Pariwisata (Jumpa)*.

Ardilla, D. S. (2020). Kajian Pengaruh Implementasi Human Capital Information System (Hcis) Terhadap Kualitas Pelayanan Human Capital (Hc) Pada Perusahaan Kpn Corp. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, *3*(4), 151–162. https://doi.org/10.36782/jemi.v3i4.2124

Arman, H. N. (1999). *Perencanaan dan Pengendalian Produksi, Jakarta : Guna Widya*. Guna Widya.

Baru. Jakarta : UIP. UIP.

Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas

Danang, sunyoto dan Bahrudin. (2011). *Metode Penelitian Bisnis. Bandung :Alfabeta*. CV Alfhabeta.

Nurkholis, A. (2016). *TEORI PEMBANGUNAN SUMBERDAYA Human Capital Theory, Human Investment Theory, Human Development Theory, Sustainable*

Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, *3*(1), 211–224. https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867

Suryani, T. (2013). No Title. *Perilaku Konsumen Di Era Internet: Implikasinya Pada Strategi Pemasaran.*

Syafarudin, A., & Hertati, L. (2020). Penerapan Human Capital serta dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sistem Informasi Manajemen. *Is The Best*

Tampubolon, H. (2016). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Perannya Dalam Pengembangan Keunggulan Bersaing. *Jakarta: UKI.*

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Pariwisata

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 72 Ayat 1 huruf (a) tentang Pendapatan Asli Desa

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 71 ayat (1)

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2015 Pasal 72 Ayat 1 Tentang Sumber Pendapatan Desa