

## Memahami Konsep Dasar, Jenis, dan Manfaat dari Data Human Capital, Industri Pariwisata (Hotel)

Ahmad Hariri<sup>1</sup>, Raihan Alfarizi Yusuf<sup>2</sup>, Rony Edward<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jakarta, JL. KH. Ahmad Dahlan, Jakarta 14519

e-mail: [ahmadhariri665@gmail.com](mailto:ahmadhariri665@gmail.com)<sup>3</sup>, [raihanay148@gmail.com](mailto:raihanay148@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[r.edwardutama@umj.ac.id](mailto:r.edwardutama@umj.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu utama yang paling penting dalam organisasi, lembaga maupun perusahaan. Salah satunya yaitu perusahaan yang bergerak dibidang pariwisata khususnya industri perhotelan. Faktor sumber daya manusia (SDM) terhadap pariwisata khususnya industri perhotelan yaitu para karyawan yang merupakan ketenagakerjaan yang mengoperasikan sistem manajemen pada hotel. Tentunya dari sistem manajemen tersebut memerlukan karyawan yang berbakat, tenaga dan kreativitas untuk mencapai tujuan manajemen hotel atau perusahaan. Dalam teori human capital pelatihan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan untuk meningkatkan skill seseorang dalam sebuah pekerjaan. Karena dalam industri perhotelan lebih banyak praktik daripada teori. Dikarenakan itu banyak sekali Sumber Daya Manusia yang berkompeten untuk di setiap hotel. Maka dari itu setiap hotel harus memberikan pelatihan yang baik kepada semua karyawannya.

**Kata Kunci:** *Memahami Konsep Dasar, Jenis dan Manfaat dari Data Human Capital, Hotel*

### Abstract

Human resources (HR) are one of the most important things in organizations, institutions and companies. One of them is a company operating in the tourism sector, especially the hotel industry. The human resource (HR) factor in tourism, especially the hotel industry, is employees who are workers who operate the management system in hotels. Of course, this management system requires talented employees, energy and creativity to achieve hotel or company management goals. In human capital theory, training greatly influences employee performance to improve a person's skills in a job. Because in the hotel industry there is more practice than theory. Because of this, there are lots of competent Human Resources for each hotel. Therefore, every hotel must provide good training to all its employees.

**Keywords:** *Understanding Basic Concepts, Types and Benefits of Human Capital Data, Hotels*

## PENDAHULUAN

Human Capital merupakan salah satu komponen utama dari intelektual capital yang dimiliki oleh industry pariwisata perhotelan. Human Capital untuk sumber daya manusia (SDM) sepertinya belum banyak dimiliki oleh kalangan pelaku bisnis, padahal peran sdm sangat penting untuk masa depan industry pariwisata perhotelan.

Industri pariwisata merupakan industri yang banyak diminati banyak tamu terutama local maupun mancanegara. Industri pariwisata usaha yang paling banyak diminati oleh masyarakat. Oleh karena itu industry pariwisata ini sangat berperan penting dalam dunia perhotelan karena hotel berjalan dalam bidang pelayanan jasa serta akomodasinya. Menurut (Melian-Gonzales Dan Bulchan-Gidumal, 2016) industry perhotelan dalam meningkatkan produktivitas pelayanan tentunya dikarenakan beberapa hal yang mendasar diantaranya faktor budaya perusahaan dan sumber daya manusia sebagai karyawan. (Sainghi dan baggio, 2014) penyelenggara usaha hotel harus didasari konsep dan fungsi manajemen yaitu planning (perencanaan) yang mencakup visi, misi, tujuan strategi, kebijakan, prosedur dan aturan hotel. Organizing (organisasi) yang mencakup budaya organisasi, staffing, delegasi. Actuating (pengarahan) yang mencakup pengarahan kepemimpinan, motivasi dan komunikasi. Controlling (pengendalian) yang mencakup sistem informasi manajemen hotel.

### **Konsep Dasar *Human Capital Strategic***

Konsep human capital diperkenalkan oleh Theodore W. Schulz melalui pidatonya yang berjudul "Investment in Human Capital", di hadapan para ekonom Amerika pada tahun 1960. Para ekonom sebelumnya hanya mengenal capital fisik berupa alat-alat, mesin, dan peralatan produktif lainnya yang diperkirakan memberikan kontribusi kepada pertumbuhan ekonomi dan pembangunan. Seiring berkembangnya zaman, teknologi saja tidak cukup menjadi alasan untuk memberikan kontribusi keberhasilan pada suatu organisasi, untuk mengelola teknologi yang semakin pesat membutuhkan tenaga yang cukup terampil secara pikiran (Prasojo dkk., 2017). *Human Capital* atau modal manusia adalah sebuah sistem untuk memperbaiki kinerja karyawan dan perusahaan. Pengaruh terbesarnya pada kompetensi utama perusahaan. Teori modal manusia menganggap bahwa profit bisnis berkembang dan berkelanjutan ketika perusahaan mampu menghasilkan barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan lebih baik ketimbang yang ditawarkan para pesaingnya. Dengan kata lain perusahaan tersebut memiliki keunggulan kompetitif. Keunggulan yang berlangsung lama dan bersinambung selalu berorientasi pada dinamika kebutuhan pelanggan (Marlina, 2012)

Pengertian *Human Capital* Mengartikan bahwa *Human Capital* itu sebagai manusia itu sendiri yang secara personal dipinjamkan kepada perusahaan dengan kapabilitas individunya, komitmen, pengetahuan, dan pengalaman pribadi (Stewart, 1997). Mengulas Penerapan *Human Capital Strategic* dari sudut pandang karyawan, sehingga tercipta istilah karyawan atau investor dimana karyawan sebagai pemilik modal manusia dipandang sebagai investor. Perubahan sudut pandang ini melibatkan perubahan pola interaksi antara karyawan dan perusahaan, khususnya yang terkait dengan kegiatan pengembangan manusia. Pengembangan karyawan masing-masing individu dituntut untuk mengembangkan dan mengelola modal manusia yang mereka sendiri miliki untuk memaksimalkan pengembalian yang dapat mereka peroleh. Sehingga karyawan itulah yang bersifat pro aktif.

Dalam hal ini kemungkinan besar karyawan akan memperoleh keuntungan sebanding dengan penanaman modal manusia (Davenport, 1999).

Human Capital harus dipandang sebagai konsep menjembatani yang menghubungkan strategi bisnis dan praktik Sumber Daya Manusia. Human Capital adalah aset genting-mobilitas potensial dari masing-masing karyawan dapat merusak kemampuan organisasi untuk menyampaikannya. Human Capital adalah aset paradoks-kualitas yang dimiliki individu, terutama fleksibilitas, mobilitas dan komitmen pribadi, faktor yang sama yang menciptakan nilai kompetitif, adalah beberapa tindakan yang paling sulit diukur.

Pengukuran modal manusia (Human Capital) bergantung pada konteks. Ukuran tindakan yang spesifik kurang penting daripada proses pengukuran dan penggunaan informasi yang dikumpulkan. Fokus pada pelaporan internal daripada eksternal, karena yang terakhir tidak mungkin dilakukan tanpa informasi internal yang solid.

Terdapat 3 (tiga) prinsip utama di balik HCS yang efektif:

- Bertahan pada sistem berpikir.
- Mendapatkan fakta yang 'benar'.
- Berfokus pada nilai.

## **Jenis Human Capital Strategic**

### **1. Pelatihan**

Istilah pelatihan sering menunjuk pada acara untuk memperoleh pengetahuan dan keahlian praktis dan pengetahuan kepada kompetensi – kompetensi yang berguna. Pelatihan adalah sebuah konsep manajemen manusia yang melibatkan aktivitas – aktivitas tertentu yang khusus. Menurut (Harsuko Riniwati, 2016:152) pelatihan merupakan aktivitas pelatihan untuk meningkatkan mutu kemampuan dan keterampilan. Tujuan dari pelatihan itu menurut Pasal 9 Undang – Undang ketenagakerjaan Tahun 2003, Pelatihan kerja diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali, meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan produktivitas dan kesejahteraan.

### **2. Modal intelektual**

Modal Intelektual merupakan suatu cara untuk mengkombinasikan aset tidak berwujud, properti intelektual, manusia, dan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan menjalankan fungsinya dengan baik (Brooking, 1996). Modal intelektual mencakup semua pengetahuan semua karyawan dan dapat nilai tambah untuk perusahaan itu sendiri dan dapat unggul secara kompetitif. Modal intelektual merupakan jumlah hasil dari tiga elemen utama organisasi, yaitu human capital, structural capital, dan physical capital, yang berkaitan dengan pengetahuan dan teknologi sehingga dapat memberikan nilai lebih bagi perusahaan berupa keunggulan bersaing perusahaan (Sawarjuwono dan Kadir 2003). Modal intelektual merupakan konsep sumber daya yang berbasis aset tidak berwujud (intangible assets) yang digunakan secara optimal dalam menjalankan strategi perusahaan secara efektif dan efisien, sehingga hal tersebut mampu dijadikan sebagai alat kompetensi perusahaan dalam meningkatkan keunggulan yang kompetitif (Puspitasari & Suryono, 2020). Modal intelektual dianggap sebagai

sumber daya yang terukur untuk peningkatan competitive advantages yang akan memberikan kontribusi terhadap kinerja perusahaan (Aida & Rahmawati, 2015).

### 3. Modal Sosial

Konsep modal sosial muncul dari pemikiran bahwa anggota masyarakat tidak mungkin dapat secara individu mengatasi berbagai masalah yang dihadapi. Diperlukan adanya kebersamaan dan kerjasama yang baik dari segenap anggota masyarakat yang berkepentingan untuk mengatasi masalah tersebut. Pemikiran seperti inilah yang pada awal abad ke 20 mengilhami seorang pendidik di Amerika Serikat bernama Lyda Judson Hanifan untuk memperkenalkan konsep modal sosial pertama kalinya. Dalam tulisannya berjudul 'The Rural School Community Centre' (Hanifan, 1916:130) Hanifan mengatakan modal sosial bukanlah modal dalam arti biasa seperti harta kekayaan atau uang, tetapi lebih mengandung arti kiasan, namun merupakan aset atau modal nyata yang penting dalam hidup bermasyarakat. Menurut Hanifan, dalam modal sosial termasuk kemauan baik, rasa bersahabat, saling simpati, serta hubungan sosial dan kerjasama yang erat antara individu dan keluarga yang membentuk suatu kelompok sosial. Sekalipun Hanifan telah menggunakan istilah modal sosial hampir seabad yang lalu, istilah tersebut baru mulai dikenal di dunia akademis sejak akhir tahun 1980an. Pierre Bourdieu, seorang sosiolog Perancis kenamaan, dalam sebuah tulisan yang berjudul "The Forms of Capital" (1986) mengemukakan bahwa untuk dapat memahami struktur dan cara berfungsinya dunia sosial perlu dibahas modal dalam segala bentuknya, tidak cukup hanya membahas modal seperti yang dikenal dalam teori ekonomi. Penting juga diketahui bentuk-bentuk transaksi yang dalam teori ekonomi dianggap sebagai non-ekonomi karena tidak dapat secara langsung memaksimalkan keuntungan material. Padahal sebenarnya dalam setiap transaksi modal ekonomi selalu disertai oleh modal immaterial berbentuk modal budaya dan modal sosial. Bourdieu menjelaskan perbedaan antara modal ekonomi, modal budaya dan modal sosial, dan menggambarkan bagaimana ketiganya dapat dibedakan antara satu sama lain dilihat dari tingkat kemudahannya untuk dikonversikan.

Modal ekonomi, menurut Bourdieu, memang dengan mudah dapat dikonversikan ke dalam bentuk uang, dan dapat dilembagakan dalam bentuk hak kepemilikan. Tetapi dalam kondisi tertentu modal budaya juga dapat dikonversikan menjadi modal yang memiliki nilai ekonomi, dan dapat dilembagakan, seperti kualifikasi pendidikan. Demikian pula modal sosial dalam kondisi tertentu dapat dikonversikan ke dalam modal ekonomi dan bahkan dapat dilembagakan dalam bentuk gelar keserjanaan. Sekalipun Jurnal Masyarakat dan Budaya, Volume 5 No. 1 Tahun 2003 diperoleh melalui perguruan tinggi yang sama dan dalam jangka waktu pendidikan yang sama, masing-masing gelar keserjanaan dengan bidang keahlian yang berbeda memiliki "nilai jual ekonomi" yang berbeda. Bahkan gelar keserjanaan dalam bidang sama tetapi diperoleh dari perguruan tinggi yang berbeda akan mengandung nilai ekonomi yang berbeda. Seorang tamatan perguruan tinggi yang memiliki nilai akreditasi tinggi pada umumnya akan lebih mudah mendapat pekerjaan dengan penghasilan yang lebih besar dibandingkan dengan seorang tamatan perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta yang rendah nilai akreditasinya. Bertolak dari pola pikir tersebut maka Bourdieu mendefinisikan modal sosial sebagai keseluruhan sumberdaya baik yang aktual maupun potensial yang terkait

dengan kepemilikan jaringan hubungan kelembagaan yang tetap dengan didasarkan pada saling kenal dan saling mengakui. Dengan kata lain, dengan menjadi anggota dari suatu kelompok orang akan memperoleh dukungan dari modal yang dimiliki secara kolektif. Selanjutnya ia mengatakan bahwa besarnya modal sosial yang dimiliki seorang anggota dari suatu kelompok tergantung pada seberapa jauh kuantitas maupun kualitas jaringan hubungan yang dapat diciptakannya, serta seberapa besar volume modal ekonomi, budaya dan sosial yang dimiliki oleh setiap orang yang ada dalam jaringan hubungannya (Bourdieu, 1986: 249).

### **Manfaat Dari Data Human Capital**

Menurut Gaol (2014) menyatakan bahwa Human Capital merupakan adalah pengetahuan (knowledge), keahlian (expertise), kemampuan (ability) dan keterampilan (skill) yang menjadikan manusia atau karyawan sebagai modal atau asset suatu perusahaan. Mankiw (2003) Human capital dibutuhkan oleh para pekerja yang diperoleh melalui pendidikan maupun pelatihan (on the job training) untuk menunjang pengalaman kerja human capital sangat diperlukan untuk menunjang kemampuan dalam memproduksi barang dan jasa dan meningkatkan produktivitas.. Human capital adalah unsur yang sangat penting dari modal intelektual, karena dapat menciptakan daya saing bagi organisasi/perusahaan. Karena human capital merupakan kemampuan yang dimiliki setiap anggota organisasi untuk digunakan dalam proses penciptaan aset intelektual (Sangkala 2006).

Manfaat dari Human Capital salah satunya adalah Pelayanan Hotel, Pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyampaikan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (expected service) dan pelayanan yang dirasakan (perceived service). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (Perceived service) sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan (Brady & Cronin, 2001). Unsur-unsur persyaratan dari pelayanan hotel (Silva, Gerwe, & Becerra, 2017) adalah sebagai berikut :

- a. Keramahmatan, sopan dan mengenakan pakaian seragam hotel.
- b. Pelayanan diberikan dengan mengacu pada kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu.
- c. Untuk hotel bintang 4 dan 5, pelayanan dibuka selama 24 jam.

### **METODE**

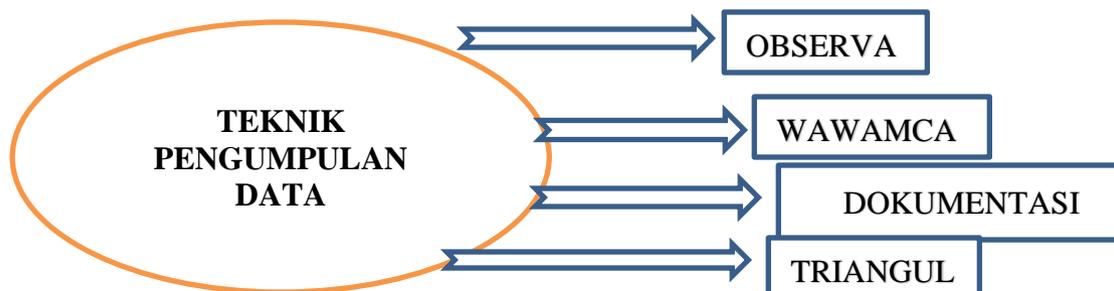
Y(2013) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku persepsi motivasi, tindakan dll. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah

#### **Obyek Penelitian**

Obyek penelitian atau situasi sosia; menurut Sugiono (2013) terdiri atas 3 elemen, yaitu : place (tempat), actors ( pelaku ), dan activity ( aktivitas ). Sehingga peneliti mengamati secara mendalam aktivitas yakni budaya pelayanan, orang – orang atau kinerja human capital yang ada di industri perhotelan.

### Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan teknik pengambilan sampel dari sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini semisal orang tersebut yang dianggap paling tahu/penguasa tentang apa yang kita harapkan. Menurut Sugiono (2013) ada empat macam teknik pengumpulan data. Yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi.



### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, penerapan budaya pelayanan kaitannya dengan kinerja human capital adalah sebagai berikut Pertama, melakukan proses rekrutmen untuk memilih SDM yang sesuai yang dibutuhkan pada bisnis yang sedang berjalan, seperti halnya perusahaan pada industry pariwisata perhotelan harus selektif dalam memilih bibit - bibit yang akan diajak kerjasama untuk mencapai tujuan perusahaan. Proses rekrutmen merupakan hal penting di suatu perusahaan, guna mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan dalam suatu perusahaan, sehingga dapat menjaring karyawan yang memiliki produktivitas yang baik di perusahaan. Tersedianya tenaga kerja yang cakap dan terampil sangat menentukan keberhasilan yang ingin dicapai oleh perusahaan, karena secanggih apapun teknologi yang diterapkan akan tetap menggunakan tenaga manusia sebagai penggeraknya. Kedua, laporan, evaluasi, dan ulasan kinerja setiap bulannya dari setiap karyawan, termasuk pekerjaan hospitality, dokumentasi, dan prosedur seperti laporan keuangan dan kontrol kredit. Hal ini juga didukung oleh nilai tambah yang dimiliki oleh human capital dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Sebuah perusahaan akan memiliki kinerja perusahaan yang berbeda pada pengelolaan orang yang berbeda, artinya laporan, evaluasi dan ulasan kinerja yang dihasilkan oleh setiap karyawan akan berbeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya. Karyawan yang berbeda dalam mengolah asset yang sama akan menghasilkan pekerjaan yang berbeda pula. Dalam hal ini semua asset yang dimiliki oleh perusahaan tidak akan berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan tanpa adanya human capital yang dapat mengelola dan menciptakan nilai tambah bagi perusahaan. Ketiga, pemeliharaan secara reguler pada seluruh elemen-elemen hotel sehingga dapat menciptakan suatu nilai untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan dan pengembangan ketrampilan pekerja secara berkala. Dalam model intelektual manusia, dan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan menjalankan fungsinya dengan baik, Modal intelektual mencakup semua

pengetahuan semua karyawan dan dapat nilai tambah untuk perusahaan itu sendiri dan dapat unggul secara kompetitif. modal intelektual merupakan jumlah hasil dari tiga elemen utama organisasi, yaitu human capital, structural capital, dan physical capital. Dalam model sosial yaitu kiasan, namun merupakan aset atau modal nyata yang penting dalam hidup bermasyarakat, dalam modal sosial termasuk kemauan baik, rasa bersahabat, saling simpati, serta hubungan sosial dan kerjasama yang erat antara individu dan keluarga yang membentuk suatu kelompok sosial.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, Human capital adalah aset (modal) penting dalam suatu perusahaan, syarat kualitatif SDM diantaranya adalah kemampuan, kecakapan, keterampilan, kepribadian, sikap dan perilaku. Industry perhotelan yang memiliki SDM yang berkualitas dapat meningkatkan kinerja karyawannya sehingga produktif dalam bekerja. Didukung dengan visi, misi dan tujuan perusahaan yang baik, maka menciptakan perusahaan yang kondusif dan produktif yang menghasilkan pelayanan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Melián-González, S., & Bulchand-Gidumal, J. (2016). A model that connects information technology and hotel performance. *Tourism Management*, 53, 30±37. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.005>
- Sainaghi, R., & Baggio, R. (2014). Structural social capital and hotel performance: Is there a link? *International Journal of Hospitality Management*, 37, 99±110. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.11.004>
- Prasojo, L. D., Mukminin, A., & Mahmudah, F. N. (2017). *MANAJEMEN STRATEGI HUMAN CAPITAL DALAM PENDIDIKAN*. UNY Press.
- Harsuko Riniwati (2016:152) "Pelatihan merupakan aktivitas atau latihan untuk meningkatkan mutu, keahlian, kemampuan dan keterampilan
- Ayu Ramayani Abdurrahman, Yuni Nustini (2022) Analisis pengaruh modal intelektual terhadap kinerja perusahaan dengan pendekatan berbasis akuntansi dan berbasis pasar
- Puspitasari, D. P., & Suryono, B. (2020). Modal intelektual, ukuran perusahaan dan struktur modal terhadap nilai perusahaan dengan profitabilitas sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–25.
- Rahmawati, A. D., Topowijono, & Sulasmiyati, S. (2015). Pengaruh ukuran perusahaan, profitabilitas, Analisis pengaruh modal intelektual terhadap kinerja perusahaan dengan pendekatan ... 281 struktur modal dan keputusan investasi terhadap nilai perusahaan (Studi pada perusahaan sektor properti, real estate dan building construction yang terdaftar di bursa efek indonesia (BEI) Periode 2010-2013. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2), 1–7.
- Hanifan, L. J. (1916) "The Rural School Community Center", *Annals of the American Academy of Political and Social Science* 67: 130-138

- Bourdieu, Pierre [1983](1986) "The Forms of Capital", dalam J. Richardson, ed. Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education. Westport, CT: Greenwood Press.
- Gaol, Jummy L. 2014. Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mankiw, Gregory N. 2003. Teori Makro Ekonomi Terjemahan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sangkala. (2006). Intellectual capital management. Jakarta: YAPENSI
- Rian Andriani, Yuliana Pinaringsih Kristiutami (2018) Implementasi Budaya Pelayanan Pada Industri Perhotelan Hubungannya Dengan Peningkatan Kinerja Human Capital