

# Optimalisasi Pengukuran Human Capital Pada Destinasi Wisata Borobudur : Studi Kasus pada Sumber Daya Manusia Sektor Wisata

Devia Wulandari<sup>1</sup>, Gading Putri Pratiwi<sup>2</sup>, Rony Edward Utama<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta

e-mail : [deviawIndri28@gmail.com](mailto:deviawIndri28@gmail.com)<sup>1</sup>, [gdngputri@gmail.com](mailto:gdngputri@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[r.edwardutama@umj.ac.id](mailto:r.edwardutama@umj.ac.id)<sup>3</sup>

## Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi strategi dan implementasi yang diterapkan untuk memahami, mengukur, dan mengoptimalkan Human Capital, dengan fokus pada aspek-aspek kunci seperti pendidikan, keterampilan, pengalaman, dan motivasi karyawan. Pendekatan holistik dan terintegrasi digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengembangan SDM yang sesuai dengan karakteristik destinasi. Penelitian ini tidak hanya menyajikan gambaran tentang praktik terbaik dalam mengelola dan mengoptimalkan Human Capital di destinasi pariwisata, tetapi juga memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang peran sentral SDM dalam keberhasilan destinasi wisata.

**Kata Kunci :** *Human Capital, Sumber Daya Manusia, Wisata Borobudur*

## Abstarct

This research explores the strategies and implementations applied to understand, measure and optimize Human Capital, focusing on key aspects such as education, skills, experience and employee motivation. A holistic and integrated approach is used to identify human resource development needs that are appropriate to the characteristics of the destination. This research not only provides an overview of best practices in managing and optimizing Human Capital in tourism destinations, but also contributes to further understanding of the central role of HR in the success of tourist destinations.

**Keywords:** *Human Capital, Human Resources, Borobudur Tourism*

## PENDAHULUAN

Industri pariwisata di Indonesia memiliki peran krusial dalam kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Salah satu destinasi unggulan yang menjadi pusat perhatian global adalah Candi Borobudur di Jawa Tengah. Sebagai salah satu situs warisan dunia UNESCO, Borobudur menarik ribuan wisatawan setiap tahunnya, memberikan dampak ekonomi positif sekaligus menempatkan tantangan signifikan dalam manajemen sumber daya manusia di sektor pariwisata. Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia

(SDM) yang efektif di sektor pariwisata tidak dapat dipandang sebelah mata. Pengukuran human capital menjadi aspek kritis dalam menentukan kualitas, produktivitas, dan daya saing sumber daya manusia di destinasi pariwisata. Dalam konteks Borobudur, sebuah destinasi yang kompleks dengan kebutuhan yang beragam, tantangan ini semakin menonjol.

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami konsep dasar pengukuran *human capital* dan mengoptimalkannya di destinasi wisata Borobudur. Melalui pendekatan studi kasus, kami akan menyelidiki praktik-praktik pengukuran *human capital* yang ada dan menganalisis dampaknya terhadap kinerja sumber daya manusia di sektor pariwisata. Studi ini tidak hanya memberikan pemahaman mendalam tentang kondisi aktual, tetapi juga memberikan landasan untuk meningkatkan manajemen SDM di destinasi ini.

Indonesia sebagai negara kepulauan dengan kekayaan budaya dan alam yang melimpah telah berhasil menempatkan dirinya sebagai destinasi wisata yang menarik perhatian global. Sebagai bagian integral dari perekonomian nasional, sektor pariwisata menawarkan peluang besar untuk pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, terutama dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Candi Borobudur, sebagai salah satu ikon budaya Indonesia, mencerminkan potensi luar biasa dalam menarik wisatawan internasional dan domestik. Namun, pertumbuhan signifikan dalam jumlah pengunjung juga menimbulkan tuntutan yang lebih tinggi pada pengelolaan sumber daya manusia. Adanya kebutuhan untuk mengoptimalkan *human capital* menjadi aspek penting dalam memastikan pengembangan sektor pariwisata yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, pengukuran *human capital* dianggap sebagai instrumen kunci untuk memahami dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Teori *human capital* oleh Gary Becker (1964) menjadi dasar konseptual, di mana investasi dalam pendidikan, keterampilan, dan pengalaman dianggap sebagai faktor penentu penting dalam produktivitas pekerja.

*Human Capital* merupakan *lifeblood* dalam modal intelektual. Disinilah sumber *innovation dan improvement*, tetapi merupakan komponen yang sulit untuk diukur. *Human capital* mencerminkan kemampuan kolektif perusahaan untuk menghasilkan solusi terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh orang-orang yang ada dalam perusahaan tersebut. *Human capital* akan meningkat jika perusahaan mampu menggunakan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawannya. Modal Manusia atau *Human Capital* adalah unsur yang paling penting dari *Intellectual Capital*, karena merupakan daya saing bagi perusahaan (Christa, 2013). Human Capital menjadi sumber daya yang paling penting dalam suatu perusahaan, karena sumber daya ini merupakan sumber daya yang utama dalam proses produksi perusahaan, dimana *Human Capital* dapat mendukung terciptanya modal struktural (*structural capital*) dan modal hubungan (*relational capital*) yang menjadi inti dari kekayaan intelektual (Suhendah, 2012). Human Capital mencerminkan kemampuan kolektif perusahaan untuk menghasilkan solusi terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh orang-orang yang ada dalam perusahaan tersebut. *Human Capital* meliputi pengetahuan dari masing-masing individu di suatu organisasi yang ada pada pegawainya (Bontis dkk dalam Suhendah, 2012). Pengetahuan tersebut berasal dari indikator-indikator *human capital* seperti: *personality, skill, experience, commitment, dan education* (Divianto, 2010). *Human capital* adalah unsur yang sangat penting dari modal intelektual, karena dapat menciptakan daya saing bagi organisasi/perusahaan. Secara operasional didefinisikan

sebagai kemampuan yang dimiliki setiap anggota organisasi untuk digunakan dalam proses penciptaan aset intelektual (Sangkala., 2006). Karenanya, *human capital* memiliki peran sangat urgen sebagai komponen kunci yang mempengaruhi tinggi-rendahnya tingkat kinerja sebuah organisasi/perusahaan. Human capital memiliki daya dorong yang kuat guna perbaikan produktivitas individual karyawan, sekaligus meningkatkan kinerja perusahaan melalui kemampuan sumber daya manusia (SDM) mengkomunikasikan pengetahuan (soft skills), terampil dan profesional dalam bekerja dan mampu membangun nilai relasional berkesinambungan dalam bentuk kemitraan antara perusahaan sebagai stakeholder internal dan pelanggan sebagai stakeholder eksternal (Usup R. C., 2011).

Penelitian ini akan memusatkan perhatian pada studi kasus destinasi wisata Borobudur, menginvestigasi praktik-praktik pengukuran human capital yang telah diterapkan dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh sumber daya manusia di sektor pariwisata. Penelitian serupa oleh Chien dan Tsaur (2015) menunjukkan bahwa optimalisasi *human capital* dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap kinerja hotel, dan kami bertujuan untuk menerapkan pemahaman serupa pada konteks Borobudur. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada penelitian akademis tentang pengukuran human capital, tetapi juga memberikan panduan praktis untuk pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik di destinasi pariwisata khususnya Borobudur.

Faktor penting yang harus di perhatikan oleh pegawai yang efektif, mutlak dibutuhkan intellectual capital. Istilah *Intellectual Capital* memiliki arti lebih dari sekedar kecerdasan (intellect) yang dimiliki oleh organisasi, dimana *Intellectual Capital* merupakan sebuah proses ideologis untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi (Bontis dalam Ivan Giovanni Hermanus dan Evelyn, 2013). *Intellectual Capital* (modal intelektual) adalah proses penciptaan nilai melalui pengetahuan dan informasi yang diaplikasikan pada pekerjaan (Williams dalam Damar Asih Dwi Rachmawati, 2019). Sifat dari *Intellectual Capital* tidak sama dengan aset yang dikenal pada umumnya karena sifat dari *Intellectual Capital* adalah tidak berwujud (Marr dan Schiuma dalam Cecilya Gunawan dan Yuliawati Tan, 2010). *Intellectual capital* memainkan peran penting dalam meningkatkan kemampuan perusahaan atau organisasi dalam menciptakan *competitive advantage* (keunggulan kompetitif). Salah satu pendekatan yang digunakan dalam penilaian dan pengukuran *intangible asset* tersebut adalah *human capital*, *relational capital*, dan *organizational capital* yang telah menjadi fokus perhatian dalam berbagai bidang, baik manajemen, teknologi informasi, sosiologi, maupun akuntansi. Munculnya "*new economy*", yang secara prinsip didorong oleh perkembangan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan, juga telah memicu tumbuhnya minat dalam *human capital*, *relational capital*, dan *organizational capital* (Petty dan Guthrie, 2008; Bontis, 2008). Salah satu area yang menarik perhatian baik akademisi maupun praktisi adalah yang terkait dengan kegunaan *human capital*, *relational capital*, dan *organizational capital* sebagai salah satu instrument untuk menentukan nilai organisasi. Hal ini telah menjadi isu yang berkepanjangan, dimana beberapa penulis menyatakan bahwa manajemen dan sistem pelaporan yang telah mapan selama ini secara berkelanjutan kehilangan relevansinya karena tidak mampu menyajikan informasi yang esensial bagi eksekutif untuk mengelola proses yang berbasis pengetahuan (knowledge-based processes) dan intangible resources (Bornemann dan Leitner, 2002).

## Human Capital

Teori human capital menyatakan bahwa manusia, sebagaimana halnya modal lainnya, dianggap sebagai bentuk modal atau barang modal. Investasi pada modal manusia dilakukan dengan tujuan meningkatkan tingkat konsumsi di masa depan, seperti yang dijelaskan oleh Todaro (2015). Investasi ini terutama dilakukan melalui sektor pendidikan dan kesehatan. Tingkat pendidikan atau pelatihan seseorang dapat meningkatkan kemampuan dan ketrampilannya. Kesehatan juga menjadi aspek penting yang terkait erat dengan pendidikan. Pendidikan tinggi tanpa kesehatan yang baik tidak akan meningkatkan produktivitas seseorang. Sebaliknya, pendidikan tinggi juga dapat memengaruhi kesadaran akan pentingnya kesehatan. Indikator kesehatan dalam human capital dapat diukur dengan menggunakan nilai rata-rata harapan hidup (AHH). Semakin tinggi nilai AHH seseorang, semakin tinggi kualitas indikator kesehatannya. Namun, AHH bukanlah satu-satunya metode yang dapat digunakan untuk mengukur indikator kesehatan. Angka kematian bayi dan kematian ibu juga dapat menjadi indikator yang relevan, tergantung pada tujuan penelitian yang diinginkan.

Sementara itu, indikator pendidikan dapat diukur dengan menggabungkan dua faktor utama: angka melek huruf dan rata-rata lama sekolah. Angka melek huruf mencerminkan persentase penduduk yang dapat membaca dan menulis, sedangkan rata-rata lama sekolah mencerminkan jumlah tahun yang dihabiskan dalam pendidikan formal oleh penduduk usia 15 tahun ke atas. Kedua faktor ini dianggap sebagai ukuran yang tepat untuk menilai kualitas pendidikan seseorang, karena mencerminkan kemampuan literasi dan tingkat pendidikan yang telah ditempuh secara formal.

Menurut Edwinston dan Malone (1997) "human capital is the individual knowledge, experience, capability, skill, creativity, innovations". Knowledge meliputi pengetahuan mengenai teks akademik diperoleh melalui pendidikan. Skill adalah kemampuan untuk bekerja/memenuhi kemampuan praktikal. Terdapat dua prinsip kunci dalam human capital yaitu: 1. Manusia merupakan asset yang memiliki nilai yang dapat ditingkatkan melalui investasi, tujuan dari investasi ini adalah memaksimalkan nilai melalui manajemen resiko. Ketika nilainya meningkat, kapasitas organisasi dan nilai-nilainya akan meningkat dan menguntungkan stakeholder. 2. Kebijakan human capital dalam organisasi harus disesuaikan dengan dukungan misi organisasi yaitu misi, visi, tujuan dan strategi telah didefinisikan sebagai arahan yang telah dirancang untuk dapat diimplementasikan dan dinilai oleh sebuah standar, bagaimana konsep human capital ini dapat membantu organisasi mencapai misinya. 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. Pendekatannya meliputi :

1. Menempatkan modal manusia sebagai aset dan pemeran pokok yang unggul dalam menciptakan kinerja bisnis maksimum.

2. Cara perhitungan dan pengelolaan modal manusia adalah sama seperti yang dilakukan dalam pengelolaan modal finansial.
3. Manajer perusahaan mampu belajar dari pengalamannya untuk membuat keputusan-keputusan yang lebih baik secara progresif. Pendekatan modal manusia sebagai suatu sistem dirancang untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang bersinambung melalui pengembangan karyawan.

Tidak semua peran penting dalam suatu perusahaan memiliki derajat yang sama dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan pemegang saham. Namun yang terpenting ketika Strategi Human Capital : Sebuah Paradigma Baru Bagi Para Eksekutif ? menempatkan peran kinerja karyawan terhadap perusahaan maka mereka harus memiliki kemampuan terbaiknya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan ketimbang karyawan di perusahaan pesaingnya. Yang lebih ditekankan pada pendekatan modal manusia adalah tiada hari tanpa pengembangan potensi karyawan dan staf manajemen. Jadi semua kegiatan setiap divisi harus berorientasi pada mutu manusia pelakunya. Karena itu mereka harus diperlakukan sebagai manusia seutuhnya. Mereka pada dasarnya ingin mengetahui bahwa mereka sukses. Kalau perusahaan membuat karyawan sukses maka pasti mereka merasa bahagia. Dengan kata lain kalau ukuran kesuksesannya adalah kepuasan yang tinggi dari pelanggan dan pemegang saham maka seharusnya pelaku bisnis pun termasuk karyawan sebagai orang-orang yang sukses. Dan mereka bakal bahagia karena telah berkontribusi yang sangat berarti pada perusahaan. Disinilah peran penting manajemen modal manusia untuk membangun sistem yang dapat mengukur, mengembangkan, dan memberikan imbalan proporsional pada karyawan.

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. 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 kombinasi dari pengetahuan, ketrampilan, inovasi dan kemampuan seseorang untuk menjalankan tugasnya sehingga dapat menciptakan suatu nilai untuk mencapai tujuan.

Pembentukan nilai tambah yang dikontribusikan oleh modal manusia dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya akan memberikan sustainable revenue di masa akan datang bagi suatu organisasi.

### **Sumber Daya Manusia**

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Organisasi Manusia menjadi elemen kunci dalam menggerakkan dan melaksanakan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Kualitas individu di dalam organisasi sangat menentukan keberhasilannya. Pengelolaan SDM mencapai kinerja optimal saat organisasi mampu mengembangkan karir karyawan dengan mempertimbangkan potensi sebenarnya. Secara keseluruhan, pengembangan talenta berbasis kompetensi bertujuan untuk meningkatkan produktivitas

karyawan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pekerjaan dan memperbaiki kepuasan pelanggan, yang merupakan hal yang menguntungkan bagi organisasi. SDM dapat diartikan sebagai keseluruhan individu yang terlibat dalam operasional suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut Nawawi, pemahaman SDM dapat dibagi menjadi dua bidang, yaitu pemahaman dalam skala makro dan mikro. Pemahaman makro tentang modal manusia mencakup seluruh anggota masyarakat, baik yang terlibat dalam pasar tenaga kerja dengan atau tanpa pekerjaan. Pemahaman mikro tentang SDM hanya mempertimbangkan individu yang sedang bekerja atau akan bekerja di masa depan. Anggota suatu organisasi dapat dikenal dengan berbagai istilah, seperti staf, karyawan, juru tulis, pekerja, dan sebagainya. Menurut Bateszar Levi, sumber daya manusia adalah individu yang bersedia dan mampu memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi.

Proses manajemen melibatkan konversi sumber daya manusia menjadi input yang digabungkan dengan modal, material, mesin, dan teknik lainnya untuk mencapai tujuan organisasi dalam bentuk barang atau jasa. Sumber daya manusia terlibat dalam pelaksanaan organisasi pada berbagai tingkatan, mulai dari manajer puncak, manajer menengah, hingga karyawan biasa, bahkan termasuk investor dan pemodal. Orang-orang dalam organisasi menjadi aset terpenting yang menyediakan pekerjaan, bakat, kreativitas, dan antusiasme. Oleh karena itu, masalah kepegawaian dapat memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Ketersediaan personel yang berkualitas diperlukan sebagai perencana program dan pelaksana kegiatan, dengan kemampuan yang ditentukan oleh kesanggupan, keterampilan, dan produktivitas tenaga kerja. Pusat dari sumber daya manusia adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan organisasi.

### **Candi Borobudur**

Candi Borobudur merupakan candi Buddha terbesar di dunia yang dibangun pada akhir abad ke-8 atau awal abad ke-9 oleh raja pada Dinasti Sailendra (Soekmono, 1976). Candi Borobudur dijadikan tujuan wisata para wisatawan baik yang lokal maupun global. Candi Borobudur terletak di Borobudur, Magelang, Jawa Tengah dan menjadi objek wisata andalan daerah tersebut. Selain itu, candi Borobudur diakui oleh dunia sebagai warisan budaya dunia oleh UNESCO (Soekmono, 1976).

Berdasarkan intrepertasi Karang Tengah dan prasasti Cri Kahulunan, candi Borobudur dibangun sekitar abad VIII-IX Masehi yaitu pada zaman keemasan Syailendra. Candi Borobudur didirikan oleh Samaratungga yang memerintah pada tahun 782-812 Masehi pada dinasti Syailendra (Suhartono, 2010) Selain tahun pembangunan yang masih misterius, penamaan candi Borobudur sampai saat ini masih menjadi perdebatan. Banyak teori-teori yang muncul mengenai asal mula nama candi Borobudur, salah satunya mengatakan bahwa nama candi Borobudur itu berasal dari kata para Buddha yang karena adanya pergeseran kata dari masyarakat terbentuklah nama Borobudur (Caspary, 1950). Terdapat pula pendapat lain mengenai penamaan candi Borobudur, salah satunya berdasarkan prasasti Karang Tengah dan Kahulunan. Borobudur dibangun oleh raja Mataram dinasti Syailendra bernama Samaratungga, namun bangunan candi tersebut baru selesai

pada masa putrinya yaitu Ratu Pramudhawardhani. Dalam prasasti itu disebutkan mengenai Sima (tanah bebas pajak) oleh Cirkahuluan (Pramudhawardhani) untuk memelihara Kamulan (asal muasal) yang disebut Bhumisambara (bukit).

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2017) adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu kejadian atau kondisi yang terjadi di masyarakat sesuai dengan objek penelitian di lapangan berdasarkan realita.

Desain penelitian ini didasarkan pada pendekatan kualitatif dengan fokus pada studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memberikan ruang untuk menganalisis secara mendalam konteks dan dinamika unik di sektor pariwisata Borobudur. Review literatur akan menjadi landasan teoritis untuk mengidentifikasi kerangka kerja pengukuran *human capital* yang optimal.

Sebuah review literatur menyeluruh akan dilakukan untuk mengidentifikasi teori dan konsep-konsep terkait pengukuran *human capital*, baik dalam konteks umum maupun aplikasinya dalam sektor pariwisata. Karya-karya dari ahli seperti Gary Becker, dengan teorinya tentang *human capital*, akan digunakan sebagai dasar konseptual. Studi empiris terkait pengukuran *human capital* dalam industri pariwisata global juga akan dijelajahi untuk mengekstrak praktik-praktik terbaik yang dapat diterapkan di konteks Borobudur..

Dengan merangkul temuan literatur dan pengalaman empiris, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan pada pemahaman konsep pengukuran *human capital* dan memberikan panduan praktis bagi pengelolaan SDM di sektor pariwisata Borobudur dan destinasi serupa.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sumber Daya Manusia pada Destinasi Wisata Borobudur**

Optimalisasi pengukuran sumber daya manusia di destinasi wisata Borobudur menjadi fokus studi kasus ini yang berfokus pada sumber daya manusia (SDM) di sektor pariwisata. Dengan berfokus pada praktik-praktik yang meningkatkan kualitas dan kontribusi sumber daya manusia dan sangat penting bagi daya tarik destinasi ini, penelitian ini berupaya untuk mendapatkan pengetahuan yang mendalam. Studi kasus ini dilakukan melalui wawancara mendalam dan survei dengan berbagai pemangku kepentingan, mulai dari manajemen hingga staf operasional. Hasil penelitian mengungkapkan sejumlah temuan penting. Pemahaman komprehensif tentang budaya lokal merupakan elemen penting dalam penelitian untuk meningkatkan pengalaman pariwisata. Pemahaman komprehensif tentang budaya lokal merupakan elemen penting dalam penelitian untuk meningkatkan pengalaman pariwisata. Pengetahuan tentang sejarah dan tradisi lokal tidak hanya menjadi nilai tambah, tetapi juga prasyarat untuk menciptakan pesona yang otentik.

Hal ini menanggapi kebutuhan pegawai untuk meningkatkan keterampilan teknisnya yang merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu,

sangat penting untuk mengembangkan program pelatihan berkelanjutan untuk memastikan bahwa karyawan Anda memenuhi persyaratan industri.

Adanya hubungan antara *HumaniResource* dengan kinerja karyawan dikemukakan oleh Noe dalam Rusjiana (2016), dimana manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan praktik, kebijakan, serta sistem yang berpengaruh terhadap sikap, perilaku, dan kinerja karyawan. Selain itu, Siagian (2004), juga menjelaskan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia perlu diciptakan suatu sistem informasi yang dapat mengelolai data sumber daya manusia yang handal untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas yang tinggi. Penerapan *Humani Resource Information System* ditunjukkan untuk mengintegrasikan segala informasi terkait sumber daya manusia secara efisien. Menurut Johnson dan Guetal (2012) dalam Trisilo (2017), menjelaskan jika *Human Resource Information System* mampu menyediakan akses informasi untuk meningkatkan transparansi dan membantu manajemen sumber daya manusia dalam memahami sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi. Selain itu, *Humani Resource Information System* dapat membantu memberikan kontrol terkait informasi untuk meningkatkan keadilan serta kepuasan kerja.

*Human capital* mencerminkan kemampuan kolektif organisasi untuk menghasilkan solusi terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut. *Human capital* akan meningkat jika organisasi mampu menggunakan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawannya. Modal Manusia atau *Human Capital* adalah unsur yang paling penting dari *Intellectual Capital*, karena merupakan daya saing bagi organisasi (Christa, 2013). *Human Capital* menjadi sumber daya yang paling penting dalam suatu organisasi, karena sumber daya ini merupakan sumber daya yang utama dalam proses produksi organisasi, dimana *Human Capital* dapat mendukung terciptanya modal struktural (*structural capital*) dan modal hubungan (*relational capital*) yang menjadi inti dari

kekayaan intelektual (Suhendah, 2012). *Human Capital* mencerminkan kemampuan kolektif organisasi untuk menghasilkan solusi terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut. *Human Capital* meliputi pengetahuan dari masing-masing individu di suatu organisasi yang ada pada pegawainya (Bontis dkk dalam Suhendah, 2012). Pengetahuan tersebut berasal dari indikator-indikator *human capital* seperti: *personality*, *skill*, *experience*, *commitment*, dan *education* (Divianto, 2010).

*Human capital* adalah unsur yang sangat penting dari modal intelektual, karena dapat menciptakan daya saing bagi organisasi/organisasi. Secara operasional didefinisikan sebagai kemampuan yang dimiliki setiap anggota organisasi untuk digunakan dalam proses penciptaan aset intelektual (Sangkala., 2006). Karenanya, *human capital* memiliki peran sangat urgen sebagai komponen kunci yang mempengaruhi tinggi-rendahnya tingkat kinerja sebuah organisasi/organisasi. *Human capital* memiliki daya dorong yang kuat guna perbaikan produktivitas individual karyawan, sekaligus meningkatkan kinerja organisasi melalui kemampuan sumber daya manusia (SDM) mengkomunikasikan pengetahuan (*soft skills*), terampil dan profesional dalam bekerja dan mampu membangun nilai relasional berkesinambungan dalam bentuk kemitraan antara organisasi sebagai

Selain itu, motivasi karyawan diidentifikasi sebagai faktor kunci dalam kualitas layanan. mengakui kontribusi karyawan dan menetapkan sistem penghargaan adalah kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Tantangan finansial dan keterbatasan

sumber daya juga terbukti menjadi kendala yang harus diatasi. Solusi inovatif telah diusulkan untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, termasuk kemitraan strategis dengan sektor swasta dan penggunaan sumber daya lokal.

### **Strategi Implementasi**

Langkah selanjutnya adalah strategi implementasi yang mencakup merancang program pelatihan yang disesuaikan, mengembangkan sistem penghargaan, dan membangun kemitraan strategis. Evaluasi rutin, keterlibatan masyarakat, dan adaptasi berkelanjutan merupakan bagian penting dari pendekatan ini. Penerapan strategi ini diharapkan dapat meningkatkan sumber daya manusia Borobudur, memperkuat daya tarik wisata, dan memberikan dampak positif bagi pengembangan sektor pariwisata dan kesejahteraan masyarakat setempat. Selama fase implementasi strategi, program pelatihan dirancang secara cermat untuk meningkatkan keterampilan teknis, memperdalam pemahaman tentang budaya lokal, dan mengembangkan soft skill.

Manajemen kinerja dalam manajemen lingkungan memberikan tantangan bagaimana mengukur standar kinerja karyawan di berbagai unit perusahaan, dan mendapatkan data yang berguna bagi manajer tentang kinerja lingkungan. Penilaian kinerja ini memainkan peran penting dalam mencapai kinerja yang maksimal, oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti melihat bagaimana menemukan sebuah cara untuk memberikan strategi dengan menilai kinerja karyawan berdasarkan standar terkait dengan kemampuan yang terdiri dari elemen yang tidak terhubung untuk kemajuan penghijauan dalam pembicaraan umpan balik kinerja (Jabbour et al., 2010). Seperti yang disebutkan oleh (Sheopuri & Sheopuri, 2015) kriteria lingkungan termasuk dalam penilaian kinerja karyawan, sehingga budaya kinerja lingkungan dapat didorong dalam organisasi. Oleh karena itu, kinerja karyawan perorangan akan diambil bersama dengan kinerja lingkungan yang mempengaruhi jumlah total penghargaan dorongan dan kompensasi fleksibel yang dapat diizinkan untuk karyawan (Jabbour, 2011)

Program tersebut akan dilaksanakan secara komprehensif dan mencakup partisipasi aktif seluruh sumber daya manusia di sektor pariwisata. Sistem kompensasi yang baru diperkenalkan akan semakin memotivasi karyawan. Menciptakan lingkungan yang produktif dan memuaskan memerlukan pengakuan atas kontribusi luar biasa dan menawarkan kompensasi berdasarkan kinerja. Kemitraan strategis dengan sektor swasta dan pemangku kepentingan lokal diterapkan untuk mengatasi permasalahan anggaran dan sumber daya. Inisiatif ini akan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk dunia usaha lokal dan lembaga pendidikan, untuk menciptakan sinergi yang saling menguntungkan. Sistem pengukuran kinerja diterapkan secara berkala selama tahap evaluasi dan pemantauan. Evaluasi berkala dilakukan untuk memastikan bahwa program yang dilaksanakan telah efektif dan konsisten dengan tujuan pengembangan pegawai. Program yang ditujukan pada tanggung jawab sosial perusahaan sangat dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat.

### **Pengembangan Komunitas Lokal**

Hal ini melibatkan komunitas lokal dalam proses pengembangan tenaga kerja, sehingga memberikan kontribusi positif terhadap perekonomian lokal dan mendukung keberlanjutan destinasi. Seiring berjalannya waktu, strategi dievaluasi kembali dan disesuaikan sebagai respons terhadap perubahan keadaan dan kebutuhan masyarakat.

Dengan mengadopsi pendekatan responsif ini, destinasi Borobudur akan mempromosikan pariwisata berkelanjutan dan membina basis sumber daya manusianya. Melalui inisiatif-inisiatif tersebut diharapkan destinasi wisata Borobudur dapat mengoptimalkan sumber daya manusianya, mencapai dampak positif yang bertahan lama dan tetap menjadi destinasi menarik bagi wisatawan dari seluruh dunia.

Destinasi wisata Borobudur terus menerapkan strategi implementasi dengan sekuat tenaga. Program pelatihan kami terus diperbarui dan disesuaikan dengan perkembangan terkini dalam industri pariwisata dan kebutuhan karyawan kami. Tujuannya adalah untuk menjaga keterampilan SDM tetap relevan dan kompetitif secara global. Perbaikan sedang dilakukan pada sistem kompensasi dan pengakuan yang ada, termasuk pembuatan program penghargaan yang mengutamakan kreativitas dan mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan merangsang yang memotivasi karyawan untuk melakukan yang terbaik. Kemitraan strategis yang ada akan memperkuat sektor pariwisata dan masyarakat lokal serta memberikan manfaat ekonomi.

Pendanaan yang tidak memadai dapat dicapai dengan berkolaborasi dengan perusahaan lokal dalam proyek-proyek yang menawarkan penciptaan nilai bagi kedua belah pihak. Pembaruan ini juga melihat sistem peringkat diperbarui lagi, dengan peningkatan dan penandaan kinerja. Hal ini mencakup metrik kinerja yang lebih spesifik, berhubungan dengan tujuan pengembangan karyawan, dan memastikan setiap langkah selaras dengan hasil yang diinginkan. Penerapan program tanggung jawab sosial perusahaan meningkatkan keterlibatan masyarakat.

Program tersebut tidak hanya memberdayakan masyarakat secara ekonomi, namun juga membuka peluang partisipasi masyarakat dalam mengelola dan menjaga kelestarian destinasi. Pada tahap ini, destinasi Borobudur merupakan contoh keberhasilan optimalisasi sumber daya manusia. Terus mengembangkan staf kami, meningkatkan kualitas layanan kami dan berkontribusi aktif kepada masyarakat lokal adalah pilar keberhasilan destinasi ini sebagai daya tarik wisata utama.

### **Peningkatan Kualitas Pengalaman Wisata**

Pada tahap selanjutnya, destinasi wisata Borobudur akan memasuki tahap peningkatan dan diversifikasi kualitas pengalaman wisata. Selain pelatihan teknis, program ini juga melatih masyarakat tidak hanya secara teori tetapi juga keterampilan interpersonal dan layanan pelanggan untuk meningkatkan hubungan antara wisatawan dan sumber daya manusia. Sistem penghargaan akan diperluas hingga mencakup insentif untuk mendorong inovasi dan layanan terbaik. Program ini menciptakan budaya kerja adaptif yang selalu mengutamakan kepuasan wisatawan dan memastikan Borobudur tetap menjadi destinasi menarik. Kemitraan strategis ini telah berkembang menjadi kerja sama yang lebih mendalam, termasuk proyek perlindungan lingkungan berkelanjutan dan pengembangan ekowisata. Dengan mengedepankan kesadaran lingkungan, Borobudur berupaya menjadi destinasi wisata ramah lingkungan yang tidak hanya menarik pengunjung tetapi juga melestarikan alam dan tradisi lokal. Evaluasi kinerja dan survei kepuasan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengevaluasi efektivitas strategi yang diterapkan. Menanggapi masukan dari wisatawan dan karyawan akan menjadi dasar untuk penyesuaian

lebih lanjut. Komunitas lokal semakin terlibat dalam pengambilan keputusan melalui forum terbuka dan program partisipatif.

Hal ini memberikan rasa memiliki dan kebanggaan bagi mereka, sehingga menjadikan Borobudur bukan sekedar tujuan wisata namun menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat setempat. Keberlanjutan perusahaan dan tanggung jawab sosial tetap menjadi nilai inti dalam seluruh tindakan kami.

Berkat upaya bersama untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia, pengalaman wisata, dan dampak sosial yang positif, Borobudur terus mengukuhkan namanya sebagai destinasi unggulan pariwisata berkelanjutan. Langkah selanjutnya untuk berhasil mengoptimalkan sumber daya manusia di destinasi wisata Borobudur adalah dengan fokus mengembangkan program pelatihan yang lebih detail dan personal.

Analisis lebih lanjut terhadap kebutuhan karyawan mengarah pada pembuatan modul pelatihan yang mencakup keterampilan teknis, kecerdasan emosional, dan pengetahuan mendalam tentang sejarah dan budaya lokal. Sistem kompensasi diperbaiki dengan menambahkan unsur persaingan sehat antar pegawai untuk merangsang kreativitas. Program ini memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berkontribusi dalam pengembangan ide-ide baru yang memperkaya pengalaman pariwisata.

Kemitraan strategis semakin terfokus pada proyek-proyek inovatif, seperti penggunaan teknologi ramah lingkungan dan penerapan praktik ramah lingkungan. Borobudur berkolaborasi dengan perusahaan teknologi untuk membuat aplikasi panduan perjalanan interaktif dan meningkatkan efisiensi operasional dengan teknologi terkini. Peningkatan metrik yang dapat diukur dan data pergerakan yang lebih komprehensif akan digunakan untuk meningkatkan evaluasi kinerja. Dengan mengkaji dampak ekonomi, sosial dan lingkungan hidup, maka perlu dipastikan bahwa semua langkah selaras dengan tujuan keberlanjutan atau pembangunan berkelanjutan.

Komunitas lokal semakin terlibat dalam proses pengambilan keputusan melalui pembentukan kelompok diskusi dan pertemuan rutin antara pengelola destinasi dan perwakilan komunitas. Pemberdayaan perekonomian lokal terus diperkuat melalui program kewirausahaan dan kolaborasi dengan industri lokal. Keberlanjutan tetap menjadi landasan utama dalam semua keputusan. Borobudur terus memperluas komitmennya terhadap perlindungan lingkungan, menjadikan pengurangan limbah dan penggunaan energi terbarukan sebagai bagian integral dari operasi sehari-harinya. Hal ini tidak hanya membuat kagum wisatawan tetapi juga memberikan dampak positif yang terukur bagi seluruh pemangku kepentingan dan mengukuhkan statusnya sebagai Situs Warisan Dunia UNESCO.

## **SIMPULAN**

Pada akhir perjalanan penelitian ini, Destinasi Wisata Borobudur meraih kesuksesan yang mengesankan dalam upayanya mengoptimalkan *Human Capital*. Perjalanan ini menandai pencapaian luar biasa destinasi ini dalam memahami, mengembangkan, dan memanfaatkan sumber daya manusia sebagai aset utama dalam sektor pariwisata.

*Human Capital* di Borobudur tidak hanya menjadi pelaksana tugas, tetapi juga katalisator yang menjembatani interaksi antara wisatawan dan lingkungan sekitar dengan

kelembutan dan keahlian. Dengan sistem penghargaan yang diterapkan, Borobudur memanfaatkan nilai *Human Capital* sebagai penggerak utama motivasi. Pengakuan terhadap kontribusi mereka membentuk atmosfer positif yang merayakan pencapaian, dan secara langsung menciptakan pengalaman yang lebih hangat dan bersahabat bagi pengunjung. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan pada Sumber Daya Manusia menciptakan tenaga kerja yang unggul. Keterampilan teknis dan kemampuan interpersonal yang kuat membentuk SDM yang responsif dan mampu memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pengunjung. Dengan memanfaatkan sistem penghargaan yang inovatif, Borobudur berhasil memelihara semangat kerja karyawan. Pengakuan terhadap kontribusi mereka tidak hanya menjadi insentif, tetapi juga membangun budaya kerja positif yang meresapi seluruh destinasi.

Meskipun dihadapkan dengan tantangan finansial, Borobudur menunjukkan kecerdikan dalam mencari solusi. Kemitraan strategis dengan sektor swasta dan pemanfaatan sumber daya lokal menjadi strategi cerdas dalam mengatasi kendala anggaran. Keberlanjutan tidak hanya dijunjung tinggi sebagai nilai, tetapi juga diwujudkan dalam tindakan nyata. Borobudur tidak hanya memikirkan pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kunjungan, tetapi juga menjaga keseimbangan dengan pelestarian lingkungan dan kesejahteraan masyarakat lokal.

Partisipasi masyarakat bukanlah sekadar konsep, melainkan praktek yang nyata. Masyarakat bukan hanya mendapatkan manfaat ekonomi, tetapi juga terlibat aktif dalam pengambilan keputusan, menciptakan hubungan simbiosis yang saling menguntungkan. Keberlanjutan bukanlah tujuan akhir, tetapi filosofi yang terus menjadi panduan. Borobudur memperlihatkan bahwa destinasi pariwisata yang sukses adalah yang tidak hanya mampu menjaga daya tariknya, tetapi juga memperhitungkan dampak sosial, budaya, dan lingkungan.

Dengan demikian, Destinasi Wisata Borobudur bukan hanya destinasi wisata biasa. Ia adalah cerminan kesuksesan dalam menyatukan kekayaan alam, kearifan lokal, dan prinsip keberlanjutan untuk menciptakan pengalaman pariwisata yang holistik dan berkelanjutan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Becker, Gary S.. (1964). *Human Capital : A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* . New York: National Bureau of Economic Research.
- Belkaoui, A.R. 2005. Intellectual Capital and Firm Performances of US Multinational Firms: A Study of The Resource-Based and Stakeholder Views, *Journal of Intellectual Capital*, vol. 4 iss: 2, h. 215-226.
- Belkaoui, A.R. 2011. Intellectual Capital and Firm Performances of US Multinational Firms: A Study of The Resource-Based and Stakeholder Views, *Journal of Intellectual Capital*, vol. 4 iss: 2, h. 215-226.
- Ben Moussa, N., & El Arbi, R. (2020). The Impact Of Human Resource Information System On Individual Innovation Capability In Tunisian Companies: The Moderating Role Of Affective Commitment. *European Research On Management And Business Economics*, 26(1), 18–25. <https://doi.org/10.1016/j.iiedeen.2019.12.001>

- Bontis, N. (2005). Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital. *International Journal of Technology Management*. Vol. 3 No. 1. pp. 41-60.
- Christa, Usup Riassy., 2013, Peran human capital dan structural capital Dalam meningkatkan kinerja organisasi (suatu kajian konseptual), *JSM (Jurnal Sains Manajemen)* ISSN : 2302-1411 Program Magister Sains Manajemen UNPAR, Volume I, Nomor 1, April.
- Danang, S. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Buku seru
- Divianto., 2011, Pengaruh Faktor-Faktor Intellectual Capital (Human Capital, Structural Capital Dan Customer Capital) Terhadap Business Performance (Survey pada Organisasi Swasta di Palembang). *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis – ISSN: 2085-1375 Edisi Ke-IV, Nopember*.
- Husen Sutisna, Aida Vitayala S.Hubeis, Muhammad Syamsu. 2014. Peran Human Capital, Corporate Value dan Good Corporate Governance melalui Kinerja Karyawan terhadap Kinerja Perusahaan di PTPN VII Lampung *Manajemen IKM*, September 2014 (131-139). <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalmpi/>
- Malone, Michael S. (2013). "New Metrics For A New Age: Two Experts Want This In Your Next Annual Report", *Forbes ASAP*, April 7, page 40 – 41.
- Marko. G. (2013). Human capital and knowledge audit as the competitive advantage of companies. *Net Journal of Social Sciences*, 1(1), pp. 1-4.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2010). *Human Resource Management*.
- Mayo, A., 2010. "The Role of Employee Development in The Growth of Intellectual Capital", *Personal Review*, Vol. 29, No. 4. <http://www.emerald-library.com>
- Peter Rex Massingham, Leona Tam, (2015) "The relationship between human capital, value creation and employee reward", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 16 Issue: 2, pp.390-418, doi: 10.1108/ JIC-06-2014-0075 <http://dx.doi.org/10.1108/JIC-06-2014-0075>.
- Sukarman Purba. 2019. Pengaruh Budaya Organisasi, Modal Intelektual dan Perilaku Inovatif terhadap Kinerja Pemimpin Jurusan di Universitas Negeri Medan. *Jurnal : Kinerja*, Volume 13, No.2, Th. 2009: Hal.150-167
- Sundari, Sri, 2017, Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Wawasan Tujuan Organisasi, *Proceeding National Conference on Applied Business* ISBN: 978-602-19568-8- 5.
- Trisilo, R. G. (2017). Penerapan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kepuasan Karyawan. *Kiat BISNIS*, 6(5), 418–425.
- Usup, R. C. (2011). Pengaruh Human Capital, Structural Capital, Relational Capital Terhadap Kinerja Layanan Bank dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Industri Jasa Bank Umum di Kalteng). Disertasi. Program Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Brawijaya. Malang.
- Wang, I.-M., & Shieh, C.-J. (2012). Effect of human capital investment on organizational performance. *Social Behavior and Personality*, 36(8), 1011- 1022.
- Wright, C., Moliterno. 2014. Strategic Human Capital: Crossing the Great Divide. *Journal of Management*. 20(10):1–18 doi: 10.1177/014920- 6313518437

- Wright, C., Moliterno. 2015. Strategic Human Capital: Crossing the Great Divide. *Journal of Management*. 20(10):1–18 doi: 10.1177/014920- 6313518437
- Yudistira, A., Astuti, E. S., & Kertahadi. (2015). The Influence Of Human Resource Information System Use On Employee Satisfaction And Employee Performance (Case Study Of The HRIS Use At Koperasi Simpan Pinjam Rasa Mandiri Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 23(1), 1–6.
- Zula, Kenneth J. dan Thomas J. Chermack. 2011. Human Capital Planning: A Review of Literature and Implications for Human Resource Development. *Human Resource Development Review* 6 (3): 245–262