

ANALISIS KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA TEPI DANAU UNTUK MENINGKATKAN DAYA TARIK TEPI DANAU

Salwa Cheryl Wandari¹, Khusnul Heikal Irsyad²

wandarisalwacheryl@gmail.com¹, khusnulheikal@digitechuniversity.ac.id²

Universitas Teknologi Digital

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada menganalisis bagaimana peran kinerja sumber daya manusia di Tepi Danau untuk meningkatkan Daya Tarik Tepi Danau. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran dan pelayanan kinerja sumber daya manusia di Tepi Danau guna mengembangkan daya tarik Tepi Danau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan data dan menganalisis data. Metode pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi langsung dengan objek penelitian. Partisipan adalah supervisor atau penanggung jawab Tepi Danau di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja sumber daya manusia di Tepi Danau masih kurang akan pembelajaran dan memahami bagaimana cara mengelola Tepi Danau agar daya tarik Tepi Danau dapat dipertahankan dan dikembangkan. Berbagai cara telah dilakukan, akan tetapi tidak ada perubahan yang signifikan.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Pariwisata, Kualitas Kerja.

ABSTRACT

This research focuses on analyzing how the role of human resource performance at the Tepi Danau to increase the attractiveness of the Tepi Danau. The purpose of this research is to find out how the role and performance services of human resources at Tepi Danau in order to develop the attractiveness of Tepi Danau.

The method used in this research is descriptive qualitative method, namely by collecting data and analyzing data. The data collection method that researchers do is by interview, observation and direct documentation with the object of research. Participants are supervisors or people in charge of the Tepi Danau in the field. The results showed that the performance of human resources at the Lakefront is still lacking in learning and understanding how to manage the Tepi Danau so that the attractiveness of the Tepi Danau can be maintained and developed. Various ways have been done, but there is no significant change.

Keywords: Human Resources, Tourism, Work Quality.

PENDAHULUAN

Objek wisata merupakan suatu tempat yang mempunyai sumber daya alami ataupun buatan manusia dan dijadikan sebagai kunjungan seseorang atau pengunjung. Segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata, objek wisata sangat erat hubungannya dengan daya tarik wisata Siregar (2017). Objek wisata berfungsi sebagai tempat terjadinya interaksi sosial, budaya ataupun ekonomi, juga sebagai tempat yang dikunjungi dalam rangka rekreasi, urusan bisnis. Di era globalisasi ini, sumber daya manusia di tempat wisata memiliki peran dalam menyediakan layanan yang baik kepada wisatawan. Sumber daya manusia yang terampil, dapat membantu untuk menarik wisatawan dari berbagai daerah. Sumber daya manusia juga memiliki dampak langsung pada pengalaman wisatawan di tempat wisata. Seperti baik dalam melakukan pelayanan, memberikan informasi yang akurat kepada wisatawan, melakukan komunikasi yang baik dengan sesama karyawan maupun dengan wisatawan. Hal ini berkaitan juga dengan tenaga kerja pegawai. Dimana kinerja pegawai sangat penting terhadap intensitas wisatawan. Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2003) bahwa kinerja pegawai

adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Hal ini menjadikan sumber daya manusia dapat meningkatkan kualitas daya tarik tempat wisata. Menurut Suwanto, (1997:19) Daya tarik wisata merupakan objek wisata yang menjadi potensi dan pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata). Menurut Zaenuri dalam (Aprilia, 2017) daya tarik wisata adalah sesuatu yang memiliki daya tarik untuk dilihat dan dinikmati yang layak dijual ke pasar wisata. Menurut Dephut, 2003; (wiratini et al, 2018) dalam (Marpaung, 2019) daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai yang beranekaragam kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan wisatawan.

Salah satu objek wisata yang berada di Bandung yaitu Tepi Danau yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Tepi danau merupakan tempat wisata yang diresmikan pada tanggal 22 November 2022 di Kota Baru Parahyangan tepatnya di Jalan. Pancatengah Parahyangan, Desa Jayamekar, Kecamatan Padalarang, Kabupaten Bandung Barat. Awal mula adanya danau ini disebabkan oleh sebuah proyek yang menggali sebuah lahan terlalu dalam sehingga muncullah sebuah mata air yang dimana sekarang menjadi sebuah danau yang cukup besar. "Awalnya dulu ini (lubang) bekas galian pasir. Penambang pasir ini kemudian menggali sampai pada kedalaman 17 meter, lalu ditemukan mata air sehingga airnya naik dan membentuk danau," ujar Direktur PT Bela Putra Intiland, Ryan dalam TribunJabartravel.com. Terdapat berbagai macam wahana permainan di Tepi Danau seperti, Wahana Darat, Wahana Air dan, Petting Zoo. Selain wahana permainan, Tepi Danau juga memiliki sebuah restoran. Ketika pertama kali resmi dibuka, banyak sekali wisatawan yang berkunjung ke Tepi Danau. Dengan berbagai macam aktivitas, seperti menghabiskan waktu bersama keluarga hingga melakukan pertemuan bisnis. Jika wisatawan ingin bermain wahana pun, wisatawan harus melewati antrian yang panjang bahkan, banyak wisatawan yang rela dan menyanggupi untuk melakukan antrian tersebut.

Akan tetapi, seiring dengan berjalannya waktu, Tepi Danau mengalami penurunan pendapatan secara drastis. Beberapa hal yang menjadi faktor utama daya tarik Tepi Danau seperti wahana perahu naga yang kualitasnya menurun, juga fasilitas yang kurang memadai, dan kurang efektif seperti, beberapa jaket keamanan yang digunakan oleh wisatawan pada saat bermain di wahana air memiliki kondisi yang rusak dan kusam, beberapa hiasan telah usang, kurangnya tempat berteduh yang nyaman, tidak jarang pula wisatawan mengeluh terhadap harga wahana permainan dan peraturan yang sudah ditetapkan. Seperti, anak yang berusia dibawah dua tahun enam bulan tidak diperbolehkan untuk menaiki seluruh wahana air, wisatawan tidak diperbolehkan membawa makanan dan minuman dari luar, dan tidak diperbolehkan membawa hewan peliharaan. Selain itu, kurangnya kualitas sumber daya manusia sehingga menjadi sebuah kendala dalam mengembangkan daya tarik wisatawan Tepi Danau, kurangnya tenaga kinerja yang siap siaga, dan kurang optimal ketika berhadapan dengan wisatawan, atau kurangnya karyawan yang berpendidikan dalam hal pengelolaan wisata dimana masih terbatasnya skill yang dimiliki dalam memandu wisatawan dan pelayanan yang akomodasi. Turunnya kualitas daya tarik ini, berdampak pada minat berkunjung wisatawan yang semakin rendah. Hal ini menyebabkan Tepi Danau sulit untuk dikenali banyak orang, sebagian banyak orang masih belum mengetahui apa dan bagaimana Tepi Danau.

Oleh karena itu, dengan adanya penelitian ini penulis dapat memahami bahwa bagaimana pentingnya peranan sumber daya manusia pada objek wisata Tepi Danau. Sehingga Tepi Danau dapat melakukan pengelolaan yang baik dan benar, serta semakin mengembangkan ataupun meningkatkan kualitas dan daya tarik agar meningkatkan pengalaman wisatawan. Karena kualitas, fasilitas, dan daya tarik wisata yang baik dapat menarik perhatian dan memotivasi wisatawan untuk berkunjung.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, untuk sampai pada sebuah keputusan akhir, penulis menggunakan jenis penelitian pendekatan kualitatif. Penulis melakukan observasi lapangan, mengumpulkan data, menganalisis data, melakukan wawancara dan dokumentasi karena hal ini sangat diperlukan. Dan dengan menggunakan teknik pendekatan pendekatan kualitatif seperti memahami dan menginterpretasikan peristiwa dan meneliti berbagai situasi, seperti persepsi, motivasi, tindakan dan perilaku yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini bersifat deskriptif, dengan detail informasi dari perilaku suatu objek yang diteliti. Berdasarkan Moloeng (2011:6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Fokus penelitian ini adalah bagaimana sumber daya manusia di Tepi Danau dalam mengelola kualitas daya tarik Tepi Danau sehingga intensitas Tepi Danau semakin meningkat. Oleh karena itu, penulis berkeinginan melakukan sebuah penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Penulis berharap sumber daya manusia di Tepi Danau dapat termotivasi dalam pengelolaan daya tarik Tepi Danau agar intensitas Tepi Danau membaik sehingga pendapatan Tepi Danau pun meningkat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran umum diperlukan untuk mengetahui bagaimana objek yang akan di teliti seperti bagaimana profil perusahaan dan baimana struktur objek penelitian tersebut.

1. Profil Perusahaan

Objek penelitian ilmiah yang dilakukan penulis yaitu sebuah destinasi wisata alam Tepi Danau. Diresmikan pada tahun 2022 tepatnya pada tanggal 22 bulan November, pada mulanya merupakan sebuah tempat penggalian pasir, akan tetapi terjadi sebuah kesalahan fatal yaitu terlalu dalam menggali tanah sehingga munculah sebuah mata air yang sekarang terbenjung menjadi sebuah danau besar. Kemudian danau tersebut dibuat menjadi sebuah destinasi wisata alam bernama Tepi Danau. Tepi Danau merupakan sebuah destinasi wisata alam yang dimana wisatawan dapat melakukan berbagai hal positif seperti, tempat berkumpul, bercengkrama, bermain, dan bersantai baik bersama kerabat maupun keluarga. Tepi Danau saat ini memiliki beberapa unit wahana permainan seperti, Wahana Air (berbagai macam perahu seperti Perahu Naga, Kereta Bebek, Sepeda Air, dan Bus Listrik), Wahana Darat (Mobil listrik, Sepeda Listrik, Kereta Anak, dan Sepeda Anak), Petting Zoo (Memberi makan Kelinci dan Domba) dan Engklek. Di masa yang akan datang, Tepi Danau akan menambahkan beberapa wahana permainan lagi, yaitu Sudoku dan Catur Jumbo, GoCart, dan Flying Fox.

2. Struktur Organisasi

Dalam sebuah organisasi, kelembagaan, maupun sebuah perusahaan tentunya memiliki struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan sebuah penentu dalam sebuah pekerjaan, bagaimana para pekerja berinteraksi satu sama lain untuk mencapai satu tujuan yang sama. Dengan adanya struktur organisasi, maka perusahaan akan terbantu dalam keteraturan kerja karena dapat memastikan setiap pekerjaan diberikan kepada orang yang tepat dan bertanggung jawab, dapat melakukan pengambilan keputusan yang cepat, tepat dan efektif, memberikan motivasi dalam pengembangan kinerja karyawan.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap

narasumber pada hari Jumat, 26 April 2024, jumlah karyawan 17 orang dan 3 petugas keamanan yang dikategorikan sebagai penanggung jawab dalam pengelolaan destinasi wisata alam Tepi Danau. Penulis berfokus pada bagaimana pentingnya pengarahan serta pelatihan terhadap manajemen kinerja agar kinerja dari sumber daya manusia di Tepi Danau ini meningkat sehingga dapat memberikan hasil yang memuaskan terhadap wisatawan. Peran supervisor sangat berpengaruh terhadap pengarahan dan pembelajaran yang diberikan kepada kinerja sumber daya manusia karyawan di Tepi Danau. Supervisor selalu memberikan pengarahan dan pembelajaran kepada rekan-rekan kerjanya atau karyawan sehingga seiring dengan berjalannya waktu, karyawan mendapatkan banyak pelajaran yang diberikan oleh supervisor mengenai bagaimana cara atau hal apa saja yang perlu disiapkan dan dilakukan dalam sebuah pengelolaan sebuah destinasi wisata alam yaitu seperti Tepi Danau, sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebuah insight dan motivasi terhadap karyawan agar kualitas kinerja karyawan Tepi Danau meningkat. Karena dengan adanya supervisor, karyawan termotivasi dan terarah dalam melakukan suatu pekerjaan. Selain itu, supervisor juga membuka peluang dalam komunikasi apa yang dibutuhkan oleh karyawan kepada atasan.

1. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui observasi dan wawancara kepada narasumber terkait, pentingnya pengarahan sebagai suatu pembelajaran bagi setiap kinerja sumber daya manusia di Tepi Danau guna mengelola Tepi Danau dengan baik dan tepat. Setiap tim memiliki pemimpin yang dipercayakan atas suatu pekerjaan dan tanggung jawab apa yang terjadi dalam tim tersebut. Pemimpin tim harus bisa menjadi pemimpin yang baik dan bertanggung jawab dalam melakukan sebuah perencanaan pekerjaan yang telah diberikan hal ini dibutuhkan sebagai salah satu contoh etos kerja dan tingkah laku karyawan lainnya sesuai dengan apa yang diutarakan oleh narasumber.

“penting adanya morning briefing sebelum dimulainya pekerjaan, karena dengan adanya morning briefing ini, para kinerja dapat saling bertukar informasi. Selain itu, pemimpin dapat memberikan pengarahan dan pembelajaran mengenai pekerjaan yang harus dilakukan, etos kerja, dan tingkah laku agar dapat meningkatkan kesejahteraan bersama. Dengan adanya morning briefing juga seluruh tim dapat bertukar ide mengenai planning seperti merancang sebuah konsep kolaborasi dengan berbagai destinasi wisata lain, berdiskusi mengenai suatu masalah dan solusinya, juga agar karyawan dapat membentuk kerjasama yang baik untuk mencapai suatu tujuan pekerjaan. Selain itu, ada learning by doing seperti meminta bekerja dengan adanya planning per unit wahana seperti membuat perencanaan apa saja yang akan dilakukan oleh setiap tim dalam setiap harinya, mingguan nya bahkan apa saja yang akan dilakukan oleh setiap tim wahana bermain dalam satu bulan penuh nya untu meningkatkan daya tarik Tepi Danau.” (Wawancara Jum’at. 26 April 2024).

Kemudian, penulis bertanya apakah ada upaya yang memungkinkan untuk meningkatkan daya tarik Tepi Danau?

“beberapa upaya telah kami lakukan seperti mengevaluasi kinerja karyawan, pelayanan yang telah diberikan kepada wisatawan, serta kebersihan seluruh properti yang disediakan oleh Tepi Danau untuk wisatawan dengan tujuan agar tepi danau terlihat menarik sehingga memikat perhatian banyak orang untuk datang berkunjung, bersantai dan lain sebagainya. Akan tetapi perubahan itu tidak terlihat signifikan. Daya tarik Tepi Danau tetap kurang untuk menarik perhatian wisatawan”. (Wawancara Jum’at. 26 April 2024).

Setiap fungsi manajemen kinerja, diperlukan etos kerja yang unggul seperti dapat melakukan berbagai hal yang dibutuhkan dari hal kecil maupun hal besar. Setiap individu diharuskan berperilaku jujur, ramah, disiplin, bertanggung jawab, dan dapat melakukan sebuah pelayanan yang baik agar wisatawan merasakan kehangatan, dan kenyamanan.

Dalam pelaksanaannya, setiap karyawan baik supervisor, pemimpin tim dan tim lainnya telah melakukan hal-hal yang diharuskan tersebut dengan baik, seluruh karyawan telah mengimplementasikan bagaimana cara melakukan pekerjaan dengan benar sesuai ketentuan yang diberlakukan, bagaimana merancang sebuah ide mengenai adanya kolaborasi dengan destinasi wisata lain di sekitar Tepi Danau, memiliki rasa tanggung jawab terhadap setiap unit wahana, bertanggung jawab terhadap plan yang telah dibuat, memiliki rasa memiliki sehingga mencari tahu bagaimana melestarikan terkait pengelolaan Tepi Danau. Tidak lupa juga ketika karyawan melakukan sebuah pelayanan yang memuaskan terhadap wisatawan, wisatawan yang berkunjung ke Tepi Danau selalu mengutarakan kesan bahwa pelayanan nya baik, ramah dan nyaman sehingga wisatawan merasa disambut kedatangannya ke Tepi Danau. Akan tetapi, hal yang dilakukan tersebut masih belum menunjukkan dalam peningkatan daya tarik Tepi Danau.

KESIMPULAN

Kinerja karyawan cukup berpengaruh terhadap intensitas daya tarik wisatawan berkunjung. Karena dengan melakukan pelayanan yang baik, pengunjung akan merasakan kepuasan. Selain itu, perlu adanya pembelajaran dan pemahaman agar kinerja karyawan Tepi Danau lebih meningkat. Sehingga karyawan dapat memahami apa yang diinginkan dan diperlukan oleh wisatawan, dan karyawan dapat bekerja cepat melakukan pelayanan yang benar dan tepat, sehingga wisatawan yang berkunjung ke Tepi Danau memberikan kesan atau ulasan yang menyenangkan.

Untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan, perusahaan berhak memberikan ketegasan mengenai apa saja yang harus dilakukan dan dibutuhkan dari seorang karyawan, pihak perusahaan bisa menyampaikan nya secara langsung kepada penanggung jawab lapangan yaitu supervisor sehingga supervisor dapat memberikan pengarahan, pembelajaran dan evaluasi terhadap kinerja karyawan. Pengarahan dan pembelajaran sangat penting. Karena dengan adanya dua hal tersebut, dapat memberikan sebuah motivasi kepada setiap orang yang ingin mencapai tujuannya. Juga perlunya komunikasi yang baik antara satu sama lain, agar setiap tim dapat saling memahami apa yang sedang dibutuhkan sehingga dapat membuat strategi sesuai dengan yang diperlukan. Seperti dalam wawancara bersama narasumber terkait, perlu diadakannya morning briefing setiap hari seluruh karyawan sebelum kerja dimulai. Karena dengan adanya morning briefing ini, karyawan mendapatkan sebuah informasi baru satu sama lain. Selain itu, karena memang beberapa wisatawan selalu ada yang mencurahkan keluh kesah di Tepi Danau, hal ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan didiskusikan untuk mencari solusi dari suatu permasalahan tersebut. Dengan morning briefing Karyawan dapat memahami hal apa saja yang dibutuhkan oleh karyawan lainnya, dimana hal ini menjadi peluang untuk menunjukkan kemampuan atau skill yang dimiliki oleh setiap karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- ANALISIS PERAN SDM DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA DI KABUPATEN MAGELANG. (n.d.).
- Robbins (2003) dalam Dinas Lingkungan Hidup. (2020, Januari Jumat). (Dinas Lingkungan Hidup) Teori Kinerja Pegawai.
- Suwantoro, (1997:19) dalam Easoci, R. d. (2016-2017, Desember-Mei). PENGARUH DAYA TARIK OBJEK WISATA, AKOMODASI, DAN MOTIF WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWANDI PULAU TIDUNG KEPULAUAN SERIBU JAKARTA. Jurnal EDUTURISMA, Vol.1 No.2, 26.
- Ftimah, N. d. (2017, April). PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN BAGIAN MARKETING DI PT.

- DIPARANU RUCITRA PROPERTY SURABAYA. Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia, Vol. 1, No. 1, 12-22.
- I Gusti Ngurah Fredi Firawan a, 1. I. (2016). POTENSI DAYA TARIK WISATA AIR TERJUN NUNGNUNG SEBAGAI DAYA TARIK WISATA ALAM. Jurnal Destinasi Pariwisata, 4 No. 2, 92-95.
- KBBI. Pengertian Intensitas.
- Undang - Undang Republik Indonesia, Nomor 10, Tahun 2009. Tentang Kepariwisata.
- Maesti Putri D. (2022, November). PENGEMBANGAN OBJEK DAN DAYA TARIK WISATA SUNGAI CILIWUNG BERBASIS EKOWISATA. Jurnal Inovasi Penelitian dalam Jurnal Siregar 2017, Vol.3 No.6, 6624.
- Jurnal Siregar 2017 dalam Maesti Putri D., D. (2022, November). PENGEMBANGAN OBJEK DAN DAYA TARIK WISATA SUNGAI CILIWUNG BERBASIS EKOWISATA. Jurnal Inovasi Penelitian, 3 No. 6, 6624.
- Maharani, N. d. (2023, Juni). UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. PUTRA GEMILANG PRIMA. Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia, Vol. 2, No. 8, 1844-1849.
- Sutrisno (2016:172) dalam Mulyani, S. d. (2022, September). PENGARUH LINGKUNGAN, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol. 22, No. 3, 207-216.