

ANALISIS HUMAN CAPITAL DALAM UPAYA MENCAPAI KINERJA PERUSAHAAN PADA BOLU AMOR BAKERY & CAFE SUKABUMI

Agung Vitara Darma¹, Erry Sunarya², Kokom Komariah³

Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Sukabumi^{1,2,3}

agungvitaradarma@gmail.com, errysoen@gmail.com, ko2mpuspa@yahoo.com

Abstract

This research was meant to analysed Human Capital in Bolu Amor Bakery and Cafe Sukabumi addition and improve the companies with the management of Human Capital in the improvement of companies. This research using the research methodology of descriptive-qualitative research to describe the human capital condition. For data collecting used observation instrument, interview, and documentation study methods. The results showed that the company gives a Human Capital Management with an integrated and continous methods to achieve a long-term world Class Company vision. There are HCR, OCR, and employee productivity. This company has implemented 5 Human Capital components. There are individual capability, individual motivation, the organizational climate, workgroup effectiveness and leadership. But, that haven't maximal yet due to company leadership indicator still get some problems in process. Based on the results, we got the conclusion that Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi has realized how important Human Resources in every activity. Company should manage the human resources well because the key of company success is in human factor. Not only in technology superiority and fund available. So, we need a capable person that can operate the company as a survivor. Preparing the human capital is a must for improvement of companies.

Keywords: Human Capital, Human Capital's Policy and Strategy.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Human Capital* pada Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi dan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan cara mengelola *Human Capital* dalam mencapai kinerja perusahaan. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif-deskriptif untuk menggambarkan sebuah keadaan *Human Capital*. Data yang didapatkan pada penelitian ini menggunakan instrumen observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa perusahaan tersebut memberikan pengelolaan *Human Capital* dengan menggunakan *Human Capital Readiness* (HCR), dengan carat erintegrasi dan berkesinambungan guna mencapai kinerja perusaha. Perusahaan telah mengimplementasikan 5 komponen *Human Capital* yaitu *individual capability*, *individual motivation*, *the organization climate*, *workgroup effectiveness* dan *leadership*. Namun masih terdapat pengimplementasian yang belum maksimal. Dapat dikatakan belum maksimal karena pada indikator *individual capability* dan *individual motivation* perusahaan masih mengalami masalah dalam menjalankan programnya. Kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian ini bahwa, Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi menyadari pentingnya peran sumber daya manusia dalam kegiatan perusahaan, maka hendaknya perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin karena kunci sukses suatu perusahaan bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana, melainkan juga pada faktor manusianya. Untuk itu diperlukan manusia-manusia yang handal yang mampu menjalankan kemudi perusahaan agar dapat selalu *survive*. Untuk mencapai kinerja perusahaan tentunya harus menyiapkan *Human Capital* yang mampu bersaing dan berkualitas.

Kata Kunci : *Human Capital*, Kebijakan dan Strategi *Human Capital*



PENDAHULUAN

Makanan merupakan kebutuhan utama setiap makhluk hidup, selama didunia masih terdapat penduduk, khususnya di Indonesia maka kebutuhan makanan akan tetap ada. Dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk maka kebutuhan makanan juga meningkat, oleh sebab itu bisnis makanan merupakan bisnis yang menjanjikan, karena terciptanya peluang bisnis yang sangat besar sehingga banyak memancing para investor untuk membuka bisnis kuliner di Indonesia khususnya di Sukabumi. Bisnis di bidang kuliner terutama makanan seperti kue, roti dan makanan siap saji. Kue dan roti termasuk makanan yang bisa dibawa sebagai oleh-oleh untuk sanak saudara ataupun dikonsumsi sendiri. Namun tidak dapat dipungkiri bisnis di bidang kuliner sangat ketat sekali persaingannya, hal ini membuat para pengusaha dalam bidang ini berlomba untuk menjadi yang terdepan dibandingkan pengusaha lainnya.

Perhatian terhadap sumber daya manusia atau *human capital* sebagai salah faktor produksi utama bagi kebanyakan perusahaan sering dinomor-duakan dibandingkan dengan faktor-faktor produksi yang lain seperti modal, teknologi dan uang. Banyak para pemimpin perusahaan kurang menyadari bahwa keuntungan yang diperoleh perusahaan sebenarnya berasal dari *human capital*, hal ini disebabkan karena *asset*/modal manusia dapat mencerminkan kinerja perusahaan yang bagus. Untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan seoptimal mungkin, maka diperlukan pengelolaan SDM yang lebih efisien dan profesional. Dalam menghadapi berbagai perubahan lingkungan bisnis baik secara internal maupun eksternal, manajer SDM perusahaan dituntut dapat melakukan proses manajemen SDM yang dapat mengembangkan *human capital*. Seharusnya perusahaan lebih proaktif menjadikan SDM sebagai *human capital* yang harus diberi perhatian serta pengembangan secara terus menerus sesuai dengan perubahan dinamis lingkungan bisnis. Pengukuran *human capital* dimaksudkan menilai dampak perilaku SDM atas proses-proses organisasional. Pengukuran ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah analisis pengaruh *human capital* dalam meningkatkan perusahaan. Disamping itu, pengukuran SDM merupakan suatu manajemen kinerja yang sangat penting dan sebagai alat untuk melakukan perbaikan.

Kinerja perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan menggambarkan kondisi perusahaan dari berbagai ukuran yang disepakati. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan, usaha dan kesempatan, personil, tim atau unit organisasi dalam melaksanakan tugasnya untuk mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan. Keberhasilan pencapaian strategik yang menjadi basis pengukuran kinerja perlu di tentukan



ukurannya, dan ditentukan inisiatif strategik untuk mewujudkan sasaran-sasaran tersebut. Sasaran strategik beserta ukurannya kemudian digunakan untuk menentukan target yang telah dijadikan basis penilaian kinerja. Oleh karena itu, pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dapat dilakukan terhadap aktivitas dari berbagai rantai nilai yang ada pada perusahaan. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang pelaksanaan suatu rencana dimana perusahaan memerlukan penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian tersebut.

Hubungan antara *human capital* dan SDM telah menjadi penting dalam upaya mencapai kinerja perusahaan khususnya di Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi. Oleh karena itu, mengingat peran SDM yang begitu besar dalam perusahaan, maka manajemen perusahaan sudah seharusnya lebih proaktif menjadikan SDM sebagai *human capital* yang harus diberi perhatian serta pengembangan secara terus menerus sesuai dengan perubahan dinamis lingkungan bisnis. Dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan, seharusnya Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi mengupayakan SDM yang akan menjalankan program ini ditingkatkan kualitasnya, agar dapat berjalan sesuai target. Pengelolaan dan pengembangan kompetensi SDM dipandang sebagai investasi masa depan. Kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang telah ditetapkan.

Perusahaan Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi mempunyai nomor SIUP 503.4/517/IG.4533 – DPMPTSP, Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi mempunyai konsep toko kue yang digabungkan dengan *cafe*. Disana tersedia berbagai jenis kue basah yang tidak ada di toko bolu Amor lainnya, seperti bolen, talam ubi dan lain sebagainya.

Kinerja perusahaan pada Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi, belum sepenuhnya tercapai. Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi, masih kurang memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Para pegawai kurang mengerti dan mengetahui menu yang disajikan sehingga pelanggan tidak mengetahui secara detail yang tersedia di *cafe*, kurangnya pelayanan di Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi disebabkan karena belum meratanya penerapan dan pengukuran *Individual Capability* dan *Individual Motivation*. Pengukuran *Individual Capability* dan *Individual Motivation* Pada Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi yaitu melalui hasil wawancara dengan bapa Bahar Leon, masih kurangnya pelayanan kepada pelanggan. Masih belum meratanya penerapan dan pengukuran tersebut dikarenakan setelah proses penilaian kinerja, hasil dari penilaian kinerja belum tersampaikan secara merata dan maksimal kepada para karyawan baik

secara keseluruhan ataupun departemen. Sehingga para karyawan belum mengetahui bagaimana harus mengembangkan lagi kapabilitasn individunya.

Berdasarkan hasil peninjauan yang terdapat dilapangan, penulis tertarik untuk dapat lebih mendalami terkait dengan kondisi *Human Capital* dalam upaya mencapai kinerja perusahaan yang diterapkan di Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi.

LANDASAN TEORI

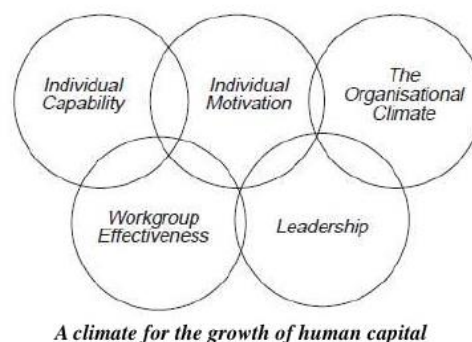
Human Capital

Pengertian *Human Capital*

Human capital memberikan nilai tambah dalam perusahaan setiap hari melalui motivasi, komitmen, kompetensi serta efektivitas kerja tim. Nilai tambah yang dapat dikonstrubisikan oleh karyawan berupa pengembangan kompetensi yang dimiliki oleh perusahaan, pemindahan pengetahuan dari karyawan ke perusahaan serta perubahan budaya manajemen Menurut Mayo (2000:531-532).

Komponen *Human Capital*

Berdasarkan beberapa definisi yang telah diuraikan sebelumnya, maka kita dapat menguraikan komponen-komponen *human capital*. Menurut (Andrew Mayo dalam Ongkodihardjo 2008:41) bahwa "*Human Capital* memiliki lima komponen yang memiliki peranan yang berbeda dalam menciptakan *human capital* perusahaan yang pada akhirnya menentukan nilai sebuah perusahaan. Kelima komponen *Human Capital* tersebut adalah *individual capability*, *individual motivation*, *the organization climate*, *workgroup effectiveness* dan *leadership*".



Gambar 1. Komponen *Human Capital* (Andrew Mayo)

Lima komponen *Human Capital* Menurut Andrew (Mayo dalam Ongkodihardjo 2008:41) yaitu :

1. *Individual Capability* (Kemampuan Individu)

“Menurut Sanerya Hendrawan, (2012:18) Kapabilitas merupakan kombinasi dari potensi insani dengan kompetensi. Inilah tumpuan utama di dalam proses penciptaan nilai”. Pendapat dari Dharma (2006:60) yang menyatakan kapabilitas adalah kemampuan anggota organisasi untuk melakukan sesuatu baik yang bersifat kapasitas maupun peluang guna meraih tujuan yang diinginkan. Kapasitas lebih tertuju pada apa yang dapat dilakukan oleh anggota organisasi, sedangkan peluang lebih pada pilihan yang tersedia bagi anggota organisasi untuk mendapatkan penghargaan-penghargaan personal termasuk gaji, bon dan sebagainya akibat dari penggunaan kapasitasnya, sehingga kapabilitas diformulasikan sebagai kapasitas x peluang. Kecakapan individu dapat dibagi ke dalam dua bagian yaitu kecakapan nyata (*actual ability*) dan kecakapan potensial (*potensial ability*). Kecakapan nyata (*actual ability*) yaitu kecakapan yang diperoleh melalui belajar (*achievement* atau prestasi), yang dapat segera didemonstrasikan dan diuji sekarang. Kecakapan potensial merupakan aspek kecakapan yang masih terkandung dalam diri individu dan diperoleh dari faktor keturunan (*Hereditar*). Kecakapan potensial dapat dibagi ke dalam dua bagian yaitu kecakapan dasar umum (*inteligentasi* atau kecerdasan) dan kecakapan dasar khusus (bakat atau *aptitudes*).

2. *Individual Motivation* / Motivasi Individu

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2008:61), “Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan”. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Sikap mental karyawan yang positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja yang maksimal. Sikap mental karyawan haruslah memiliki sikap mental yang siap sedia secara psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi, dan tujuan). Artinya, karyawan dalam bekerja secara mental siap, fisik sehat, memahami situasi, dan kondisi serta berusaha keras mencapai target kerja (tujuan utama organisasi). Faktor yang mendorong karyawan termotivasi yaitu faktor intrinsik dan faktorekstrinsik. Faktor intrinsik merupakan daya dorong yang timbul dari dalam diri masing – masing orang sedangkan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Karyawan yang terdorong secara

intrinsik akan menyenangkan pekerjaan yang memungkinkan menggunakan kreativitas dan inovasinya, bekerja dengan tingkat otonomi yang tinggi dan tidak perlu diawasi dengan ketat.

3. *The Organization Climate* / Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi, yang kemudian mempengaruhi cara bekerja dan berperilaku dari para anggota organisasi. (D.F Caldwell et al dalam Suwanto, 2009;4), dikemukakan tujuh karakteristik primer yang secara bersama-sama menangkap hakikat budaya suatu organisasi, yaitu sebagai berikut:

- (1) Inovasi dan pengambilan resiko (*innovation and risk taking*), sejauh mana karyawan didukung untuk menjadi inovatif dan mengambil resiko.
- (2) Perhatian terhadap detail. Sejauh mana karyawan diharapkan menunjukkan kecermatan, analisis dan perhatian terhadap detail.
- (3) Orientasi hasil. Sejauh mana manajemen memfokuskan pada hasil bukan pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut.
- (4) Orientasi orang. Sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek pada orang-orang di dalam organisasi itu.
- (5) Orientasi tim. Sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim, bukan individu.
- (6) Keagresifan. Berkaitan dengan agresivitas karyawan.
- (7) Kemantapan. Organisasi menekankan dipertahankannya budaya organisasi yang sudah baik.

Suasana kerja yang kondusif akan mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi yang maksimum kepada perusahaan. Karyawan yang merasa puas terhadap perusahaan tempat dia bekerja, kemungkinan besar akan memilih terus bekerja di tempat tersebut walaupun muncul peluang tawaran pekerjaan di tempat lain. Apabila karyawan sudah mempunyai keterikatan yang kuat dengan perusahaan, maka mereka akan bekerja keras demi perkembangan perusahaan.

4. *Workgroup Effectiveness*/ Kerjasama Tim yang Efektif

Efektifitas tim kerja didasarkan pada dua hasil-hasil produktif dan kepuasan pribadi. Kepuasan berkenaan dengan kemampuan tim untuk memenuhi kebutuhan pribadi para anggotanya dan kemudian mempertahankan keanggotaan serta komitmen mereka. Hasil produktif berkenaan dengan kualitas dan kuantitas hasil kerja seperti yang didefinisikan oleh

tujuan-tujuan tim yaitu konteks organisasional, struktur, strategi, lingkungan budaya, dan sistem penghargaan. Karakter tim yang penting adalah jenis, struktur, dan komposisi tim. Karakteristik-karakteristik tim ini mempengaruhi proses internal tim, yang kemudian mempengaruhi hasil dan kepuasan. Para pemimpin harus memahami dan mengatur tingkat-tingkat perkembangan, kekompakan, norma-norma, dan konflik supaya dapat membangun tim yang efektif.

5. *Leadership* / Kepemimpinan

Menurut Tannebaum, Weschler and Nassarik dalam Abdussalam (2008:18) kepemimpinan adalah “pengaruh antar pribadi dalam situasi tertentu dan langsung melalui proses komunikasi untuk mencapai satu atau beberapa tujuan tertentu”. Menurut (Shared Goal, Hemhiel & Coons dalam Abdussalam 2008:20). Kepemimpinan adalah “sikap pribadi yang memimpin pelaksanaan aktivitas untuk mencapai tujuan yang diinginkan”.

Kinerja Perusahaan

Pengertian Kinerja

Menurut Wibowo (2008:7) “kinerja berasal dari pengertian *performance*. Adapun pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna luas, tidak hanya hasil kerja, tetapi bagaimana proses pekerjaan berlangsung”.

Indikator Kinerja

Dessler (2010:39) menyebutkan bahwa terdapat enam indikator dari kinerja yaitu

- 1) Kualitas Kerja.
- 2) Produktivitas.
- 3) Pengetahuan mengenai pekerjaan.
- 4) Kepercayaan adalah tingkatan dimana karyawan dapat dipercaya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan dan tindak lanjutnya
- 5) Ketersediaan adalah tingkatan dimana karyawan tepat waktu mengobservasi penentuan waktu istirahat/jam makan dan absensi.

Kebebasan adalah sejauh mana pekerjaan bisa dilakukan sendiri dengan atau tanpa pengawasan supervisor.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian dalam penelitian ini dilakukan pada Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi, penelitian ini dilakukan dalam rangka memperoleh data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang menyangkut objek penelitian yaitu Analisis Human Capital dalam mencapai kinerja perusahaan. Penelitian kualitatif ini menggunakan cara berpikir induktif melalui metode kualitatif-deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara deskriptif tentang sesuatu. Penelitian ini hanya sebatas pada usaha untuk mengungkapkan suatu permasalahan, keadaan atau peristiwa sebagaimana berkenaan dengan masalah penelitian yaitu, mengenai implementasi *human capital*. Data primer dalam penelitian didapat dari Manager Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi dan bagian HRD melalui teknik wawancara. Dalam penelitian ini data sekunder meliputi: dokumen-dokumen, arsip-arsip, catatan-catatan, hasil studi kepustakaan dari berbagai sumber. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *nonprobability sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Perusahaan Bolu Amor Bakery & Cafe Kota Sukabumi

Analisis kinerja perusahaan pada Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi masih kurang karena belum mencapai kinerja perusahaan yang telah ditentukan, dikarenakan faktor *individual capability* dan *individual motivation*. Kinerja perusahaan belum tercapai karena selalu mengalami kendala, baik dari mesin dan pegawai, seperti lemari pendingin yang selalu mengalami kendala karena sering terjadi kerusakan, padahal lemari pendingin itu penting untuk menyimpan kue dan *cake* yang akan dijual. Lemari pendingin yang sering mengalami kendala menyebabkan kue atau *cake* disanah lebih cepat kadaluwarsa atau *expired*. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan semua aspek untuk mencapai kinerja perusahaan yang baik. Setelah perusahaan mencapai kinerja perusahaan barulah Bolu Amor Bakery & Cafe bisameningkatkan kinerja perusahaan.

Dari hasil wawancara dengan informan (Manager Bakery & Cafe) pada Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi, perusahaan telah melakukan pengelolaan *Human Capital* guna meningkatkan kualitas Pegawai agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Selanjutnya dari hasil wawancara, bahwa dengan bisnis yang kian kompetitif ini diperlukan penataan yang lebih komperhensif dan terpadu guna meningkatkan kinerja perusahaan. Bolu Amor Bakery & Cafe



Sukabumi sebagai perusahaan yang berada dalam lingkungan bisnis yang semakin dinamis di era globalisasi, dituntut untuk semakin menunjukkan kinerja yang handal dalam memenuhi tuntutan *stakeholder*. Kesuksesan perusahaan dalam hal ini berkaitan dengan kemampuan pengelolaan sumber daya dalam mendukung strategi perusahaan dan peningkatan daya saing yang dicerminkan oleh tingkat produktivitas. Sumber daya manusia dan sistem dalam organisasi merupakan *intangible asset* perusahaan yang memiliki fungsi strategis dalam meningkatkan nilai dan keunggulan organisasi serta menghadapi dinamika tantangan bisnis global. Untuk menjamin kesiapan *intangible asset* perusahaan, maka diperlukan pengukuran *Human Capital* dan produktivitas pegawai yang dirancang secara terintegrasi dan berkesinambungan.

Kinerja Perusahaan Bolu *Amor Bakery & Cafe* Kota Sukabumi

Analisis kinerja perusahaan pada Bolu *Amor Bakery & Cafe* Sukabumi masih kurang karena belum mencapai kinerja perusahaan yang telah ditentukan, dikarenakan faktor *individual capability* dan *individual motivation*. Kinerja perusahaan belum tercapai karena selalu mengalami kendala, baik dari mesin dan pegawai, seperti lemari pendingin yang selalu mengalami kendala karena sering terjadi kerusakan, padahal lemari pendingin itu penting untuk menyimpan kue dan *cake* yang akan dijual. Lemari pendingin yang sering mengalami kendala menyebabkan kue kue atau *cake* disana lebih cepat kadaluwarsa atau *expired*. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan semua aspek untuk mencapai kinerja perusahaan yang baik. Setelah perusahaan mencapai kinerja perusahaan barulah Bolu *Amor Bakery & Cafe* bisa meningkatkan kinerja perusahaan.

Dari hasil wawancara *human capital* merupakan peran yang sangat penting selain modal (uang), sumber alam, teknologi dan proses produksi. Untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas. Atasan harus mengetahui kekurangan apa saja yang dihadapi oleh pegawainya, apabila masih terasa kurang maka diberikan penugasan. Tentunya ada beberapa hambatan yang tentu dihadapi, adapun hambatan yang dihadapi oleh perusahaan adalah target perusahaan menantang sehingga membutuhkan pegawai siapa aja yang akan bertambah terhadap kinerjanya, perusahaan memiliki sistem strategis diturunkan melalui pegawai yang berarti pegawai ini berdampak kepada sistem strategis dan sistem startegis ini berdampak terhadap kinerja perusahaan.

1). Kualitas Kerja (ketelitian,akurasi) : Kualitas pegawai disana masih kurang karena pegawai kurang mengetahui secara detail menu apa yang disajikan kepada para pelanggan sehingga pada saat pelanggan bertanya mereka hanya bisa menjawab sebisanya yang mereka tahu, kadang para pegawai juga kurang teliti dengan hal hal detail pada saat mereka bekerja.

Dari hasil uraian indikator diatas kita dapat membuat ranking 1-10 dari yang kurang dominan hingga dominan, untuk memudahkannya peneliti membuat tabel seperti di bawah :

Keterangan : 1-5 = Kurang Dominan

6-10 = Dominan

Tabel 1. Ranking Indikator Kualitas Kerja

Indikator	Nilai
ketelitian,akurasi	6

Bisa diambil kesimpulan bahwa pada indikator Kualitas Kerja pada Bolu *Amor Bakery & Cafe Sukabumi* bernilai 6 yang artinya dominan bermasalah, karena kurangnya ketelitian dan akurasi para pegawai.

2). Produktivitas (Kuantitas dan efisiensi kerja) : pegawai di *Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi* terkadang masih membuka gadget saat masih bekerja padahal hal ini tidak bagus untuk image perusahaan, meskipun sudah ditegur tapi tetap saja kecolongan. Seharusnya pegawai membuka gadget pada saat jam istirahat ataupun pada saat jam kerja selesai. Pegawai di *Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi* belum menetapkan target untuk bekerja padahal tercapai atau tidaknya target akan menunjukkan performa pegawai tersebut. Pegawai masih kurang disiplin saat bekerja. Tapi para pegawai disana tetap saja sama lain untuk terus membantu dan memberi tahu apa yang seharusnya tidak dilakukan dan dilakukan

Keterangan : 1-5 = Kurang Dominan

6-10 = Dominan

Tabel 2. Ranking Indikator Produktifitas Kerja

Indikator	Nilai
Kuantitas dan Efisiensi Kerja	6

Bisa diambil kesimpulan bahwa pada indikator Produktifitas Kerja pada Bolu *Amor Bakery & Cafe Sukabumi* Produktifitas mendapatkan nilai 6 yang artinya dominan bermasalah. Dari kedua dimensi kualitas kerja dan produktivitas kerja, kedua indikator bermasalah. Oleh sebab itu perusahaan dan pegawai harus lebih meningkatkan produktifitas dan kualitas kerja.

Individual Capability

Komponen yang pertama yaitu *Individual Capability*. Salah satu upaya perusahaan dalam pencapaian peningkatan kualitas sumber daya manusia adalah dengan merancang dan melakukan program pengembangan Pegawai (*people development*) agar lebih sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan tujuan organisasi, sehingga optimalisasi kinerja pegawai akan tercapai sesuai keinginan perusahaan dan kebutuhan Pegawai. Pengembangan tersebut akan menguntungkan organisasi dan individu. Pengembangan yang dilakukan diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Menurut informan, pada Bolu *Amor Bakery & Cafe Sukabumi*. *Individual Capability* pada Bolu *Amor Bakery & Cafe Sukabumi* masih sangat kurang dikarenakan pegawai disana kebanyakan mempunyai skill yang kurang sehingga para pegawai tidak bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggannya. Seperti para pegawai pada Bolu *Amor Bakery & Cafe Sukabumi* kurang mengetahui secara *detail* menu dan kue-kue yang disajikan pada Bolu *Amor Bakery & Cafe Sukabumi* oleh sebab itu perusahaan harus meningkatkan kompetisi/kualitas para pegawai, kurangnya *skill / individual capability* bisa disebabkan karena pendidikan dan pelatihan yang kurang

(1) Kemampuan Pribadi (*Personal capability*): Kemampuan Pribadi pegawai pegawai Bolu *Amor Bakery & Cafe Sukabumi* masih kurang, melalui hasil wawancara dengan pegawai di Bolu *Amor Bakery & Cafe Sukabumi*, mereka tidak tahu apa yang harus dilakukan selain perintah dari atasan/manager, wawasan pegawai tentang Bolu *Amor Bakery & Cafe Sukabumi* pun masih kurang karena pegawai kurang mengetahui secara detail tentang apa saja produk yang disediakan di Bolu *Amor Bakery & Cafe Sukabumi*.

(2) *Professional and technical know how*: pertama pada Bolu *Amor Bakery & Cafe Sukabumi*: Kemampuan pegawai untuk bersikap profesional masih terus ditingkatkan, karena pegawai masih harus diberi arahan dalam bertindak dan bersikap profesional pada saat

mereka bekerja. Kedua, sharing pengalaman dari senior ke junior cukup bagus karena senior selalu memberikan arahan dan tindakan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak dilakukan selama mereka bekerja, terutama saat bekerja di *BoluAmor Bakery & Cafe* Sukabumi. Pada *Bolu Amor Bakery & Cafe* Sukabumi pegawai selalu menghadapi kesulitan dan masalah tetapi pegawai belum bisa mengatasi atau mencari solusi yang terbaik.

(3) Pengalaman (*Experience*): pengalaman pegawai di *BoluAmor Bakery & Cafe* Sukabumi masih kurang karena kebanyakan pegawai disana mempunyai pengalaman kerja yang kurang, kecuali pada bidang tertentu yang dibutuhkan keahlian khusus seperti pada bagian baker, dan pastry

(4) *The network and range of personal contact* adalah sikap seseorang yang dikatakan berkompeten apabila dia memiliki jaringan atau koneksi yang luas terhadap siapa saja terutama dengan orang-orang yang berhubungan dengan profesinya.

(5) *The Value and attitudes that influence action*: pada *Bolu Amor Bakery And Cafe* Sukabumi pegawai masih memiliki emosi yang tidak stabil karena mereka sering mencampur adukan urusan pribadi dengan pekerjaan, namun meski seperti itu pegawai tetap bersikap sewajarnya/ramah kepada para pelanggan *Bolu Amor Bakery & Café* Sukabumi. Kedua sosialisasi/komunikasi antar pegawai sudah bagus karena seperti point di atas mereka selalu melakukan sharing tentang apa yang harus dilakukan dan tidak dilakukan saat bekerja. Di luar kerjaan mereka pun tetap menjalin komunikasi yang baik.

Dari hasil uraian indikator diatas kita dapat membuat rangking 1-10 dari yang kurang dominan hingga dominan, untuk memudahkannya peneliti membuat tabel seperti di bawah :

Keterangan : 1-5 = Kurang Dominan
 6-10 = Dominan

Tabel 3. Ranking Indikator *Individual Capability*

Indikator	Nilai
<i>Personal capability</i>	4
<i>Professional and technical know how</i>	6
<i>Experience</i>	5
<i>The network and range of personal contact</i>	6
<i>The Value and attitudes that influence action</i>	6

Bisa diambil kesimpulan bahwa yang paling dominan/ bermasalah pada Bolu Amor Bakery & Café Sukabumi adalah indikator *Personal capability* karena indikator tersebut dari hasil wawancara yang telah diolah oleh peneliti mendapatkan nilai 4 dari 10.

Individual Motivation

Pada Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi. *Individual Motivation* para pegawai masih kurang dikarenakan motivasi mereka untuk bekerja adalah tuntutan dari orangtua ataupun tidak ingin disebut pengangguran sehingga motivasi para pegawai disana bukan untuk belajar tetapi lebih kepada gengsi.

(1) Motivasi untuk bekerja: Menurut hasil wawancara dengan para pegawai Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi masih kurang, pertama uang menjadi salah satu faktor utama yang dijadikan sebagai pertimbangan mengapa pegawai di bolu Amor motivasi kerja yang rendah . kedua lingkungan kerja yang tidak nyaman, para pegawai disana mempunyai beberapa orang / rekan yang menyebalkan sehingga membuat motivasi kerja pegawai rendah ,meskipun sering sharing antara senior terhadap junior,ada saja senior yang masih menganggap juniornya lebih rendah. Tetapi meskipun seperti itu pegawai mengaku cukup nyaman bekerja di Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi karena kondisi atau fasilitas café yang membuat para pegawai masih betah dan bos / manager yang bijak sehingga mereka nyaman untuk bekerja di Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi.

(2) Melakukan sesuatu untuk mencapai kesuksesan: menurut manager Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi adalah komitmen yang kuat untuk meraih kesuksesan itu sendiri. Jika memiliki hal tersebut sejak awal.

(3) Memotivasi diri sendiri agar menjadi yang terbaik dalam melaksanakan tugas: dari hasil wawancara dengan pegawai merkea selalu memotivasi diri mereka untuk menjadi pribadi yang lebih baik, di akhir bulan Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi selalu memberikan reward kepada pegawainya yang mempunyai prestasi bagus. Selain itu motivasi mereka bekerja dengan baik adalah demi menggapai cita-cita yang mereka inginkan.

Dari hasil uraian indikator diatas kita dapat membuat rangking 1-10 dari yang kurang dominan hingga dominan, untuk memudahkannya peneliti membuat tabel seperti di bawah :

Keterangan : 1-5 = Kurang Dominan

6-10 = Dominan

Tabel 4. Ranking Indikator *Individual Motivation*

Indikator	Nilai
Motivasi untuk bekerja	7
Melakukan sesuatu untuk mencapai kesuksesan	4
Memotivasi diri sendiri agar menjadi yang terbaik dalam melaksanakan tugas	2

Bisa diambil kesimpulan bahwa yang paling dominan/ bermasalah pada Bolu *Amor Bakery & Café* Sukabumi adalah indikator *Individual Motivation* untuk bekerja karena indikator tersebut dari hasil wawancara yang telah diolah oleh peneliti mendapatkan nilai 7 dari 10. Karena dari hasil uraian di atas para pegawai masih mempunyai motivasi yang rendah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Human Capital* pada Bolu *Amor Bakery & Cafe Sukabumi*, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada Bolu *Amor Bakery & Cafe* Sukabumi sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *Cafe & Bakery*, dituntut untuk semakin menunjukkan kinerja yang handal dalam mencapai kinerja perusahaan.
2. Kondisi *Human Capital* pada Bolu *Amor Bakery & Cafe* Sukabumi kini dapat dikatakan masih butuh pengelolaan serta pengembangan kompetensi agar dapat bersaing serta mencapai kinerja perusahaan kelima komponen dari *Human Capital* (*Individual capability, individual motivation, the organization climate, workgroup effectiveness*, dan *leadership*) tentunya sudah diterapkan. Namun masih terdapat pengimplementasian yang belum maksimal. Terutama dalam *Individual capability* dan *individual motivation*. Bolu *Amor Bakery & Cafe* Sukabumi sangat membutuhkan kualitas *Human Capital* yang mumpuni untuk bisa bersaing. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan perencanaan dan pengelolaan yang efektif atas sumber daya manusia yang ada pada perusahaan, sehingga segala keahlian dan tenaga yang diperlukan perusahaan dapat digunakan sepenuhnya dengan hasil yang efektif dalam peranan tenaga kerja saat ini dan dapat fleksibel terhadap tanggung jawab yang lain di luar peran utama tenaga kerja tersebut dalam perusahaan.

Saran

Berdasarkan penelitian dan uraian diatas maka dengan segala keterbatasan pengetahuan dan juga pengalaman, penulis mencoba merumuskan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi *Human Capital* di *Bolu Amor Bakery & Cafe Sukabumi* dalam mencapai kinerja perusahaan. Saran tersebut diantaranya:

1. Dibutuhkan persiapan pengelolaan *Human Capital* serta pengembangannya agar pegawai mempunyai kompetensi dan juga kinerja yang terbaik sesuai dengan program yang telah dibuat. Strategi serta kebijakan perusahaan alangkah lebih bagi *Human Capital* disiapkan sesuai dengan kebutuhan pegawainya untuk menghadapi tantangan dimasa yang akan datang.
2. Pentingnya memberikan pelatihan dan evaluasi kepada para pegawai sehingga para pegawai tahu apa yang harus dilakukan dan mempunyai skill yang cukup, dan juga saling memberikan motivasi dan nasehat agar merubah paradigma, menangani masalah dalam motivasi kerja pegawai

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Edisi Tiga. Jogjakarta : Pustaka Pelajar
- Baron, Angela & Armstrong Michael. (2007). *Human Capital Management*. United Kingdom: Kogan Page.
- Edy, Sutrisno. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Jakarta, PT Prenada Media Group.
- Hariandja, MARIHOT Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Grasindo Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Hendrawan, Sanerya. 2012. *Pengembangan Human Capital, Prespektif Nasional, Regional dan Global*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Khatri, N. 2000. *Managing human resources for competitive advantage*. International Journal of Human Resource Management, 11:336.
- Kountur, Ronny. 2003. *Metode penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis*. PPM: Jakarta. (Hal 203).
- Kreitner, R. dan A. Kinicki. 2005. *Organizational Behaviour*, 5th ed. Jilid 1, Jakarta: Mc Graw Hill.
- Mayo, Andrew. 2000. "The Role of Employee Development in the Growth of Intellectual Capital, *Personal Review*, Vol.29 No.4, 2000, pp.521-533.
- Meolong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya
- Mondy, Noe. 1990. *Human Resource Management*. Massachusetts. New York
- Nafukho, F.M., Hairston, N.R., Brooks, K., 2004. *Human Capital theory: Implication for Human Resource Development*. Human Resource Development International 7 (4), 545-551.
- Nawawi, H. Hadari. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta. (Hal 67 & 117)

- Setyanto, R. P., 2004. "Pengukuran Human Capital: Peluang bagi Departemen SDM untuk Berperan sebagai Strategic Business Partner", *Usahawan*, No.10, Tahun XXXIII, Januari:27-31.
- Sugiyono.2007. *Metode Penelitian Administrasi: dilengkapi dengan metode R&D*. CV. ALFABETA: Bandung. (Hal 389, 390, 218, 219, 246, 255& 270)
- Sugiyono.2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Memahami penelitian kualitatif*. CV. ALFABETA: Bandung. (Hal 1, 38, 64, 72-74, 83-84)
- Sugiyono.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Pendekatan Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Totanan, C., 2004. "Peranan Intellectual Capital dalam Penciptaan Nilai untuk Keunggulan Bersaing", *Usahawan*, No.1, Tahun XXXIII, Januari: 27-31.
- Unger, J.M., et al., 2009. *Human Capital and Entrepreneurial success: A meta analytical review*. *Journal of business Venturing* doi: 10.1016/j.jbusvent. 2009.04.004, pp.1-18.