

Kinerja Organisasi Pada Manajemen Rantai Pasokan Pariwisata : Bagaimana Peran Manajemen Sumber Daya Manusia, Kepuasan Pelanggan ?

Rayyan Aqila Praditya

Email: rayyanaqilapraditya@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari artikel ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara manajemen sumber daya manusia dan manajemen rantai pasokan pariwisata, serta pengaruh rantai pasokan sumber daya manusia dan pariwisata terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja operasi. Temuan studi mengungkapkan hubungan antara sumber daya manusia dan manajemen rantai pasokan dalam bisnis pariwisata. Selanjutnya, penelitian ini menemukan bahwa ketidakpastian manajemen sumber daya manusia berdampak pada kinerja organisasi.

1. Pendahuluan

Integrasi proses bisnis penting dari pemasok untuk memberikan produk, layanan, dan informasi bernilai tambah kepada pengguna akhir dikenal sebagai manajemen rantai pasokan. Akibatnya, manajemen rantai pasokan memiliki komponen manusia yang penting yang mempromosikan komunikasi dan kerjasama di antara semua pihak yang terlibat dalam rantai pasokan. Sumber daya manusia dan manajemen rantai pasokan umumnya dipandang sebagai topik studi yang berbeda, meskipun mereka "terjalin erat" di sebagian besar situasi perusahaan. Rantai pasokan pariwisata adalah jaringan berbagai organisasi dan bisnis yang memasok satu atau lebih komponen produk/jasa pariwisata, seperti layanan penerbangan dan penginapan, untuk distribusi dan pemasaran produk dan layanan akhir pariwisata di suatu destinasi wisata, dan melibatkan berbagai tingkat, industri, dan bisnis yang berpartisipasi baik di sektor publik maupun swasta. Manajemen rantai pasokan pariwisata adalah menghubungkan proses dalam industri pariwisata dari penyedia awal (transportasi, penginapan, makan, jalan-jalan, dan belanja saat bepergian) hingga pengguna (wisatawan) untuk memberikan produk, jasa, dan informasi kepada mereka.

Pariwisata, sebagai sektor ekonomi umum, diperkirakan akan mengalami banyak kerusakan dan dapat bertahan bahkan setelah epidemi berakhir. Karena itu, harus menyiapkan rencana untuk mengembangkan industri pariwisata setelah wabah dikendalikan. Penelitian ini akan mempelajari hubungan antara faktor sumber daya manusia, manajemen rantai pasokan, kepuasan pelanggan, kinerja organisasi untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengusulkan pilihan.

Pariwisata adalah sektor multi guna yang mencakup berbagai produk dan layanan (seperti transportasi dan penginapan) yang digabungkan untuk menciptakan produk pariwisata akhir . Karena layanan tidak dapat disimpan untuk penggunaan di masa mendatang, perjalanan produk tidak disimpan. Karena barang-barang pariwisata tidak dapat diuji sebelum membeli dan wisatawan harus mengunjungi lokasi-lokasi penghasil turis untuk mengkonsumsi barang-barang tersebut, sektor pariwisata adalah industri yang sangat padat informasi akibat, penjualan barang-barang pariwisata sangat bergantung pada presentasi dan interpretasi produk di titik penjualan. Pariwisata produk diklasifikasikan dan dikumpulkan secara umum, dan terdiri dari berbagai komponen layanan seperti penginapan, transportasi, tamasya, makan, dan belanja Karena persaingan sengit antara penyedia layanan, bisnis pariwisata sering mengalami variasi permintaan yang lebih besar dan dinamika yang lebih kompleks daripada bisnis terkait . Keempat dimensi tersebut merupakan variabel yang sering digunakan untuk merepresentasikan manajemen rantai pasok pariwisata seperti (1) Manajemen proses pemesanan, (2) Manajemen hubungan (pemasok dan pelanggan), (3) Manajemen kinerja layanan, dan (4) Kapasitas dan manajemen sumber daya.

2. Diskusi dan Kesimpulan

Penelitian ini menemukan hubungan antara sumber daya manusia dan rantai pasokan. Dalam hal ini, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji dampak sumber daya manusia pada rantai pasokan, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki dampak langsung pada rantai pasokan dan kepuasan pelanggan tetapi ada ketidakpastian pada kinerja organisasi. Karena berbagai elemen harus dirangkaikan untuk mendongkrak kinerja organisasi, seperti keuangan, kualitas produk, kualitas sumber daya manusia, dan sebagainya. Untuk memulainya, sangat penting untuk terus memperluas pemasaran ke pasar potensial, meningkatkan rata-rata pengeluaran dan lama tinggal wisatawan internasional, dan mengurangi ketergantungan pada pasar wisata internasional. Dalam hal situasi memburuk atau membaik, pemerintah harus menyusun rencana untuk membantu bisnis yang terkena dampak parah dari epidemi Covid-19, seperti pembebasan dan pengurangan kontribusi asuransi kesehatan dan sosial; dan suku bunga pinjaman bank yang lebih rendah untuk bisnis yang telah memiliki sumber daya keuangan yang kuat tetapi mengalami masalah arus kas sementara. Perusahaan juga harus membuat strategi proaktif untuk menghindari terjebak dalam keadaan yang tidak terduga, seperti tetap berpegang pada rencana dan meminimalkan biaya penerbangan. Ini tidak akan menghasilkan lebih banyak pendapatan jika orang belum diizinkan untuk pergi atau jika wisatawan tidak nyaman karena ketakutan akan penyakit. Selain itu, setelah pandemi dapat diatasi, penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta kualitas layanan yang diberikan oleh bisnis untuk menarik lebih banyak wisatawan.

Daftar Pustaka

1. Asbari, M., Nurhayati, W., & Purwanto, A. (2019). Pengaruh Parenting style dan Personality Genetic Terhadap Pengembangan Karakter Anak di Paud Islamic School.

- JURNAL AUDI: Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Anak dan Media Informasi PAUD, 4(2), 148-163.
2. Azizaha, Y. N., Rijalb, M. K., Rumainurc, U. N. R., Pranajayae, S. A., Ngiuf, Z., Mufidg, A., ... & Maui, D. H. (2020). Transformational or transactional leadership style: which affects work satisfaction and performance of Islamic University Lecturers during COVID-19 pandemic. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(7), 577-588.
 3. Fayzhall, M., Purwanto, A., Asbari, M., Goestjahjanti, F. S., Winanti, W., Yuwono, T., ... & Suryani, P. (2020). Transformational versus Transactional Leadership: Manakah yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Guru?. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 256-275.
 4. Purwanti, Y. (2021). The Influence Of Digital Marketing & Innovasion On The School Performance. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(7), 118-127.
 5. Purwanto, A., Asbari, M., & Hadi, A. H. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Tansformational, Authentic, Authoritarian, Transactional Terhadap Kinerja Guru Pesantren di Tangerang. *Dirasah: Jurnal Studi Ilmu dan Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 85-110.
 6. Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Pengaruh Servant, Digital dan Green leadership Terhadap Kinerja Industri Manufaktur Melalui Mediasi Komitmen Organisasi. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(1), 1-13.
 7. Putra, A. S., Waruwu, H., Asbari, M., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2020). Leadership in the Innovation Era: Transactional or Transformational Style?. *International Journal of Social and Management Studies*, 1(1), 89-94.
 8. Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB), Transformational and Digital Leadership Terhadap Kinerja Melalui Mediasi Komitmen Organisasi Pada Family Business. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(3), 256-272.
 9. Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, T. I. (2021). Analisis Data Review Sosial dan Manajemen: Perbandingan Hasil antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, dan SPSS Untuk Jumlah Sampel Medium. *International Journal of Social and Management Studies*, 2(4), 43-53.
 10. Purwanto, A., Fahlevi, M., Maharani, S., Muharom, F., Setyaningsih, W., Faidi, A., ... & Bernarto, I. (2020). Indonesian DOCTORAL Students ARTICLE Publication Barriers in International High Impact JournalS: A Mixed METHODS RESEARCH. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(7).
 11. Sanusi, S., Arum, M., Wandu, D., Rahmat, A., Haerani, A., Dasmaran, V., ... & Purwanto, A. (2020). Develop leadership style model for indonesian SMEs leaders during Covid-19 pandemic. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 576-586.
 12. Sopa, A., Asbari, M., Purwanto, A., Santoso, P. B., Mustofa, D. H., Maesaroh, S., & Primahendra, R. (2020). Hard skills versus soft skills: which are more important for

- Indonesian employees innovation capability. *International Journal of Control and Automation*, 13(2), 156-175.
13. Wibowo, T. S., Badi'ati, A. Q., Annisa, A. A., Wahab, M. K. A., Jamaludin, M. R., Rozikan, M., ... & Muhaini, A. (2020). Effect of hard skills, soft skills, organizational learning and innovation capability on Islamic university lecturers' performance. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(7), 556-569.
 14. Yanthy, E., Purwanto, A., Pramono, R., Cahyono, Y., & Asbari, M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Tranksaksional Terhadap Kinerja Sistem Jaminan Halal HAS 23000. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 8(1), 131-153.
 15. Yuliantoro, N., Goeltom, V., Juliana, I. B., Pramono, R., & Purwanto, A. (2019). Repurchase intention and word of mouth factors in the millennial generation against various brands of Boba drinks during the Covid 19 pandemic. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(2), 1-11.
 16. Purwanto, A., Novitasari, D., & Asbari, M. (2022). Tourist Satisfaction and Performance of Tourism Industries : How The Role of Innovative Work Behaviour, Organizational Citizenship Behaviour?. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(1), 1 - 12. <https://doi.org/10.7777/jiemar.v3i1.246>
 17. Muliati, L. ., Asbari, M., Nadeak, M., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2022). Elementary School Teachers Performance: How The Role of Transformational Leadership, Competency, and Self-Efficacy?. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(1), 158–166. <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v3i1.97>
 18. Purwanto, A. (2022). The Role of Digital Leadership, e-loyalty , e-service Quality and e-satisfaction of Indonesian E-commerce Online Shop. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(5), 51–57. <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v3i5.180>
 19. Purwanto, A. (2022). The Role of Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior on SMEs Employee Performance. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(5), 39 - 45. <https://doi.org/10.7777/jiemar.v3i5.318>
 20. Purwanto, A., Novitasari, D., & Asbari, M. (2022). The Role of Leadership, Teaching Factory (TEFA) Program, Competence of Creative Products and Entrepreneurship On Entrepreneurial Interest of the Vocational School Students . *International Journal of Social and Management Studies*, 3(5), 58–64. <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v3i5.185>
 21. Purwanto, A. (2022). How The Role of Digital Marketing and Brand Image on Food Product Purchase Decisions? An Empirical Study on Indonesian SMEs in the Digital Era. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(6), 34-41. <https://doi.org/10.7777/jiemar.v3i6.323>
 22. Purwanto, A. (2022). WHAT IS THE ROLE OF CUSTOMER BEHAVIOR FOR ELECTRONIC E-COMMERCE AND MODERN MARKET VISIT INTENTION ?. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 1(6), 46–57. <https://doi.org/10.4444/jisma.v1i6.226>

23. Purwanto, A., J. T. Purba, I. Bernarto, and R. Sijabat. 2021. Effect of Management Innovation, Transformational leadership and knowledge sharing on Market Performance of Indonesian Consumer Goods Company. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(2), 424–434. Malang: Universitas Brawijaya. <http://dx.doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.02.18>.
24. TanJ. D., PurbaJ. T., AsbariM., & PurwantoA. (2022). Towards Longevity: Managing Innovativeness in Family Micro-Small-Medium Enterprises. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship (IJBE)*, 8(1), 70. <https://doi.org/10.17358/ijbe.8.1.70>
25. Innocentius Bernarto, Agus Purwanto, Ronnie Resdianto Masman.(2022).The Effect of Perceived Risk, Brand Image and Perceived Price Fairness on Customer Satisfaction.*Jurnal Manajemen*/Volume XXVI, No. 01, February 2022: 35-50DOI: <http://dx.doi.org/10.24912/jm.v26i1.833>