

## PERAN HUMAN CAPITAL MANAGEMENT DALAM MEMBUKA LAPANGAN KERJA PADA SEKTOR JASA

Qhesya Septian<sup>1</sup>, Ilham Tahier<sup>2</sup>

Universitas Muhammadiyah Palopo

e-mail: [qhesyaseptian@gmail.com](mailto:qhesyaseptian@gmail.com)<sup>1</sup>, [ilhamtahier@umpalopo.ac.id](mailto:ilhamtahier@umpalopo.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak** – HCM atau Human Capital Management adalah suatu bentuk manajemen sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan yang memiliki ruang lingkup mulai dari pekerjaan, akuisisi, dan juga pengembangan karyawan agar semakin efektif sekaligus taktis dalam hal mengoptimalkan nilai ekonomis perusahaan. Human Capital Management merupakan serangkaian kegiatan atau prosedur yang berhubungan dengan berbagai hal seperti memperoleh, menganalisis, dan melaporkan data yang memberikan informasi terhadap arah strategi penambahan suatu investasi, nilai, dan keputusan operasional dari SDM. Human Capital Manajemet sangat memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan dikarenakan adanya tugas tertentu yang dimiliki. Adapun peran Human Capital Manajment dalam membuka lapangan kerja pada perusahaan jasa sangat dibutuhkan, tidak hanya itu Human Capital Management adalah salah satu faktor penting dalam keunggulan kompetitif sebuah perusahaan untuk memenangkan persaingan, Human Capital Management juga berperan dalam hal peningkatan atau potensi Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam membuka lapangan kerja pada perusahaan jasa dapat memiliki potensi yang cukup baik bagi pengembangan sebuah bisnis dimana bisnis tersebut bertujuan untuk membantu orang lain dalam memperbaiki perekonomian mereka dengan menghasilkan uang atau pemasukan demi kebutuhan hidup. Membuka lapangan kerja dapat memberi motivasi dan meningkatkan keterampilan setiap orang, dengan adanya peluang kerja yang luas membuat para pekerja atau pemuda lebih termotivasi dalam meningkatkan keterampilan mereka.

**Kata Kunci:** Human Capital Management, Lapangan Kerja, Sektor Jasa.

*Abstract*– HCM or Human Capital Management is a form of human resource management in a company that has a scope ranging from employment, acquisition, and also employee development to be more effective and tactical in terms of optimizing the company's economic value. Human Capital Management is a series of activities or procedures related to various things such as obtaining, analyzing and reporting data that provides information on the strategic direction of adding investment, value and operational decisions from HR. Human Capital Management plays a very important role in a company because of the specific tasks it has. The role of Human Capital Management in opening up employment opportunities in service companies is very much needed. Not only that, Human Capital Management is an important factor in a company's competitive advantage to win the competition, Human Capital Management also plays a role in increasing or increasing the potential of Human Resources (HR). ). Opening up employment opportunities in service companies can have quite good potential for the development of a business where the business aims to help other people improve their economy by generating money or income for living needs. Opening up employment opportunities can motivate and improve everyone's skills, with extensive job opportunities making workers or young people more motivated to improve their skills.

**Keywords:** Employment, Human Capital Management, Service Sector.

### PENDAHULUAN

Human Capital Management sangat dibutuhkan dalam pertahanan dan peningkatan sebuah perusahaan, ketika perusahaan membuka lapangan kerja Human Capital Manajemet akan melakukan tindakan lebih lanjut berdasarkan tugas yang dimiliki seperti, melakukan rekrutmen terhadap calon karyawan yang sesuai dengan kinerja perusahaan, melakukan onboarding, memberikan pelatihan atau training kepada karyawan.

Human Capital Manajemet sangat memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan

dikarenakan adanya tugas tertentu yang dimiliki. Adapun peran Human Capital Management dalam membuka lapangan kerja pada perusahaan jasa sangat dibutuhkan, tidak hanya itu Human Capital Management adalah salah satu faktor penting dalam keunggulan kompetitif sebuah perusahaan untuk memenangkan persaingan, Human Capital Management juga berperan dalam hal peningkatan atau potensi Sumber Daya Manusia (SDM). Dalam membuka lapangan kerja pada perusahaan jasa dapat memiliki potensi yang cukup baik bagi pengembangan sebuah bisnis dimana bisnis tersebut bertujuan untuk membantu orang lain dalam memperbaiki perekonomian mereka dengan menghasilkan uang atau pemasukan demi kebutuhan hidup. Membuka lapangan kerja dapat memberi motivasi dan meningkatkan keterampilan setiap orang, dengan adanya peluang kerja yang luas membuat para pekerja atau pemuda lebih termotivasi dalam meningkatkan keterampilan mereka.

Human Capital Management adalah pendekatan strategis pada management SDM atau Sumber Daya Manusia yang berfokus pada pengelolaan dan pengembangan karyawan yang merupakan aset berharga yang berkontribusi pada kesuksesan organisasi. Human Capital Management berfokus dalam optimalisasi penggunaan, pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia agar mampu mencapai tujuan strategi perusahaan. HCM mencakup beberapa praktik dan proses yang dirancang untuk mengelola proses kerjakaryawan, mulai dari perekrutan, seleksi, pengembangan keterampilan, penilaian kinerja, manajemen kinerja, kompensasi dan manfaat, hingga pengembangan karir karyawan. HCM juga mengakui bahwa karyawan adalah aset penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan dan juga investasi yang benar dalam pengembangannya yang dapat memberikan keunggulan kompetitif.

## **METODE PENELITIAN**

Menggunakan metode penelitian kualitatif Akurat dan Efektif dalam meningkatkan semangat kerja karyawan, mengurangi kesalahan dalam proses rekrutmen, terbentuknya loyalitas seorang karyawan, dapat membantu HRD dalam mengambil sebuah keputusan, menghemat waktu dan biaya pelatihan karyawan, serta dapat mengangkat pengembangan diri karyawan.

Efisiensi kerja adalah fokus terhadap bagaimana cara kerja yang tepat, dapat mempercepat proses kerja, dan mengurangi penggunaan sumber daya. Hal tersebut memungkinkan karyawan dalam bekerja lebih cepat, tepat, serta membantu mencapai keseimbangan kehidupan kerja, efisiensi kerja adalah upaya untuk bekerja lebih cerdas bukan lebih keras.

Analisis data karyawan merupakan suatu hal yang dilakukan agar perusahaan dapat mengukur aktivitas karyawan mulai dari kehadiran, efektifitas jadwal dan perencanaan kerja, produktivitas kerja, jam lembur, sampai pada tingkat retensi karyawan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tugas Human Capital Management**

Tugas dari Human Capital Management adalah melakukan pelatihan karyawan baru atau orientasi pegawai baru dengan cara efektif dan efisien dalam mengelola SDM yang baik, yang dimana bertujuan agar karyawan bisa memahami jobdesk pekerjaan, budaya dan peraturan dalam sebuah perusahaan.

Adapun tugas dari Human Capital Management yaitu:

1. Rekrutmen

Rekrutmen adalah kegiatan yang dilakukan dengan cara identifikasi calon kandidat, menyaring, wawancara, melakukan pelatihan, dan mempekerjakan seseorang dalam suatu pekerjaan. Adapun proses perekrutan mengacu pada seluruh langkah-langkah mulai dari

perencanaan hingga onboarding yang dimana karyawan bisa mengenal lebih dalam perusahaan dan menjadi bagian dari tim perusahaan.

Menurut Schermerhon, rekrutmen adalah proses menarik sekelompok kandidat untuk mengisi posisi yang kosong. Perekrutan yang efektif bisa membawa peluang dalam mendapatkan kandidat yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang telah memenuhi spesifikasi yang diharapkan. Sedangkan menurut Faustino Cardoso Gomes mengartikan rekrutmen sebagai serangkaian proses yang dimulai dengan mencari, menemukan, dan menarik pelamar untuk bekerja dalam perusahaan. Rekrutmen juga merupakan proses komunikasi dua arah, dimana pelamar membutuhkan informasi yang akurat mengenai bagaimana rasanya bekerja dalam perusahaan tersebut.

Tujuan dilakukannya rekrutmen yaitu memenuhi kebutuhan sumber daya manusia, menjangkau data pencari kerja, memilih kandidat ideal yang sesuai kebutuhan perusahaan, dan melakukan pemberdayaan SDM. Rekrutmen terbagi menjadi dua metode yaitu metode tertutup dan metode terbuka, metode rekrutmen tertutup adalah cara perekrutan yang dilakukan dalam internet perusahaan. Sehingga mencari calon karyawan dilakukan di dalam perusahaan tersebut. Kelebihan dari metode ini adalah, meningkatkan semangat kerja karyawan, mengurangi kesalahan dalam proses rekrutmen, terbentuknya loyalitas seorang karyawan, dapat membantu HRD dalam mengambil sebuah keputusan, menghemat waktu dan biaya pelatihan karyawan, serta dapat mengangkat pengembangan diri karyawan. Sedangkan metode rekrutmen terbuka adalah metode merekrut karyawan baru yang dilakukan di luar lingkungan perusahaan. Metode ini sering digunakan saat perusahaan melakukan ekspansi bisnis sebab membutuhkan tenaga kerja yang lebih baik. Strategi dalam metode ini yaitu iklan lowongan pekerjaan, lembaga pemerintah, employee referral, dan jasa rekrutmen. Kelebihan dari metode ini adalah perusahaan mampu mendapatkan karyawan dengan kompetensi yang sesuai, karyawan bisa membawa fresh idea dalam menyelesaikan tugas, dan metode ini sangat cocok bagi perusahaan baru berkembang.

## 2. Orientasi atau onboarding karyawan

Orientasi merupakan proses memperkenalkan seseorang pada organisasi mulai dari budaya, nilai dan tanggung jawab pada saat mereka menjadi karyawan baru di sebuah perusahaan, hal tersebut dilakukan agar karyawan bisa mengenali dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja baru di perusahaan tersebut. Apabila tidak dilakukan orientasi karyawan bisa saja merasa tidak memiliki koneksi dengan organisasi dan rekan kerja mereka, sehingga tidak tahu bagaimana cara bekerja dengan efektif. Tidak hanya itu, pegawai baru tidak akan tahu apa yang perusahaan harapkan dari mereka, dan tanpa masa orientasi yang tepat akan memunculkan rasa terintimidasi dan tidak yakin terhadap apa yang harus dilakukan oleh new employee. Melalui masa orientasi, karyawan mampu beradaptasi dengan core values (nilai inti), iklim, budaya, dan regulasi yang menjadi pedoman perusahaan.

## 3. Penentuan job description karyawan

Job description merupakan informasi yang berisi tanggung jawab, tugas, kualifikasi, serta persyaratan lain dari sebuah pekerjaan dalam perusahaan. Informasi tersebut dapat membantu perusahaan untuk memahami apa saja yang diharapkan dari karyawan dalam pekerjaannya. Job description biasa dibuat sebelum melakukan perekrutan dan akan diperbarui setiap saat untuk memastikan keakuratan dan relevansinya pada perusahaan yang ada dalam organisasi atau perusahaan. Bagian-bagian dari job description terdiri dari nama pekerja, deskripsi pekerjaan, tugas dan tanggung jawab, kualifikasi pendidikan dan pengalaman, soft skill dan hard skill, dan budaya perusahaan.

#### 4. Manajemen beban kerja karyawan

Manajemen beban kerja merupakan proses membagi dan mengolah suatu pekerjaan dengan cara efisien pada semua tim pekerja. Setelah pekerjaan berhasil diselesaikan, manajemen beban kerja akan memaksimalkan kinerja pegawai sekaligus membantu menghilangkan kecacauan yang akan membuat mereka puas. Mereka akan yakin bahwa volume kerja mereka dan akan lebih cepat untuk menyerahkan hasil kerja dengan tingkat kualitas yang tinggi.

Manajemen beban kerja penting karena penelitian terkini menunjukkan bahwa 80% pekerja melaporkan merasa kelebihan kerja dan hampir burnout. Empat dari lima 82% pekerja mengatakan mereka merasa kurang bersemangat ditempat kerja saat stres. Sehingga manajemen beban kerja memungkinkan para pekerja untuk lebih efektif dalam membagi pekerjaan di setiap tim, hal tersebut dapat mengurangi burnout bagi pegawai yang mengalami stres, mencegah pekerja merasa kewalahan, dan memberikan wawasan realtime mengenai tugas yang dimiliki sehingga pekerja mampu mengolah beban kerja tim dengan efektif dan meningkatkan keseimbangan.

#### 5. Penilaian kinerja karyawan

Pengertian penilaian kinerja karyawan menurut para ahli

Dessler (2018) penilaian kinerja memiliki makna yang dimana dilakukan saat ini atau di masa lalu. Mathis dan Jackson (2017) penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan dalam melakukan pekerjaannya dibandingkan dengan standar yang sudah ditentukan.

#### 6. Efisiensi kinerja karyawan

Efisiensi kerja adalah fokus terhadap bagaimana cara kerja yang tepat, dapat mempercepat proses kerja, dan mengurangi penggunaan sumber daya. Hal tersebut memungkinkan karyawan dalam bekerja lebih cepat, tepat, serta membantu mencapai keseimbangan kehidupan kerja, efisiensi kerja adalah upaya untuk bekerja lebih cerdas bukan lebih keras.

#### 7. Menganalisis data

Analisis data karyawan merupakan suatu hal yang dilakukan agar perusahaan dapat mengukur aktivitas karyawan mulai dari kehadiran, efektifitas jadwal dan perencanaan kerja, produktivitas kerja, jam lembur, sampai pada tingkat retensi karyawan. Analisis data karyawan sangat penting bagi perusahaan karena menjadi informasi yang relevan yang dapat memberi informasi penting dalam membuat sebuah keputusan yang tepat, dengan tujuan dapat memberi keuntungan bisnis.

### **Peran Human Capital Management dalam sebuah perusahaan jasa**

Adapun peran Human Capital Manajemen dalam perusahaan jasa yaitu berfokus pada pengelolaan dan pengembangan karyawan yang dimana sebagai aset yang berkontribusi pada kesuksesan perusahaan. HCM mencakup serangkaian praktik dan proses yang dibuat untuk mengelola siklus kerja karyawan, mulai dari perekrutan, seleksi, peningkatan keterampilan, penilaian kinerja, kompensasi, manajemen kinerja, manajemen talenta dan pengembangan karier. Perusahaan jasa memanfaatkan HCM sebagai pengoptimalisasi penggunaan, pengembangan, serta pemberdayaan SDM dalam pencapaian tujuan strategi perusahaan.

Peran Human Capital Management dalam membantu perusahaan jasa membuka lapangan kerja pada sektor jasa antara lain: Meningkatkan produktivitas karyawan agar pelanggan merasa lebih puas dengan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Meningkatkan kepuasan karyawan yang dimana dapat mempengaruhi produktivitas, inovasi, daya saing, dan keuntungan dari karyawan. Meningkatkan efisiensi operasional agar pelanggan lebih puas dengan layanan yang lebih efisien. Meningkatkan retensi karyawan sehingga

membuat pelanggan lebih puas pada karyawan yang lebih stabil. Dengan adanya karyawan dengan kemampuan yang sesuai oleh perusahaan dapat berpotensi memiliki keberhasilan dalam pencapaian tujuan.

Manfaat Human Capital Management bagi perusahaan jasa antara lain. Meningkatkan kepuasan karyawan: Human Capital Management membantu perusahaan jasa dalam melakukan proses rekrutmen dan mengatur semua program pelatihan serta pengembangan karier karyawan yang akan membantu meningkatkan kepuasan dan adanya peningkatan kemampuan karyawan. Meningkatkan retensi dan engagement karyawan: Human Capital Management membantu perusahaan jasa dalam perbaikan retensi karyawan dan meningkatkan engagement, yang dimana dapat mempengaruhi produktivitas dan daya saing karyawan. Melakukan proses rekrutmen jadi lebih baik: Human Capital Management membantu perusahaan jasa dalam pembuatan proses rekrutmen calon karyawan potensial lebih mudah, dengan tujuan perusahaan mendapatkan karyawan yang berkualitas. Memperkuat budaya perusahaan: dalam hal ini Human Capital Management membantu perusahaan untuk memperkuat budaya perusahaan yang membuat karyawan lebih tertarik dan merasa lebih bahagia sehingga meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Mengoptimalkan nilai ekonomi perusahaan: Human Capital Management membantu perusahaan jasa dalam menciptakan peningkatan kinerja karyawan agar lebih efektif dan taktis dalam pengoptimalan nilai ekonomi perusahaan. Mampu beradaptasi pada era digital: Human Capital Management dapat membantu perusahaan dalam beradaptasi dengan era digital, agar mampu mengoptimalkan proses pengelolaan data karyawan dan pengambilan keputusan lebih baik.

Karakteristik karyawan yang dibutuhkan sebuah perusahaan jasa berbeda dengan karakteristik yang dibutuhkan perusahaan produk fisik. Perusahaan jasa membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan atau keterampilan dalam hal pelayanan, komunikasi, dan pengelolaan data. Biasanya keterampilan karyawan yang dibutuhkan perusahaan jasa yaitu: Keterampilan dalam berkomunikasi yang baik agar dapat memahami bagaimana mengatur interaksi dengan pelanggan, membuat dan mengirimkan pesan yang baik dan jelas, serta menerima feedback. Keterampilan kerja tim: dengan adanya keterampilan ini karyawan bisa mengelola tim dengan baik, menjalankan komunikasi yang baik dengan tim, dan mengolah tugas yang ada. Keterampilan problem-solving: seorang karyawan perusahaan jasa harus mempunyai kemampuan dalam mengatasi masalah yang ada, seperti bagaimana cara mengidentifikasi permasalahan, melakukan analisis permasalahan, dan mengimplementasikan solusi. Keterampilan kepemimpinan: perusahaan jasa harus memiliki karyawan dengan kepemimpinan baik. Keterampilan interpersonal: keterampilan ini harus dimiliki karyawan agar mampu memahami bagaimana cara mengatur interaksi dengan pelanggan. Keterampilan digital marketing: keterampilan ini sangat dibutuhkan karena perkembangan teknologi akan terus berkembang, dengan adanya kemampuan karyawan dalam menggunakan media social, e-commerce, dan sebagainya, perusahaan bisa dengan mudah dalam memasarkan layanan perusahaan. Adanya keterampilan organisasi: tujuannya agar karyawan dalam perusahaan jasa bisa memahami bagaimana mengelola proyek, waktu, dan mencapai tujuan.

### **Implementasi Human Capital Management dalam perusahaan jasa**

Adapun implementasi human capital management di perusahaan jasa dapat dilakukan dalam beberapa langkah yaitu, pengenalan dan pemahaman untuk mengoptimalkan nilai sumber daya manusia, pengembangan strategi untuk tujuan perusahaan, pelatihan dan pengembangan, pengelolaan beban kerja, pengelolaan kinerja dan talenta, pengelolaan kesehatan, serta pengelolaan data SDM. Implementasi human capital management pada perusahaan jasa membutuhkan komitmen dari perusahaan untuk dijalankan dengan baik.

Dengan penerapan HCM yang baik dan tepat, perusahaan bisa mengoptimalkan nilai sumber daya manusia, nilai ekonomi perusahaan, dan kinerja perusahaan. Implementasi human capital management memiliki manfaat yang sangat signifikan terhadap perusahaan seperti, meningkatkan produktivitas perusahaan, membantu perkembangan perusahaan, dapat memaksimalkan nilai ekonomi, meningkatkan pengalaman karyawan, memperbaiki kesejahteraan karyawan, dan mempertahankan karyawan yang berkualitas.

Berdasarkan pengelolaan karyawan pada perusahaan jasa, human capital management memiliki tugas yang berpengaruh terhadap karyawan, adapun tugas yang dimaksud adalah rekrutmen, onboarding, penentuan job description, manajemen beban kerja karyawan, kompensasi dan manfaat, manajemen talenta, analisis data, dan pengelolaan kinerja. Tugas human capital tersebut dapat mengoptimalkan nilai sumber daya manusia, memperoleh, menganalisis, serta melaporkan data yang berpengaruh dalam pengambilan keputusan strategis perusahaan untuk mengoptimalkan nilai ekonomi perusahaan.

### **DISKUSI HASIL**

Dalam memanfaatkan analisis data karyawan, biasanya perusahaan menggunakan teknologi terbaru seperti asisten analitik atau GPT yang menyampaikan kebutuhan serta memberikan visualisasi dan analisis untuk pengguna. Perusahaan juga bisa menggunakan spreadsheet seperti excel dan power BI dalam memasukkan, melakukan analisis, serta memvisualisasikan data karyawan untuk melihat produktivitas individu dan tim.

### **KESIMPULAN**

Peran human capital management dalam membuka lapangan kerja dalam sektor jasa sangat penting, karena dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, serta efisiensi sebuah perusahaan. Human capital management mampu membantu perusahaan dalam mengidentifikasi, menarik, dan mengembangkan talenta yang sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja pada sektor jasa. Perusahaan bisa memperoleh data yang dibutuhkan dalam membuat keputusan yang tepat mengenai rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan melalui sistem informasi pengelolaan SDM. Human capital management juga membantu perusahaan dalam mengurangi resiko yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatan kerja, sistem pemutusan hubungan kerja, serta konflik dan stres. Dengan adanya human capital management, perusahaan bisa memastikan bila karyawannya memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menjalankan tugas-tugas dengan efektif dan efisien.

Adapun implementasi human capital management di perusahaan jasa dapat dilakukan dalam beberapa langkah yaitu, pengenalan dan pemahaman untuk mengoptimalkan nilai sumber daya manusia, pengembangan strategi untuk tujuan perusahaan, pelatihan dan pengembangan, pengelolaan beban kerja, pengelolaan kinerja dan talenta, pengelolaan kesehatan, serta pengelolaan data SDM. Implementasi human capital management pada perusahaan jasa membutuhkan komitmen dari perusahaan untuk dijalankan dengan baik.

Dengan penerapan HCM yang baik dan tepat, perusahaan bisa mengoptimalkan nilai sumber daya manusia, nilai ekonomi perusahaan, dan kinerja perusahaan. Implementasi human capital management memiliki manfaat yang sangat signifikan terhadap perusahaan seperti, meningkatkan produktivitas perusahaan, membantu perkembangan perusahaan, dapat memaksimalkan nilai ekonomi, meningkatkan pengalaman karyawan, memperbaiki kesejahteraan karyawan, dan mempertahankan karyawan yang berkualitas.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Irmawati, B., & Trihardjanti, C. (2020). Implementasi Green Human Resources Management Pada Perusahaan Di Semarang. Laporan Penelitian, Pusat Peng, v+ 27.

- Margareth, H. (2017). Human Capital Management. In Google Schooler.
- Rohman, M. (2023). Peran Human Capital Manajemen terhadap Kinerja Karyawan (Literatur Review MSDM). *Student Research Journal*, 1(5), 11–20. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i3.569>
- Susanto. (2018). Peran Human Capital Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan: Suatu Tinjauan Teoritis. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 179–190.
- Yuniarsih, N., Rohmalia, Y., Saleh, A. R., Nijomi, S. R., Septianti, A., & Farida, A. N. (2022). Penerapan Human Capital Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas SDM Terhadap Kinerja Perusahaan. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 2(2). <https://doi.org/10.32832/djip-uika.v2i2.5880>