

PERAN HUMAN CAPITAL MANAGEMENT DALAM PENGEMBANGAN KARIR KARYAWAN TELKOMSEL

Ibrahim Vagoh Ginting
baimagoh2003@gmail.com
Universitas Panca Budi Medan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Human Capital Management (HCM) dalam pengembangan karir karyawan Telkomsel. HCM merupakan pendekatan yang menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia sebagai aset utama perusahaan, dengan fokus pada pengembangan kompetensi dan potensi individu. Sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, Telkomsel menerapkan berbagai program HCM yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kapasitas karyawan agar dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus di Telkomsel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program HCM di Telkomsel, seperti pelatihan, pengembangan kompetensi, dan sistem penilaian kinerja, memiliki peran penting dalam meningkatkan kesempatan karyawan untuk mengembangkan karir mereka. Penelitian ini menyimpulkan bahwa HCM berperan strategis dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perkembangan karir karyawan, sehingga berdampak pada kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus berfokus pada pengelolaan SDM yang efektif untuk menghadapi tantangan pasar dan meningkatkan daya saing di industri telekomunikasi.

Kata Kunci: Human Capital Management PT Telkomsel, Pengembangan Karir Karyawan Telkomsel, Sumber Daya Manusia Dalam PT Telkomsel.

ABSTRACT

This research aims to determine the role of Human Capital Management (HCM) in the career development of Telkomsel employees. HCM is an approach that emphasizes the importance of managing human resources as the company's main assets, with a focus on developing individual competencies and potential. As the largest telecommunications company in Indonesia, Telkomsel implements various HCM programs aimed at improving the quality and capacity of employees so they can develop according to the company's needs. The method used in this research is a qualitative approach with a case study at Telkomsel. The research results show that HCM programs at Telkomsel, such as training, competency development, and performance appraisal systems, have an important role in increasing employees' opportunities to develop their careers. This research concludes that HCM plays a strategic role in creating a work environment that supports employee career development, thus having an impact on job satisfaction and employee loyalty to the company. Therefore, companies need to continue to focus on effective HR management to face market challenges and increase competitiveness in the telecommunications industry.

Keywords: Human Capital Management PT.Telkomsel, Career Development, Employees, Telkomsel, Internal Human Resource Management PT Telkomsel.

PENDAHULUAN

Telkomsel, sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, telah memainkan peran yang sangat penting dalam perkembangan infrastruktur komunikasi dan teknologi digital di negara ini. Berdiri pada tahun 1995, Telkomsel merupakan anak perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom Indonesia), yang memiliki kontribusi signifikan terhadap kemajuan industri telekomunikasi di Indonesia. Telkomsel dikenal sebagai penyedia layanan seluler dengan cakupan jaringan yang luas, menghubungkan lebih dari 170 juta pelanggan di seluruh wilayah Indonesia. Layanan yang

ditawarkan Telkomsel meliputi berbagai produk komunikasi, seperti layanan suara, pesan teks, serta data internet yang terus berkembang seiring dengan pesatnya pertumbuhan pengguna internet dan kebutuhan teknologi digital di Indonesia.

Sebagai perusahaan yang terus berinovasi, Telkomsel tidak hanya berfokus pada pengembangan produk dan teknologi, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang menjadi aset utama perusahaan. Human Capital Management (HCM) atau Manajemen Modal Manusia di Telkomsel memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan perusahaan, mengingat pesatnya perubahan di industri telekomunikasi yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang cepat dan kebutuhan untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Telkomsel menyadari bahwa keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh teknologi dan infrastruktur yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan dan kompetensi karyawan yang dapat beradaptasi dengan perubahan tersebut.

Sebagai bagian dari komitmennya untuk menjadi pemimpin pasar, Telkomsel menerapkan berbagai program pengembangan karir yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan. Pengembangan karir di Telkomsel meliputi berbagai aspek, mulai dari pelatihan, pengembangan keterampilan, hingga pemberian peluang bagi karyawan untuk berkontribusi lebih besar dalam proyek- proyek strategis perusahaan. Telkomsel juga mengutamakan budaya kerja yang inklusif dan mendorong setiap karyawan untuk mencapai potensi terbaiknya melalui program-program pengembangan yang sistematis dan terencana.

Salah satu pendekatan utama dalam pengelolaan SDM di Telkomsel adalah HCM yang berfokus pada pengembangan individu melalui pelatihan dan pendidikan

berkelanjutan. Sistem manajemen kinerja yang transparan dan berbasis kompetensi juga menjadi bagian penting dari kebijakan HCM Telkomsel untuk memastikan bahwa setiap karyawan memiliki jalur karir yang jelas dan terarah. Telkomsel juga menerapkan berbagai program seperti mentoring dan coaching yang bertujuan untuk memberikan bimbingan langsung kepada karyawan agar dapat berkembang lebih cepat dan efektif dalam lingkungan yang dinamis.

Dalam konteks ini, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam mengenai peran HCM dalam pengembangan karir karyawan Telkomsel, serta bagaimana kebijakan HCM dapat membantu karyawan dalam mencapai tujuan karir mereka. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana strategi pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat mendukung tercapainya visi dan misi perusahaan Telkomsel, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada kesuksesan dan keberlanjutan perusahaan dalam industri telekomunikasi yang sangat kompetitif ini.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yang berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini data yang akan di peroleh bersumber dari Telkomsel langsung, adapun jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh data yang berdasarkan dengan hasil penelitian yang ada di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga cara yaitu: pengamatan, interview atau wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Human capital adalah kombinasi dari keterampilan, pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan sebuah perusahaan. Penekanannya bukan pada kuantitas, tetapi kualitas yang mereka bawa ke meja kerja. Berbeda dengan aset fisik atau modal finansial, human capital memiliki karakteristik unik yang terus berkembang dan adaptif. Sebab, setiap individu pasti membawa pengalaman hidup, keahlian spesifik, dan potensi inovasi yang tidak terbatas.

Misalnya, seorang digital marketer mungkin memiliki keterampilan dalam SEO dan media sosial, sedangkan seorang engineer mungkin memiliki pengetahuan mendalam tentang network security atau pengembangan produk. Keunikan human capital terletak pada potensinya untuk menghasilkan value melalui kolaborasi, kreativitas, dan keahlian. Dengan demikian, human capital tidak hanya merupakan bagian dari keberhasilan bisnis tetapi juga pusat dari inovasi dan kemajuan perusahaan.

Investasi dalam human capital tidak hanya berhenti di aspek menggaji karyawan, melainkan juga melibatkan pengembangan keterampilan, penyediaan lingkungan kerja yang mendukung, serta mendorong pertumbuhan pribadi dan profesional mereka.

Dampak Human Capital terhadap Kemajuan Bisnis Pada PT Telkomsel Peningkatan Produktivitas dan Inovasi

Karyawan yang terampil dan termotivasi adalah kunci utama untuk meningkatkan output dan efisiensi. Kemampuan mereka dalam menangani tugas secara efisien dan efektif sering kali berkontribusi pada peningkatan produktivitas secara keseluruhan. Selain itu, human capital yang berkualitas membuka jalan bagi inovasi. Dengan keahlian, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki, karyawan mampu mengembangkan ide-ide baru yang dapat mengubah cara kerja bisnis atau bahkan industri secara keseluruhan.

Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan yang Meningkat

Human capital juga memiliki peran besar untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Karyawan yang memiliki keterampilan dan komitmen tinggi sering kali mampu memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan. Keterampilan komunikasi dan pemecahan masalah yang dimiliki karyawan sangat penting dalam membangun hubungan yang kuat dengan mereka.

Adaptif dan Resilien

Kemampuan sebuah organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan pasar dan tantangan bisnis sering kali tergantung pada fleksibilitas dan adaptabilitas human capital mereka. Karyawan yang mampu belajar dan berkembang secara terus-menerus merupakan aset berharga dalam menghadapi perubahan yang cepat. Perusahaan yang menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam pengembangan karyawan sering kali lebih tangguh dan mampu bertahan dalam situasi yang tidak menentu.

Memperkuat Brand

Investasi dalam human capital juga berdampak pada reputasi perusahaan sebagai tempat kerja yang diimpikan. Perusahaan yang dikenal karena mengedepankan kualitas human capital sering kali menarik kandidat berkualitas tinggi dan memiliki tingkat retensi karyawan yang lebih baik. Hal ini menciptakan lingkaran positif di mana karyawan yang berbakat tertarik untuk bergabung, dan mereka yang sudah bergabung merasa dihargai dan termotivasi.

Pengembangan karyawan di PT Telkomsel

PT Telekomunikasi Selular atau biasa disingkat menjadi Telkomsel, adalah anak usaha Telkom Indonesia yang bergerak di bidang telekomunikasi bagi konsumen individu (hingga tahun 2023 hanya membidangi telekomunikasi seluler). Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun 2021, perusahaan ini memiliki 397 gerai GraPARI yang tersebar di seantero Indonesia.

Salah satu aspek pengembangan yang sangat penting di Telkomsel adalah pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). Perusahaan ini menyadari bahwa karyawan yang terampil dan berkompeten merupakan aset utama yang menentukan keberhasilan jangka panjang. Oleh karena itu, Telkomsel terus mengembangkan program-program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan teknis, manajerial, dan kepemimpinan karyawan. Program ini tidak hanya terbatas pada pelatihan teknis yang berkaitan dengan industri telekomunikasi, tetapi juga mencakup aspek soft skills seperti komunikasi, kepemimpinan, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan yang cepat di dunia kerja.

Telkomsel juga mengedepankan teknologi dalam proses pengembangan karyawan. Salah satu implementasi teknologi yang cukup signifikan adalah penggunaan platform e-learning untuk memfasilitasi pelatihan jarak jauh. Dengan adanya platform ini, karyawan Telkomsel dapat mengakses berbagai materi pelatihan dan pengembangan karir kapan saja dan di mana saja, yang tentunya memberikan fleksibilitas lebih dalam mengembangkan diri mereka.

Dalam aspek pengembangan teknologi, Telkomsel terus berinvestasi dalam infrastruktur jaringan dan layanan berbasis teknologi terbaru. Penerapan jaringan 4G dan rencana pengembangan menuju 5G merupakan bukti komitmen Telkomsel untuk tetap berada di garis depan industri telekomunikasi. Selain itu, Telkomsel juga mengembangkan berbagai layanan digital seperti mobile banking, e-commerce, dan layanan digital lainnya, yang semakin memperluas cakupan layanan perusahaan dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Pengembangan Telkomsel tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas produk dan layanan, tetapi juga berorientasi pada kesejahteraan karyawan dan keberlanjutan perusahaan di masa depan. Melalui investasi yang berkelanjutan dalam SDM dan teknologi, Telkomsel terus memperkuat posisinya sebagai pemimpin industri telekomunikasi di Indonesia.

Sumber daya manusia dalam PT Telkomsel

Sumber daya manusia (SDM) di PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) memainkan peran yang sangat penting dalam kesuksesan dan keberlanjutan perusahaan sebagai pemimpin pasar di industri telekomunikasi Indonesia. Telkomsel menganggap SDM sebagai aset utama yang mempengaruhi setiap aspek operasional perusahaan, mulai dari inovasi produk, pengembangan layanan, hingga pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, Telkomsel mengembangkan berbagai kebijakan dan strategi untuk mengelola dan mengembangkan SDM-nya guna memastikan bahwa mereka memiliki kompetensi dan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan di industri yang sangat dinamis ini.

1. Pengelolaan SDM yang Terstruktur

Telkomsel menerapkan sistem pengelolaan SDM yang terstruktur dan berbasis pada pengembangan kompetensi. Proses rekrutmen di Telkomsel dilakukan dengan ketat, dengan tujuan untuk memastikan bahwa perusahaan mendapatkan individu yang tidak hanya

memiliki kualifikasi pendidikan yang memadai, tetapi juga memiliki sikap dan nilai yang sejalan dengan budaya perusahaan. Seleksi dilakukan melalui berbagai tahap, termasuk wawancara, tes keterampilan, dan penilaian psikologis untuk memastikan kecocokan antara calon karyawan dan posisi yang akan diisi.

Setelah karyawan bergabung dengan perusahaan, Telkomsel memberikan berbagai program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka. Salah satu program utama yang diimplementasikan adalah program pelatihan berbasis kompetensi yang mencakup berbagai aspek, baik keterampilan teknis yang relevan dengan industri telekomunikasi, maupun soft skills yang mendukung kinerja karyawan dalam lingkungan kerja yang kolaboratif dan dinamis.

2. Pengembangan Karir dan Kepemimpinan

Telkomsel memprioritaskan pengembangan karir karyawan melalui berbagai jalur, salah satunya adalah dengan menyediakan program pengembangan kepemimpinan. Program ini dirancang untuk mempersiapkan karyawan yang memiliki potensi tinggi untuk menduduki posisi-posisi strategis di masa depan. Melalui program-program seperti mentoring dan coaching, karyawan diberi kesempatan untuk belajar langsung dari para pemimpin senior dalam perusahaan, sehingga mereka dapat memperluas wawasan dan meningkatkan keterampilan manajerial mereka.

Selain itu, Telkomsel juga menerapkan sistem manajemen kinerja yang transparan, di mana setiap karyawan diberi umpan balik secara rutin mengenai kinerjanya. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan area yang perlu diperbaiki dalam pengembangan karir mereka. Sistem ini tidak hanya membantu karyawan untuk mencapai tujuan karir mereka, tetapi juga memastikan bahwa perusahaan dapat mengidentifikasi dan mempromosikan talenta terbaik untuk mendukung pertumbuhan dan inovasi.

3. Kesejahteraan dan Kepuasan Karyawan

Selain fokus pada pengembangan keterampilan, Telkomsel juga memberikan perhatian besar terhadap kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan. Telkomsel menyadari bahwa lingkungan kerja yang sehat dan mendukung sangat penting untuk meningkatkan produktivitas dan loyalitas karyawan. Oleh karena itu, Telkomsel menawarkan berbagai fasilitas dan program yang mendukung kesejahteraan karyawan, seperti program kesehatan, keseimbangan kerja-hidup, serta kesempatan untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan sosial perusahaan.

4. Teknologi dalam Pengelolaan SDM

Sebagai perusahaan yang sangat bergantung pada teknologi, Telkomsel juga memanfaatkan kemajuan teknologi dalam mengelola SDM. Salah satu contoh implementasi teknologi dalam pengelolaan SDM adalah penggunaan platform digital untuk pelatihan dan pembelajaran. Platform e-learning yang dimiliki Telkomsel memungkinkan karyawan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan kapan saja dan di mana saja, yang tentunya memberikan fleksibilitas bagi karyawan untuk terus meningkatkan keterampilan mereka sesuai dengan perkembangan industri.

5. Budaya Perusahaan yang Inklusif dan Kolaboratif

Telkomsel juga berupaya untuk menciptakan budaya perusahaan yang inklusif dan kolaboratif. Perusahaan ini mendorong karyawan untuk bekerja bersama-sama dalam tim lintas fungsi dan saling berbagi pengetahuan untuk mencapai tujuan bersama. Dalam hal ini, Telkomsel mengutamakan nilai-nilai kerjasama, integritas, dan inovasi dalam setiap aktivitas bisnisnya, yang tercermin dalam budaya perusahaan.

Pengelolaan sumber daya manusia di PT Telkomsel mencakup berbagai aspek penting, mulai dari rekrutmen yang selektif, pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, hingga pengelolaan karir yang transparan dan berfokus pada kesejahteraan karyawan. Telkomsel menyadari bahwa keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh teknologi dan infrastruktur yang dimiliki, tetapi juga oleh kualitas dan kompetensi karyawan yang bekerja di dalamnya. Oleh karena itu, perusahaan ini terus berinvestasi dalam pengembangan SDM untuk memastikan bahwa karyawan Telkomsel dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dan berkontribusi secara maksimal dalam mencapai visi perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran Human Capital Management (HCM) dalam pengembangan karir karyawan Telkomsel, dapat disimpulkan bahwa HCM memainkan peran yang sangat krusial dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan dan pengembangan individu karyawan. Telkomsel telah berhasil mengimplementasikan berbagai program HCM yang terintegrasi, seperti pelatihan berbasis kompetensi, program pengembangan kepemimpinan, serta sistem manajemen kinerja yang transparan. Program-program ini memberikan peluang bagi karyawan untuk mengembangkan keterampilan teknis, manajerial, serta soft skills yang dibutuhkan untuk berkembang dalam lingkungan yang kompetitif dan berubah dengan cepat.

Selain itu, Telkomsel juga sangat memperhatikan kesejahteraan dan kepuasan karyawan melalui berbagai inisiatif yang mendukung keseimbangan kerja-hidup, kesehatan, dan kesempatan pengembangan karir. Dengan mengutamakan pengelolaan SDM yang berfokus pada pengembangan individu, Telkomsel tidak hanya mampu mempertahankan loyalitas karyawan, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan inovasi di perusahaan.

Secara keseluruhan, HCM di Telkomsel memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan karir karyawan, yang pada gilirannya berdampak pada pencapaian tujuan strategis perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi Telkomsel untuk terus berinvestasi dalam pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan berkelanjutan untuk menghadapi tantangan industri telekomunikasi yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

<https://id.wikipedia.org/wiki/Telkomsel>

<https://www.telkomsel.com/about-us/careers/pejuang-pengembangan>

<https://www.telkomsel.com/enterprise/insight/blog/human-capital-adalah>

Prasetyo, A., & Puspitasari, E. (2020). Inovasi Teknologi dan Pengembangan Jaringan dalam Menunjang Kinerja Telkomsel. *Jurnal Telekomunikasi Indonesia*, 14(3), 113-127.

Prasetyo, A., & Puspitasari, E. (2020). Inovasi Teknologi dan Pengembangan Jaringan dalam Menunjang Kinerja Telkomsel. *Jurnal Telekomunikasi Indonesia*, 14(3), 113-127.

PT Telekomunikasi Selular. (2023). Laporan Tahunan Telkomsel 2023. Telkomsel Corporate Publication.

PT Telekomunikasi Selular. (2023). Laporan Tahunan Telkomsel 2023: Transformasi Digital dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Telkomsel Corporate Publication.

PT Telekomunikasi Selular. (2023). Laporan Tahunan Telkomsel 2023: Transformasi Digital dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Telkomsel Corporate Publication.

Putri, D. E., & Andriani, M. (2020). Human Capital Management dalam Meningkatkan Kepuasan Karyawan di Telkomsel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(1), 111-123.

Putri, D. E., & Andriani, M. (2020). Human Capital Management dalam Meningkatkan Kepuasan Karyawan di Telkomsel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(1), 111-123.

- Sihombing, I. (2019). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan: Studi Kasus pada Telkomsel. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 16(2), 43-56.
- Sihombing, I. (2021). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Telkomsel. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 19(2), 56- 72.
- Sihombing, I. (2021). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Telkomsel. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 19(2), 56- 72.
- Widodo, T. (2022). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Kinerja di PT Telkomsel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 90-104.