

Peran *Human Capital Business Partner & General Service* PT Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Adi Soemarmo Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan

Rahmadini Intan Nurrohmah¹, Rusnandari Retno Cahyani^{2*}

¹Mahasiswa, Prodi Administrasi Bisnis, FSHS, Universitas Sahid Surakarta

^{2*}, Administrasi Bisnis, Fak. Sosial, Humaniora & Seni, Universitas Sahid Surakarta

Corresponding author: *rusnandari@usahidsolo.ac.id

Abstract

The purpose of this article is to explain that human capital does not only reflect as "skills" derived from mental and physical abilities but the collective ability of the company to be able to produce the best solution based on the knowledge possessed by the people in the company, thus becoming one of the main components of intellectual capital (intangible assets) owned by the company. HR is capital that can continue to grow over time and the dynamics of the business environment. Human Capital Business Partner & General Services PT Angkasa Pura 1 Adi Soemarmo Branch Office has 2 main positions in supporting efforts to optimize employee productivity and increase customer satisfaction. The task is to justify the implementation of Human Capital Business Partner policies and strategies as a strategic partner in the field of human capital and management of industrial universal service activities and efficient office administration to support efforts to optimize employee productivity and increase customer satisfaction sourced from work plans and Industrial budgets (RKAP) and discipline in accordance with statutory regulations.

Keywords: Human Capital, Effectiveness, Performance, Angkasa Pura 1.

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan bahwa *Human capital* tidak hanya mencerminkan sebagai "keterampilan" dari kemampuan mental dan fisik saja tetapi mencakup kemampuan kolektif perusahaan untuk mampu menghasilkan solusi terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh orang-orang yang ada dalam perusahaan tersebut, sehingga menjadi satu komponen utama dari *intellectual capital (intangible asset)*. SDM merupakan *capital* yang dapat terus berkembang seiring dengan waktu dan dinamika lingkungan bisnis. *Human Capital Business Partner & General Services* PT. Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Adi Soemarmo mempunyai 2 kedudukan utama dalam menunjang upaya optimalisasi produktivitas pegawai serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Tugasnya yaitu membenarkan implementasi kebijakan serta strategi *Human Capital Business Partner* selaku mitra strategis dalam bidang *human capital* dan pengelolaan aktivitas layanan universal industri serta administrasi perkantoran yang efisien guna menunjang upaya optimalisasi produktivitas pegawai serta kenaikan kepuasan pelanggan yang bersumber pada rencana kerja serta anggaran Industri (RKAP) dan kedisiplinan yang memenuhi kesesuaian peraturan perundang-undangan.

Kata Kunci: Human Capital, Efektivitas, Kinerja, Angkasa pura 1.

Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan insan atau individu yang produktif dalam bekerja sebagai penggerak suatu organisasi. Agen perubahan dalam institusi maupun perusahaan yang harus selalu di-*upgrade* dan di asah kemampuannya. Sumber daya manusia memiliki pengaruh yang sangat besar pada sebuah organisasi atau perusahaan, dimana sumber daya manusia merupakan elemen penting yang menjadi penggerak bagi elemen-elemen lain dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia di tengah perkembangan zaman yang semakin maju maka yang dimiliki oleh sebuah perusahaan harus mampu bersaing dan memiliki kompetensi kinerja yang mumpuni. Saat ini kegiatan perusahaan tidak hanya dijalankan berdasarkan aturan saja, melainkan juga dikendalikan oleh visi misi dan nilai yang diterapkan oleh organisasi atau perusahaan tersebut. Sehingga perusahaan memerlukan kemampuan sumber daya manusia yang dapat diandalkan, memiliki wawasan yang luas, kreatif, serta peduli terhadap lingkungan sekitar.

Tinjauan Literatur

Efektivitas Kinerja

Organisasi (perusahaan, Lembaga, dan instansi) berusaha agar karyawan yang ada dalam organisasi tersebut dapat mencapai efektivitas kinerja. Efektivitas menjadi unsur yang sangat penting dalam upaya mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Menurut Danim (2004) efektivitas juga untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi terkait dengan program-program yang direncanakan. Pengelolaan sebuah organisasi mencapai keberhasilan apabila sasaran atau tujuan yang ditetapkan mampu dilaksanakan dan memberikan kegunaan dan manfaat. Ukuran dari efektivitas dapat dinilai dengan cara membandingkan pencapaian tujuan dari suatu aktivitas yang dilakukan dan bukan terkait biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktivitas tersebut.

Efektivitas ialah keahlian buat memilah ataupun melaksanakan suatu yang sangat cocok serta sanggup membagikan khasiat dengan cara langsung. Dimensi evaluasi yang dipakai merupakan pas tidaknya badan dalam melaksanakan seluruh suatu misalnya penerapan program ataupun kegiatan. Daya guna kegiatan dimaksud selaku sesuatu keahlian buat memilah target yang pas serta cocok dengan tujuan- tujuan yang sudah diresmikan dari dini, Robbins, Stephen P(2003). Sebutan daya guna dalam ruang lingkup badan ataupun industri umumnya berhubungan dengan penerapan program yang diresmikan ataupun kegiatan-kegiatan yang dicoba industri buat memajukan serta meningkatkan badan ataupun industri itu. Buat melakukan program ataupun aktivitas ini wajib dibantu dengan pangkal energi orang yang mencakup keahlian, kemampuan, serta keahlian. Keberhasilan sesuatu program yang dilaksanakan ditaksir dari keahlian pangkal energi orang yang melakukannya dibanding dengan kriteria- kriteria yang diresmikan. Evaluasi sejenis ini bermaksud buat mengukur kemampuan pangkal energi orang. Kemampuan pangkal energi orang dibilang bagus bila hasil yang didapat cocok dengan yang diresmikan. Maksudnya pangkal energi orang sudah sanggup melaksanakan program ataupun kegiatan yang pas serta bisa dibilang kinerjanya efisien Soeprihanto (2001).

Timpe (2001) mengatakan kemampuan dari orang yang bagus hendak melukiskan kemampuan badan, kemampuan orang amat pengaruhi kemampuan badan ataupun industri. Kemampuan badan jadi kurang baik bila orang berdaya kecil serta usaha pengembangan

keahlian serta keterampilannya pula kecil. Begitu pula sebaliknya, kinerja yang baik dari seseorang akan mampu meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaan.

Dari pendapat para ahli tersebut, efektivitas kinerja dapat disimpulkan sebagai suatu kemampuan perusahaan atau instansi untuk melakukan sesuatu pekerjaan yang tepat didasarkan pada tujuan yang sudah diresmikan ataupun direncanakan lebih dahulu. Penerapan sesuatu program cocok dengan tujuan yang direncanakan membuktikan daya guna program itu bisa terselenggara dengan bagus. Serta kebalikannya, ketidaksesuaian penerapan program dengan tujuan yang diresmikan menampilkan program yang dilaksanakan belum menggapai efektivitas yang maksimal.

Human Capital

Human Capital atau HC merupakan salah satu bagian atau divisi dalam sebuah perusahaan dan konsep ini menjadikan karyawan sebagai kunci jalannya suatu perusahaan, bukan hanya sekadar pendukung untuk mencapai tujuan akan tetapi memiliki fokus untuk memaksimalkan kemampuan dan kompetensi karyawan agar strategi perusahaan tetap berjalan dengan lancar dan sebagaimana visi dan misinya. Dalam bagian ini meliputi beberapa kompetensi-kompetensi di bidang manajerial seperti pengambilan keputusan, kepemimpinan, mampu berubah, serta keahlian fungsional lainnya seperti mengelola keuangan, operasional, hingga SDM secara menyeluruh.

Human Capital didefinisikan dalam *Oxford English Dictionary* dalam *Hanbook of Cliometris*, ed. Claude Diebolt and Michael Hauptert adalah sebagai "keterampilan angkatan kerja yang memiliki dan dianggap sebagai sumber daya atau aset." Ini mencakup gagasan bahwa ada investasi pada manusia (misalnya, pendidikan, pelatihan, kesehatan) yang berguna untuk meningkatkan produktivitas individu. Menurut Gary S. Becker (1993), *human capital* atau modal manusia merupakan yang memiliki keterlibatan secara langsung dan bermanfaat dalam proses produksi perusahaan. *Human Capital* bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas pekerja dalam menjalankan tugas, organisasi, dan berbagai situasi di dalam proses produksi.

Human Capital selaku kapasitas keahlian orang berusaha menyesuaikan diri dalam suasana serta situasi yang tidak balance ataupun ialah keahlian seseorang pekerja buat mengalami kasus, ataupun halangan serta setelah itu mencari pemecahan atas kasus atau permasalahan itu buat mendukung mutu penciptaan, bagi Schultz. Theodore.W. (1961). Serta bagi Howard Gardner (2003) mengatakan *Human Capital* maksudnya bukan hanya selaku "keahlian" yang berawal dari keahlian psikologis serta raga saja. Tetapi baginya Human Capital ini bertabiat orang serta masuk dalam ranah intelek dobel. Dimana seseorang yang ahli di satu aspek belum pasti mempunyai keahlian dibidang ataupun format profesi yang lain.

Business Partner&General Service

Hafsah, Mohammad Jafar (2000), menyebutkan bahwa kemitraan merupakan suatu strategi bisnis yang diupayakan oleh 2 pihak ataupun lebih dalam waktu durasi khusus buat mencapai profit bersama dengan prinsip silih menginginkan serta silih membesarkan. Sebab ialah strategi bidang usaha hingga kesuksesan kemitraan amat didetetapkan oleh terdapatnya disiplin diantara yang berekanaan dalam melaksanakan etika bidang usaha.

Business Partner memiliki makna yang sama dengan kemitraan bisnis, yaitu merupakan kerjasama usaha diantara beberapa pihak yang bersifat sukarela, berlandaskan prinsip saling menguntungkan untuk mencapai tujuan bersama. Kemitraan adalah suatu perjanjian dimana seseorang, golongan ataupun badan untuk bertugas serupa dalam menggapai tujuan, mengambil serta melakukan dan memilah kewajiban, menanggung bersama yang berbentuk resiko ataupun profit, meninjau balik ikatan tiap- tiap dengan cara tertib serta membenarkan balik perjanjian apabila dibutuhkan, Porter M. E (2008).

General Service berdasarkan Keputusan Direksi No. KEP.DU.125 /OM.01.01/2020 merupakan salah satu bagian yang dibawah oleh divisi sumber daya manusia yang memiliki tugas untuk memastikan pembinaan kegiatan layanan umum perusahaan dan administrasi perkantoran dalam mendukung kelancaran dan efektivitas kegiatan perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Biaya (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan.

Metode Penelitian

Artikel ini ditulis dengan berdasarkan laporan praktik kerja lapangan/PKL selama 2 bulan, dimana dalam pelaksanaannya menggunakan pendekatan kualitatif yakni wawancara dengan tenaga kerja yang ada dan adanya perolehan data sekunder dari perusahaan yang berupa undang-undang, peraturan, jurnal-jurnal terkait dan hasil wawancara.

Hasil Temuan

Tugas Human Capital Business Partner & General Service

Berdasarkan Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I No. KEP. DU.125/OM.01.01/2020 PT Angkasa Pura I Tentang Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Adi Soemarmo masing-masing bagian memiliki tugas, tanggung jawab dan kewenangannya sendiri. Adapun tugas yang dijalankan oleh bagian *Human Capital Business Partner & General Service Manager* merupakan kepastian dari implementasi kebijakan serta strategi *Human Capital Business Partner* sebagai mitra strategis dalam unit bidang human capital serta pengelolaan kegiatan layanan umum perusahaan dan administrasi perkantoran yang efektif guna mendukung upaya optimalisasi produktivitas pegawai dan peningkatan kepuasan pelanggan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan.

Tanggung Jawab Human Capital Business Partner & General Service

Dikutip berdasarkan Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I No. KEP.159/OM.01.01/2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta, masing-masing bagian memiliki tugas, tanggung jawab dan kewenangannya sendiri. Adapun tanggung jawab dimiliki oleh bagian *Human Capital Business Partner & General Service* adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).
2. Memastikan perannya sebagai people manager pada unit kerjanya.
3. Memastikan terwujudnya kontrak manajemen yang telah disepakati.
4. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya.
5. Memastikan adanya inisiatif dan pengembangan atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain.

6. Menyelenggarakan kegiatan unit kerja berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) yang telah ditetapkan.
7. Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan.
8. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan.
9. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggung jawabnya.
10. Memastikan terlaksananya pengelolaan human capital administration, remunerasi dan benefit pegawai serta menjadi mitra strategis dalam bidang human capital.
11. Memastikan tercapainya penerapan budaya perusahaan dan engagement pegawai.
12. Memastikan terlaksananya aktivitas pengembangan pegawai dan manajemen pengetahuan (knowledge management).
13. Memastikan terpenuhinya kebutuhan jumlah pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku dan beban kerja masing-masing unit kerja.
14. Memastikan tersedianya laporan pembinaan disiplin pegawai sesuai ketentuan yang berlaku di perusahaan.
15. Memastikan tersedianya pelayanan perkantoran, gedung perkantoran, gedung dan fasilitas lainnya milik perusahaan, manajemen rumah dinas, pengelolaan utilitas dan alat tulis kantor, pengelolaan pakaian dinas dan komunikasi, pengelolaan perjalanan dinas, pelayanan transportasi dan akomodasi pegawai, pelayanan kerumahtanggaan, dukungan kegiatan acara perusahaan serta fasilitas pengiriman barang perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
16. Memastikan terlaksananya pemeliharaan kebersihan area perkantoran (indoor dan outdoor).
17. Memastikan terlaksananya kegiatan aktivitas keprotokolan dalam mendukung operasional perusahaan.
18. Memastikan terlaksananya pengelolaan dokumen dan arsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
19. Memastikan terlaksananya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang Human Capital Business Partner & General Service.

Kewenangan *Human Capital Business Partner & General Service*

Berdasarkan Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I No. KEP.159/OM.01.01/2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta, masing-masing bagian memiliki tugas, tanggung jawab dan kewenangannya sendiri. Adapun kewenangan yang dimiliki oleh bagian Human Capital Business Partner & General Service adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh akses informasi yang diperlukan.
2. Memutuskan konsep program kegiatan serta inisiatif terkini dan perhitungan di ruang lingkup bagian kerjanya yang bisa mensupport pendapatan kemampuan industri.
3. Memutuskan kebijaksanaan atau prinsip operasional di ruang lingkup unit kerjanya.
4. Mengutip ketetapan serta langkah- langkah korektif di ruang lingkup bagian kerjanya bersumber pada kebijaksanaan serta metode yang legal.
5. Memyetujui *Distinct Job Profile*(DJP) di ruang lingkup bagian kerjanya.

6. Menyetujui usulan perencanaan serta pengembangan pangkal energi orang di bagian kerjanya.
7. Melakukan identifikasi kebutuhan kompetensi/sertifikasi, dukungan terhadap pelaksanaan pengembangan, hingga umpan baliknya.
8. Menetapkan program kerja dan inisiatif atas inovasi baru di bawah unit satuan kerjanya sehingga mampu mendukung pencapaian kinerja perusahaan.
9. Menyetujui pengenaan sanksi kepada personel di unit kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan.
10. Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup unit kerjanya.
11. Menetapkan penandatanganan dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup unit kerjanya.
12. Menetapkan informasi terkait kepatuhan implementasi sistem kepatuhan di unit kerjanya.
13. Memberikan informasi pendukung sebagai rekomendasi teguran dari unit kerja terkait kepada pihak eksternal (vendor, tenant, atau mitra kerja lainnya) jika memberikan jasa pelayanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau melanggar kebijakan perusahaan secara spesifik.
14. Memberikan teguran kepada pihak internal (unit kerja lainnya) jika terdapat pelanggaran atas peraturan yang dikelola atau dikeluarkan oleh unit kerjanya.
15. Mengelola aktivitas administrasi, remunerasi dan benefit pegawai meliputi pengelolaan gaji, tunjangan, benefit (bantuan uang makan, sewa rumah, lembur, honorarium), data dan informasi pegawai serta tenaga outsourcing (biaya dan jumlah) untuk memastikan terpenuhinya hak pegawai di kantor cabang.
17. Menerapkan aktivitas budaya perusahaan dan engagement pegawai melalui hubungan industrial, nilai dan budaya perusahaan, fasilitas kesehatan pegawai dan keluarga, implementasi peraturan di perusahaan, pengelolaan reward dan disiplin pegawai serta mitra strategis dalam bidang human capital.
18. Melaksanakan aktivitas pengembangan pegawai dan manajemen pengetahuan (knowledge management) meliputi rekomendasi dan pengembangan karir pegawai, pemantauan (monitoring) kinerja individu pegawai, rekomendasi dan implementasi pelatihan, pengelolaan kegiatan magang, sosialisasi program manajemen pengetahuan (knowledge management), kegiatan sharing knowledge dan sebagai knowledge agent kantor cabang untuk mengoptimalkan kinerja pegawai sesuai dengan kapasitas dan perannya.
19. Mengajukan usulan Rencana Kerja Anggaran (RKA) di bidang human capital baik pegawai maupun tenaga kerja di luar pegawai di perusahaan.
20. Menerima dan menindaklanjuti laporan pembinaan disiplin pegawai dari unit kerja lain sesuai ketentuan yang berlaku di perusahaan.
21. Merencanakan, melaksanakan, mengawasi serta mengevaluasi pemeliharaan gedung perkantoran, gedung dan fasilitas lainnya milik perusahaan, manajemen rumah dinas, pengelolaan utilitas dan alat tulis kantor, pengelolaan pakaian dinas dan komunikasi, pengelolaan perjalanan dinas, pelayanan transportasi dan akomodasi pegawai, pelayanan kerumahtanggaan, dukungan kegiatan acara perusahaan serta fasilitas pengiriman barang perusahaan.
22. Merencanakan, melaksanakan, mengawasi, mengevaluasi pelaksanaan pemeliharaan kebersihan area perkantoran (indoor dan outdoor).

23. Memiliki akses kepada pihak-pihak terkait guna mendukung kegiatan keprotokolan sesuai standar keprotokolan.
24. Melaksanakan kebijakan dan pedoman pengelolaan dokumen perkantoran dan arsip melalui pengelolaan agenda surat dan tata naskah, pengelolaan arsip, pengelolaan ruang arsip, pemusnahan arsip inaktif, manajemen sekretaris dan kegiatan administrasi perkantoran.
25. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang human capital business partner and general service.

Unit Kerja Human Capital Business Partner & General Services merupakan bagian unit kerja yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan administrasi dan data kepegawaian, kesejahteraan, dan pelayanan kesehatan pegawai yang diselenggarakan perusahaan untuk setiap karyawan PT Angkasa Pura I, serta melaksanakan penyelenggaraan informatika, manajerial dan pengolahan data.

Pembahasan

Peran Human Capital Business Partner & General Services

Penulis melakukan kegiatan yang bersifat operasional dan berhubungan langsung dengan kegiatan perkantoran dan dibimbing langsung oleh pembimbing Praktik Kerja Lapangan di perusahaan. Berikut ini merupakan peran Human Capital Business Partner & General Services yaitu:

1. Mendukung upaya optimalisasi produktivitas pegawai

Human Capital Business Partner & General Services memiliki peran, tanggungjawab dan kewenangan seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Dengan bersumber pada hal tersebut, salah satu peran utama yang dimiliki Human Capital Business Partner & General Services adalah mendukung upaya optimalisasi produktivitas pegawai. Dalam hal ini unit Human Capital secara langsung memegang tugas dan tanggungjawab sebagai bagian kepegawaian dan personalia perusahaan. Unit Human Capital sendiri dibawah oleh seorang manager dan memiliki tanggungjawab sebagai people manager di perusahaan yang diharapkan bersedia dan mampu memotivasi, mengatur dan mengarahkan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya dan hasilnya produktivitas kerjanya meningkat. Selain itu juga bertujuan untuk mendorong pertumbuhan karyawan dalam kapasitas profesional.

PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Adi Soemarmo melaksanakan pemantauan kinerja karyawan dengan menggunakan *Performance Management System (PMS)* yang mana merupakan sistem aplikasi yang wajib diisi oleh setiap karyawan dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan yang telah dilaksanakan dalam satu tahun. Penilaian kinerja karyawan ini dikoordinasi langsung oleh kantor pusat dan dilaksanakan satu kali dalam satu tahun. Pemantauan karyawan melalui sistem PMS ini diukur dengan beberapa aspek yaitu, penilaian target capaian kerja, penilaian *Key Performance Index (KPI) & Task* serta penilaian terhadap *Behaviour Competence* atau perilaku karyawan yang berlandaskan “AKHLAK”.

Dalam upaya meningkatkan produktivitas karyawan, *Human Capital Business Partner & General Services* berhak untuk menciptakan inisiatif baru terkait program kerja, pembaruan lingkungan kerja dan mengatur serta menyusun anggaran yang dibutuhkan oleh unit kerja dalam menunjang pencapaian kinerja perusahaan yang efektif dan efisien. Mengenai rancangan anggaran, unit *Human Capital Business Partner & General Services* berperan dalam penyusunan anggaran terkait dengan kebutuhan perkantoran, seperti

persediaan alat tulis, sarana dan prasarana, dan lain sebagainya yang berkaitan dalam menunjang aktivitas operasional perusahaan.

Human Capital Business Partner & General Services yang memegang peran sebagai bagian personalia memiliki tugas pokok untuk melaksanakan serangkaian kegiatan pengelolaan sumber daya manusia/karyawan perusahaan. Pengelolaan ini terkait dengan administrasi bertujuan untuk mengatur hubungan kerja antara perusahaan dan karyawannya, misalnya penggajian, dokumen pendukung karyawan seperti paklaring, surat pengunduran diri, pemecatan, dan adanya data absensi online. Selain itu, PT Angkasa Pura I merupakan salah satu perusahaan yang juga sangat mendukung adanya pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan yang dilakukan adalah seperti pelatihan, workshop dan lain-lain. Namun sejak adanya pandemi Covid-19 ini, pelatihan secara langsung dan semacamnya belum diadakan lagi sampai saat ini. Selain itu juga melakukan identifikasi kebutuhan kompetensi/sertifikasi pegawai, dukungan terhadap pelaksanaan pengembangan karir karyawan dan lain sebagainya. Aktivitas pengembangan karir pegawai dan manajemen pengetahuan (*knowledge management*) meliputi rekomendasi dan pengembangan karir pegawai, pemantauan (monitoring) kinerja individu pegawai, rekomendasi dan implementasi pelatihan, pengelolaan kegiatan magang, sosialisasi program manajemen pengetahuan (*knowledge management*), kegiatan sharing knowledge dan sebagai knowledge agent kantor cabang untuk mengoptimalkan kinerja pegawai sesuai dengan kapasitas dan perannya masing-masing. Sesuai dengan pedoman tata kelola perusahaan yang merupakan bagian dari pelaksanaan *Good Corporate Government (GCG)* dan nilai budaya BUMN yaitu AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) yang harus diperhatikan seluruh karyawan perusahaan dan menjadi pedoman karyawan dalam bertindak. *Human Capital Business Partner & General Services*

merupakan sub-bagian yang dibawah oleh Airport Commercial & Administration dan secara langsung berperan dalam mengontrol kinerja karyawan serta memastikan berjalannya aktivitas perusahaan serta memiliki hak untuk menyetujui terkait sanksi kepada personil di unit kerjanya sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku di perusahaan. Hal tersebut didukung dengan salah satu tugas *Human Capital Business Partner & General Services* yang berkaitan pada poin ini, yaitu menyusun jadwal karyawan, mengelola langsung absensi karyawan serta menerima dan menindaklanjuti laporan pembinaan disiplin pegawai dari unit kerja lain.

2. Meningkatkan kepuasan pelanggan

Unit *Human Capital Business Partner & General Services* memiliki tugas utama lainnya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan dari unit Human Capital Business Partner & General Services adalah karyawan perusahaan itu sendiri dan pihak lain yang berkepentingan seperti mitra usaha dan lain sebagainya. Peningkatan kepuasan pelanggan perusahaan dapat dilakukan dalam berbagai hal seperti, memastikan terpenuhinya hak-hak karyawan di kantor cabang, mengelola aktivitas administrasi terkait kepegawaian termasuk remunerasi dan benefit pegawai meliputi pengelolaan gaji, tunjangan, benefit (bantuan uang makan, sewa rumah, lembur dan honorarium), data dan informasi pegawai serta tenaga outsourcing (biaya dan jumlah), administrasi kearsipan, dan lain sebagainya.

Dalam hal ini *Human Capital Business Partner & General Services* juga menjadi pihak pertama yang berhubungan dengan mitra bisnis perusahaan, menerima surat masuk, proposal tawaran kerjasama, undangan dari berbagai instansi yang ditujukan ke pimpinan PT Angkasa Pura 1 maupun bagian-bagian lain. Setelah diterima oleh Human Capital Business

Partner & General Services, akan diteruskan sesuai tujuan melalui Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) PT Angkasa Pura 1. Human Capital Business Partner & General Services secara langsung memiliki wewenang dalam bagian keprotokolan. Bagian keprotokolan ini merupakan pihak penyelenggara kegiatan-kegiatan yang melibatkan internal perusahaan dengan instansi lain di luar perusahaan. Kegiatan yang dilaksanakan meliputi kegiatan keprotokolan yang resmi maupun non-resmi. Kegiatan keprotokolan resmi seperti, kegiatan-kegiatan yang berhubungan langsung dengan perusahaan, kedatangan pimpinan serta tamu kehormatan. Sedangkan untuk kegiatan keprotokolan non resmi seperti, stakeholder dan tamu dari luar instansi.

Human Capital Business Partner & General Services mempunyai hak akses untuk pihak-pihak terkait guna mendukung kegiatan keprotokolan sesuai dengan standar keprotokolan yang ada. Peningkatan kepuasan pelanggan juga dapat dilakukan secara langsung dengan melakukan perencanaan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi pemeliharaan gedung perkantoran, gedung dan fasilitas lainnya milik perusahaan, mengelola manajemen rumah dinas, pengelolaan utilitas dan alat tulis kantor, pengelolaan pakaian dinas dan komunikasi, pengelolaan perjalanan dinas, pelayanan transportasi dan akomodasi pegawai, pelayanan kerumahtanggaan, dukungan kegiatan acara perusahaan serta fasilitas pengiriman barang perusahaan. Tugas-tugas tersebut juga menjadi tanggungjawab unit ini yang memegang peran sebagai *General Services* perusahaan. Selain itu juga melaksanakan pengawasan terhadap pemeliharaan kebersihan area perkantoran (*indoor* dan *outdoor*).

3. Efektivitas Kinerja *Human Capital Business Partner & General Services*

Human Capital Business Partner & General Services PT Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Adi Soemarmo dalam mencapai efisiensi yang diukur berdasarkan aspek efisiensi menurut Daft (2013) sebagai berikut:

1) Keterampilan Kerja

Keterampilan menunjukkan kemampuan dan keahlian karyawan dalam mendukung dan melaksanakan tugas perusahaan. Dalam hal ini unit Human Capital sangat berperan dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan karyawan atau tenaga kerja di setiap unit kerja termasuk juga mengenai kebutuhan tenaga outsourcing sesuai dengan kemampuan dan keterampilan karyawan. Karyawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan dan ditempatkan pada bagian yang sesuai akan mampu menjalankan pekerjaannya dengan baik sehingga akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan.

2) Peningkatan Prestasi Kerja

Efisiensi juga termasuk meningkatkan efisiensi kerja, karena efisiensi kerja merupakan ukuran keberhasilan suatu perusahaan atau otoritas. Seperti disebutkan sebelumnya, prestasi kerja individu tergantung pada kemampuan dan keberhasilan karyawan untuk melakukan tugasnya. Dalam hal ini, Human Capital Business Partner & General Services bertindak sebagai pemantau dan pengelola kinerja seluruh pegawai dan mengkoordinir evaluasi kinerja pegawai cabang. Evaluasi Sistem Manajemen Kinerja "PMS" dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana kinerja dan pencapaian setiap karyawan dapat menambah nilai evaluasi Sistem Manajemen Kinerja "PMS".

3) Kemampuan Berkompetisi

Selain pemantauan kinerja karyawan, motivasi kerja juga diberikan kepada karyawan yang membutuhkan dukungan. Unit *Human Capital Business Partner & General Services* memberikan motivasi untuk dapat mencapai hasil yang maksimal, salah satunya adalah dengan berkompetisi secara sehat. Kompetisi yang sehat antar karyawan akan dapat meningkatkan hasil kerja dan kemampuan berkompetisi ini dapat dilihat dari sikap kerja pantang menyerah, aktif, berani menjalankan tugas baru dan hal positif lainnya.

4) Kemampuan Beradaptasi

Adaptability merupakan persoalan kemampuan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan situasi, kondisi dan lingkungan kerja. *Business Partner* *Bisnis Human Capital* dan *Layanan Umum* berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dalam pelaksanaan tugasnya. *Perseroan* melalui fungsi *General Services* melakukan pengelolaan jasa logistik, seperti perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi pemeliharaan gedung perkantoran, gedung dan fasilitas perusahaan lainnya, pengelolaan rumah dinas, pengelolaan kantor dan alat tulis, pegawai negeri sipil Pakaian dan komunikasi, manajemen perjalanan bisnis, transportasi dan akomodasi karyawan, layanan kebersihan, dukungan acara perusahaan, dan fasilitas pengiriman perusahaan. Tugas-tugas ini juga menjadi tanggung jawab unit ini, yang berperan sebagai layanan umum perusahaan. Selain itu, beliau juga mengawasi pemeliharaan kebersihan kantor (di dalam dan di luar). Lingkungan kerja yang tercipta menyenangkan, nyaman, dan sesuai membuat karyawan lebih mudah beradaptasi dan meningkatkan mood kerjanya.

5) Daya Tahan Terhadap Perubahan

Lingkungan kerja biasanya kerap hadapi pergantian dari bermacam aspek. Dalam perihal tersebut karyawan diharapkan bisa bertahan dalam suasana serta keadaan apapun. Karyawan yang mempunyai energi tahan terhadap pergantian hendak bisa mempertahankan kinerjanya. Kedudukan *Human Capital Business Partner & General Services* merupakan menghasilkan suasana kerja yang menunjang.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Human Capital, Business Partner & General Services ialah salah satu unit kerja dibawah *Airport Commercial & Administration* yang mempunyai tugas, tanggungjawab serta kewenangan secara langsung menimpa kepegawaian serta area kerja sehingga mempunyai kedudukan yang sangat berarti untuk PT Angkasa Pura I dalam tingkatkan daya guna kinerja industri.

Human Capital Business Partner & General Services mempunyai 2 kedudukan utama ialah, menunjang upaya optimalisasi produktivitas pegawai serta tingkatkan kepuasan pelanggan. *Human Capital, Business Partner & General Services* mempunyai tugas dalam membenarkan implementasi kebijakan serta strategi *Human Capital Business Partner* selaku mitra strategis dalam bidang *human capital* dan pengelolaan aktivitas layanan universal industri serta administrasi perkantoran yang efisien guna menunjang upaya optimalisasi produktivitas pegawai serta kenaikan kepuasan pelanggan bersumber pada rencana kerja serta anggaran Industri (RKAP) dan melakukan kepatuhan cocok dengan peraturan perundang-undangan.

Saran

Hendaknya *Human Capital Business Partner & General Services* melakukan pemantauan serta pengawasan terhadap terlaksananya kedudukan berartinya dalam menunjang upaya optimalisasi produktivitas pegawai serta kenaikan kepuasan pelanggan. Untuk menunjang optimalisasi produktivitas pegawai, *Human Capital, Business Partner & General Services* hendaknya bisa menyusun lebih banyak program pelatihan, seminar, sosialisasi, workshop serta lain- lain yang berakibat pada pengembangan kompetensi serta daya guna pegawai. Sebaiknya *Human Capital Business Partner & General Services* melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap terlaksananya peran pentingnya dalam mendukung upaya optimalisasi produktivitas pegawai dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Untuk mendukung upaya optimalisasi produktivitas pegawai, *Human Capital Business Partner & General Services* sebaiknya dapat menyusun lebih banyak program pelatihan, seminar, sosialisasi, workshop dan lain-lain yang berdampak pada pengembangan kompetensi dan efektivitas pegawai.

Implikasi

Diharapkan adanya penelitian untuk tempat yang sama dengan kontribusunya yang berbeda dan adanya penelitian dengan mengembangkan yang berbeda seperti etika kerja, disiplin kerja, dan budaya kerja dalam lingkup maupun aktivitas organisasi/ Perusahaan berbeda ataupun BUMN lainnya .

Daftar Pustaka

- Becker, G.S. 1992. *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. Chicago: The University of Chicago
- Daft, R.L. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Danim, Sudarman. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta
- Gardner, Howard. 2003. *Kecerdasan Majemuk*. Batam Centre: Interaksara.
- Goldin, Claudia. 2016. *Human Capital*. In *Handbook of Cliometrics*, ed. Claude Diebolt and Michael Hauptert, 55-86. Heidelberg, Germany: Springer Verlag.
- Hafsah, Mohammad Jafar. 2000. *Kemitraan Usaha: Konsepsi dan Strategi*. Jakarta: Sinar Harapan
- Laporan Berkelanjutan PT Angkasa Pura 1 Tahun 2019 https://ap1.co.id/contents/file/654-Angkasa_Pura_BHS_SR_12_june.pdf
- Porter. M. E. 2008. *Competitive Advantage: Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Schultz, Theodore W. 1961. Investment in Human capital. *American Economic Review*. 51 (1): 1-17.
- Soeprihanto, J. 2001. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE

Stephen P. Robbins. 2003. *Perilaku Organisasi Jilid 1*, alih Bahasa. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia

Taruna, Nurul Novi. 2020. Efektivitas Kerja Pegawai Kantor DPRD Kabupaten Jombang Dengan Sistem *Work from Home (WFH)*. *Skripsi*. Program Studi Manajemen, STIE PGRI Dewantara. Jombang

Timpe, A. D. 2001. Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis: *Motivasi Pegawai*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo

Website Resmi PT Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Bandar Udara Adi Soemarmo
<https://adisumarmo-airport.com/>

Website Resmi PT Angkasa Pura I. <https://ap1.co.id/id/information/info-pkbl/informasi-kontak>