HUMANIS
(Humanities, Management and Science Proceedings)

Vol. 6 • No. 2 • Juni 2026

Pege (Hal.) : 234 – 238

ISSN (*online*) : 2746 - 4482
ISSN (*print*) : 2746 - 2250

Special Issue :
Webinar Nasional
HUMANIS 2026

Program Pascasarjana Magister Manajemen
Jl. Raya Puspiptek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310,

Email : humanismanajemen@gmail.com

Website:http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH

Penguatan *Human Capital* Berbasis Inovasi Dan Keberlanjutan Dalam Menghadapi Transformasi Digital Dan *Future Of Work* Pada PT. Telkom Akses

Muhammad Muksin[1], Annida Kamilia[2], Neng Yunita Yulia[3], Tegar Aryo Bimo[4], Muhammad Fauzan Pratama[5]

[1-5]Universitas Pamulang, Email: muksin.telkomakses@gmail.com, *annidakamalia1@gmail.com*, *yunitayulia2698@gmail.com*, *tegararyobimo@gmail.com*, *mfauzanpratama2801@gmail.com*.

Abstract. This article examines how PT Telkom Akses can strengthen human capital through innovation and sustainability in responding to digital transformation and the future of work. The discussion is grounded in partner satisfaction reports from 2023-2025, the 2026 STAR partnership justification and the 2026 organizational transformation material. Using a descriptive qualitative approach, the study finds that the issue is no longer limited to technical capability. What becomes more decisive is the organization's ability to build adaptive talent, simplify work processes, strengthen cross-unit collaboration and maintain service quality amid structural change. The trend of partner satisfaction that moved from 79.8% in 2023 to 83.6% in 2024 and remained high at 82.1% in 2025 suggests that capability strengthening has begun to affect operational quality. However, unresolved issues in payment, reconciliation and workload alignment indicate that future
Keywords : digital transformation; future of work; human capital; innovation; organizational transformation sustainability

Abstrak. Artikel ini membahas penguatan human capital di PT Telkom Akses berbasis inovasi dan keberlanjutan dalam menghadapi transformasi digital dan future of work. Pembahasan disusun berdasarkan laporan survei kepuasan mitra tahun 2023-2025, justifikasi kemitraan Single Territory Access Responsibility (STAR) 2026 dan materi transformasi organisasi 2026. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, kajian ini menunjukkan bahwa tantangan utama tidak lagi sebatas pada kecakapan teknis, tetapi juga pada kemampuan organisasi membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang adaptif, menyederhanakan proses kerja, memperkuat kolaborasi lintas fungsi dan menjaga kualitas layanan di tengah perubahan struktur. Tren kepuasan mitra yang naik dari 79,8% pada 2023 menjadi 83,6% pada 2024 dan tetap tinggi pada 82,1% pada 2025 mengindikasikan bahwa penguatan kapabilitas mulai memberi dampak pada kualitas operasional. Namun, isu pembayaran, rekonsiliasi dan penyelarasan beban kerja menunjukkan bahwa human capital masa depan perlu ditopang oleh governance yang lebih kuat, learning agility dan desain kerja yang berkelanjutan.

Kata Kunci: human capital; inovasi; keberlanjutan; transformasi digital; transformasi organisasi

PENDAHULUAN

Transformasi digital pada dasarnya bukan hanya persoalan adopsi teknologi. Dalam praktik organisasi perubahan justru menjadi lebih rumit ketika menyentuh cara kerja, kecepatan belajar, kejelasan peran serta kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) menyesuaikan diri dengan tuntutan baru. Pada perusahaan infrastruktur telekomunikasi seperti PT Telkom Akses kebutuhan tersebut terasa semakin nyata karena pekerjaan operasional menuntut kombinasi antara ketepatan teknis, ketahanan layanan, koordinasi lintas unit dan respons yang cepat di lapangan. Dalam situasi seperti itu human capital tidak lagi cukup dipahami sebagai jumlah tenaga kerja atau kecakapan teknis semata tetapi sebagai kemampuan organisasi membangun orang-orang yang siap berubah, mampu bekerja lintas fungsi dan tetap menjaga kualitas delivery.

Data internal PT Telkom Akses menunjukkan bahwa kualitas hubungan kemitraan bergerak ke arah yang relatif baik. Indeks kepuasan mitra tercatat 79,8% pada 2023 meningkat menjadi 83,6% pada 2024 dan tetap tinggi pada 82,1% pada 2025. Meski demikian beberapa titik kritis masih berulang terutama pada pembayaran, rekonsiliasi hasil pekerjaan dan sebagian proses administratif. Pada saat yang sama materi transformasi organisasi 2026 menunjukkan bahwa kekuatan Telkom Akses saat ini terletak pada execution dan commitment tetapi masih menghadapi risiko rendahnya agility dan learning speed. Disinilah isu human capital menjadi penting. Organisasi tidak hanya memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang patuh pada target tetapi juga Sumber Daya Manusia yang mampu belajar cepat, berpikir kolaboratif dan bekerja efektif ditengah struktur yang terus diselaraskan. Berdasarkan kondisi tersebut artikel ini bertujuan menganalisis bagaimana penguatan human capital berbasis inovasi dan keberlanjutan dapat diposisikan sebagai fondasi strategis bagi PT Telkom Akses dalam menghadapi transformasi digital dan future of work.

KAJIAN LITERATUR

Dalam literatur manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), human capital dipandang sebagai aset strategis yang memberi nilai tambah bagi organisasi melalui pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan kemampuan beradaptasi. Dessler (2020) menekankan bahwa pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) modern tidak lagi berhenti pada fungsi administratif tetapi harus diarahkan pada pengembangan kompetensi yang relevan dengan perubahan bisnis. Pandangan yang sama dapat dibaca pada Armstrong dan Taylor (2023) yang menjelaskan bahwa organisasi yang mampu mengelola pembelajaran, reskilling dan talent development secara konsisten cenderung lebih siap menghadapi perubahan lingkungan kerja.

Pada level perilaku organisasi, Robbins dan Judge (2021) menjelaskan bahwa perubahan hanya akan efektif jika didukung budaya organisasi yang memungkinkan pembelajaran, keterbukaan dan koordinasi yang sehat. Hal ini penting karena transformasi digital sering gagal bukan karena teknologinya lemah tetapi karena perilaku kerja, pola komunikasi dan kejelasan peran tidak ikut diperbaiki. Dalam konteks PT Telkom Akses isu ini relevan mengingat transformasi organisasi 2026 tidak hanya menata struktur, tetapi juga menegaskan perlunya alignment territory, penguatan governance proyek dan pengurangan role ambiguity pada level operasional.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa digital transformation memiliki implikasi langsung terhadap desain kerja dan kapabilitas Sumber Daya Manusia (SDM). Vial (2019) menegaskan bahwa transformasi digital mengubah proses, struktur dan value creation organisasi secara bersamaan. Nadkarni dan Prugl (2021) menambahkan bahwa organisasi yang berhasil bertransformasi umumnya memiliki kemampuan dinamis untuk belajar, bereksperimen dan menyesuaikan sumber dayanya secara cepat. Dari perspektif future of work, World Economic Forum (2023) menekankan pentingnya analytical thinking, resilience, flexibility dan lifelong learning sebagai kompetensi yang semakin dibutuhkan.

Dalam kajian nasional perhatian terhadap kualitas pengelolaan sumber daya dan tata kelola organisasi juga tampak pada beberapa penelitian dalam lima sampai tujuh tahun terakhir. Febrianti, Sugiyanto dan Fitria (2020) menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan modal intelektual dan tata kelola berhubungan dengan kinerja dan nilai jangka panjang organisasi. Sugiyanto, Febrianti, dan Suripto (2020) menegaskan pentingnya governance yang kuat dalam mendukung keputusan organisasi yang sehat. Meskipun konteks penelitiannya berbeda, benang merah yang dapat ditarik adalah bahwa kualitas pengelolaan manusia dan sistem manajerial berpengaruh terhadap ketahanan organisasi. Dalam konteks PT Telkom Akses hal ini terlihat pada kebutuhan untuk memperkuat koordinasi, akuntabilitas dan integrasi proses.

Penelitian yang lebih dekat dengan isu human capital dan perubahan kerja juga menunjukkan bahwa keberlanjutan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan membangun lingkungan kerja yang adaptif. McKinsey Global Institute (2021) menekankan bahwa masa depan kerja menuntut organisasi membangun model kerja yang lebih fleksibel didukung digital tools dan memungkinkan redeployment talent secara lebih cepat. Dengan demikian penguatan human capital pada PT Telkom Akses dapat dipahami sebagai upaya menyatukan tiga hal sekaligus yaitu pengembangan kompetensi multiskill, pembaruan cara kerja dan penguatan governance layanan. Dari sudut ini human capital bukan sekadar fungsi pendukung melainkan inti dari kesiapan organisasi menghadapi masa depan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode analisis dokumen. Sumber data berasal dari dokumen internal PT Telkom Akses yaitu Laporan Akhir Survei Kepuasan Mitra tahun 2023, 2024 dan 2025, Justifikasi Kebutuhan Kemitraan Single Territory Access Responsibility (STAR) 2026 serta materi Sosialisasi Organisasi 2026. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi yaitu mengidentifikasi, menelaah, mencatat dan mengelompokkan informasi yang relevan dengan tema human capital, inovasi, keberlanjutan, transformasi organisasi dan future of work. Analisis dilakukan secara naratif-komparatif. Data dari berbagai dokumen tidak dibaca secara terpisah, tetapi dibandingkan untuk melihat kecenderungan, titik masalah yang berulang dan arah perubahan organisasi. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menjelaskan fenomena secara mendalam tanpa melepaskan konteks internal perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa penguatan human capital di PT Telkom Akses bergerak dalam dua arah yang saling berkaitan. Pertama dari sisi hasil layanan terdapat perbaikan pengalaman mitra yang tercermin dalam kenaikan indeks kepuasan dari 79,8% pada 2023 menjadi 83,6% pada

2024 lalu bertahan pada level 82,1% pada 2025. Kedua dari sisi kebijakan organisasi, arah transformasi 2026 menunjukkan penekanan pada struktur yang lebih lean, alignment territory dengan Telkomsel dan TIF (sesama anak perusahaan PT Telkom Indonesia), penguatan branch sebagai single point of accountability serta penegasan operating model multiskill. Keterkaitan dua arah ini penting karena kualitas layanan yang lebih baik tidak lahir begitu saja, ia biasanya mengikuti pembenahan pada kapabilitas orang, proses kerja dan mekanisme koordinasi.

Tabel 1. Dinamika Human Capital dan Indikator Kemitraan PT Telkom Akses

Tahun	Indikator Utama	Keterangan
2023	Indeks kepuasan mitra 79,8%	Transformasi digital mulai menuntut penguatan layanan dan pengalaman mitra.
2024	Indeks kepuasan mitra 83,6%	Peningkatan menunjukkan perbaikan koordinasi dan kualitas layanan.
2025	Indeks kepuasan mitra 82,1%	Kinerja tetap tinggi, namun pembayaran dan rekonsiliasi masih perlu diperbaiki.
2026	Operating model STAR	Penguatan service area, sharing resource, dan produktivitas teknisi menjadi arah future of work.

Sumber: Diolah dari Laporan Survei Kepuasan Mitra Telkom Akses 2023-2025, Justifikasi pekerjaan Single Territory Access Responsibility (STAR) 2026 dan Materi Sosialisasi Organisasi 2026.

Di sisi lain dokumen transformasi organisasi memperlihatkan bahwa masalah utama PT Telkom Akses bukan pada lemahnya komitmen melainkan pada agility, learning speed dan sebagian boundary peran yang belum sepenuhnya jelas. Temuan ini membuat isu human capital menjadi lebih spesifik. Organisasi memerlukan Sumber Daya Manusia yang mampu bekerja lintas batas fungsi, cepat belajar dan tetap disiplin pada Service Level Agreemen (SLA). Karena itu, model multiskill yang didorong dalam pekerjaan Single Territory Access Responsibility (STAR) 2026 bukan sekadar strategi operasional tetapi juga strategi pengembangan Sumber Daya Manusia. Namun efektivitasnya akan sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem pembelajaran yang terstruktur, kepemimpinan yang mendukung kolaborasi dan penyederhanaan proses yang selama ini masih menjadi sumber friksi khususnya pada pembayaran, rekonsiliasi dan administrasi pekerjaan. Jika ketiga hal ini tidak berjalan bersama maka transformasi berisiko berhenti pada perubahan struktur tanpa menghasilkan perubahan kualitas kerja yang berarti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian dapat disimpulkan bahwa penguatan human capital berbasis inovasi dan keberlanjutan merupakan kebutuhan strategis PT Telkom Akses dalam menghadapi transformasi digital dan future of work. Peningkatan kepuasan mitra pada periode 2023 sampai dengan 2025 menunjukkan bahwa kualitas layanan bergerak ke arah yang lebih baik tetapi masih menyisakan pekerjaan rumah pada aspek administratif, koordinatif dan kecepatan belajar organisasi. Transformasi organisasi 2026 memberi sinyal bahwa masa depan PT Telkom Akses tidak cukup ditopang oleh struktur baru saja. Yang lebih menentukan adalah apakah organisasi mampu membangun Sumber Daya Manusia yang adaptif, multiskill, kolaboratif dan siap bekerja dalam sistem yang semakin digital. Karena itu secara praktis PT Telkom Akses disarankan memperkuat program reskilling dan upskilling, menata governance proses yang masih menjadi titik lemah serta

menggunakan evaluasi pengalaman mitra kerja di PT Telkom Akses sebagai umpan balik strategis dalam pengembangan human capital secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). Armstrong's handbook of human resource management practice (16th ed.). Kogan Page.

Febrianti, F. D., Sugiyanto, S., & Fitria, J. R. (2020). Green intellectual capital conservatism, earning management, to future stock return as moderating stock return. The Accounting Journal of Binaniaga, 5(2), 141-154.

Nadkarni, S., & Prugl, R. (2021). Digital transformation: A review, synthesis and opportunities for future research. Management Review Quarterly, 71, 233-341.

Sugiyanto, S., Febrianti, F. D., & Suripto, S. (2020). Good corporate governance and tax avoidance to cost of debt with growth opportunity as moderating. The Accounting Journal of Binaniaga, 5(2), 123-140.

Sugiyanto, S., & Febrianti, F. D. (2021). The effect of green intellectual capital, conservatism, earning management, to future stock return and its implications on stock return. The Indonesian Accounting Review, 11(1), 93-103.

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118-144.

McKinsey Global Institute. (2021). The future of work after COVID-19.

Dessler, G. (2020). Human resource management (16th ed.). Pearson.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). Organizational behavior (18th ed.). Pearson.

World Economic Forum. (2023). The future of jobs report 2023.