

**IMPLEMENTASI KONSEP *HUMAN CAPITAL MANAGEMENT*
DI DAMHIL TRAINING CENTER GORONTALO**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Terapan
Pengelolaan Perhotelan**

Oleh :

RAHAYU DIAN RAHMANI

318200355

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

2021

**IMPLEMENTASI KONSEP *HUMAN CAPITAL MANAGEMENT*
DI DAMHIL TRAINING CENTER GORONTALO**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Terapan
Pengelolaan Perhotelan**

Oleh:

RAHAYU DIAN RAHMANI

318200355

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
2021**

**IMPLEMENTASI KONSEP *HUMAN CAPITAL MANAGEMENT*
DI DAMHIL TRAINING CENTER GORONTALO**



Oleh:

RAHAYU DIAN RAHMANI

318200355

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN 0523026601

Pembimbing II

Dra. Heni Susilowati, M.M
NIDN 0505026202

Mengetahui
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.ST., MM
NIDN 0530046603

BERITA ACARA UJIAN
IMPLEMENTASI KONSEP *HUMAN CAPITAL MANAGEMENT*
DI DAMHIL TRAINING CENTER GORONTALO

Oleh :
Rahayu Dian Rahmani
NIM : 318 200 355
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan **LULUS**
Pada Tanggal.....
Tim Penguji

Penguji Utama : **Drs. Prihatno, M.M**
NIDN : **0526125901**

(.....)

Penguji I : **Drs. Budi Hermawan, M.M**
NIDN : **0523026601**

(.....)

Penguji II : **Dra. Heni Susilowati, M.M**
NIDN : **0505026202**

(.....)

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA


Drs. Prihatno, M.M
NIDN 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahayu Dian Rahmani

NIM : 318200355

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "IMPLEMENTASI KONSEP HUMAN CAPITAL MANAGEMENT DI DAMHIL TRAINING CENTER GORONTALO" adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya kutip dan telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, September 2021



Rahayu Dian Rahmani

MOTTO

“Lihat, Aku mengutus kamu seperti domba ke tengah-tengah serigala, sebab itu hendaklah kamu cerdik seperti ular dan tulus seperti merpati”

(Matius 10:16)

“God is Perfect. Perfect is His made, and I am the Lord’s Handiwork, I was made by Him” Perfect in God - radira

“To be the best, all you need is to give all you have” - radira

“See Peoples like a crayon, they’re not your favorite colors, but you need them to complete the picture” – unknown

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan yang maha Kuasa, saya mempersembahkan karya ini sebagai tanda bakti dan terima kasih kepada:

1. Papa Decky Priyandono & Mama Endah Sayektiningtyas S.Pd yang tercinta, yang dengan tulus selalu memberi motivasi, kasih sayang dan berdo'a untuk keselamatan dan kesuksesan penulis.
2. *My Three Ideal brothers* -- Lintang Kawuryan S.Pd, Bayu Chandra Laksana S.P., Galih Adi Kristiawan--; dan AMED yang terkasih, atas dukungan dan kepercayaan yang diberikan agar penulis berani untuk menjadi pribadi yang mandiri dan kuat.
3. Keluarga Cemara, Keluarga Persekutuan Alumni PERKANTAS Gorontalo dan Keluarga PERKANTAS Yogyakarta yang telah menjadi 'rumah' kedua bagi penulis.
4. Rekan-rekan mahasiswa di STP AMPTA Yogyakarta, serta orang-orang terkasih yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa atas segala kasih dan karunia-Nya yang telah menganugerahkan kesehatan kekuatan dan umur panjang, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian serta penyusunan Skripsi dengan judul “**Implementasi Konsep *Human Capital Management* di Damhil Training Center, Gorontalo**”.

Penulisan dan penyusunan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan dan pertanggungjawaban akademik penulis dalam mengakhiri masa studi pada Jurusan DIV Pengelolaan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Pada dasarnya setiap usaha untuk mencapai sebuah kesuksesan pasti akan mengalami hambatan dan tantangan, demikian pula yang dialami penulis dalam menyusun skripsi ini. Namun, karena semangat dan bantuan dari semua pihak serta izin dari Tuhan Yesus, maka penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan untuk kebaikan skripsi ini. Melalui kesempatan ini juga penulis ingin menyampaikan rasa syukur kepada Tuhan dan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya dan tulus kepada :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah berkenan dengan sabar dan teliti, mendukung serta membimbing penulis dalam penelitian hingga penyusunan skripsi ini.

2. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M, selaku dosen pembimbing II yang juga dengan penuh kasih dan kesabaran mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian hingga penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Prihatno M.M selaku Penguji Utama dan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mendukung melalui pemberian izin penelitian dan berkenan mengambil bagian untuk menguji, membimbing hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST., M.M., selaku Ketua Jurusan Pengelolaan Hotel STP AMPTA Yogyakarta sekaligus Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah mendukung dan membimbing penulis selama masa studi hingga penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Mujono Muali selaku General Manager Damhil Training Center beserta seluruh jajaran manajemen dan karyawan Damhil Training Centre beserta Direktur Badan Pengelola Usaha Universitas Negeri Gorontalo dan jajarannya yang telah bersedia meluangkan waktu dan energi untuk mendukung pelaksanaan penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Lanjut Jurusan Pengelolaan Perhotelan yang telah berkenan mendidik, melayani dan memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis.
7. Jajaran staff administrasi STP AMPTA Yogyakarta yang telah bersedia membantu dalam pelayanan selama masa pendidikan penulis.

8. Semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu per satu yang selama ini telah membantu peneliti dalam penyelesaian studi baik langsung maupun tidak langsung.

Terakhir, semoga penelitian ini dapat berguna bagi kita semua dan semoga segala bantuan dan petunjuk yang diberikan dari semua rekan-rekan akan mendapat balasan dari Tuhan.

Yogyakarta, September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR DIAGRAM	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	5
C. batasan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Landasan Teori	7

1. Peran dan Fungsi Manajemen Sumberdaya Manusia.....	7
2. Pengertian <i>Human Capital Management</i>	8
3. Manajemen Sumberdaya Manusia Konvensional dan Human Capital	10
4. Konsep dan Implementasi <i>Human Capital Management</i>	13
5. Komponen <i>Human Capital</i>	18
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Berpikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Waktu dan Lokasi penelitian	32
C. Populasi dan Sampel.....	33
1. Populasi	33
2. Sampel	33
D. Metode Pengumpulan Data	34
1. Kuesioner.....	34
2. Wawancara	34
3. Dokumentasi.....	35
4. Studi Pustaka	36
5. Teknik Cuplikan	36
E. Teknik Analisis Data	37
1. Analisa Data Kuesioner.....	37
2. Triangulasi Sumber Data.....	37

3. Distribusi Frekuensi.....	38
E. Variabel dan Indikator Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
1. Sejarah dan Sistem Pengelolaan Damhil Training Center	42
2. Visi dan Misi Damhil Training Center	43
3. Desain dan Makna Logo Damhil Training Center	44
4. Struktur Organisasi Damhil Training Center.....	45
5. Fasilitas	49
B. Hasil Penelitian.....	54
1. Karakteristik Responden.....	54
2. Taggapan Responden Terhadap Kuesioner	57
3. Hasil Wawancara	66
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
1. <i>Individual Capability</i>	80
2. <i>Individual Motivation</i>	96
3. <i>Leadership</i>	106
4. <i>The Organizational Climate</i>	111
5. <i>Workgroup Effectiveness</i>	125

6. Sikap Manajemen tentang Potensi Karyawan dan Konsep HCM.....	130
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	135
A. Kesimpulan.....	135
1. Penerimaan Konsep HCM di Damhil Training Center	135
2. Implementasi Konsep HCM di Damhil Training Center	136
3. Tingkat Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan SDM melalui HCM	140
B. Saran	140
1. Bagi Perusahaan	140
2. Bagi Industri Perhotelan	142

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Konsep Penelitian	40
Tabel 4.1 Karakteristik Usia	55
Tabel 4.2 Data Lama Bekerja di Bidang Perhotelan.....	56
Tabel 4.3 Data Demografi Responden.....	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Bagian Umum.....	58
Tabel 4.5 Tanggapan Responden pada Variabel Kemampuan Individu.....	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden pada Variabel Motivasi Individu	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden pada Variabel Kepemimpinan	62
Tabel 4.8 Tanggapan Responden pada Variabel Suasana Organisasi.....	64
Tabel 4.9 Tanggapan Responden pada Variabel Efektifitas Kerja Tim.....	65
Tabel 4.10 Analisa Kemampuan Pribadi	80
Tabel 4.11 Analisa Pengalaman Kerja	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komponen Human Capital Management.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1 Desain Logo Damhil Training Center	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Damhil Training Center	45
Gambar 4.3 Contoh Training Record.....	90
Gambar 4.4 Rekapitulasi Pelatihan Bulan Februari 2020.....	91
Gambar 4.5 Rekapitulasi Pelatihan Bulan Maret 2020.....	91
Gambar 4.6 Pelatihan Bagi Peserta OJT	92
Gambar 4.7 Contoh Job Description Front Desk Agent	99
Gambar 4.8 Contoh Daily Report Front Desk Agent.....	101
Gambar 4.9 Foto <i>Best Employee of the Month</i> tahun berjalan dipajang di EDR.....	102
Gambar 4.10 Employee Gathering.....	103
Gambar 4.11 General Cleaning Oleh Seluruh Tim	103
Gambar 4.12 <i>Monthly Employee Meeting Event</i>	104
Gambar 4.13 Pelatihan Kepemimpinan Bagi Supervisor	106
Gambar 4.14 Contoh SOP di <i>Front Office Department</i>	114
Gambar 4.15 Contoh <i>Standard Recipe</i> DTC.....	115
Gambar 4.16 Karyawan DTC Membuat Klub Bersepeda dengan Tamuan dan Warga Lokal	118
Gambar 4.17 Kegiatan Olahraga Bersama.....	119

Gambar 4.18 Proses *Human Capital Management*..... 124

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Jenis Kelamin Responden	54
Diagram 4.2 Karakteristik Pendidikan	55

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan Penelitian

Training Record March 2020

Job Description Front Desk Agent (FDA)

Standard Operating Procedure No. 4

Standard Recipe

Pedoman Wawancara

Kuesioner

ABSTRAK

Sumberdaya manusia bukanlah sekedar biaya/beban (*cost*) dalam operasional perusahaan/organisasi. Sesuai dengan pemahaman tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seperti apa konsep *Human Capital Management* diimplementasikan dan dampaknya bagi pengelolaan sumberdaya manusia di Damhil Training Center.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dokumentasi, studi pustaka dan teknik cuplikan. Teknik cuplikan digunakan untuk menentukan sampel dari populasi, yakni satu karyawan perwakilan masing-masing department atau 9 (sembilan) orang. Adapun data yang telah diperoleh diolah melalui tiga teknik yakni analisis data kuesioner, triangulasi sumber data dan distribusi frekuensi. Penelitian dilakukan selama selang bulan Oktober hingga Desember 2020, dengan data penelitian yang digunakan adalah selama satu tahun berjalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Damhil Training Center (DTC) telah menerima dan mengimplementasikan konsep *human capital management* dalam organisasi meskipun belum secara struktur organisasi. Dari kelima komponen yang menjadi dasar variabel dalam penelitian ini, komponen *individual motivation* dan *workgroup effectiveness* adalah komponen yang paling baik penerapannya. Sementara itu, tiga komponen lainnya yakni *individual motivation*, *leadership* dan *organizational climate* memiliki hasil dominan positif namun memerlukan perbaikan pada beberapa aspek di beberapa *department*. Meskipun demikian, dengan menerapkan konsep ini, manajemen DTC berhasil mengelola SDM-nya dengan optimal.

Kata Kunci: *Human Capital, Individual Capability, Individual Motivation, Leadership, The Organizational Climate, Workgroup Effectiveness.*

ABSTRACT

Human resources are not just a cost in the operations of the company or organization. In line with this perception, this research is conducted to discover how the concept of Human Capital Management is implemented and its impact on human resource management at the Damhil Training Centre.

This research is qualitative descriptive research with data collection methods using questionnaires, interviews, documentation, literature studies, and sampling techniques. The sampling technique is used to decide the sample from the population, specifically one representative employee of each department or 9 (nine) people. The data that has been collected is processed through three techniques, consist of questionnaire data analysis, triangulation of data sources, and the frequency distribution. The research was conducted from October to December 2020, with research data used for one year running.

The research results indicate that the Damhil Training Centre (DTC) has accepted and implemented the concept of human capital management in the organization, although not in an organizational structure yet. Of the five components that build the basis of the variables in this research, individual motivation and workgroup effectiveness are the best-implemented components. Meanwhile, the other three components; individual motivation, leadership, and organizational climate, have dominantly positive results but require improvement in several aspects at several departments. However, by applying this concept, DTC management has succeeded in managing its human resources optimally.

Keywords: Human Capital, Individual Capability, Individual Motivation, Leadership, The Organizational Climate, Workgroup Effectiveness.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis industri baik barang manufaktur maupun jasa sejatinya tidak pernah benar-benar berdiri sendiri tanpa adanya tambahan antara yang satu dengan yang lainnya. Industri barang manufaktur misalnya, untuk meningkatkan produksi dan perputaran modal akan menyediakan jasa seperti pengiriman dan juga layanan keluhan pelanggan, kritik dan saran, dan jasa-jasa lainnya. Demikian juga dengan industri jasa yang mengklaim usahanya dalam bidang usaha jasa tidak selamanya hanya benar-benar menyediakan jasa. Dengan tujuan kemudahan memenuhi kebutuhan pelanggan, industri jasa biasanya menyediakan beberapa produk manufaktur juga yang dirasa akan menopang semakin majunya usaha tersebut. Namun dengan komposisi dimana produk barang tersebut tidak menjadi lebih dominan dari jasa yang mereka sediakan.

Dalam usaha industri baik barang maupun jasa, dibutuhkan modal kerja dalam pelaksanaannya. Modal kerja sendiri terdiri dari beberapa item seperti modal dana baik dalam wujud uang (kas), piutang, biaya dimuka (pembayaran sewa) maupun persediaan (supplies operasional). Selain modal dana, ada pula yang disebut sebagai aset yakni seperti tanah (lokasi berdirinya usaha), bangunan (tempat pelaksanaan usaha) dan peralatan. Namun selain itu terdapat satu unsur yang sangat penting dalam sebuah usaha yaitu “manusia”. Manusia menjadi unsur

penting dalam sebuah usaha sebab usaha apapun itu, baik barang maupun jasa tidak dapat berjalan tanpa adanya manusia sebagai operator.

Berfokus pada industri jasa, jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi (Prihatno, 2018). Dengan demikian industri jasa tentunya sangat terkait bahkan tidak dapat dipisahkan dari peran “manusia” itu sendiri.

Hotel merupakan suatu perusahaan atau badan usaha yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta penyedia jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya datang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Lebih mendetail, Wiyasha (2006:2) menjelaskan bahwa Hotel adalah suatu unit bisnis yang menawarkan jasa kamar, makanan, minuman, dan aneka jasa lain yang diperlukan oleh tamu. Pendapatan jasa kamar memberikan kontribusi dengan kisaran 65% dari total pendapatan hotel, sementara makanan dan minuman mampu memberikan kontribusi sebesar kurang lebih 30% dari total pendapatan.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat kita simpulkan bahwa hotel adalah sebuah industri jasa yang tentu tidak bisa lepas dari keberadaan ‘manusia’ sebagai pelaku jasa tersebut. Hotel juga dikenal sebagai *hospitality industry* atau industri keramahtamahan, hal ini semakin menekankan bahwa unsur utama hotel adalah pelayanan yang berasal dari manusia atau karyawan hotel itu sendiri. Dengan demikian, sangat penting bagi sebuah hotel memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu mempresentasikan hotel itu sendiri kepada para tamu melalui pelayanan yang diberikan.

Human Resources Department (HRD) adalah bagian yang menangani sumber daya manusia di dalam hotel. Seperti HRD pada umumnya, HRD hotel juga memiliki tugas dan peran yang penting bagi perusahaannya karena dalam setiap keputusannya HRD harus mampu mempertimbangkan dan mengambil keputusan yang tidak merugikan salah satu pihak yakni antara karyawan dan perusahaan itu sendiri. Selain itu, tanggung jawab untuk ‘menyediakan’ karyawan yang potensial bagi perusahaan adalah sepenuhnya tanggung jawab HRD. Dengan demikian sangat penting bagi HRD dapat mengelola karyawannya dengan konsep yang tepat sehingga antara karyawan dan perusahaan dapat saling memberikan yang terbaik antara yang satu dengan lainnya.

Berbicara tentang “konsep yang tepat” dalam pengelolaan sumber daya manusia, sekalipun belum semua HRD hotel menggunakan organisasi jenis ini namun hotel di Indonesia pada umumnya telah mengadopsi konsep Human Capital Management (HCM). Yakni sebuah konsep yang menempatkan manusia sebagai ‘modal’ dibandingkan sebagai ‘cost’ bagi perusahaan.

Baron & Armstrong (2018) dalam bukunya *Human Capital Management – Konsep dan Implementasi* berpendapat bahwa di kalangan profesional SDM, HCM merupakan istilah yang populer saat ini. Ada yang berpendapat bahwa HCM adalah konsep baru yang efektif untuk memmanajemeni manusia dalam perusahaan. Beberapa kalangan lainnya berpendapat bahwa HCM adalah bagian dari SDM. Terdapat juga profesional yang mengatakan bahwa HCM sebenarnya adalah konsep lama dalam bungkus baru.

Sesuai dengan peninjauan data secara informal dan daring penulis dengan asosiasi HRD Hotel (HHRMA) yang ada di Indonesia, konsep HCM di industri perhotelan (khususnya hotel dengan klasifikasi bintang tiga keatas) sudah diterapkan baik bersamaan dengan Manajemen SDM Konvensional maupun murni HCM yang ditandai dengan penggunaan struktur organisasi yang menamakan departemennya sebagai Human Capital Department.

Adapun kota Gorontalo merupakan salah satu daerah berkembang di Indonesia yang pada saat ini sudah memiliki 3 (tiga) Hotel bertaraf bintang tiga dan 3⁺ (tiga plus) serta satu hotel bertaraf bintang empat. Damhil Training Center – Gorontalo adalah salah satu unit usaha akomodasi yang beroperasi dengan fasilitas dan pelayanan setara bintang tiga plus (***⁺). Keputusan hotel-hotel tersebut menerapkan konsep HCM dalam organisasi HRD perusahaan mendasari penulis untuk meneliti dengan judul penelitian **“Implementasi Konsep Human Capital Management di Damhil Training Center Gorontalo”**.

B. Fokus Masalah

Sebagai suatu konsep yang masih belum banyak dikenal dan diterima masyarakat umum maupun profesional SDM kebanyakan, *human capital* masih dipertanyakan hasil penerapannya. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan beberapa hal yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yakni sebagai berikut.

1. Apakah Konsep Human Capital Management telah diterima dan diimplementasikan di Damhil Training Center?
2. Bagaimana Implementasi Konsep Human Capital Management di Damhil Training Center Gorontalo?
3. Bagaimana tingkat efisiensi dan efektivitas pengelolaan SDM berdasarkan implementasi konsep Human Capital Management di Damhil Training Center Gorontalo?

C. Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi untuk praktisi dan profesional bagian manajemen sumber daya manusia baik HRD maupun HCM industri perhotelan namun tidak menutup kemungkinan dapat diimplementasikan pada industri lainnya terutama industri jasa.

D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini berdasarkan pada latar belakang di atas dibagi menjadi tiga tujuan yakni:

1. Untuk mengetahui apakah Konsep Human Capital Management telah diterima dan diimplementasikan di Damhil Training Center.

2. Untuk mengetahui bagaimana Konsep Human Capital Management diimplementasikan di Damhil Training Center Gorontalo.
3. Untuk mengetahui tingkat efisiensi dan efektifitas pengelolaan SDM berdasarkan implementasi konsep Human Capital Management di Damhil Training Center Gorontalo.

E. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan akan diperoleh hasil yang dapat memberikan kontribusi baik kepada pihak-pihak industri hotel, profesional bidang SDM lainnya juga ranah pendidikan dengan tujuan dan manfaat sebagai berikut.

1. Bagi Industri: Sebagai bahan referensi khususnya bagian personalia dan talent coordinator dalam pengambilan metode pengelolaan sumber daya manusia yang akan diterapkan.
2. Bagi Penulis: Menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian sebenarnya.