

PERANAN PSIKOLOGI DALAM MANAJEMAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA PERUSAHAAN JASA

¹Amara Mutiara Santoso, ²Annisa Khurrotul Luthfil Aini, ³Jesyinda Putri Wibowo,

⁴Niken Bela Enggarani, ⁵Oktiane Bulan Indah, ⁶Arfian

Fakultas Psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

202310515200@mhs.ubharajaya.ac.id, 202310515040@mhs.ubharajaya.ac.id,

202310515029@mhs.ubharajaya.ac.id, 202210515065@mhs.ubharajaya.ac.id,

202310515173@mhs.ubharajaya.ac.id, arfian@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstract

This study discusses the role of psychology in Human Resource Management (HRM) within service companies using a literature review approach. The findings reveal that psychology contributes to various HRM functions, including recruitment and selection, employee training and development, work motivation, and the establishment of a supportive work environment. The application of psychological principles enables organizations to better understand employees' characteristics and potential, which can improve job satisfaction, productivity, and service quality. Therefore, psychology serves as a key element in effective human resource management and supports the achievement of organizational goals.

Keywords: *industrial and organizational psychology, human resource management, service companies, employee performance.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membahas peran psikologi dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) pada perusahaan jasa melalui pendekatan *literature review*. Berdasarkan hasil kajian, psikologi memiliki kontribusi dalam berbagai aspek MSDM, seperti proses rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan karyawan, peningkatan motivasi kerja, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung. Penerapan pendekatan psikologis membantu organisasi mengenali karakteristik dan potensi karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja, produktivitas, dan kualitas layanan. Oleh karena itu, psikologi menjadi unsur penting dalam pengelolaan sumber daya manusia yang efektif guna mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Kata Kunci: psikologi industri dan organisasi, manajemen sumber daya manusia, perusahaan jasa, kinerja karyawan.

PENDAHULUAN

Perusahaan jasa merupakan organisasi yang keberhasilannya sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Hal ini disebabkan karena produk utama yang ditawarkan bukan berupa barang, melainkan layanan yang diberikan secara langsung kepada pelanggan. Dalam proses pemberian layanan tersebut, karyawan menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan konsumen sehingga sikap, perilaku, dan kemampuan mereka dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi aspek yang sangat penting dalam perusahaan jasa. Dalam konteks ini, psikologi berperan sebagai ilmu yang membantu memahami karakteristik, perilaku, serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu di lingkungan kerja (Adinda et al., 2026).

Psikologi memiliki kontribusi yang besar dalam berbagai fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), terutama pada tahap rekrutmen dan seleksi karyawan. Melalui penerapan berbagai metode psikologis, seperti tes kemampuan, tes kepribadian, maupun wawancara berbasis kompetensi, perusahaan dapat memperoleh gambaran mengenai potensi dan kesesuaian calon karyawan dengan

posisi yang tersedia. Proses seleksi yang dilakukan secara tepat akan membantu perusahaan mendapatkan tenaga kerja yang tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga karakter dan sikap kerja yang sesuai dengan budaya organisasi. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas kerja sekaligus meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan penempatan karyawan (Adinda et al., 2026).

Selain berperan dalam proses penerimaan karyawan, psikologi juga memberikan kontribusi dalam upaya meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Setiap individu memiliki kebutuhan, harapan, dan dorongan yang berbeda dalam bekerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami aspek-aspek psikologis yang memengaruhi semangat kerja karyawan agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas. Karyawan yang merasa dihargai, memperoleh kesempatan berkembang, serta mendapatkan dukungan dari organisasi cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Kondisi tersebut dapat berdampak positif terhadap peningkatan kinerja, loyalitas, dan komitmen karyawan terhadap perusahaan (Nuriyah et al., 2024).

Dalam perusahaan jasa, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Oleh sebab itu, pendekatan psikologi juga diperlukan dalam kegiatan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Melalui pemahaman mengenai proses belajar dan perilaku individu, perusahaan dapat menyusun program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan. Program tersebut dapat difokuskan pada peningkatan keterampilan komunikasi, kerja sama tim, kemampuan mengelola emosi, serta kemampuan menyelesaikan masalah yang muncul dalam pekerjaan.

Pengembangan kompetensi ini menjadi penting karena tuntutan dunia kerja yang terus berkembang mengharuskan karyawan untuk mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi (Putri et al., 2022). Tidak hanya berfokus pada individu, psikologi juga berperan dalam membangun hubungan kerja yang harmonis serta menciptakan budaya organisasi yang positif. Pemahaman mengenai dinamika kelompok, komunikasi interpersonal, dan perilaku organisasi dapat membantu perusahaan dalam mengurangi konflik, meningkatkan kerja sama antarkaryawan, serta memperkuat keterikatan karyawan terhadap organisasi. Lingkungan kerja yang kondusif akan mendorong terciptanya suasana kerja yang nyaman sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal. Selain itu, budaya organisasi yang sehat juga dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara lebih efektif (Risman, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa psikologi memiliki peranan yang sangat penting dalam Manajemen Sumber Daya Manusia pada perusahaan jasa. Penerapan prinsip-prinsip psikologi dalam berbagai aspek MSDM, mulai dari rekrutmen dan seleksi, pengembangan karyawan, peningkatan motivasi kerja, hingga pembentukan budaya organisasi, dapat membantu perusahaan mengelola sumber daya manusia secara lebih efektif. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu memberikan pelayanan yang baik, perusahaan jasa akan lebih mudah meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan daya saing, serta mencapai tujuan organisasi secara berkelanjutan (Ginting, 2025; Risman, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode literature review atau studi literatur untuk mengkaji berbagai teori dan hasil penelitian terdahulu mengenai peranan psikologi dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) pada perusahaan jasa. Metode ini dipilih karena topik yang dibahas memerlukan informasi dari berbagai referensi ilmiah yang relevan sehingga dapat memberikan gambaran mengenai penerapan psikologi dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh melalui jurnal ilmiah, buku, dan artikel yang berkaitan dengan psikologi industri dan organisasi, manajemen sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, motivasi kerja, serta budaya organisasi. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menelusuri berbagai literatur yang sesuai dengan fokus penelitian, kemudian memilih referensi yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang dikaji.

Selanjutnya, data yang telah diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan serta mengkaji hasil-hasil penelitian terdahulu untuk menemukan persamaan maupun perbedaan temuan. Hasil analisis tersebut kemudian disusun menjadi pembahasan yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat menjelaskan peranan psikologi dalam setiap fungsi MSDM pada perusahaan jasa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menyajikan ringkasan dari berbagai referensi, tetapi juga memberikan gambaran berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dianalisis. Metode literature review memungkinkan peneliti menyusun pembahasan secara sistematis berdasarkan sumber-sumber ilmiah yang relevan (Andriani, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode literature review sehingga hasil penelitian diperoleh melalui analisis terhadap berbagai jurnal, buku, dan artikel ilmiah yang membahas peranan psikologi dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) pada perusahaan jasa. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi, membandingkan, serta mengkaji berbagai temuan dari penelitian terdahulu yang relevan. Berdasarkan hasil kajian tersebut, diperoleh beberapa temuan mengenai peranan psikologi dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pada proses rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, peningkatan motivasi kerja, serta pembentukan budaya organisasi.

Temuan

Berdasarkan hasil studi literatur yang telah dilakukan, diperoleh bahwa psikologi memiliki peranan yang sangat penting dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya pada perusahaan jasa yang keberhasilannya sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia. Perusahaan jasa bergantung pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga diperlukan pengelolaan SDM yang efektif dan berkelanjutan.

Hasil kajian menunjukkan bahwa Psikologi Industri dan Organisasi berperan sebagai dasar dalam memahami perilaku individu maupun kelompok di lingkungan kerja. Melalui pendekatan psikologi, organisasi dapat memahami karakteristik, motivasi, kemampuan, serta pola interaksi karyawan sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kondusif. Dalam fungsi MSDM, psikologi berkontribusi pada proses perencanaan sumber daya manusia dengan membantu perusahaan mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja sesuai dengan tujuan organisasi. Pada tahap staffing yang meliputi rekrutmen dan seleksi, penggunaan tes psikologi, wawancara, dan asesmen kompetensi dapat membantu perusahaan memperoleh karyawan yang sesuai dengan kebutuhan jabatan serta budaya organisasi. Selain itu, psikologi berperan dalam pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi. Pemahaman mengenai proses belajar individu memungkinkan perusahaan merancang program pelatihan yang efektif sehingga mampu meningkatkan keterampilan teknis maupun kemampuan interpersonal karyawan. Pengembangan tersebut sangat penting untuk menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis. Dalam aspek kompensasi dan benefit, pendekatan psikologi membantu organisasi memahami kebutuhan dan harapan karyawan sehingga sistem penghargaan yang diterapkan dapat meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan karyawan. Sementara itu, pada aspek keamanan dan kesehatan kerja, psikologi berperan dalam menjaga

kesejahteraan mental maupun emosional karyawan sehingga dapat mengurangi stres kerja dan meningkatkan produktivitas.

Psikologi Industri dan Organisasi

Menurut Muchinsky (dalam Izzati & Mulyana, 2020), Psikologi Industri dan Organisasi merupakan kajian ilmiah yang mempelajari hubungan antara manusia dengan dunia kerja. Kajian ini mencakup bagaimana individu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya, berinteraksi dengan rekan kerja, serta menjalankan berbagai aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup melalui pekerjaan. Dengan demikian, fokus utama Psikologi Industri dan Organisasi adalah memahami perilaku manusia dalam konteks pekerjaan dan proses adaptasinya terhadap lingkungan kerja.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Riggio (2009) menjelaskan bahwa Psikologi Industri dan Organisasi merupakan salah satu bidang khusus dalam ilmu psikologi yang mempelajari perilaku manusia di lingkungan kerja. Sementara itu, Blum dan Naylor memandang Psikologi Industri dan Organisasi sebagai penerapan konsep, fakta, dan prinsip-prinsip psikologi untuk memahami serta menyelesaikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan individu dalam konteks bisnis dan industri. Definisi ini menunjukkan bahwa ilmu psikologi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas kerja sekaligus membantu organisasi mengelola sumber daya manusianya secara lebih optimal. Selain itu, Jex dan Britt (2008) mendefinisikan Psikologi Industri dan Organisasi sebagai studi ilmiah mengenai perilaku individu maupun kelompok dalam organisasi formal. Definisi tersebut sejalan dengan pandangan *American Psychological Association (APA)* yang menyatakan bahwa Psikologi Industri dan Organisasi merupakan kajian ilmiah tentang perilaku manusia di tempat kerja dan dalam organisasi.

Munandar (2001) menjelaskan bahwa Psikologi Industri dan Organisasi merupakan ilmu yang mempelajari perilaku manusia baik sebagai tenaga kerja maupun konsumen, baik secara individu maupun kelompok. Pengetahuan yang dihasilkan dari kajian ini diharapkan dapat diterapkan dalam organisasi dan industri untuk meningkatkan kesejahteraan individu sekaligus mendukung pencapaian tujuan organisasi

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan proses pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya manusia dalam organisasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mangkunegara (2001), MSDM mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja. MSDM juga dapat dipahami sebagai proses yang menangani berbagai aspek ketenagakerjaan, mulai dari pegawai hingga manajer, guna mendukung keberhasilan organisasi. Menurut A.F. Stoner, MSDM merupakan proses berkelanjutan untuk memastikan organisasi memiliki sumber daya manusia yang tepat pada posisi yang sesuai saat dibutuhkan. Selain itu, MSDM mencakup perencanaan tenaga kerja, pengembangan karier, penilaian kinerja, kompensasi, dan hubungan kerja yang harmonis. Hasibuan mendefinisikan MSDM sebagai ilmu dan seni dalam mengatur hubungan serta peran tenaga kerja agar dapat berkontribusi secara optimal bagi tercapainya tujuan organisasi, individu, dan masyarakat. Dengan demikian, MSDM berperan penting dalam rekrutmen, pengembangan, dan pemeliharaan tenaga kerja untuk memaksimalkan kinerja organisasi.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen SDM merupakan bagian dari disiplin manajemen yang merapakan berbagai fungsi, seyogianya fungsi-fungsi manajemen dimaksud dapat diimplementasikan dalam MSDM. Secara umum, manajemen SDM mengem- bangkan dan bekerja melalui sistem HRM terpadu melalui lima area

fungsional. yakni perencanaan, staffing, pengembangan HR, kompensasi dan benefit, safety dan kesehatan, serta pegawai dan relasi buruh.

a. Perencanaan

Seluruh aktivitas organisasi manusia sesungguhnya diawali dengan perencanaan, meskipun rencana yang dilakukan sering tidak disadarinya. Meskipun demikian, terdapat berbagai definisi perencanaan SDM, perencanaan SDM diartikan sebagai suatu aktivitas yang menelaah apa yang akan dilakukan oleh SDM, bagaimana melakukannya, dan kapan dilakukan. Secara umum, istilah perencanaan SDM mengacu pada usaha organisasi mengidentifikasi implikasi SDM pada perubahan organisasional dan pada isu bisnis utama supaya mengabungkan SDM dengan kebutuhan yang dihasilkan dari perubahan dan isu tersebut.

Pada awalnya, saat stabilitas lingkungan, perencanaan SDM berpusat pada menyesuaikan tuntutan SDM dengan suplai SDM. Pada masa itu, mem perkirakan kebutuhan dan perencanaan SDM yang diperlukan sebagian besar merupakan perhitungan angka belaka. Selain merencanakan besaran pegawai, tentu saja akan direncanakan bagaimana memperoleh SDM yang dibutuhkan tersebut.

b. Staffing

Staffing adalah proses memastikan organisasi memiliki jumlah karyawan yang sesuai, dengan keterampilan yang tepat, pada posisi dan waktu yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi. Proses ini meliputi analisis jabatan, perencanaan SDM, rekrutmen, dan seleksi. Analisis jabatan dilakukan untuk mengidentifikasi tugas, tanggung jawab, serta kompetensi yang diperlukan dalam suatu pekerjaan. Perencanaan SDM bertujuan membandingkan kebutuhan tenaga kerja dengan ketersediaan yang ada sehingga organisasi dapat mengetahui kekurangan atau kelebihan karyawan.

c. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Human resource development (HRD) adalah fungsi MSDM yang utama yang terdiri tidak hanya pelatihan dan pengembangan, tetapi juga perencanaan karier individual dan aktivitas organisasi pengembangan, pengembangan organisasi, dan penilaian kinerja, organisasi yang menekankan kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dirancang untuk memberi peserta belajar dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk kerja mereka sekarang dan di masa mendatang. Pengembangan melibatkan pem belajaran yang berjalan melebihi kerja hari ini. Perencanaan karier merupakan proses berkelanjutan yang dilakukan individu untuk menetapkan tujuan karier dan menentukan langkah-langkah untuk mencapainya.

Sementara itu, pengembangan karier adalah upaya formal organisasi untuk memastikan tersedianya karyawan yang memiliki kualifikasi dan pengalaman sesuai kebutuhan. Oleh karena itu, organisasi perlu mendukung perencanaan karier karyawan agar tujuan individu dan organisasi dapat tercapai secara bersamaan. Selain itu, pengembangan organisasi (PO) merupakan proses yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui perbaikan struktur, sistem, dan proses kerja. Penilaian kinerja dilakukan secara formal untuk mengevaluasi hasil kerja individu maupun tim, sehingga karyawan dapat mengenali kelebihan serta memperbaiki kekurangan yang dimiliki. Dengan demikian, pengembangan organisasi dan penilaian kinerja dapat meningkatkan kepuasan serta produktivitas kerja karyawan.

Kompensasi dan Benefit Sistem kompensasi yang bijak memberi pegawai dengan reward memadai dan berkeadilan (equitable) bagi kontribusi mereka memenuhi tujuan organisi sasional. Reward dapat merupakan salah satu atau kombinasi hal berikutny (1) bayaran: uang yang diterima orang untuk melakukan kerja: (2) benefit: Reward finansial tambahan, selain dari pay (bayaran) (3)

reward non finansial reward non moneter seperti kesenangan bekerja yang dilakukan atau kepuasan dengan lingkungan tempat kerja yang memberikan fleksibilitas.

1) Keamanan dan Kesehatan

Keamanan atau keselamatan meliputi perlindungan pegawai dari kecelakaan yang diakibatkan pelaksanaan pekerjaan. Kesehatan menunjuk pada kebebasan pegawai dari sakit fisik atau emosional. Aspek kerja tersebut adalah penting karena pegawai yang bekerja dalam lingkungan aman dan menikmati kesehatan yang baik adalah lebih mungkin untuk produktif dan menghasilkan benefit jangka panjang bagi organisasi.

2) Pegawai dan Relasi Kerja

Keanggotaan serikat sektor swasta telah turun dari 39% tahun 1958 menjadi 9% hari ini, persentase terendah sejak tahun 1901. Meski demikian, organisasi bisnis dituntut oleh hukum untuk mengakui serikat kerja dan tawar menawar dengan mereka secara jujur jika karyawan organisasi ingin serikat merepresen tasikan mereka. Di masa lampau, hubungan ini adalah cara hidup yang diterima bagi banyak pengusaha (organisasi). Akan tetapi, kebanyakan organisasi dewasa ini akan lebih suka lingkungan organisasi yang bebas serikat kerja. Ketika serikat buruh merepresentasikan pegawai organisasi HR sering di rujuk sebagai relasi industri, yang menangani kerja tawar menawar kolektif.

3) Riset Sumber Daya Manusia

Walaupun riset HR tidak berbeda dengan fungsi HRM berbeda, ini menyangkut semua area fungsional, dan laboratorium peneliti adalah keseluruhan lingkungan kerja. Misalnya, alasan bagi problem seperti absen berlebih atau ke- luhan berlebih mungkin tidak muncul. Akan tetapi, ketika problem demikian terjadi, riset HR sering dapat menyoroti sebab mereka dan solusi yang mungkin. Riset HR adalah kunci penting bagi mengembangkan angkatan kerja sepro duktif dan sepuas mungkin.

Peranan Psikologi dalam MSDM

Psikologi memiliki peranan yang sangat penting dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), terutama dalam membantu organisasi memahami perilaku, motivasi, serta potensi karyawan. Melalui pendekatan psikologi industri dan organisasi, perusahaan dapat menempatkan karyawan sesuai dengan kompetensi dan karakteristik yang dimiliki sehingga tercipta kesesuaian antara individu dan pekerjaan.

Dalam proses rekrutmen dan seleksi, psikologi membantu perusahaan mengidentifikasi kemampuan, kepribadian, minat, dan kesiapan kerja calon karyawan melalui berbagai metode seperti psikotes, wawancara berbasis kompetensi, dan asesmen psikologis. Dengan demikian, perusahaan dapat memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Selain itu, psikologi juga berperan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Pemahaman terhadap kebutuhan dan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku individu memungkinkan perusahaan menyusun sistem penghargaan, kompensasi, dan pengembangan karier yang lebih efektif. Karyawan yang termotivasi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, produktivitas yang tinggi, serta loyalitas yang lebih kuat terhadap perusahaan.

Dalam aspek pelatihan dan pengembangan, psikologi membantu perusahaan merancang program pembelajaran yang sesuai dengan karakteristik peserta. Pendekatan ini memungkinkan peningkatan keterampilan teknis maupun soft skills seperti komunikasi, kerja sama tim, kepemimpinan, dan pengelolaan emosi. Di samping itu, psikologi berperan dalam menciptakan

lingkungan kerja yang sehat melalui pengelolaan stres kerja, peningkatan kesejahteraan karyawan, dan pembangunan hubungan interpersonal yang harmonis. Dengan demikian, penerapan psikologi dalam MSDM tidak hanya berfokus pada peningkatan kinerja individu, tetapi juga mendukung terciptanya budaya organisasi yang positif, produktif, dan berorientasi pada pencapaian tujuan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip psikologi positif dalam kebijakan MSDM mampu meningkatkan kepuasan kerja, kesejahteraan, serta kinerja karyawan secara keseluruhan.

Analisis/Diskusi

Berdasarkan hasil kajian dari berbagai jurnal dan buku yang telah dianalisis, dapat dilihat bahwa psikologi memiliki peran yang cukup besar dalam pengelolaan sumber daya manusia pada perusahaan jasa. Hal ini terlihat dari banyaknya penelitian yang menjelaskan bahwa keberhasilan perusahaan jasa tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam mengelola karyawannya. Karena bergerak di bidang jasa, karyawan menjadi aset utama yang berhubungan langsung dengan pelanggan sehingga pengelolaan sumber daya manusia perlu dilakukan secara tepat. Pada proses rekrutmen dan seleksi, pendekatan psikologi membantu perusahaan mengenali kemampuan, kepribadian, dan potensi calon karyawan. Informasi tersebut menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan apakah seseorang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan yang tersedia. Apabila proses seleksi dilakukan dengan baik, peluang terjadinya kesalahan penempatan karyawan dapat dikurangi sehingga karyawan lebih mudah menyesuaikan diri dengan pekerjaan maupun lingkungannya. Peran psikologi juga terlihat dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan. Setiap individu memiliki kemampuan dan cara belajar yang berbeda sehingga program pelatihan yang disusun sesuai dengan kebutuhan peserta akan lebih mudah mencapai tujuan yang diharapkan. Bagi perusahaan jasa, pelatihan tidak hanya bertujuan meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga mengembangkan kemampuan berkomunikasi, bekerja sama, serta menghadapi berbagai karakter pelanggan. Kemampuan tersebut menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa motivasi kerja menjadi salah satu aspek yang dipengaruhi oleh pendekatan psikologi. Karyawan yang merasa dihargai, memperoleh kesempatan untuk berkembang, dan bekerja dalam lingkungan yang nyaman cenderung memiliki semangat kerja yang lebih baik. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap produktivitas, kedisiplinan, serta komitmen karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Sebaliknya, apabila kebutuhan psikologis karyawan kurang diperhatikan, semangat kerja dapat menurun dan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Selain berpengaruh terhadap individu, psikologi juga berperan dalam membentuk budaya organisasi. Hubungan kerja yang baik, komunikasi yang terbuka, serta kemampuan menyelesaikan perbedaan pendapat menjadi faktor yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif. Suasana kerja seperti ini akan memudahkan karyawan untuk saling bekerja sama dan mencapai tujuan organisasi secara bersama-sama. Dari hasil kajian yang telah dilakukan, dapat dipahami bahwa psikologi tidak hanya digunakan pada tahap rekrutmen, tetapi juga berperan dalam seluruh proses pengelolaan sumber daya manusia. Mulai dari pemilihan karyawan, pengembangan kompetensi, peningkatan motivasi kerja, hingga pembentukan budaya organisasi, semuanya memerlukan pemahaman mengenai perilaku manusia. Oleh karena itu, penerapan psikologi dalam MSDM menjadi salah satu upaya yang dapat membantu perusahaan jasa meningkatkan kualitas sumber daya manusia sekaligus memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi literatur, dapat disimpulkan bahwa psikologi memiliki peranan yang sangat penting dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, terutama pada perusahaan jasa yang sangat bergantung pada kualitas kinerja dan pelayanan karyawannya. Psikologi Industri dan Organisasi memberikan landasan ilmiah untuk memahami perilaku manusia dalam lingkungan kerja sehingga dapat membantu organisasi mengelola sumber daya manusia secara lebih efektif.

Penerapan psikologi dalam MSDM mencakup berbagai fungsi, mulai dari perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, pemberian kompensasi, pemeliharaan kesehatan dan keselamatan kerja, hingga pembentukan hubungan kerja yang harmonis. Melalui penerapan prinsip-prinsip psikologi, organisasi dapat meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, produktivitas, serta kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, integrasi psikologi dalam MSDM tidak hanya memberikan manfaat bagi individu karyawan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, efektivitas organisasi, serta pencapaian tujuan perusahaan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan pendekatan psikologis dalam setiap proses pengelolaan sumber daya manusia agar mampu menghadapi tantangan dan persaingan di dunia kerja yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, C. T., Humayra, H. A., Sallim, M. A., Fahmi, S. S. N., & Arfian, A. (2025). Psikologi Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. *Orbit: Jurnal Ilmu Multidisiplin Nusantara*, 2(2), 104-108.
- Andriani, W. (2022). Penggunaan Metode Sistematis Literatur Review dalam Penelitian Ilmu Sosiologi. *Jurnal PTK Dan Pendidikan*, 7(2). <https://doi.org/10.18592/ptk.v7i2.5632>
- Bayu, A., & Ginting, D. (2024). *PERENCANAAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN EFEKTIVITASNYA TERHADAP ORGANISASI ATAU PERUSAHAAN*.
- Nuriyah, K., Maghfiroh, D., Putri, S., Anisa, Z., & R, A. H. A. (2024). *Penerapan Prinsip Psikologi Positif dalam Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja dan Kepuasan Kerja*.
- Putri, E. Y., Putri, A., Rahma, A. R., & Maolani, F. M. (2022). Penerapan praktek manajemen sumber daya manusia dan hubungannya dengan kinerja karyawan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*.
- Risman, R. (2024). Integrasi Psikologis dalam Strategi MSDM: Dampaknya terhadap Kesejahteraan Karyawan dan Kinerja. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 782-797.
- Wibowo, S., Shalihin, A., Hidayah, N., Simarmata, N. I. P., Gaharpung, M. M. H., Ridfah, A., & Yusuf, G. T. P. (2017). Psikologi industri dan organisasi. *Jakarta: PT Adhitya Andrebina Agung*.
- Kurniawaty, Hatidja, S., Jusuf, E., Tiong, P., Darti, Misbahuddin, Hasniati, Baharuddin, S. M., Syarifuddin, & Soemaryo, P. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Pradina Pustaka.
- Nuriyah, K., Putri, D. M. S., Anisa, Z., & Agus R, A. H. (2024). Penerapan prinsip psikologi positif dalam kebijakan manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 10(2), 687–694. <https://doi.org/10.31949/educatio.v10i2.8184>