

ANALISIS PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA YANG EFEKTIF GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. PELINDO REGIONAL I CABANG GUNUNGSITOLI

By Leving Lake Juni Juang Zebua

**ANALISIS PERENCANAAN ⁸ SUMBER DAYA MANUSIA YANG
EFEKTIF GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI PT. PELINDO REGIONAL I CABANG GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



Oleh:

Leving Lake Juni Juang Zebua

NPM. 2320162

¹⁵ PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2024

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, organisasi di berbagai sektor, baik publik maupun swasta, dituntut untuk memiliki kemampuan dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif. Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen vital yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya. Tanpa pengelolaan yang baik, termasuk perencanaan yang matang, organisasi akan sulit bersaing dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks.

Perencanaan sumber daya manusia (SDM) adalah proses strategis untuk memastikan ketersediaan tenaga kerja yang sesuai, baik dari segi jumlah maupun kualitas, guna mendukung pencapaian tujuan organisasi. Proses ini mencakup analisis kebutuhan tenaga kerja, penentuan spesifikasi pekerjaan, dan evaluasi kompetensi. Dalam konteks ini, rekrutmen menjadi salah satu langkah penting dalam perencanaan SDM karena proses ini menentukan siapa yang akan menjadi bagian dari organisasi untuk mendukung kualitas layanan yang diberikan.

Rekrutmen yang efektif merupakan bagian integral dari perencanaan SDM yang strategis. Proses ini bertujuan untuk menarik calon karyawan yang memenuhi kualifikasi dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dalam dunia yang semakin mengedepankan kualitas pelayanan, pendekatan rekrutmen yang tepat sangat berpengaruh terhadap kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang memuaskan.

Banyak organisasi menghadapi tantangan dalam rekrutmen, seperti kurangnya kandidat yang memenuhi syarat, proses seleksi yang tidak efisien, dan kurangnya perencanaan yang berbasis data. Hal ini menunjukkan bahwa rekrutmen tidak hanya sekadar aktivitas administratif, tetapi memerlukan strategi yang terintegrasi dalam perencanaan SDM untuk memastikan kesesuaian antara kebutuhan organisasi dan kualitas tenaga kerja.

Rekrutmen yang terencana juga memungkinkan organisasi untuk mengantisipasi kebutuhan di masa depan. Sebagai contoh, dalam industri jasa, peningkatan jumlah pelanggan sering kali membutuhkan tambahan tenaga kerja dengan kompetensi khusus. Oleh karena itu, perencanaan rekrutmen yang berbasis analisis kebutuhan menjadi solusi untuk menghindari kekurangan tenaga kerja yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

Dalam perencanaan SDM yang efektif, rekrutmen bukan hanya soal mendapatkan kandidat yang terbaik, tetapi juga memastikan bahwa proses ini dilakukan secara adil, transparan, dan berbasis kompetensi. Dengan demikian, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif, mendukung keberagaman, dan meningkatkan loyalitas karyawan, yang semuanya berkontribusi pada kualitas pelayanan yang lebih baik.

Selain itu, perencanaan SDM yang efektif juga mencakup integrasi teknologi dalam proses rekrutmen. Platform digital memungkinkan organisasi menjangkau lebih banyak kandidat potensial, memproses aplikasi dengan lebih efisien, dan membuat keputusan berdasarkan data. Teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memastikan bahwa kandidat yang dipilih benar-benar sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Dengan adanya perencanaan SDM yang matang, termasuk proses rekrutmen yang strategis, organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan. Karyawan yang direkrut melalui proses yang baik cenderung memiliki keterampilan, sikap, dan nilai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, sehingga mampu memberikan kontribusi maksimal.

Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk melihat rekrutmen sebagai bagian integral dari perencanaan SDM yang lebih besar. Tanpa pendekatan yang terstruktur dan strategis, organisasi berisiko menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan, terutama dalam lingkungan yang terus berubah. Pada akhirnya, perencanaan SDM yang efektif tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan tetapi juga pada daya saing organisasi secara keseluruhan. Organisasi yang mampu merencanakan dan mengelola SDM dengan baik akan lebih siap menghadapi tantangan yang

ada di pasar global. Dengan demikian, perencanaan SDM yang efektif menjadi landasan penting bagi keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan berkelanjutan.

Perencanaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif sangat penting untuk memastikan setiap organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat, baik dari segi jumlah maupun keterampilan, demi mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks pelayanan, kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama yang menentukan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Menurut Wijaya dan Ramadhan (2022), perencanaan SDM yang efektif mencakup langkah-langkah yang terstruktur untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki karyawan yang sesuai dengan kebutuhan jangka panjang, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Pendapat ini didukung oleh penelitian dari Nurhayati et al. (2021), yang menekankan pentingnya perencanaan SDM yang melibatkan analisis kebutuhan keterampilan dan prediksi perkembangan industri, sehingga organisasi dapat merespons perubahan dengan lebih baik dan menjaga standar pelayanan yang tinggi.

Selain itu, Kurniawan (2020) menyatakan bahwa perencanaan SDM yang efektif memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi dan mengisi kesenjangan keterampilan di dalam tim, sehingga setiap anggota tim memiliki kompetensi yang dibutuhkan untuk memberikan layanan berkualitas. Hal ini tidak hanya berpengaruh pada kepuasan pelanggan, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional. Lebih lanjut, Susilo (2023) menyebutkan bahwa perencanaan SDM yang komprehensif dapat membantu dalam mengurangi turnover karyawan dan meningkatkan loyalitas, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian terdahulu telah menyoroti pentingnya perencanaan SDM yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2022) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Medan menggunakan pendekatan kualitatif, menunjukkan bahwa perencanaan SDM yang terstruktur dan berkelanjutan berperan signifikan dalam memperbaiki kualitas layanan kesehatan. Selain itu, penelitian lain yang dilakukan oleh

Pratama (2023), di Dinas Pelayanan Terpadu Kota Surabaya, juga menggunakan metode kualitatif, menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada bagaimana organisasi mampu menyelaraskan perencanaan SDM dengan tujuan strategis pelayanan.

Rekrutmen menurut Dessler (2020), adalah proses pencarian, penarikan, dan seleksi kandidat yang sesuai untuk mengisi posisi tertentu dalam sebuah organisasi. Ia menekankan bahwa rekrutmen yang efektif tidak hanya bergantung pada strategi, tetapi juga pada pemahaman kebutuhan spesifik organisasi dan perencanaan SDM yang terintegrasi.

Sementara itu, Mathis dan Jackson (2019), menyatakan bahwa rekrutmen adalah langkah awal dalam membangun keunggulan kompetitif melalui sumber daya manusia. Mereka menyoroti pentingnya menggunakan data dan analisis kebutuhan untuk merancang proses rekrutmen yang dapat mendukung kualitas pelayanan organisasi.

Dalam konteks perencanaan SDM yang efektif, rekrutmen yang baik berfungsi sebagai jembatan untuk memastikan bahwa karyawan yang direkrut mampu memenuhi standar layanan yang diharapkan oleh organisasi. Dengan merujuk pada pandangan para ahli, dapat disimpulkan bahwa integrasi antara rekrutmen dan perencanaan SDM adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang menjadi tujuan utama organisasi dalam era persaingan global.

Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu aspek penting dalam manajemen modern, terutama pada organisasi yang berorientasi pelayanan seperti PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pelabuhan, kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kinerja dan kompetensi SDM yang terlibat. Dalam konteks ini, upaya untuk merencanakan SDM secara efektif berperan penting untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang ada memiliki kualifikasi dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan operasional, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa pelabuhan. Perencanaan SDM yang baik mencakup beberapa tahapan penting, antara lain analisis kebutuhan tenaga kerja, pengembangan

keterampilan, serta penempatan dan evaluasi kinerja. Dalam prakteknya, PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli harus memastikan bahwa perencanaan SDM dilaksanakan secara sistematis agar dapat menjawab tantangan-tantangan yang ada, seperti fluktuasi volume kerja, kebutuhan terhadap layanan yang lebih efisien, dan tuntutan teknologi yang semakin kompleks. Selain itu, lingkungan persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk memiliki SDM yang adaptif dan responsif terhadap perubahan serta mampu memberikan layanan yang unggul.

PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli adalah salah satu unit operasional dari PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli perusahaan pelabuhan milik negara yang berfungsi sebagai penyelenggara dan pengelola pelabuhan di Indonesia. Terletak di Pulau Nias, Sumatera Utara, cabang ini memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan transportasi laut di wilayah tersebut. Sebagai pelabuhan utama di daerah Gunungsitoli melayani berbagai jenis kapal, mulai dari kapal penumpang hingga kapal kargo. Fasilitas di pelabuhan ini mencakup area untuk bongkar muat barang, terminal penumpang, serta berbagai layanan logistik yang mendukung aktivitas perdagangan dan mobilitas masyarakat.

Namun, berbagai tantangan sering muncul dalam implementasi perencanaan SDM di sektor ini, termasuk keterbatasan dalam pengembangan kompetensi, kesulitan dalam menarik tenaga kerja berkualitas di wilayah tertentu, serta masalah retensi karyawan. Dalam hal ini, penting bagi PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli untuk mengoptimalkan strategi perencanaan SDM yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, sehingga dapat memenuhi harapan para pemangku kepentingan dan mempertahankan daya saing perusahaan dalam jangka panjang.

Berdasarkan observasi awal di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli, peneliti menemukan beberapa fenomena. Salah satunya adalah kekurangan staf di area pelayanan penting seperti loket tiket dan cek-in. Kekurangan tenaga kerja di kedua area ini menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama bagi penumpang, yang tentu saja mengurangi kenyamanan penumpang. Selain itu, pelatihan untuk karyawan yang kurang

rutin dan tidak mencakup keterampilan terbaru menjadi masalah lain. Hal ini menyebabkan banyak karyawan yang kesulitan menggunakan sistem baru dan prosedur pelayanan yang lebih efisien.

Masalah komunikasi juga turut berperan dalam memperburuk situasi ini. Komunikasi antara manajer dan karyawan sering kali tidak jelas, yang membuat banyak karyawan bingung mengenai tugas dan tanggung jawab mereka. Akibatnya, pelayanan menjadi lambat dan tidak konsisten, yang langsung berdampak pada kepuasan penumpang. Fenomena ini jelas menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang saling berkaitan yang memengaruhi kualitas pelayanan di perusahaan.

Kekurangan staf yang terjadi di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli menjadi salah satu penyebab utama dari masalah-masalah ini. Tanpa jumlah karyawan yang memadai, tugas-tugas penting seperti melayani penumpang di loket tiket dan cek-in menjadi terhambat. Oleh karena itu, salah satu langkah yang bisa diambil adalah dengan melakukan rekrutmen karyawan baru untuk menutupi kekurangan tenaga kerja. Selain itu, perusahaan perlu memastikan bahwa pelatihan karyawan dilakukan secara rutin dan up-to-date, agar mereka lebih siap dalam menjalankan tugas dan menghadapi perubahan teknologi atau sistem baru.

Mengatasi fenomena ini adalah dengan melakukan rekrutmen staf yang memadai di area-area yang mengalami kekurangan tenaga kerja, seperti loket tiket dan cek-in. Dengan tambahan karyawan, antrian dan waktu tunggu dapat diminimalisir. Selain itu, penting untuk memperbaiki sistem pelatihan, memastikan bahwa karyawan mendapatkan pelatihan yang rutin dan sesuai dengan perkembangan teknologi dan prosedur terbaru. Peningkatan komunikasi antara manajer dan karyawan juga sangat penting agar semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang tugas dan tanggung jawab mereka. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat, dan kepuasan penumpang pun dapat terjaga.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia yang Efektif

guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli”.

65

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus penelitiannya adalah memfokuskan hanya membahas tentang Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia yang Efektif guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli.

12

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses perencanaan sumber daya manusia yang diterapkan di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam perencanaan sumber daya manusia di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli?
3. Bagaimana perencanaan sumber daya manusia yang efektif dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli?

11

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis proses perencanaan sumber daya manusia yang diterapkan di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam perencanaan sumber daya manusia di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli.
3. Menjelaskan bagaimana perencanaan sumber daya manusia yang efektif dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai perencanaan SDM yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan literatur mengenai strategi perencanaan SDM dalam organisasi pelayanan, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.
- c. Menyediakan dasar ilmiah untuk memahami hubungan antara perencanaan SDM yang efektif dan peningkatan kualitas pelayanan di sektor pelabuhan.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dalam mengembangkan perencanaan SDM yang lebih efektif untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam perencanaan SDM serta menawarkan solusi yang aplikatif untuk mengatasi kendala tersebut.
- c. Memberikan manfaat bagi organisasi lain yang bergerak di sektor pelayanan sebagai panduan atau model untuk meningkatkan kinerja SDM dan kualitas layanan.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia (SDM) adalah proses strategis dalam manajemen organisasi untuk memastikan ketersediaan tenaga kerja yang tepat dalam hal jumlah, keterampilan, dan kompetensi guna mencapai tujuan perusahaan. Melalui perencanaan SDM yang efektif, organisasi dapat mempersiapkan karyawan yang siap menghadapi perubahan dan tantangan yang ada, sambil mengoptimalkan kinerja dan produktivitas.

Menurut Mathis dan Jackson (2019:15), mengartikan perencanaan SDM sebagai proses sistematis yang memastikan bahwa perusahaan memiliki tenaga kerja yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan organisasi di masa mendatang. Robbins dan Coulter (2020), menekankan bahwa perencanaan SDM berfokus pada identifikasi dan pengelolaan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan analisis terhadap perkembangan pasar dan strategi organisasi. Dessler (2020), menjelaskan perencanaan SDM sebagai langkah yang mengintegrasikan analisis permintaan dan ketersediaan SDM, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi kebutuhan tenaga kerja secara lebih efektif.

Menurut Hasibuan (2021), mendefinisikan perencanaan SDM sebagai upaya perusahaan untuk meramalkan jumlah dan jenis tenaga kerja yang dibutuhkan serta mengelola kebutuhan tersebut dalam jangka panjang. Hasibuan juga menyoroti pentingnya kesesuaian antara keterampilan karyawan dan tujuan organisasi agar perencanaan ini dapat berjalan optimal. Mondy dan Martocchio (2022), mengungkapkan bahwa perencanaan SDM adalah proses berkelanjutan yang memastikan bahwa organisasi dapat menarik, mempertahankan, dan mengembangkan tenaga kerja yang sesuai dengan perubahan kebutuhan bisnis dan perkembangan teknologi.

Menurut Von Glinow (2021:34), menekankan bahwa perencanaan SDM mencakup perencanaan jangka panjang dan jangka pendek dalam hal keterampilan, jumlah karyawan, dan pengembangan kompetensi, sehingga organisasi dapat merespon perubahan yang cepat di industri. Terakhir,

Armstrong (2022), menambahkan bahwa perencanaan SDM adalah kegiatan penting yang mencakup penilaian terhadap kebutuhan SDM organisasi untuk mendukung keberlangsungan dan daya saing perusahaan di masa depan.

27

2.1.1 Pengertian Perencanaan Sumber Daya Manusia

Menurut Mathis dan Jackson (2019:24) ¹⁹ mendefinisikan perencanaan SDM sebagai sebuah proses sistematis untuk memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang sesuai baik dari segi jumlah maupun kompetensi untuk mendukung kebutuhan di masa depan. Mereka menekankan pentingnya analisis yang menyeluruh terhadap kebutuhan tenaga kerja, yang meliputi evaluasi kondisi eksternal seperti tren ekonomi dan teknologi, serta faktor internal seperti produktivitas dan struktur organisasi. Menurut mereka, ⁵ perencanaan SDM membantu organisasi dalam merespons perubahan lingkungan dengan cara yang terukur dan proaktif, sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan karyawan.

Menurut Robbins dan Coulter (2020:43), mengemukakan bahwa perencanaan SDM adalah suatu proses peramalan atau proyeksi terhadap kebutuhan tenaga kerja yang disesuaikan dengan strategi bisnis organisasi. Proses ini mencakup analisis mendalam terkait dengan kebutuhan karyawan berdasarkan tujuan jangka panjang organisasi serta kondisi pasar tenaga kerja saat ini. Robbins dan Coulter menekankan pentingnya fleksibilitas dalam perencanaan SDM agar perusahaan ¹⁵⁶ dapat menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan kerja yang cepat, dan menjadikan SDM sebagai faktor kunci dalam mendukung keberhasilan organisasi.

Menurut Dessler (2020:32), menjelaskan perencanaan SDM sebagai kegiatan yang melibatkan analisis dan penentuan kebutuhan tenaga kerja sesuai dengan permintaan operasional organisasi. Dessler menyatakan bahwa perencanaan ini mencakup langkah-langkah untuk memastikan organisasi dapat mengelola sumber daya manusianya dengan efektif, mulai dari peramalan kebutuhan tenaga kerja hingga

pengembangan strategi pengisian posisi yang dibutuhkan. Dengan perencanaan yang tepat, perusahaan dapat menghindari kekurangan maupun kelebihan tenaga kerja, sekaligus menjaga keseimbangan antara keterampilan karyawan dan persyaratan pekerjaan.

Menurut Hasibuan (2021:41), menyatakan bahwa perencanaan SDM adalah proses yang mencakup perencanaan jumlah serta jenis tenaga kerja yang diperlukan oleh organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya. Menurutny, perencanaan SDM harus memperhatikan kemampuan dan keahlian karyawan yang sesuai dengan kebutuhan masa depan organisasi, dengan tetap mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal. Hasibuan juga menekankan bahwa tujuan utama dari perencanaan SDM adalah untuk meminimalkan ketidaksesuaian antara kebutuhan dan ketersediaan tenaga kerja, sehingga meningkatkan efektivitas perusahaan dalam menjalankan strategi bisnisnya.

Menurut Mondy dan Martocchio (2022:15), mengungkapkan bahwa perencanaan SDM adalah sebuah proses berkelanjutan yang memungkinkan organisasi untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja di tengah perubahan lingkungan bisnis. Mereka menekankan bahwa perencanaan ini harus bersifat dinamis agar perusahaan dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebutuhan. Dalam pandangan mereka, perencanaan SDM tidak hanya mencakup prediksi terhadap jumlah karyawan, tetapi juga pengembangan strategi untuk menarik, mempertahankan, dan melatih tenaga kerja agar sesuai dengan tuntutan bisnis yang berkembang.

Menurut McShane dan Von Glinow (2021:32), mendefinisikan perencanaan SDM sebagai kegiatan yang mencakup perencanaan jangka pendek dan jangka panjang terkait dengan kebutuhan tenaga kerja dalam hal keterampilan, jumlah, dan kualifikasi. Mereka menjelaskan bahwa perencanaan ini membantu organisasi untuk menyesuaikan strategi pengelolaan karyawan dengan kebutuhan organisasi yang dinamis dan sering kali berubah seiring dengan perkembangan teknologi dan pasar. Menurut McShane dan Von

Glinow, melalui perencanaan SDM yang komprehensif, perusahaan dapat lebih fleksibel dalam merespon tantangan dan perubahan yang cepat di dunia industri.

Menurut Armstrong (2022:23), menyatakan bahwa perencanaan SDM merupakan bagian penting dari manajemen organisasi yang mencakup pengkajian terhadap kebutuhan tenaga kerja untuk mendukung keberlanjutan dan daya saing organisasi di masa depan. Armstrong menyoroti bahwa perencanaan SDM melibatkan pemetaan keterampilan yang dibutuhkan serta identifikasi sumber daya yang tepat untuk setiap posisi yang ada. Menurutnya, perencanaan ini juga memperhatikan aspek keberlanjutan, sehingga karyawan yang ada dapat tumbuh seiring dengan perkembangan organisasi, mendukung kesuksesan jangka panjang.

Menurut Sutrisno (2023:11), mengartikan perencanaan SDM sebagai suatu proses yang bertujuan untuk menciptakan kesesuaian antara ketersediaan tenaga kerja dan kebutuhan organisasi di masa mendatang. Menurutnya, perencanaan ini meliputi beberapa langkah, mulai dari peramalan kebutuhan karyawan, analisis keterampilan, hingga penempatan yang sesuai untuk memastikan bahwa SDM dapat menjalankan fungsi strategis dalam organisasi. Sutrisno menekankan bahwa melalui perencanaan SDM yang efektif, perusahaan dapat menjaga keseimbangan antara efisiensi dan fleksibilitas operasional, serta memberikan nilai tambah melalui pengelolaan tenaga kerja yang lebih terarah.

75

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sebagai suatu proses strategis yang mencakup analisis, perencanaan, dan manajemen kebutuhan tenaga kerja untuk memastikan organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat dalam hal jumlah, kompetensi, dan fleksibilitas. Perencanaan ini mencakup proyeksi kebutuhan jangka pendek dan jangka panjang, serta berfokus pada penyesuaian antara kompetensi karyawan dan kebutuhan organisasi. Keseluruhannya, perencanaan SDM yang baik mampu

meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing perusahaan dalam menghadapi perubahan dan tantangan di industri.

2.1.2 Tujuan Perencanaan Sumber Daya Manusia

Menurut Mathis dan Jackson (2019:24), Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki tujuan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional dan strategi jangka panjang sebuah organisasi. Berikut adalah tujuan perencanaan SDM sebagai berikut:

1. Menjamin Ketersediaan Tenaga Kerja yang Tepat

Perencanaan SDM bertujuan untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki jumlah tenaga kerja yang sesuai dengan posisi dan kualifikasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, organisasi dapat memenuhi kebutuhan operasional dan strategisnya tanpa kekurangan atau kelebihan tenaga kerja. Hal ini mencakup pengelolaan tenaga kerja yang tepat, baik dalam hal keterampilan, pengalaman, maupun keahlian yang diperlukan.

2. Meningkatkan Kinerja Organisasi

Tujuan perencanaan SDM adalah untuk menyelaraskan tenaga kerja dengan tujuan dan strategi organisasi. Dengan memastikan karyawan yang tepat berada di posisi yang tepat, perencanaan SDM akan mendukung pencapaian hasil yang lebih baik, meningkatkan produktivitas, dan memberikan kontribusi terhadap keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Hal ini juga termasuk memperkuat struktur organisasi agar lebih efisien dan efektif.

3. Mengantisipasi Kebutuhan Tenaga Kerja di Masa Depan

Perencanaan SDM tidak hanya fokus pada kebutuhan saat ini, tetapi juga merencanakan kebutuhan di masa depan. Organisasi perlu memproyeksikan perubahan dalam industri, teknologi, dan pasar tenaga kerja untuk memastikan bahwa mereka memiliki tenaga kerja yang siap menghadapinya. Ini membantu organisasi untuk lebih siap menghadapi perubahan dan pergeseran yang dapat terjadi.

4. Mengurangi Kekurangan atau Kelebihan Karyawan

Salah satu tujuan utama perencanaan SDM adalah untuk menjaga keseimbangan jumlah tenaga kerja yang diperlukan, menghindari kekurangan atau kelebihan karyawan. Kekurangan karyawan dapat menyebabkan beban kerja yang berlebihan dan menurunkan kualitas layanan, sementara kelebihan karyawan dapat menyebabkan pemborosan sumber daya. Dengan perencanaan yang matang, perusahaan dapat mengoptimalkan jumlah dan jenis tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan.

5. Meningkatkan Pengembangan Karyawan

Perencanaan SDM juga bertujuan untuk merancang program pengembangan karyawan agar mereka memiliki keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan untuk memenuhi tantangan pekerjaan yang semakin kompleks. Program pelatihan dan pengembangan yang disusun dengan baik dapat meningkatkan keterampilan karyawan dan mempersiapkan mereka untuk posisi yang lebih tinggi atau tanggung jawab yang lebih besar di masa depan.

6. Menjaga Kepuasan dan Retensi Karyawan

Salah satu tujuan dari perencanaan SDM adalah untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan retensi mereka dalam organisasi. Dengan menyesuaikan pekerjaan dengan minat dan keterampilan karyawan serta memberikan peluang pengembangan karir, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis, mengurangi turnover dan meningkatkan loyalitas karyawan.

7. Menyusun Strategi Pengelolaan Karyawan yang Efisien

Perencanaan SDM bertujuan untuk merumuskan dan mengimplementasikan strategi yang efektif dalam mengelola seluruh siklus hidup karyawan, mulai dari rekrutmen hingga pemutusan hubungan kerja. Dengan strategi yang jelas dan terstruktur, perusahaan dapat meminimalkan pemborosan waktu dan biaya dalam proses pengelolaan tenaga kerja serta memastikan

bahwa karyawan dikelola dengan cara yang mendukung efisiensi organisasi.

8. Mendukung Pengambilan Keputusan yang Tepat dalam Pengelolaan SDM

Perencanaan SDM menyediakan data dan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam pengelolaan tenaga kerja. Dengan menganalisis kebutuhan karyawan dan proyeksi masa depan, manajemen dapat membuat keputusan yang tepat terkait rekrutmen, promosi, rotasi, dan pemecatan karyawan, serta merencanakan kebijakan SDM yang mendukung tujuan jangka panjang perusahaan.

2.1.3 Proses Perencanaan Sumber Daya Manusia

Robbins dan Coulter (2020), Proses perencanaan sumber daya manusia (SDM) melibatkan beberapa langkah yang harus dilakukan secara sistematis dan terstruktur untuk memastikan bahwa kebutuhan tenaga kerja perusahaan dapat tercapai secara efektif. Berikut adalah poin-poin utama dalam proses perencanaan SDM:

1. Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia

Analisis kebutuhan SDM adalah langkah awal dalam perencanaan SDM yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja yang tepat, baik dalam hal jumlah maupun keterampilan. Proses ini melibatkan penilaian terhadap faktor internal dan eksternal organisasi, seperti tujuan bisnis, teknologi yang digunakan, serta kondisi pasar tenaga kerja. Hasil dari analisis ini akan memberikan gambaran mengenai jenis pekerjaan, keterampilan yang dibutuhkan, dan jumlah tenaga kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan.

2. Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja

Proyeksi kebutuhan tenaga kerja adalah langkah dalam perencanaan SDM yang bertujuan untuk memprediksi jumlah dan jenis tenaga kerja yang akan dibutuhkan di masa depan. Proyeksi

ini berdasarkan pada analisis terhadap tren bisnis, perubahan teknologi, ekspansi perusahaan, serta faktor-faktor eksternal lainnya yang dapat mempengaruhi kebutuhan tenaga kerja. Tujuannya adalah untuk mempersiapkan perusahaan dengan jumlah dan kualitas tenaga kerja yang sesuai di masa yang akan datang.

3. Penyusunan Rencana Pengadaan SDM

Penyusunan rencana pengadaan SDM adalah proses perencanaan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang telah dianalisis dan diproyeksikan sebelumnya. Rencana ini mencakup strategi untuk merekrut dan menyeleksi calon karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan SDM juga mencakup penentuan sumber rekrutmen, proses seleksi yang digunakan, serta syarat dan kriteria yang harus dipenuhi oleh calon karyawan agar dapat mengisi posisi yang tersedia.

4. Penyusunan Rencana Pengembangan SDM

Penyusunan rencana pengembangan SDM bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan agar sesuai dengan kebutuhan organisasi yang berkembang. Rencana ini melibatkan program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan karir bagi karyawan yang sudah ada. Pengembangan SDM juga mencakup peningkatan keterampilan teknis maupun non-teknis yang dibutuhkan untuk mendukung produktivitas dan efektivitas organisasi di masa depan.

5. Evaluasi dan Penyesuaian Kebutuhan SDM

Evaluasi dan penyesuaian kebutuhan SDM adalah proses untuk menilai kembali kebutuhan tenaga kerja yang telah direncanakan sebelumnya dan melakukan penyesuaian jika diperlukan. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa perencanaan SDM tetap relevan dengan perubahan yang terjadi, baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi, seperti perubahan pasar tenaga kerja, teknologi, atau kondisi ekonomi. Penyesuaian dilakukan untuk

memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat sesuai dengan kondisi terkini.

6. Implementasi dan Monitoring

Implementasi dan monitoring adalah tahap di mana rencana perencanaan SDM yang telah disusun dilaksanakan dan diawasi pelaksanaannya. Proses ini melibatkan penerapan rencana pengadaan, pengembangan, serta penyesuaian SDM yang telah dirancang sebelumnya. Monitoring dilakukan untuk memastikan bahwa implementasi berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta untuk mendeteksi adanya kendala atau masalah yang mungkin timbul selama proses pelaksanaan. Monitoring yang efektif juga memastikan bahwa perencanaan SDM tetap sejalan dengan kebutuhan organisasi.

7. Evaluasi Hasil dan Umpan Balik

Evaluasi hasil dan umpan balik adalah proses untuk menilai efektivitas dari implementasi perencanaan SDM yang telah dilakukan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur pencapaian hasil, seperti pencapaian target rekrutmen, pengembangan keterampilan karyawan, dan kesesuaian antara karyawan dengan posisi yang dijabat. Hasil evaluasi ini digunakan sebagai umpan balik untuk meningkatkan perencanaan SDM di masa yang akan datang, serta untuk melakukan penyesuaian yang diperlukan agar perencanaan SDM menjadi lebih efektif dan efisien.

2.1.4 Manfaat Perencanaan Sumber Daya Manusia

Menurut Armstrong (2022:13), Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif memberikan berbagai manfaat bagi organisasi. Beberapa manfaat utama dari perencanaan SDM adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional merujuk pada upaya untuk memaksimalkan hasil kerja dengan meminimalkan pemborosan dalam proses

operasional. Dalam konteks perencanaan SDM, hal ini berarti memastikan bahwa tenaga kerja yang tersedia memiliki keterampilan yang sesuai dan bekerja dengan cara yang paling efektif untuk mencapai tujuan organisasi, sehingga mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Tujuan ini berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggan atau pemangku kepentingan. Perencanaan SDM yang baik memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan yang diperlukan, pelatihan yang memadai, dan motivasi tinggi, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, responsif, dan memenuhi harapan pelanggan.

3. Meningkatkan Produktivitas

Produktivitas dalam organisasi dapat meningkat melalui perencanaan SDM dengan memastikan bahwa tenaga kerja dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif. Perencanaan yang tepat membantu organisasi untuk menempatkan karyawan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan dan potensi mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan output dan hasil kerja mereka.

4. Mengurangi Turnover Karyawan

Turnover atau pergantian karyawan yang tinggi dapat mengganggu kinerja organisasi dan menambah biaya rekrutmen. Perencanaan SDM yang baik berfokus pada pencocokan karyawan dengan pekerjaan yang sesuai dengan minat dan kompetensinya, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kepuasan karyawan. Hal ini dapat mengurangi tingkat turnover dan mempertahankan karyawan yang berkualitas dalam jangka panjang.

5. Mempersiapkan Perubahan Organisasi

Perubahan dalam organisasi bisa berupa perubahan teknologi, proses, atau strategi bisnis. Perencanaan SDM membantu

perusahaan untuk mempersiapkan tenaga kerja menghadapi perubahan ini dengan memberikan pelatihan, pengembangan keterampilan baru, dan menciptakan budaya yang adaptif. Dengan perencanaan yang matang, organisasi dapat mengurangi resistensi terhadap perubahan dan memastikan transisi yang lebih lancar.

6. Meningkatkan Ketersediaan Tenaga Kerja yang Terampil

Salah satu tujuan utama perencanaan SDM adalah memastikan ketersediaan tenaga kerja yang memiliki keterampilan dan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Perencanaan SDM yang baik akan melibatkan strategi rekrutmen dan pengembangan karyawan untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang terampil selalu tersedia untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

7. Mengoptimalkan Penggunaan Sumber Daya

Sumber daya manusia yang ada di organisasi perlu dikelola dan dipergunakan dengan cara yang optimal untuk meningkatkan efisiensi. Perencanaan SDM bertujuan untuk menyusun strategi yang memastikan penggunaan tenaga kerja yang ada tepat sasaran, baik dalam jumlah maupun kualitas, sehingga dapat meminimalkan pemborosan sumber daya dan memaksimalkan hasil yang dicapai.

8. Meningkatkan Kepuasan Karyawan

Kepuasan karyawan adalah faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Perencanaan SDM berfokus pada menciptakan kondisi kerja yang baik, memberi kesempatan untuk berkembang, serta menghargai kontribusi karyawan. Dengan begitu, perencanaan yang baik dapat meningkatkan kepuasan karyawan, yang berdampak pada motivasi, keterlibatan, dan loyalitas mereka terhadap organisasi.

9. Mendukung Pencapaian Tujuan Organisasi

Perencanaan SDM yang efektif bertujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan tenaga kerja organisasi selaras dengan tujuan jangka panjang perusahaan. Dengan perencanaan yang tepat, organisasi dapat memiliki karyawan yang memiliki keterampilan dan

kompetensi yang dibutuhkan untuk mendukung strategi dan tujuan organisasi, sehingga mendukung pencapaian visi dan misi organisasi secara optimal.

2.1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perencanaan Sumber Daya Manusia

Menurut Werther dan Davis (2017) menyatakan bahwa perencanaan sumber daya manusia adalah proses mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja organisasi dan kemudian mengembangkan langkah-langkah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Menurut mereka, perencanaan ini membantu organisasi untuk menyeimbangkan antara kebutuhan tenaga kerja dengan sumber daya yang ada secara efisien.

berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi Perencanaan Sumber Daya Manusia adalah Sebagai Berikut:

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah elemen yang berada di luar kendali organisasi tetapi sangat mempengaruhi perencanaan sumber daya manusia. Ini mencakup kondisi ekonomi, peraturan pemerintah, perkembangan teknologi, dan persaingan di pasar tenaga kerja. Karena faktor-faktor ini di luar kendali langsung perusahaan, organisasi harus terus beradaptasi untuk tetap kompetitif dan memenuhi tuntutan pasar serta regulasi. Faktor eksternal sering kali menjadi dasar dalam menentukan kebutuhan, kuantitas, dan kualitas tenaga kerja yang harus direncanakan.

2. Faktor Internal

Faktor internal adalah elemen-elemen yang berada di dalam kendali organisasi dan mencakup berbagai aspek yang terkait dengan lingkungan kerja, budaya organisasi, tujuan strategis, dan struktur internal perusahaan. Faktor internal ini mempengaruhi perencanaan tenaga kerja dengan cara menyesuaikan sumber daya manusia dengan kebutuhan jangka pendek dan panjang organisasi. Selain itu, kemampuan keuangan organisasi dalam

membiayai program rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan juga termasuk faktor internal yang sangat mempengaruhi perencanaan tenaga kerja.

3. Faktor Demografis

Faktor demografis berkaitan dengan karakteristik populasi tenaga kerja dalam organisasi atau di pasar tenaga kerja, termasuk usia, pendidikan, keterampilan, serta kebutuhan dan preferensi mereka. Faktor ini memengaruhi perencanaan SDM dengan mendorong organisasi untuk menyesuaikan strategi mereka dalam rekrutmen, pelatihan, dan retensi sesuai dengan demografi tenaga kerja yang ada. Misalnya, jika mayoritas tenaga kerja berusia tua, perusahaan perlu merencanakan program pelatihan khusus atau regenerasi melalui perekrutan baru untuk memastikan kelangsungan dan ketersediaan tenaga kerja yang kompeten.

130 2.1.6 Indikator Perencanaan Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2016:34), mendefinisikan indikator perencanaan sumber daya manusia sebagai variabel atau faktor yang digunakan untuk mengukur sejauh mana perencanaan SDM dalam organisasi berhasil memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang sesuai dengan tujuan dan strategi organisasi. Indikator-indikator ini menjadi tolok ukur efektivitas perencanaan tenaga kerja dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan pengertian di atas, berikut adalah beberapa indikator utama dalam perencanaan sumber daya manusia:

1. Kebutuhan Tenaga Kerja

25 Kebutuhan tenaga kerja adalah perkiraan jumlah dan jenis tenaga kerja yang diperlukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan operasional dan strategisnya. Ini melibatkan analisis posisi-posisi yang harus diisi dan kapan kebutuhan tersebut perlu dipenuhi. Kebutuhan tenaga kerja juga dipengaruhi oleh faktor eksternal,

seperti kondisi ekonomi, dan faktor internal, seperti perubahan dalam struktur organisasi.

2. Kualifikasi dan Kompetensi

Kualifikasi dan kompetensi mengacu pada kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang harus dimiliki oleh tenaga kerja untuk menjalankan tugas dengan efektif. Setiap posisi dalam organisasi memiliki kualifikasi tertentu yang mencakup pendidikan, pengalaman, serta kompetensi teknis dan perilaku yang diperlukan agar tenaga kerja bisa memenuhi standar kerja yang diharapkan.

3. Anggaran atau Biaya SDM

Anggaran atau biaya SDM adalah alokasi dana yang disediakan untuk mendukung seluruh kegiatan terkait sumber daya manusia, seperti rekrutmen, pelatihan, pengembangan, kompensasi, dan manfaat karyawan. Pengaturan anggaran ini bertujuan untuk memastikan bahwa perencanaan SDM dapat dilaksanakan tanpa melampaui batas biaya yang ditetapkan oleh organisasi.

4. Distribusi Tenaga Kerja

Distribusi tenaga kerja adalah penempatan karyawan sesuai dengan posisi dan kebutuhan organisasi berdasarkan keterampilan dan keahlian mereka. Distribusi ini bertujuan agar organisasi dapat memanfaatkan tenaga kerja dengan efektif, memastikan setiap divisi atau departemen memiliki sumber daya yang memadai untuk mencapai produktivitas optimal.

5. Pengembangan dan Pelatihan

Pengembangan dan pelatihan adalah proses meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan melalui berbagai program, seperti kursus, pelatihan on-the-job, dan pengembangan karir. Tujuannya adalah untuk membekali karyawan dengan kemampuan yang relevan agar dapat beradaptasi dengan perubahan organisasi, meningkatkan kinerja, dan memenuhi tuntutan peran mereka di masa mendatang.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan dalam layanan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Konsep ini sangat penting dalam dunia bisnis dan organisasi karena kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, serta daya saing perusahaan. Kualitas pelayanan sering diukur melalui persepsi pelanggan terhadap pengalaman layanan, dan mencakup berbagai aspek seperti keandalan, kecepatan, keramahan, dan responsivitas.

Secara umum, kualitas pelayanan dapat dilihat dari bagaimana perusahaan atau organisasi memenuhi standar layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Untuk mengukur kualitas ini, beberapa model telah dikembangkan, seperti model *SERVQUAL* dan *SERVPERF*, yang mengidentifikasi dimensi-dimensi penting dari pelayanan, seperti *tangibility* (kemampuan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Menurut Tjiptono (2020), Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah evaluasi keseluruhan yang mencakup proses penyampaian layanan dan hasil akhir dari layanan itu sendiri. Ia menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya tentang produk atau jasa yang disampaikan tetapi juga tentang pengalaman dan nilai yang dirasakan oleh pelanggan selama proses pelayanan.

Menurut Kotler dan Keller (2020), Mereka menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan konsisten. Mereka juga menekankan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kecepatan, keandalan, dan sikap ramah dari penyedia layanan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.2.1 Defenisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah konsep yang menggambarkan sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Ini tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir dari layanan

yang diberikan, tetapi juga mencakup seluruh proses pelayanan, mulai dari interaksi antara pemberi layanan dan pelanggan hingga penilaian subjektif pelanggan terhadap berbagai aspek layanan tersebut. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan pelanggan, yang berbeda-beda tergantung pada pengalaman sebelumnya, kebutuhan, dan standar pribadi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dinilai berdasarkan perbedaan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dan persepsi mereka setelah layanan diberikan. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang tinggi, organisasi atau perusahaan harus dapat memahami apa yang diharapkan pelanggan dan bagaimana menyelaraskan layanan mereka dengan ekspektasi tersebut. Selain itu, kualitas pelayanan juga berkaitan erat dengan konsistensi dalam memberikan layanan yang cepat, ramah, dapat diandalkan, serta menciptakan pengalaman yang nyaman bagi pelanggan. Hal ini menjadi semakin penting di tengah persaingan yang ketat dan peningkatan harapan pelanggan di era modern, di mana kualitas pelayanan yang unggul menjadi pembeda utama dalam menciptakan loyalitas pelanggan dan mempertahankan reputasi positif.

Menurut Tjiptono (2020:44), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan persepsi pelanggan tentang tingkat kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan mereka dalam memberikan layanan. Kualitas ini diukur melalui dua aspek utama, yaitu hasil layanan yang diberikan (output) dan proses penyampaian. Proses pelayanan harus mencakup elemen-elemen seperti keandalan, responsivitas, dan interaksi dengan pelanggan. Penilaian kualitas pelayanan juga sangat bergantung pada pengalaman pelanggan dalam menerima layanan, yang dipengaruhi oleh kualitas produk dan sikap karyawan. Dalam konteks ini, pelanggan akan menilai kualitas layanan berdasarkan perbandingan antara harapan dan realitas yang mereka alami. Dengan demikian, kualitas pelayanan mencakup baik produk maupun pengalaman jasa yang diberikan kepada pelanggan.

146 Menurut Kotler dan Keller (2020:17), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan dari perbandingan 129 antara harapan mereka dengan apa yang mereka terima. Kualitas pelayanan ini melibatkan pengelolaan elemen-elemen yang membentuk pengalaman pelanggan, seperti keandalan, daya tanggap, dan keterampilan staf yang terlibat dalam penyampaian layanan. Hal ini juga mencakup berbagai dimensi seperti kecepatan pelayanan, kualitas interaksi, dan atmosfer fisik tempat pelayanan. Menurut Kotler & Keller, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor kunci dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan 63 pelanggan, 63 karena pelanggan yang merasa puas akan lebih mungkin kembali dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Oleh karena itu, perusahaan perlu berfokus pada penyampaian nilai lebih melalui pelayanan yang memuaskan.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2021:37), mengartikan kualitas pelayanan sebagai sejauh mana penyedia layanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas ini bukan hanya tentang hasil akhir dari layanan yang diberikan, tetapi juga mencakup pengalaman yang dirasakan pelanggan selama proses pelayanan. Mereka menekankan bahwa kualitas pelayanan melibatkan dimensi fungsional dan teknis. Dimensi teknis merujuk pada kualitas hasil layanan yang diterima pelanggan, sedangkan dimensi fungsional berfokus pada cara layanan tersebut disampaikan, termasuk interaksi antara pelanggan dan 32 penyedia layanan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk 7 mempertahankan standar yang konsisten dalam kedua dimensi ini agar dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2022:23), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat kepuasan pelanggan yang tercipta ketika persepsi mereka tentang kinerja layanan sesuai atau lebih tinggi dari harapan yang mereka miliki. Mereka menganggap bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh tiga dimensi: hasil layanan, proses penyampaian layanan, dan interaksi antara penyedia layanan dan

9
pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada produk atau hasil akhir layanan, tetapi juga pada cara layanan tersebut disampaikan, seperti ketepatan waktu, responsivitas staf dan komunikasi yang efektif. Dalam hal ini, mereka berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat loyalitas terhadap perusahaan. 35

Menurut Gronroos (2023:33), kualitas pelayanan terdiri dari dua komponen utama: *technical quality* dan *functional quality*. *Technical quality* merujuk pada apa yang diberikan dalam pelayanan (misalnya, produk atau jasa yang dihasilkan), sementara *functional quality* mengacu pada bagaimana layanan itu disampaikan, termasuk interaksi antara staf dan pelanggan. Kualitas pelayanan, menurut Gronroos, sangat dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan selama proses pelayanan. Jika pelanggan merasa bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi hasil maupun interaksi, maka kualitas pelayanan dianggap baik. Gronroos juga menyatakan bahwa perusahaan yang berhasil memberikan kualitas pelayanan tinggi akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. 79

Berdasarkan definisi diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan terhadap kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau melebihi harapan mereka. Para ahli sepakat bahwa kualitas pelayanan melibatkan dua aspek utama: *technical quality* (hasil pelayanan) dan *functional quality* (cara pelayanan disampaikan). Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup produk atau jasa yang diberikan, tetapi juga pengalaman yang diperoleh pelanggan melalui interaksi langsung dengan staf dan kondisi fisik tempat pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan semua dimensi kualitas ini untuk mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi dan meningkatkan loyalitas. Para ahli juga sepakat bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan. 158

³ 2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimesi utama untuk menilai kualitas pelayanan (Tjiptono & Chandra, 2016: 137):

1. *Tangibles* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. *Reliability* (reliabilitas), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. *Empathy* (empati), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

³¹ 2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

²¹
Menurut Kotler (2017:29), terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

I. Faktor Sumber Daya Manusia

Faktor sumber daya manusia mengacu pada kualitas, kuantitas, keterampilan, dan kompetensi tenaga kerja yang dimiliki oleh organisasi. Faktor ini mencakup bagaimana organisasi merekrut,

mengembangkan, dan mempertahankan karyawan yang memiliki keterampilan yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia yang baik akan mendukung perencanaan yang efektif, karena tenaga kerja yang terlatih dan kompeten dapat meningkatkan kinerja organisasi.

2. Faktor Fasilitas dan Infrastruktur

Fasilitas dan infrastruktur mencakup semua sumber daya fisik dan teknologi yang mendukung operasional organisasi, seperti gedung, peralatan, teknologi informasi, dan sistem yang digunakan. Infrastruktur yang baik sangat penting dalam mendukung kelancaran proses kerja dan pengembangan SDM. Misalnya, ruang pelatihan yang memadai atau sistem teknologi yang canggih dapat mempercepat pencapaian tujuan organisasi.

3. Faktor Proses Pelayanan

Proses pelayanan mengacu pada cara organisasi memberikan layanan kepada pelanggan atau klien, termasuk standar operasional prosedur (SOP), efisiensi waktu, dan kualitas layanan. Proses pelayanan yang baik dan efisien dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendorong loyalitas, yang pada gilirannya mempengaruhi perencanaan SDM dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

4. Faktor Teknologi

Teknologi merujuk pada perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk mendukung operasional organisasi. Kemajuan teknologi dapat mempengaruhi perencanaan SDM dengan mengubah cara pekerjaan dilakukan, meningkatkan produktivitas, serta menciptakan kebutuhan akan keterampilan baru pada tenaga kerja. Perusahaan perlu merencanakan pelatihan dan pengembangan SDM agar dapat beradaptasi dengan teknologi terbaru.

5. Faktor Kepercayaan dan Reputasi

Kepercayaan dan reputasi organisasi adalah citra yang dibangun di mata pelanggan, mitra, dan masyarakat. Reputasi yang baik

menciptakan loyalitas pelanggan dan dapat menarik talenta terbaik dalam rekrutmen. Organisasi yang memiliki reputasi kuat biasanya lebih mudah memperoleh dukungan, baik dari pelanggan maupun investor, yang mempengaruhi perencanaan dan pengelolaan SDM yang efektif.

6. Faktor Komunikasi dengan Pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan mencakup interaksi yang terjadi antara organisasi dan pelanggan, baik melalui media langsung, telepon, email, maupun platform digital lainnya. Komunikasi yang jelas dan responsif sangat penting dalam memahami kebutuhan pelanggan dan menyesuaikan produk atau layanan yang ditawarkan. Hal ini juga mempengaruhi perencanaan SDM dalam hal pelatihan keterampilan komunikasi bagi karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.

7. Faktor Lingkungan atau Kondisi Eksternal

Faktor lingkungan atau kondisi eksternal mencakup segala hal yang berada di luar kendali organisasi, seperti kondisi ekonomi, politik, sosial, dan budaya yang dapat mempengaruhi operasional dan strategi organisasi. Perubahan eksternal, seperti kebijakan pemerintah atau fluktuasi ekonomi, dapat mempengaruhi jumlah dan jenis tenaga kerja yang dibutuhkan, serta bagaimana organisasi merencanakan SDM mereka.

8. Faktor Harga

Faktor harga mengacu pada harga produk atau jasa yang ditawarkan oleh organisasi, serta harga tenaga kerja yang dibayar kepada karyawan. Harga yang kompetitif dapat mempengaruhi daya tarik organisasi di pasar, baik dari sisi pelanggan maupun karyawan. Organisasi perlu mempertimbangkan harga yang adil untuk produk dan karyawan dalam perencanaan SDM mereka untuk menjaga keseimbangan antara keuntungan dan kepuasan pihak terkait.

9. Faktor Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari keberhasilan pelayanan atau produk yang ditawarkan oleh organisasi. Pelanggan yang puas lebih cenderung untuk kembali dan memberikan rekomendasi. Oleh karena itu, faktor ini sangat penting dalam perencanaan SDM karena perusahaan perlu memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan sikap yang sesuai untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

10. Faktor Inovasi dan Pembaruan

Inovasi dan pembaruan mencakup kemampuan organisasi untuk mengembangkan produk, layanan, dan proses yang lebih baik dan lebih efisien dari waktu ke waktu. Inovasi ini dapat mendorong pertumbuhan dan daya saing organisasi. Dalam konteks SDM, faktor ini melibatkan perencanaan untuk melatih karyawan agar terus beradaptasi dengan perkembangan terbaru dalam industri dan teknologi.

31 2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dan Haryanti (2019), terdapat 5 indikator Kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

2 1. Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.

2. Daya Tanggap (*Responiveness*)

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan

pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.

3. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi.

4. Empati (*Emphaty*)

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan agent.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu (juga sering disebut sebagai *literature review* atau tinjauan pustaka) merujuk pada studi-studi atau penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Penelitian ini berfungsi sebagai dasar atau landasan teoritis yang memberikan konteks terhadap penelitian yang sedang dilakukan.

Menurut Creswell (2018), penelitian terdahulu adalah rangkuman dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dalam bidang yang sama atau serupa. Tujuan utama dari mengkaji penelitian terdahulu adalah untuk memahami apa yang telah diketahui dan apa yang belum diketahui dalam suatu bidang, serta untuk mengidentifikasi celah atau kesempatan bagi penelitian lebih lanjut.

70
Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hendrik, 2022	Perencanaan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada PT. Pelabuhan Indonesia Medan	Kualitatif	Penelitian ini mengidentifikasi bahwa perencanaan SDM yang kurang efektif di PT. Pelabuhan Indonesia mengakibatkan rendahnya motivasi kerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan perlunya program pelatihan berkelanjutan dan

				evaluasi kinerja yang lebih transparan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
2	Sari & Rahmawati, 2021	Evaluasi Pengelolaan SDM untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Surabaya	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang tidak optimal di PT. Pelabuhan Indonesia berdampak pada kualitas pelayanan. Perusahaan perlu merencanakan SDM dengan memperhatikan pengembangan kompetensi pegawai, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
3	Budi & Wulandari, 2020	Strategi Perencanaan SDM dalam Meningkatkan	Kualitatif	Penelitian ini menemukan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia perlu

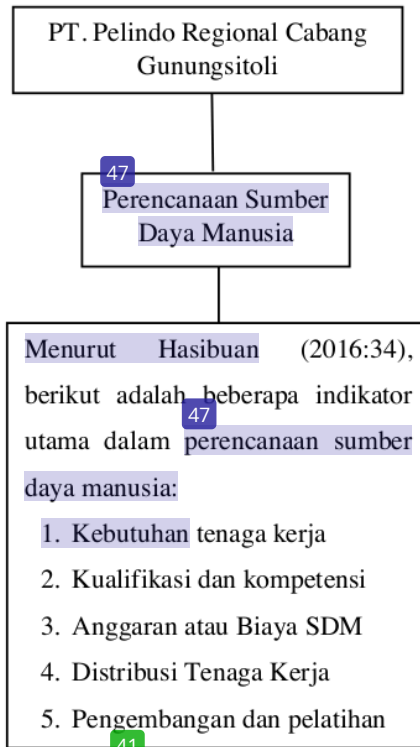
		Kualitas Layanan di Perusahaan Pelabuhan Medan		mengoptimalkan proses perencanaan SDM dengan fokus pada pelatihan keterampilan teknis dan kepemimpinan untuk pegawai. Dengan demikian, kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dapat meningkat secara signifikan.
4	Ariani & Prasetyo, 2019	Analisis Kinerja SDM dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Industri Pelabuhan Makasar	Kualitatif	Hasil penelitian ini menyoroti pentingnya manajemen kinerja dalam perencanaan SDM untuk meningkatkan layanan pelanggan. Temuan ⁷ menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki keterampilan yang sesuai dengan tugas mereka ⁷ dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan.

5	Sujana & Fatimah, 2020	Peran Perencanaan SDM dalam Peningkatan Layanan Pelabuhan Batam	kualitatif	Penelitian ini mengungkapkan bahwa PT. Pelabuhan Indonesia perlu meningkatkan keterlibatan karyawan dalam proses perencanaan SDM, dengan memberikan perhatian lebih pada kebutuhan pelatihan dan pengembangan keterampilan teknis. Ini akan berpengaruh langsung pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
6	Dewi & Maulana, 2021	Optimalisasi Perencanaan SDM untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Perusahaan Pelabuhan Bali	kualitatif	Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa perencanaan SDM yang kurang tepat menghambat kualitas pelayanan yang diberikan. Perusahaan harus merancang

				perencanaan SDM yang berbasis pada analisis kebutuhan tenaga kerja serta memberikan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan layanan pelanggan yang terus berkembang.
7	Ismail & Fitria, 2022	Peningkatan Kualitas Layanan melalui Perencanaan SDM di Perusahaan Pelabuhan Palembang	Kualitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh efektivitas perencanaan SDM. Dengan pengelolaan yang baik, seperti pelatihan dan evaluasi kinerja secara rutin, PT. Pelabuhan Indonesia dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan secara signifikan.

2.4 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2017), kerangka berpikir adalah sebuah gambaran konseptual yang menyajikan hubungan antara variabel yang satu dengan yang lainnya dalam bentuk diagram atau uraian, yang menggambarkan jalannya proses penelitian.



Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Soekanto (2020: 75), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran yang dibagi dalam 3 (tiga) jenis kegiatan yaitu:

- a. Penelitian kualitatif Deskriptif adalah penelitian yang mempunyai sifat deskriptif, penelitian ini lebih cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian ini proses dan makna lebih banyak ditonjolkan dengan menggunakan landasan teori sebagai panduan untuk fokus pada penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan.
- b. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk mengembangkan teori hipotesis yang memiliki kaitan dengan fenomena-fenomena alam.
- c. Penelitian campuran adalah penelitian yang menggabungkan penelitian bentuk kuantitatif dan kualitatif. Penelitian campuran ini lebih kompleks dibandingkan penelitian-penelitian yang disebutkan di atas, karena pada penelitian ini tidak hanya mengumpulkan dan menganalisis data namun juga melibatkan fungsi-fungsi dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penggunaan dari kedua metode penelitian itu diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai masalah penelitian yang diangkat.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah variabel tunggal. Menurut Sugiyono (2017: 39), bahwa variabel tunggal “segala sesuatu atribut, sifat, nilai dari orang yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulannya”.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, maka yang menjadi variabel tunggal dalam penelitian ini adalah Perencanaan Sumber Daya Manusia dengan indikator yakni: Menurut Hasibuan (2016:34), berikut adalah beberapa indikator utama dalam perencanaan sumber daya manusia: Kebutuhan tenaga kerja, Kualifikasi dan kompetensi, Anggaran atau Biaya SDM, Distribusi Tenaga Kerja, Pengembangan dan pelatihan. Dan Kualitas Pelayanan dengan Indikator yakni: Menurut Parasuraman dan Haryanti (2019), terdapat 5 indikator Kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: Reliabilitas, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti fisik.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli dengan Alamat : Jl. Yosudasrso Kelurahan Saombo Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang dilaksanakan terhitung dari bulan Mei sampai dengan bulan september 2024

Table. 3.2
Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Februari s/d Agustus 2024				
		Jun-Jul	Agst-Sept	Okt	Nov	Des
1	Tahap Persiapan Penelitian					
	a. Pengajuan Judul					
	b. Penyusunan Proposal					

	c. Bimbingan Proposal					
	d. Seminar Proposal					
2	Tahap Pelaksanaan					
	a. Pelaksanaan Penelitian					
	b. Pengumpulan Data					
	c. Analisis Data					
3	Tahap Penyelesaian					
	a. Penyusunan Skripsi					
	b. Bimbingan Skripsi					
	c. Sidang					

Sumber: Olahan Penulis, 2024

3.4 Sumber Data

Menurut Arikunto (2019: 56), ¹ bahwa sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut informan, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis ataupun lisan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif, dimana jenis data yang dibutuhkan adalah ⁴ data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber

yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2017: 54), ¹ mengatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat dan fasilitas yang dipakai oleh peneliti dalam proses pengumpulan data untuk memudahkan pekerjaan dan hasilnya lebih baik, cermat, lengkap serta konsisten sehingga penelitian yang dilakukan lebih mudah diolah.

Lebih lanjut Arikunto (2017: 60), ¹ menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif ada beberapa instrumen penelitian yang umum digunakan, yaitu:

a. **Peneliti**

¹⁶ Instrumen pertama dan utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Tanpa peneliti maka sebuah penelitian tidak akan berjalan, karena tidak ada pihak yang dapat menentukan topik, fokus utama dan pengumpulan data.

b. **Panduan Wawancara**

¹⁶ Panduan wawancara berisi sebuah tulisan detail kegiatan wawancara yang akan dilakukan peneliti untuk mendapatkan data. Panduan ini berisi informasi data narasumber dan daftar pertanyaan yang diajukan.

⁴⁹ c. **Alat Tulis**

Alat tulis yang digunakan dalam penelitian ¹⁶ mencakup buku, pena, dan jenis lainnya yang berfungsi sebagai media bagi peneliti untuk mencatat hal dan informasi penting selama melakukan pengamatan pada objek penelitian.

d. **Alat Rekam**

Alat rekam dibutuhkan selama proses penelitian untuk merekam kejadian atau proses wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan penelitian.

e. **Dokumen**

Dokumen merupakan instrumen penting dalam penelitian, karena sumber data yang dibutuhkan berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses dalam mengumpulkan data secara akurat dan sistematis untuk mendapatkan data yang valid yang kemudian akan di analisa. Menurut Sugiyono (2016: 193), teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang di dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni:

1. Observasi

Metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal- hal dari informan yang lebih mendalam dan jumlah informannya sedikit atau kecil.

Menurut Sugiyono (2018:250) informan penelitian adalah individu atau orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Melalui informan, peneliti dapat mengetahui segala sumber informasi mengenai hal yang menjadi objek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3.4

Tabel Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Ando Harjadi Ezer Purba (Informan Kunci)	Manager Umum PT. Pelindo Regional Gunungsitoli
2.	Elinkari Septianus Hulu (Informan Utama)	Asisten Umum dan Keuangan PT. Pelindo Regional Gunungsitoli
3.	Muhammad Reza (Informan Pendukung)	Asisten Bisnis dan Teknik PT. Pelindo Regional Gunungsitoli
4.	Otorius Hulu (Informan Pendukung)	Petugas Operasional PT. Pelindo Regional Gunungsitoli
5.	Novri Lestrari Telaumbanua (Informan Pendukung)	Staf umum dan keuangan PT. Pelindo Regional Gunungsitoli
6.	O'ozisokhi Laoli (Informan Pendukung)	Staf umum dan keuangan PT. Pelindo Regional Gunungsitoli

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

1. Ando Harjadi Ezer Purba (Informan Kunci) - Manager Umum PT. Pelindo Regional Gunungsitoli

Sebagai Manager Umum, Ando Harjadi Ezer Purba memiliki wawasan yang komprehensif tentang operasional dan kebijakan perusahaan secara keseluruhan. Posisi ini memberinya akses langsung ke proses pengambilan keputusan strategis dan manajerial, serta pemahaman mendalam mengenai masalah yang ada, seperti kekurangan staf dan hambatan komunikasi. Sebagai informan kunci, Ando dapat memberikan perspektif yang lebih luas mengenai fenomena yang terjadi di perusahaan dan langkah-langkah yang sudah diambil atau direncanakan untuk memperbaiki situasi.

2. Elinkari Septianus Hulu (Informan Utama) - Asisten Umum dan Keuangan PT. Pelindo Regional Gunungsitoli

Sebagai Asisten Umum dan Keuangan, Elinkari Septianus Hulu bertanggung jawab atas aspek administratif dan keuangan di perusahaan. Posisi ini memungkinkan Elinkari untuk memberikan informasi yang mendalam mengenai alokasi sumber daya, pengelolaan anggaran, dan kebijakan perusahaan terkait rekrutmen atau pelatihan karyawan. Perspektif dari Elinkari sangat penting untuk memahami kendala dalam hal pembiayaan dan pengelolaan tenaga kerja di perusahaan.

3. Muhammad Reza (Informan Pendukung) - Asisten Bisnis dan Teknik PT. Pelindo Regional Gunungsitoli

Muhammad Reza, sebagai Asisten Bisnis dan Teknik, memiliki pemahaman mendalam mengenai aspek teknis dan operasional perusahaan, terutama yang berkaitan dengan sistem dan proses pelayanan. Ia dapat memberikan informasi tentang kendala yang dihadapi dalam penggunaan teknologi baru, prosedur operasional, serta solusi teknis yang bisa diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Informasi yang diberikan oleh Muhammad Reza akan sangat berguna untuk menggali faktor-faktor teknis yang mempengaruhi kualitas layanan.

4. Otorius Hulu (Informan Pendukung) - Petugas Operasional PT. Pelindo Regional Gunungsitoli

Sebagai Petugas Operasional, Otorius Hulu berada di garis depan pelayanan dan memiliki pengalaman langsung dalam menjalankan tugas-tugas sehari-hari yang berhubungan dengan penumpang dan operasional lapangan. Ia dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai tantangan yang dihadapi oleh staf operasional, seperti keterbatasan sumber daya, masalah koordinasi, dan kesulitan dalam menjalankan prosedur yang efisien. Sebagai informan pendukung, Otorius sangat penting untuk mendapatkan perspektif praktis dari sisi operasional.

5. Novri Lestrari Telaumbanua (Informan Pendukung) - Staf Umum dan Keuangan PT. Pelindo Regional Gunungsitoli

Novri Lestrari Telaumbanua bekerja di bagian umum dan keuangan yang mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Meskipun tidak memegang posisi manajerial, Novri memiliki pengetahuan penting mengenai bagaimana alur administrasi dan keuangan mempengaruhi operasional dan layanan. Sebagai informan pendukung, Novri dapat memberikan informasi tambahan tentang prosedur administratif dan keuangan yang mempengaruhi keberhasilan operasional serta pelatihan karyawan.

6. O'ozisokhi Laoli (Informan Pendukung) - Staf Umum dan Keuangan PT. Pelindo Regional Gunungsitoli

Mirip dengan Novri, O'ozisokhi Laoli bekerja di bagian umum dan keuangan, memberikan dukungan administratif dalam pengelolaan sumber daya manusia dan keuangan. Perspektifnya dapat membantu menggali masalah terkait pengelolaan anggaran untuk pelatihan, rekrutmen, dan pengelolaan sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Sebagai informan pendukung, O'ozisokhi memiliki informasi yang relevan mengenai proses administratif yang mendukung operasional perusahaan.

3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.

3.7 Teknik Analisa Data

Menurut Arikunto (2017: 68), bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif, ada beberapa pola dan teknik analisa data yang umum digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk

mengolah dan menganalisa data yang telah diperoleh, maka penulis melakukan metode analisa data, sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dalam rangka pemilihan dan penyederhanaan data. Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah seleksi data dan pembuangan data yang tidak relevan. Data-data yang relevan dengan penelitian akan di organisasikan sehingga terbentuk sekumpulan data yang dapat memberi informasi faktual.

2. Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk sekumpulan informasi, baik berupa tabel, bagan, maupun deskriptif naratif, sehingga data yang tersaji relatif jelas dan informatif. Tindakan lanjutan, penyajian data digunakan dalam kerangka menarik kesimpulan dari akhir sebuah tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti akan mengambil kesimpulan secara ringkas dan jelas, sehingga terjawab tujuan dan masalah penelitian yang telah dianalisa sebelumnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

11

4.1 Hasil penelitian

4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional I Cabang Gunung Sitoli. Lokus Penelitian ini beralamat di Jl. KL. Yos Sudarso Pelabuhan Angin Gunungsitoli Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara, Kode Pos 22810, Email : gunungsitoli@pelindo.co.id dan No. Telp : (0639) 21662. Lokus penelitian ini berada dibawah naungan PT. Pelindo dan terbagi dalam empat wilayah Kerja yaitu Regional 1, Regional 2, Regional 3 dan Regional 4. Berikut adalah kegiatan utama Lokus Penelitian:

1. Layanan Kargo

Layanan kargo mencakup aktivitas bongkar muat barang dari kapal hingga proses penyerahan kepada pemiliknya. Pelayanan ini terdiri atas jasa dermaga umum, dermaga khusus, jasa penyimpanan di lapangan, serta jasa pergudangan. Seluruh layanan tersebut diatur dalam regulasi perundang-undangan yang berlaku. Dalam operasionalnya, layanan ini dikelola melalui kerja sama dengan anak perusahaan guna memastikan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan. Pelindo menerapkan sistem pelayanan terpadu yang didukung oleh berbagai infrastruktur, antara lain:

- a. Dermaga: Struktur yang dirancang khusus di kawasan pelabuhan sebagai tempat berlabuhnya kapal untuk melakukan aktivitas bongkar muat barang maupun penumpang.
- b. Gudang Penumpukan: Fasilitas tertutup yang digunakan sebagai tempat penyimpanan sementara bagi barang yang berasal dari kapal atau yang akan dimuat ke dalam kapal.
- c. Lapangan Penumpukan: Area terbuka dalam terminal yang berfungsi untuk menyusun dan menempatkan peti kemas atau barang lainnya secara sistematis, baik sebelum dimuat ke kapal maupun setelah dibongkar dari kapal.

- d. ² Penerimaan dan Pengiriman: Proses pemindahan barang dari gudang atau lapangan penumpukan hingga ³⁸ tersusun di atas kendaraan pengangkut di gerbang fasilitas tersebut, atau sebaliknya.

2. Layanan Kapal

Layanan kapal mencakup berbagai jasa operasional yang diberikan sejak kapal memasuki pelabuhan hingga keberangkatannya kembali. Beberapa layanan utama dalam kategori ini meliputi:

- a) ⁶ Jasa Tambat: Layanan yang disediakan bagi kapal yang merapat di dermaga guna menjalankan aktivitas bongkar muat barang.
- b) ⁶ Jasa Pandu: Layanan navigasi yang diberikan kepada kapal saat keluar atau masuk pelabuhan melalui jalur perairan agar proses pelayaran berlangsung dengan aman, tertib, dan efisien.
- c) ⁶ Jasa Tunda: Jasa yang melibatkan kapal tunda untuk membantu pergerakan kapal utama, baik saat merapat ke dermaga maupun saat meninggalkan pelabuhan.
- d) ²⁴ Jasa Pelayanan Air, Pengelolaan Sampah, dan Limbah: Layanan yang mencakup penyediaan air bersih, serta pengelolaan limbah dan sampah kapal untuk menjaga kebersihan lingkungan pelabuhan.

3. Layanan Lainnya

Selain berfokus pada operasional kepelabuhanan, Pelindo juga menjalankan kegiatan usaha lain yang berkaitan dengan sektor maritim, seperti penyewaan lahan, bangunan, serta fasilitas penunjang lainnya. Dalam pengelolaan dan pengembangan operasional pelabuhan, perusahaan juga menjalin kerja sama dengan mitra bisnis swasta melalui skema Kerja Sama Mitra Usaha (KSMU). Kolaborasi ini mencakup pengelolaan terminal, kapal tunda, serta berbagai fasilitas pelabuhan lainnya. Adapun layanan lain dalam lingkup kepelabuhanan meliputi:

- a) ⁶ Pas Pelabuhan: Biaya akses masuk ke kawasan pelabuhan bagi individu maupun kendaraan bermotor.
- b) Jasa Pemeliharaan Peralatan Pelabuhan: Layanan yang mencakup persewaan berbagai peralatan operasional seperti forklift, derek (baik

⁶ darat, apung, maupun listrik), kapal tunda, kapal motor, serta alat pemadam kebakaran.

- c) Jasa Penyewaan Tanah, Bangunan, Air, dan Listrik: Layanan yang menyediakan persewaan lahan, bangunan, suplai air bersih, serta energi listrik guna menunjang aktivitas di area pelabuhan.

133

4.1.2 Deskripsi Data Hasil Penelitian

A. Proses Perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli

Dalam konteks perencanaan sumber daya manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, penting untuk memahami bahwa perencanaan SDM merupakan suatu proses strategis yang ⁹ tidak hanya berfokus pada pengisian posisi, tetapi juga mencakup pengembangan kompetensi dan peningkatan kinerja karyawan. Proses ini menjadi semakin relevan mengingat dinamika industri pelabuhan yang terus berubah, yang ¹⁰ menuntut organisasi untuk memiliki SDM yang adaptif dan berkualitas tinggi. ³⁷ Proses perencanaan sumber daya manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dilakukan melalui tahapan yang sistematis guna memastikan ketersediaan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. ¹⁹ Proses ini diawali dengan analisis kebutuhan SDM yang mempertimbangkan jumlah tenaga kerja yang ada serta proyeksi kebutuhan masa depan berdasarkan volume kerja dan perkembangan industri kepelabuhanan. ³⁷ Proses perencanaan sumber daya manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli merupakan langkah strategis yang krusial untuk memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang kompeten dan berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba selaku Manager Umum PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, pada hari Senin 10 Februari 2025, terkait proses Perencanaan SDM, diperoleh informasi bahwa PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sangat menekankan pentingnya perencanaan SDM

yang berbasis pada kebutuhan operasional dan peningkatan kompetensi tenaga kerja. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba:

20
20 perencanaan sumber daya manusia di perusahaan kami dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa kebutuhan tenaga kerja selalu selaras dengan perkembangan bisnis dan operasional pelabuhan. Proses ini dimulai dengan analisis 42
42 kebutuhan tenaga kerja berdasarkan proyeksi aktivitas operasional, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Tahapan utamanya meliputi identifikasi kebutuhan tenaga kerja, analisis kompetensi, penyusunan rencana rekrutmen, serta pengembangan dan pe33
33 nahan karyawan. Kami juga melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang ada 8
8 tap sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, kami mempertimbangkan faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan regulasi pemerintah dalam menyusun perencanaan SDM."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza selaku Asisten Bisnis dan Teknik di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dengan topik yang sama dan tanggal yang sama, dan diperoleh informasi bahwa perencanaan sumber daya manusia di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan operasional pelabuhan. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Muhammad Reza:

"perencanaan sun7er
7er daya manusia dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan operasional pelabuhan, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Kami mengikuti kebijakan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat, tetapi juga menyesuaikan dengan kondisi di cabang kami. Prosesnya biasanya dimulai dengan evaluasi tenaga kerja yang ada, lalu dilakukan analisis kebutuhan berdasarkan volume kerja dan target perusahaan. Selanjutnya, manajemen SDM menyusun rencana pengadaan tenaga kerja, baik melalui rekrutmen baru maupun pengembangan kompetensi karyawan yang sudah ada. Setelah itu, dilakukan pelatihan dan penempatan karyawan sesuai dengan kebutuhan operasional."

Sejalan dengan hasil wawancara tersebut, Bapak Elinkarus Septianus Hulu selaku Asisten Umum dan Keuangan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli mengungkapkan bahwa Perencanaan sumber daya manusia di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang

Gunungsitoli dilakukan secara terstruktur dan mengikuti kebijakan dari kantor pusat. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Elinkarus Septianus Hulu:

56

“Perencanaan sumber daya manusia di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dilakukan secara terstruktur dan mengikuti kebijakan dari kantor pusat. Proses ini bertujuan untuk memastikan jumlah dan kualitas tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan operasional pelabuhan. Kami selalu melakukan evaluasi terhadap kebutuhan SDM berdasarkan aktivitas operasional, efisiensi kerja, serta perkembangan bisnis perusahaan. Biasanya, tahapan perencanaan SDM diawali dengan analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan volume pekerjaan dan target perusahaan. Selanjutnya, dilakukan perencanaan rekrutmen atau pelatihan bagi karyawan yang sudah ada. Jika ada kebutuhan tenaga kerja baru, kami akan menyesuaikannya dengan kebijakan rekrutmen dari kantor pusat. Selain itu, ada juga program peningkatan kompetensi untuk memastikan setiap karyawan memiliki keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan.”

123 Berdasarkan hasil penggalan wawancara tersebut wawancara, maka di peroleh kesimpulan bahwa perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dilakukan secara sistematis dan terstruktur dengan menyesuaikan kebutuhan operasional pelabuhan. Proses ini melibatkan beberapa tahapan utama, yaitu analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan proyeksi aktivitas operasional, evaluasi kompetensi karyawan, penyusunan rencana rekrutmen, serta pelatihan dan pengembangan SDM. PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli juga mempertimbangkan faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan regulasi pemerintah dalam menyusun strategi SDM. Selain mengikuti kebijakan yang ditetapkan oleh kantor pusat, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli melakukan penyesuaian berdasarkan kondisi spesifik di cabang mereka. Evaluasi tenaga kerja dilakukan secara berkala untuk memastikan efisiensi dan efektivitas operasional. Dengan pendekatan ini, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli bertujuan untuk memastikan jumlah dan kualitas tenaga kerja yang optimal, serta mendukung pengembangan keterampilan karyawan agar tetap sesuai dengan kebutuhan bisnis dan tuntutan pekerjaan.

Selanjutnya, dalam proses perencanaan sumber daya manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli terkait proses rekrutmen, terdapat beberapa pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung. Pihak-pihak ini meliputi manajemen puncak, departemen SDM, serta karyawan yang akan terpengaruh oleh keputusan perencanaan tersebut. Manajemen puncak berperan penting dalam menetapkan visi dan misi organisasi, yang menjadi dasar bagi perencanaan SDM. Mereka juga bertanggung jawab untuk memberikan dukungan dan sumber daya yang diperlukan agar perencanaan SDM dapat berjalan dengan efektif (Arfin, 2022). Departemen SDM memiliki peran sentral dalam proses perencanaan ini. Departemen bertugas untuk merumuskan kebutuhan SDM berdasarkan analisis terhadap tujuan organisasi, serta melakukan rekrutmen dan seleksi untuk mendapatkan kandidat yang sesuai (Arfin, 2022). Selain itu, departemen SDM juga bertanggung jawab untuk merancang program pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, sehingga mereka dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks (Iskandar, 2023). Dalam konteks ini, kolaborasi antara departemen SDM dan manajemen puncak sangat penting untuk memastikan bahwa perencanaan SDM sejalan dengan strategi organisasi secara keseluruhan (Iskandar, 2023).

Koordinasi dalam proses perencanaan SDM dilakukan melalui berbagai cara pertemuan rutin antara manajemen puncak dan departemen SDM untuk membahas perkembangan dan tantangan yang dihadapi dalam perencanaan SDM. Pertemuan ini memungkinkan kedua pihak untuk saling memberikan masukan dan mengidentifikasi kebutuhan yang mendesak (Rohajawati, 2024). Selain itu, penggunaan sistem informasi manajemen SDM juga dapat membantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk analisis kebutuhan tenaga kerja dan pemantauan kinerja karyawan (Yasa et al., 2021). Dengan adanya koordinasi yang baik, diharapkan proses perencanaan SDM dapat berjalan lancar dan menghasilkan keputusan yang tepat untuk pengembangan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba, terkait pihak yang terlibat dalam proses perencanaan SDM koordinasi dilakukan dalam proses rekrutmen PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, diperoleh informasi bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam proses ini adalah tim SDM, manajemen operasional, dan pimpinan cabang pelabuhan. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba:

“Proses ini melibatkan berbagai pihak, termasuk tim SDM, manajemen operasional, dan pimpinan cabang pelabuhan. Kami juga berkoordinasi dengan kantor pusat untuk memastikan kebijakan SDM yang diterapkan sesuai dengan strategi perusahaan secara keseluruhan. Koordinasi dilakukan melalui rapat berkala, baik di tingkat cabang maupun dengan kantor pusat, guna menyinkronkan kebutuhan tenaga kerja dengan kebijakan yang berlaku.”

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara, Bapak Elinkarus Septianus Hulu mengungkapkan pernyataan yang sejalan dengan pernyataan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Elinkarus Septianus Hulu, terkait pihak yang terlibat dalam proses perencanaan SDM :

“Proses ini melibatkan tim SDM di cabang, manajemen operasional, dan juga pimpinan cabang yang bertugas mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja. Koordinasi dilakukan melalui rapat rutin serta laporan berkala yang dikirimkan ke kantor pusat.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza selaku Asisten Bisnis dan Teknik PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dengan topik yang sama dan diperoleh informasi bahwa proses rekrutmen yang dilakukan selain melibatkan tim SDM, manajemen operasional, dan pimpinan cabang pelabuhan, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli juga berkoordinasi dengan kantor pusat, terutama dalam hal kebijakan rekrutmen dan pengembangan kompetensi. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Muhammad Reza:

“Kami juga berkoordinasi dengan kantor pusat, terutama dalam hal kebijakan rekrutmen dan pengembangan kompetensi.”

Koordinasi biasanya dilakukan melalui rapat internal serta komunikasi langsung dengan departemen terkait.”

Berdasarkan hasil penggalan wawancara tersebut terkait pihak yang terlibat dalam proses perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, maka di peroleh kesimpulan bahwa Proses perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli melibatkan beberapa pihak utama, yaitu tim SDM, manajemen operasional, dan pimpinan cabang pelabuhan. Selain itu, koordinasi dengan kantor pusat juga dilakukan untuk memastikan kebijakan SDM yang diterapkan sesuai dengan strategi perusahaan secara keseluruhan. Koordinasi dalam proses ini dilakukan melalui berbagai mekanisme, seperti rapat berkala di tingkat cabang maupun dengan kantor pusat, laporan rutin, serta komunikasi langsung dengan departemen terkait. Selain menentukan kebutuhan tenaga kerja, pihak-pihak yang terlibat juga bertanggung jawab dalam menyelaraskan kebijakan rekrutmen serta program pengembangan kompetensi karyawan. Dengan adanya koordinasi yang baik antara tim SDM, manajemen operasional, pimpinan cabang, dan kantor pusat, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dapat memastikan bahwa proses rekrutmen dan pengembangan SDM berjalan efektif, sesuai dengan kebutuhan operasional dan strategi bisnis perusahaan.

Setelah rekrutmen, perusahaan menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi karyawan untuk meningkatkan produktivitas serta efektivitas kerja. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala guna menilai pencapaian individu serta memberikan umpan balik yang konstruktif sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait promosi dan pengembangan karir. Selain itu, strategi retensi karyawan diterapkan dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memberikan insentif yang sesuai guna mengurangi tingkat turnover tenaga kerja.

Selanjutnya, kombinasi dari berbagai metode analisis dan kebijakan yang tepat akan memungkinkan PT Pelindo Regional I Cabang

Gunungsitoli ³³ untuk secara efektif mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja, baik dari segi jumlah maupun kompetensi, serta memastikan bahwa perencanaan SDM dilakukan dengan baik. PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli ¹⁴⁰ mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja, baik dari segi jumlah maupun kompetensi dilakukan melalui analisis beban kerja dan evaluasi kinerja karyawan. Selain itu PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli memiliki kebijakan atau panduan khusus terkait perencanaan SDM. Hal ini dapat mencakup pedoman ⁴⁹ analisis jabatan dan analisis beban kerja yang sesuai dengan regulasi yang ada. kebijakan ini tidak hanya akan membantu dalam menentukan kebutuhan tenaga kerja, tetapi juga dalam mengidentifikasi kendala yang mungkin muncul dalam proses perekrutan dan pengelolaan tenaga kerja.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba, terkait mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja dan kebijakan atau panduan khusus terkait perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, diperoleh informasi bahwa Identifikasi kebutuhan tenaga kerja ²⁰ dilakukan melalui analisis beban kerja dan evaluasi kinerja karyawan. Selain itu, perusahaan juga memiliki kebijakan yang mengatur seluruh aspek perencanaan SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karier karyawan. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba:

“Kami menggunakan beberapa metode, termasuk analisis beban kerja, proyeksi pertumbuhan aktivitas pelabuhan, dan evaluasi kinerja karyawan. Selain itu, kami melakukan survei internal dan ⁵⁰ benchmarking dengan industri sejenis untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang kami miliki memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar industri dan kebutuhan operasional. perusahaan memiliki kebijakan yang tertuang dalam pedoman manajemen SDM. Dokumen ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan tenaga kerja, pengembangan kompetensi, hingga mekanisme rekrutmen dan promosi. Selain itu, kami juga mengikuti regulasi ketenagakerjaan yang berlaku serta menerapkan standar internasional dalam pengelolaan SDM.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Elinkarus Septianus Hulu melalui wawancara kepada peneliti pada hari senin, 10 Februari 2024. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Elinkarus

Septianus Hulu terkait topic yang sama dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba, yakni tentang Identifikasi kebutuhan tenaga kerja dan juga kebijakan atau panduan khusus terkait perencanaan SDM, sebagai berikut:

"Identifikasi kebutuhan tenaga kerja dilakukan melalui beberapa metode, seperti analisis beban kerja dan evaluasi kinerja karyawan. Selain itu, perusahaan juga memperhitungkan perkembangan teknologi dan tuntutan operasional, sehingga tenaga kerja yang ada selalu memiliki keterampilan yang sesuai. Kemudian dalam konteks perencanaan SDM perusahaan memiliki kebijakan yang mengatur perencanaan dan pengelolaan SDM. Kebijakan ini mencakup aspek rekrutmen, pelatihan, serta pengembangan²⁷ karier karyawan. Selain itu, perusahaan juga menerapkan standar kompetensi tertentu yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan sesuai dengan bidang tugasnya."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza dengan topik yang sama diperoleh informasi bahwa PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli memiliki kebijakan yang mengatur seluruh aspek perencanaan SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karier karyawan. Dalam Konteks kebutuhan identifikasi tenaga kerja, Bapak Muhammad Reza sependapat dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba dan Bapak Elinkarus Septianus Hulu dan memberikan pernyataan yang sama. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Muhammad Reza:

"Benar, perusahaan memiliki kebijakan yang mengatur seluruh aspek perencanaan SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karier karyawan. Kebijakan ini mengikuti standar perusahaan dan juga ketentuan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku. Selain itu, ada pedoman khusus yang mengatur bagaimana SDM dikelola agar tetap efisien dan produktif. Dalam hal rekrutmen, Jika ada peningkatan volume kerja atau proyek baru, maka perusahaan akan mempertimbangkan penambahan tenaga kerja. Selain itu, kami juga melihat tren industri dan perkembangan teknologi untuk memastikan bahwa kompetensi karyawan tetap relevan dengan kebutuhan perusahaan."

Berdasarkan hasil penggalan wawancara tersebut terkait identifikasi kebutuhan tenaga kerja dan kebijakan perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli diperoleh kesimpulan bahwa Identifikasi kebutuhan tenaga kerja di PT Pelindo Regional I Cabang

Gunungsitoli dilakukan melalui berbagai metode, seperti analisis beban kerja, evaluasi kinerja karyawan, serta proyeksi pertumbuhan aktivitas pelabuhan. Perusahaan juga mempertimbangkan perkembangan teknologi dan tuntutan operasional agar tenaga kerja yang tersedia memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan industri. Dalam hal kebijakan perencanaan SDM, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli memiliki pedoman yang mengatur seluruh aspek pengelolaan SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karier karyawan. Kebijakan ini disusun berdasarkan standar perusahaan, regulasi ketenagakerjaan yang berlaku, serta standar kompetensi tertentu yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan sesuai dengan bidang tugasnya. Selain itu, perusahaan juga melakukan benchmarking dengan industri sejenis untuk memastikan kualitas tenaga kerja tetap kompetitif. Secara keseluruhan, pendekatan yang digunakan oleh PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dalam perencanaan SDM bertujuan untuk menjaga efisiensi, produktivitas, dan relevansi kompetensi tenaga kerja dengan kebutuhan operasional dan perkembangan bisnis perusahaan.

Dengan demikian, Perencanaan SDM tidak hanya melibatkan identifikasi kebutuhan tenaga kerja, tetapi juga mencakup pengembangan kompetensi dan peningkatan kinerja karyawan. Dalam konteks ini, perencanaan SDM yang efektif harus berorientasi pada tujuan jangka panjang perusahaan dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang dinamis (Zebua et al., 2023; Savitri et al., 2022). perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I harus mencakup analisis kebutuhan tenaga kerja yang sistematis. Hal ini melibatkan estimasi permintaan dan penawaran tenaga kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi (Sayekti, 2023). Proses ini juga harus mempertimbangkan faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi ketersediaan SDM, seperti perkembangan teknologi dan perubahan dalam industri pelabuhan (Triyatun, 2024). Dengan demikian, perencanaan SDM yang baik akan membantu organisasi dalam mengantisipasi kekurangan atau kelebihan tenaga kerja di masa depan (Farla et al., 2022). Selain itu, evaluasi dan pemantauan terhadap

proses perencanaan SDM juga sangat penting. PT Pelindo Regional I harus memiliki indikator yang jelas untuk menilai efektivitas perencanaan SDM yang telah dilakukan (Hariyanto, 2020). Hal ini dapat dilakukan melalui pengukuran kinerja karyawan dan analisis umpan balik dari program pelatihan yang telah dilaksanakan. Dengan cara ini, perusahaan dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas SDM dan mencapai tujuan organisasi secara lebih efektif (Savitri et al., 2022). Akhirnya, kolaborasi antara departemen SDM dan manajemen puncak sangat penting dalam proses perencanaan ini. Manajemen harus mendukung inisiatif perencanaan SDM dengan menyediakan sumber daya yang cukup dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pengembangan karyawan (Arfin, 2022). Dengan demikian, PT Pelindo Regional I dapat memastikan bahwa perencanaan SDM yang dilakukan tidak hanya memenuhi kebutuhan saat ini, tetapi juga mempersiapkan organisasi untuk tantangan di masa depan (Zebua et al., 2023; Savitri et al., 2022). Kendati demikian, terdapat beberapa kendala dalam implementasi perencanaan SDM, seperti keterbatasan tenaga ahli, alokasi anggaran untuk pelatihan, serta adaptasi terhadap teknologi baru. Oleh karena itu, perusahaan terus berupaya meningkatkan efektivitas perencanaan SDM melalui kerja sama dengan lembaga pendidikan, optimalisasi alokasi sumber daya, serta penyelenggaraan pelatihan berkala guna mendukung kinerja yang lebih optimal dan pelayanan yang lebih baik di pelabuhan.

B. Kendala dalam Perencanaan SDM terhadap Kualitas Pelayanan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli

Perencanaan sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek fundamental dalam keberlanjutan suatu perusahaan, terutama dalam industri pelabuhan yang memiliki dinamika operasional tinggi. Perencanaan sumber daya manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli menghadapi berbagai kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas operasional dan kinerja perusahaan. Kendala

yang muncul dalam perencanaan SDM dapat berdampak pada produktivitas, efisiensi, serta kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman yang mendalam mengenai praktik manajemen SDM yang efektif. perencanaan SDM yang baik mencakup analisis jabatan, ¹⁵⁹ rekrutmen, seleksi, pelatihan, dan pengembangan karyawan, serta penilaian kinerja (Putri et al., 2022). Namun, di banyak perusahaan, termasuk PT Pelindo, implementasi dari praktik-praktik ini seringkali tidak optimal, yang dapat mengakibatkan kesenjangan dalam ketersediaan tenaga kerja yang berkualitas (Elu, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba selaku Manager Umum PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, pada hari Selasa 11 Februari 2025, diperoleh informasi bahwa Salah satu kendala utama PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dalam proses Perencanaan SDM adalah kurangnya tenaga kerja yang memiliki keahlian spesifik di bidang operasional pelabuhan. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba:

“Salah satu kendala utama yang kami hadapi adalah kurangnya tenaga kerja yang memiliki keahlian spesifik di bidang operasional pelabuhan. Terkadang, kami harus mengalokasikan pekerja ke tugas yang bukan bidangnya, yang bisa berpengaruh pada efisiensi dan keselamatan kerja. Selain itu, kurangnya perencanaan SDM juga membuat kami kesulitan dalam mengatur jadwal kerja, terutama saat ada lonjakan aktivitas di pelabuhan. Selain itu, jumlah tenaga kerja masih kurang, terutama di bagian operasional dan teknis. Kami sering mengalami keterlambatan dalam beberapa proses karena jumlah personel yang terbatas.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza selaku Asisten Bisnis dan Teknik PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dengan topik yang sama dan tanggal yang sama, diperoleh informasi bahwa kurangnya tenaga kerja dengan keahlian spesifik dalam bidang teknik dan pengelolaan bisnis pelabuhan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sehingga beban pekerjaan

menjadi tidak seimbang. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Muhammad Reza:

“Salah satu kendala utama adalah kurangnya tenaga kerja dengan keahlian spesifik dalam bidang teknik dan pengelolaan bisnis pelabuhan. Pekerjaan di bidang ini memerlukan pemahaman tentang operasional pelabuhan, perawatan infrastruktur, serta strategi pengembangan layanan bisnis. Jika perencanaan SDM tidak dilakukan dengan baik, ada risiko bahwa tenaga kerja yang tersedia tidak memiliki kompetensi yang cukup untuk menangani tugas-tugas tersebut. Selain itu, karena keterbatasan jumlah tenaga kerja, ada kalanya beban pekerjaan menjadi tidak seimbang. Misalnya, dalam pengelolaan proyek perawatan fasilitas pelabuhan, kami harus menangani banyak aspek teknis dan administrasi dalam waktu yang bersamaan, yang bisa menyebabkan pekerjaan menjadi lebih berat dan membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan”

Pernyataan Bapak Muhammad Reza tersebut juga sejalan dengan hasil wawancara kepada Bapak Elinkari Septianus Hulu selaku Asisten Umum dan Keuangan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Muhammad Reza:

“Salah satu kendala utama adalah beban kerja yang tidak merata. Terkadang, jumlah tugas administratif dan keuangan yang harus diselesaikan cukup banyak, sementara jumlah tenaga kerja yang menangani hal tersebut terbatas. Akibatnya, ada kemungkinan pekerjaan menjadi menumpuk dan bisa berujung pada keterlambatan dalam penyelesaian tugas, seperti pengelolaan anggaran atau pemrosesan administrasi kepegawaian. Selain itu, kurangnya tenaga kerja dengan keterampilan yang sesuai juga menjadi kendala. Beberapa tugas memerlukan keahlian khusus, misalnya dalam penggunaan sistem keuangan digital atau analisis data keuangan, namun tidak semua karyawan memiliki pelatihan yang cukup di bidang tersebut. Hal ini membuat pekerjaan terkadang lebih lambat atau membutuhkan waktu tambahan untuk menyelesaikannya.”

Disisi lain, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Otorius Hulu selaku Petugas Petugas Operasional di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dengan peneliti yang dilaksanakan pada hari Rabu, 12 Februari 2025, diketahui bahwa Kendala lain yang dihadapi kurangnya tenaga kerja di lapangan, terutama saat volume pekerjaan meningkat. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Otorius Hulu:

“Salah satu kendala terbesar yang saya rasakan adalah kurangnya tenaga kerja di lapangan, terutama saat volume pekerjaan meningkat. Misalnya, ketika ada banyak kapal yang sandar dalam waktu bersamaan, jumlah tenaga kerja yang terbatas membuat pekerjaan seperti bongkar muat dan pengaturan lalu lintas kapal menjadi lebih berat. Selain itu, kurangnya perencanaan SDM juga berpengaruh pada pembagian shift kerja. Ada saat-saat di mana jumlah petugas yang bertugas tidak sebanding dengan beban pekerjaan, sehingga kami harus bekerja lebih lama atau dengan tekanan yang lebih tinggi. Jika ini berlangsung terus-menerus, bisa berdampak pada kelelahan dan bahkan keselamatan kerja.”

Kemudian, peneliti melanjutkan Wawancara kepada Ibu Novri Lestari Telaumbanua selaku Staf umum dan Keuangan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, dan diperoleh informasi bahwa kendala lain yang dihadapi adalah beban kerja yang tidak merata. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Ibu Novri Lestari Telaumbanua:

“Salah satu kendala utama yang saya rasakan adalah beban kerja yang terkadang tidak merata. Karena keterbatasan tenaga kerja di bidang administrasi dan keuangan, ada saat-saat di mana pekerjaan menumpuk, terutama ketika mendekati akhir bulan atau akhir tahun saat laporan keuangan harus disusun dan diaudit. Kurangnya perencanaan SDM juga berdampak pada efisiensi kerja. Misalnya, jika ada keterlambatan dalam proses pencairan dana atau administrasi kepegawaian, maka bisa berpengaruh pada bagian operasional lainnya. Selain itu, kurangnya tenaga kerja yang memiliki keahlian khusus dalam bidang keuangan dan administrasi terkadang membuat beberapa tugas menjadi lebih lama untuk diselesaikan”

Dalam konteks ini, penting juga untuk mempertimbangkan pengembangan kompetensi karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa ¹¹⁹ pelatihan dan pengembangan yang tepat dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan (Rindengan et al., 2022). Namun, banyak perusahaan, termasuk PT Pelindo, seringkali tidak memberikan perhatian yang cukup terhadap aspek ini, yang dapat mengakibatkan rendahnya produktivitas dan motivasi karyawan (Savitri et al., 2022). Oleh karena itu, perusahaan perlu merumuskan strategi pelatihan yang lebih terfokus dan relevan dengan kebutuhan industri pelabuhan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Otorius Hulu, diketahui bahwa di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli

sudah melaksanakan pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan, namun masih belum efektif. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Otorius Hulu:

“Pelatihan yang diberikan sudah cukup membantu, terutama dalam hal keselamatan kerja dan penggunaan alat berat. Namun, saya merasa masih perlu lebih banyak pelatihan teknis, terutama yang berhubungan dengan efisiensi operasional dan teknologi terbaru dalam pengelolaan pelabuhan. Misalnya, pelatihan tentang cara menangani berbagai jenis barang dengan lebih efisien atau penggunaan sistem digital untuk memonitor arus barang dan kapal bisa sangat membantu dalam mempercepat pekerjaan kami. Selain itu, pelatihan terkait dengan prosedur tanggap darurat juga perlu ditingkatkan agar kami bisa lebih siap menghadapi situasi yang tidak terduga.”

Sejalan dengan dengan pernyataan Bapak Otorius Hulu, Ibu Novri Lestari Telaumbanua juga menyampaikan bahwa Pelatihan yang diberikan di di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sudah cukup membantu. Meskipun demikian, Ibu Novri Lestari Telaumbanua menyampaikan beberapa saran untuk peningkatan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Ibu Novri Lestari Telaumbanua:

“Pelatihan yang diberikan cukup membantu, terutama dalam penggunaan sistem administrasi dan keuangan yang diterapkan di perusahaan. Namun, saya rasa masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pelatihan tentang regulasi keuangan terbaru, strategi efisiensi anggaran, serta penggunaan software akuntansi yang lebih canggih. Selain itu, pelatihan mengenai manajemen waktu dan peningkatan efisiensi kerja juga bisa sangat membantu agar kami bisa mengelola tugas-tugas administratif dengan lebih baik dan lebih cepat.”

Kemudian, peneliti melanjutkan wawancara kepada bapak O’ozisokhi Laoli Selaku Staf Umum dan Keuangan terkait pelatihan dan pengembagn keterampilan karyawan, bapak O’ozisokhi Laoli menyampaikan beberapa saran, seperti penggunaan perangkat lunak keuangan. Berikut penggalan wawancara dengan bapak O’ozisokhi Laoli:

“pelatihan tentang penggunaan perangkat lunak keuangan yang lebih modern akan sangat berguna agar pekerjaan lebih cepat dan akurat. Dengan teknologi yang terus berkembang, kami perlu terus

memperbarui keterampilan agar tidak tertinggal dalam sistem pengelolaan keuangan perusahaan.”

Lebih lanjut, berdasarkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza, selaku Asisten Bisnis dan Teknik, di peroleh informasi masih ada beberapa aspek yang perlu di perbaiki dan di tingkat untuk meningkatkan kualitas SDM. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Muhammad Reza:

44
“masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Misalnya, dalam bidang teknik, pelatihan yang lebih mendalam terkait dengan teknologi terbaru dalam perawatan fasilitas pelabuhan akan sangat berguna. Begitu juga dengan pelatihan dalam bidang bisnis, terutama dalam analisis pasar dan strategi pengembangan layanan, agar kami bisa lebih memahami bagaimana meningkatkan daya saing perusahaan. Saat ini, kami lebih banyak belajar secara mandiri atau melalui pengalaman kerja langsung, tetapi jika perusahaan bisa menyediakan lebih banyak program 64 atihan yang relevan, maka itu akan sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi kerja dan inovasi dalam pengelolaan bisnis dan teknik di pelabuhan.”

Kemudian dibidang keuangan dan administrasi, dari hasil wawancara kepada Bapak Elikanrius Septianus Hulu, selaku Asisten Umum dan Keuangan di PT Pelindo Regional I Cabang, diperoleh informasi bahwa diperlukan pelatihan yang lebih spesifik sesuai dengan perkembangan zaman kepada setiap petugas di di PT Pelindo Regional I Cabang. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Bapak Elikanrius Septianus Hulu:

“dalam hal penggunaan sistem keuangan dan administrasi. Namun, saya rasa masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam pelatihan yang lebih spesifik sesuai dengan perkembangan teknologi dan regulasi terbaru di bidang keuangan dan administrasi. Misalnya, pelatihan tentang sistem ERP (Enterprise Resource Planning) atau pelatihan tentang kepatuhan terhadap 101 tasi keuangan terbaru sangat diperlukan agar pekerjaan bisa lebih efisien dan sesuai dengan standar yang berlaku.”

Lebih lanjut, Komunikasi merupakan salah satu elemen kunci dalam organisasi yang berfungsi untuk menghubungkan berbagai pihak dalam mencapai tujuan bersama. Di PT Pelindo Regional I Cabang, komunikasi antara karyawan dan pimpinan memiliki peranan yang sangat

penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Komunikasi yang tidak baik menjadi salah satu hambatan dalam peningkatan SDM. Dalam konteks organisasi, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan yang baik antara manajemen dan karyawan. Di PT Pelindo Regional I Cabang, komunikasi formal dilakukan melalui rapat, laporan, dan surat resmi. Rapat rutin antara pimpinan dan karyawan menjadi sarana penting untuk mendiskusikan perkembangan dan evaluasi kinerja (Mahrani & Prisanto, 2022). Selain itu, komunikasi informal juga berperan dalam membangun hubungan interpersonal yang lebih baik, di mana karyawan dapat berbagi informasi dan pengalaman secara lebih santai (Maida & Setyanto, 2023). Dalam era digital, penggunaan teknologi informasi seperti email dan aplikasi pesan instan semakin umum. PT Pelindo Regional I Cabang memanfaatkan teknologi ini untuk mempercepat proses komunikasi dan pengambilan keputusan, yang sangat penting dalam situasi yang cepat berubah seperti selama pandemi (Mahrani & Prisanto, 2022). Proses komunikasi di PT Pelindo Regional I Cabang melibatkan beberapa tahap, yaitu pengiriman pesan, penerimaan pesan, tanggapan, dan evaluasi. Pimpinan mengirimkan pesan yang berisi instruksi atau informasi penting, yang kemudian diterima dan dipahami oleh karyawan. Tanggapan dari karyawan, baik berupa pertanyaan maupun umpan balik, sangat penting untuk memastikan bahwa pesan telah dipahami dengan baik (Ismail & Setyanto, 2024). Evaluasi terhadap efektivitas komunikasi juga diperlukan untuk perbaikan di masa mendatang (Mahrani & Prisanto, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada hari Kamis 13 Februari 2024, kepada Bapak Ando Harjadi Ezer Purba, diperoleh informasi bahwa komunikasi di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, baik antar sesama karyawan, maupun dengan pimpinan sudah berjalan cukup baik. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Ando Harjadi Ezer Purba:

“Secara umum, komunikasi dengan manajemen berjalan cukup baik. Arahan yang diberikan cukup jelas, terutama dalam tugas-

tugas yang sudah terstruktur dengan baik Namun, terkadang ada kendala dalam hal perubahan kebijakan atau instruksi mendadak yang harus segera diimplementasikan tanpa persiapan yang cukup. Dalam situasi seperti ini, kami harus beradaptasi dengan cepat, meskipun terkadang membutuhkan waktu tambahan untuk menyesuaikan proses kerja. Selain itu, komunikasi lintas divisi juga bisa menjadi tantangan. Karena kami menangani administrasi dan keuangan untuk seluruh cabang, koordinasi dengan bagian lain harus berjalan lancar agar tidak terjadi keterlambatan atau miskomunikasi dalam proses kerja."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza, dan diketahui bahwa tantangan yang dihadapi terkait komunikasi antar divisi adalah koordinasi lintas divisi. Perubahan kebijakan menuntut setiap divisi untuk memiliki sifat adaptif yang cepat. Hasil penggalan wawancara Bapak Muhammad Reza adalah sebagai berikut:

"komunikasi dengan manajemen berjalan menyenangkan, terutama dalam hal kebijakan dan arahan strategis. Namun, ada kalanya informasi atau perubahan kebijakan disampaikan dengan mendadak, sehingga kami harus menyesuaikan diri dengan cepat. Salah satu tantangan yang sering muncul adalah koordinasi lintas divisi. Karena kami bekerja di bidang bisnis dan teknik, kami sering harus berkomunikasi dengan berbagai bagian, termasuk operasional, administrasi, dan keuangan. Jika komunikasi tidak berjalan dengan lancar, ada kemungkinan terjadinya miskomunikasi yang dapat mempengaruhi efisiensi kerja. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi dan komunikasi internal sangat diperlukan agar semua bagian bisa bekerja secara lebih sinergis."

Lebih lanjut, dari hasil wawancara kepada Bapak Otorius Hulu selaku Petugas Operasional di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli diperoleh informasi masih terdapat kendala di bidang Operasional seperti perubahan jadwal kerja atau instruksi. Hal ini menuntut karyawan untuk memahami dan menyesuaikan dengan aturan tersebut dalam waktu singkat. Berikut disajikan penggalan wawancara kepada Bapak Otorius Hulu:

"ada beberapa kendala, terutama dalam hal perubahan jadwal kerja atau instruksi mendadak. Kadang-kadang kami menerima perubahan shift atau tugas di waktu yang sangat dekat dengan pelaksanaannya, sehingga sulit untuk menyesuaikan diri dengan cepat. Selain itu, komunikasi antara bagian operasional dan

bagian administratif juga bisa menjadi tantangan. Terkadang ada kebijakan baru yang diterapkan tanpa adanya sosialisasi yang cukup kepada kami di lapangan, sehingga butuh waktu untuk memahami dan menyesuaikan dengan aturan tersebut. Jika komunikasi bisa lebih terbuka dan terstruktur, saya rasa pekerjaan kami akan bisa berjalan lebih lancar dan lebih efisien."

Hal yang sama juga disampiakan oleh Bapak O'ozisohi Laoli selaku Staf umum dan keuangan. Dari hasil wawancara kepada Bapak O'ozisohi Laoli, diketahui bahwa perubahan kebijakan menjadi salah satu tantangan dalam hal komunikasi. Hal ini berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan dan perencanaan SDM. Berikut disajikan penggalan wawancara kepada Bapak O'ozisohi Laoli:

"terkadang ada kendala ketika ada perubahan kebijakan mendadak yang belum disosialisasikan dengan cukup jelas. Selain itu, koordinasi antara bagian keuangan dan bagian lain juga bisa menjadi tantangan. Misalnya, jika ada bagian yang terlambat dalam menyerahkan laporan atau dokumen pendukung, maka bisa memengaruhi proses kerja kami di bagian keuangan. Oleh karena itu, komunikasi yang lebih terstruktur dan sistematis sangat diperlukan agar semua proses dapat berjalan dengan lebih lancar."

Secara keseluruhan, kendala dalam perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli mencakup kurangnya pemahaman tentang praktik manajemen SDM yang efektif, kurangnya integrasi data, dan pengembangan kompetensi karyawan. Untuk mengatasi kendala ini, perusahaan perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap praktik manajemen SDM yang ada dan merumuskan **strategi yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan lingkungan**.

C. Efektifitas Perencanaan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan di T Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli

Proses perencanaan SDM yang efektif dapat memengaruhi kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. perencanaan SDM yang baik memastikan bahwa perusahaan memiliki jumlah karyawan yang tepat dengan keterampilan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini mencakup analisis kebutuhan

54 tenaga kerja, rekrutmen, dan seleksi yang tepat, serta pelatihan dan pengembangan karyawan yang berkelanjutan. kemudian perencanaan SDM yang terstruktur dapat meningkatkan motivasi dan 23 kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa mereka memiliki peluang untuk berkembang dan berkontribusi dalam organisasi, mereka cenderung lebih berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. praktik SDM yang baik dapat meningkatkan 9 kinerja karyawan, yang pada gilirannya berdampak positif pada 46 kualitas pelayanan. selanjutnya, perencanaan SDM yang baik juga menciptakan komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan. Dengan adanya saluran komunikasi yang 160 terbuka, karyawan dapat menyampaikan masukan dan umpan balik yang konstruktif, yang dapat digunakan untuk meningkatkan proses pelayanan. 120 Hal ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi yang menekankan pentingnya komunikasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan responsif.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Manager Umum PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli (Bapak Ando Harjadi Ezer Purba), pada hari sabtu, 14 Februari 2024, diperoleh informasi bahwa perencanaan SDM yang baik akan berpengaruh pada kualitas pelayanan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli. Perencanaan yang baik memiliki peran yang penting dalam memastikan pelayanan yang optimal. Berikut adalah penggalan hasil wawancara kepada Bapak Ando Harjadi Ezer Purba terkait pengaruh perencanaan SDM terhadap pelayanan pelanggan: 132

“Perencanaan SDM di perusahaan ini memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kualitas pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Dengan adanya perencanaan yang matang, kami dapat memastikan bahwa tenaga kerja yang tersedia memiliki keterampilan dan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan operasional. Selain itu, program pelatihan yang diselenggarakan secara berkala membantu meningkatkan kualitas kerja, sehingga layanan yang diberikan kepada pelanggan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.”

Lebih lanjut, Bapak Elinkari Septianus Hulu selaku Asisten Umum dan Keuangan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli menyebutkan bahwa pengelolaan anggaran untuk pengembangan SDM

juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Bapak Elinkari Septianus Hulu juga menyampaikan bahwa perencanaan SDM yang matang juga memungkinkan adanya distribusi tenaga kerja yang efisien. Berikut disajikan penggal wawancara kepada Bapak Elinkari Septianus Hulu:

“Perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam memastikan bahwa setiap posisi diisi oleh orang yang tepat dengan kompetensi yang sesuai. Dari sisi keuangan, pengelolaan anggaran untuk pengembangan SDM juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Jika alokasi dana untuk pelatihan dan kesejahteraan karyawan direncanakan dengan baik, maka karyawan akan lebih termotivasi dan mampu bekerja secara optimal dalam melayani pelanggan. Selain itu, perencanaan SDM yang matang juga memungkinkan adanya distribusi tenaga kerja yang efisien, sehingga tidak terjadi kekurangan atau kelebihan tenaga kerja di suatu ¹¹⁷ tertentu. Hal ini tentu berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang lebih merata dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Otorius Hulu selaku petugas Operasional, terakut topik yang sama dan di peroleh informasi bahwa perencanaan SDM dilakukan dengan baik maka akan sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan terbaik kepada pelanggan. Berikut disajikan penggalan wawancara kepada Bapak Otorius Hulu:

“Perencanaan SDM sangat berpengaruh terhadap bagaimana kami di lapangan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Jika perencanaan SDM dilakukan dengan baik, jumlah tenaga kerja yang tersedia cukup untuk menangani operasional tanpa kelebihan atau kekurangan personel. Selain itu, pelatihan yang diberikan kepada petugas operasional sangat membantu kami dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan, terutama dalam hal pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan. Misalnya, ketika ada peningkatan volume kapal atau kargo yang masuk, kesiapan kami dalam menangani operasional sangat tergantung pada bagaimana perencanaan SDM mendukung kebutuhan tenaga kerja yang ada.

Selanjutnya, Perencanaan SDM yang baik berkontribusi signifikan terhadap penciptaan lingkungan kerja yang produktif. Pertama, dengan melakukan analisis kebutuhan SDM secara berkala, perusahaan dapat

mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan tenaga kerja, sehingga dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan. Hal ini membantu dalam menghindari kelebihan beban kerja atau kekurangan karyawan, yang dapat mengganggu produktivitas. Kedua, perencanaan SDM yang efektif juga mencakup pengembangan program pelatihan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan. Program ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis karyawan, tetapi juga meningkatkan soft skills seperti komunikasi, kerja sama tim, dan manajemen waktu. Sebuah studi oleh Noe (2010) menunjukkan bahwa pelatihan yang baik dapat meningkatkan kinerja individu dan tim, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas. Ketiga, perencanaan SDM yang baik juga menciptakan budaya organisasi yang positif. Ketika karyawan merasa dihargai dan didukung dalam pengembangan karier mereka, mereka cenderung lebih produktif dan berkontribusi secara maksimal terhadap tujuan perusahaan. Hal ini sejalan dengan teori motivasi kerja yang menyatakan bahwa karyawan yang termotivasi akan lebih berkomitmen untuk mencapai hasil yang baik.

Berdasarkan wawancara terhadap Bapak Muhammad Reza selaku asisten Bisnis dan Teknik, terkait perencanaan SDM dan hubungannya terhadap menciptakan lingkungan kerja yang produktif, di peroleh informasi bahwa perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sudah cukup membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Meskipun demikian, terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti pemanfaatan Teknologi dan inovasi dalam pengelolaan SDM. Berikut adalah penggalan wawancara kepada Muhammad Reza:

“secara umum perencanaan SDM di perusahaan ini sudah cukup membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas dan sistem pengelolaan SDM yang baik, pekerjaan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Namun, saya melihat bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi dan inovasi dalam pengelolaan SDM. Misalnya, penggunaan sistem otomatisasi dalam monitoring kinerja karyawan dapat membantu meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja. Selain itu,

lingkungan kerja yang kondusif juga dipengaruhi oleh kesejahteraan dan motivasi karyawan. Oleh karena itu, peningkatan kesejahteraan melalui insentif dan program pengembangan karier juga perlu diperhatikan.”

Sejalan dengan pernyataan Bapak Muhammad Reza, berdasarkan Hasil wawancara kepada Ibu Novri Lestari Telaumbanua, diketahui bahwa selain dibidang pemanfaatan teknologi dan Inovasi, hal lain yang perlu di tingkatkan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli adalah penerapan sistem kerja berbasis teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan pencatatan keuangan. Namun, secara umum, Ibu Novri Lestari Telaumbanua menyampaikan bahwa perencanaan SDM yang diterapkan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sudah cukup membantu untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Berikut adalah penggalan wawancara kepada Ibu Novri Lestari Telaumbanua.

“Saya merasa bahwa secara umum perencanaan SDM yang diterapkan sudah cukup membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Pembagian tugas yang jelas, sistem evaluasi kinerja, serta adanya kesempatan untuk mengikuti³⁴ pelatihan menjadi faktor yang mendukung produktivitas kerja. Namun, ada beberapa hal yang masih bisa diperbaiki, seperti peningkatan dalam sistem kerja berbasis teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan pencatatan keuangan. Selain itu, jika ada tambahan tenaga kerja di bagian tertentu yang beban kerjanya tinggi, maka produktivitas bisa lebih optimal karena tidak ada tumpukan pekerjaan yang berlebihan.”

Disisi lain, berdasarkan wawancara terhadap Bapak O’ozisokhi Laoli selaku Staf Umum dan Keuangan, beberapa saran yang bisa diterapkan untuk meningkatkan perencanaan SDM di bidang administrasi dan keuangan seperti mengadakan pelatihan secara berkala dan Peningkatan Kesejahteraan dan Motivasi Staf. Lebih rinci berikut adalah penggalan wawancara kepada Bapak O’ozisokhi Laoli terkait saran yang bisa diterapkan untuk meningkatkan perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli secara khusus di bidang administrasi dan keuangan:

“Menurut saya, beberapa saran yang bisa diterapkan untuk meningkatkan perencanaan SDM di bidang administrasi dan keuangan seperti Mengadakan pelatihan secara berkala agar staf

memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur administrasi dan pengelolaan keuangan yang lebih efisien. Kemudian, Memberikan apresiasi bagi staf yang berprestasi agar lebih termotivasi dalam bekerja. Terakhir, Mengoptimalkan pembagian tugas dan jadwal kerja agar tidak ada beban kerja yang terlalu berat pada satu individu atau tim tertentu. Dengan peningkatan dalam perencanaan SDM ini, saya yakin produktivitas kerja di bidang administrasi dan keuangan bisa semakin meningkat, yang pada akhirnya akan mendukung kelancaran pelayanan di perusahaan secara keseluruhan.”

Kemudian, peneliti melanjutkan wawancara terkait Topik yang sama kepada Bapak Otorius Hulu selaku Petugas Operasional, dan Beberapa saran yang bisa diterapkan untuk meningkatkan perencanaan SDM, khususnya bagi petugas operasional, antara lain: Melakukan evaluasi berkala, Memberikan pelatihan rutin, Menyediakan fasilitas kerja yang lebih baik, dan menyesuaikan Menyesuaikan jadwal kerja. Lebih rinci berikut adalah penggalan wawancara kepada Bapak Otorius Hulu:

“Menurut saya, Beberapa saran yang bisa diterapkan untuk meningkatkan perencanaan SDM, khususnya bagi petugas operasional, antara lain Peratama, Melakukan evaluasi berkala terhadap kebutuhan tenaga kerja agar operasional tidak terganggu saat ada lonjakan aktivitas di pelabuhan. Kedua, Memberikan pelatihan rutin, tidak hanya untuk keterampilan teknis, tetapi juga dalam hal komunikasi dan pelayanan pelanggan. selanjutnya Menyediakan fasilitas kerja yang lebih baik, seperti alat kerja yang lebih modern dan insentif bagi karyawan yang bekerja di lapangan. Erakhir, Menyesuaikan jadwal kerja agar beban kerja lebih merata dan tidak terlalu membebani satu kelompok pekerja saja. Dengan perencanaan SDM yang lebih baik, saya yakin operasional di pelabuhan bisa berjalan lebih lancar, dan pelanggan juga akan mendapatkan pelayanan yang lebih maksimal.”

Dengan demikian Untuk meningkatkan perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan kualitas pelayanan di perusahaan, penting untuk mengadopsi pendekatan strategis yang terintegrasi. Perencanaan SDM yang strategis tidak hanya berfokus pada pengisian posisi, tetapi juga pada pengembangan kapasitas organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjang. Menurut Bosco et al., perencanaan strategis memungkinkan organisasi untuk menetapkan visi dan strategi yang jelas, serta

mendistribusikan ³⁶ sumber daya manusia secara efektif untuk mendukung strategi tersebut (Bosco et al., 2023). Hal ini sejalan dengan temuan Altarawneh dan Aldehayyat yang menunjukkan bahwa manajemen SDM strategis (SHRM) dapat memberikan keunggulan kompetitif dan meningkatkan kinerja organisasi (Altarawneh & Aldehayyat, 2011).

⁶⁰ Pentingnya perencanaan SDM yang strategis juga ditekankan oleh Roba et al., yang menyatakan bahwa strategi perencanaan SDM yang baik dapat meningkatkan kapasitas manusia untuk melaksanakan tugas dan mencapai tujuan strategis organisasi (Roba et al., 2024). Dengan mengembangkan rencana staf dan rencana suksesi yang komprehensif, perusahaan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pasar dan meningkatkan efektivitas operasional (Munene & Muriuki, ⁶⁴ 2024). Selain itu, penelitian oleh Ahmad et al. menunjukkan bahwa manajemen SDM berbasis pengetahuan dapat mendorong inovasi dalam penawaran layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Ahmad et al., 2020).

Implementasi praktik manajemen SDM yang strategis juga dapat memperbaiki iklim organisasi dan kinerja secara keseluruhan. Chakraborty dan Biswas menemukan bahwa inisiatif SHRM dapat menghidupkan iklim kerja yang positif, yang berkontribusi pada kinerja organisasi yang lebih baik (Chakraborty & Biswas, 2021). Dengan ²³ menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan karyawan, yang berhubungan langsung dengan peningkatan kualitas pelayanan ("Satisfied employees perform better", 2023).

Lebih lanjut, perencanaan SDM yang strategis harus melibatkan analisis data dan penggunaan teknologi untuk mengoptimalkan proses pengambilan keputusan. Cho et al. menyoroti pentingnya analitik SDM dalam perencanaan tenaga kerja, rekrutmen, dan pengembangan karyawan (Cho et al., 2023). Dengan memanfaatkan data analitik, perusahaan dapat mengidentifikasi kebutuhan keterampilan dan merencanakan pengembangan karyawan secara lebih efektif. Untuk memastikan keberhasilan implementasi strategi ini, penting bagi perusahaan untuk

melibatkan semua tingkatan manajemen dalam proses perencanaan. Menurut Acar, pendekatan manajemen strategis yang melibatkan semua level organisasi dapat membantu dalam mengembangkan kemampuan baru yang diperlukan untuk bersaing di pasar (Acar, 2024). Dengan demikian, perencanaan SDM yang strategis tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat posisi kompetitif perusahaan di pasar.

4.2 Pembahasan

Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu proses strategis yang bertujuan untuk memastikan ketersediaan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa kepelabuhan memiliki tantangan tersendiri dalam merencanakan SDM yang efektif dan efisien. Tahapan perencanaan SDM di perusahaan ini meliputi analisis kebutuhan tenaga kerja, peramalan kebutuhan SDM berdasarkan volume operasional pelabuhan, audit tenaga kerja yang tersedia, pengembangan strategi rekrutmen dan pelatihan berbasis kompetensi, implementasi perencanaan SDM, serta monitoring dan evaluasi efektivitas perencanaan tersebut.

Dalam pelaksanaannya, perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli melibatkan beberapa pihak, seperti manajemen puncak yang menetapkan visi dan strategi SDM, departemen SDM yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program pengelolaan tenaga kerja, manajer operasional yang memastikan kebutuhan tenaga kerja di setiap bagian, serta karyawan yang memberikan masukan terhadap kebutuhan pengembangan kompetensi. Selain itu, pihak eksternal seperti konsultan SDM dan lembaga pelatihan turut berperan dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja melalui berbagai program pengembangan keterampilan.

Strategi yang digunakan dalam perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli mencakup perencanaan tenaga kerja yang selaras dengan strategi bisnis perusahaan, pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kerja, manajemen talenta untuk

mengidentifikasi dan mempertahankan karyawan berkualitas, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan tenaga kerja melalui sistem berbasis digital. Selain itu, penerapan fleksibilitas tenaga kerja juga dilakukan untuk mengoptimalkan produktivitas dengan menyesuaikan beban kerja terhadap permintaan jasa kepelabuhan yang fluktuatif.

Namun, dalam implementasinya, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli menghadapi berbagai kendala dalam perencanaan SDM. Dari aspek teknis, kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan data tenaga kerja yang akurat, sistem pengelolaan SDM yang belum sepenuhnya optimal, serta metode peramalan kebutuhan tenaga kerja yang masih perlu pengembangan lebih lanjut. Dari sisi organisasi, tantangan utama adalah kurangnya koordinasi antarbagian, resistensi terhadap perubahan kebijakan SDM, serta keterbatasan anggaran untuk pengembangan SDM.

Selain itu, terdapat kendala eksternal yang mempengaruhi efektivitas perencanaan SDM di perusahaan ini, seperti regulasi pemerintah yang membatasi fleksibilitas perusahaan dalam merekrut tenaga kerja baru, kondisi ekonomi yang berpengaruh terhadap alokasi anggaran perusahaan, serta persaingan tenaga kerja yang semakin ketat di sektor kepelabuhanan. Faktor eksternal ini menjadi tantangan yang harus diatasi dengan strategi adaptif agar perusahaan tetap dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang sesuai dengan tuntutan operasionalnya.

Efektivitas perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan kepelabuhan. Dengan adanya perencanaan SDM yang baik, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kompetensi karyawan, peningkatan motivasi kerja, serta respons yang lebih cepat terhadap permintaan layanan kepelabuhanan. Selain itu, tenaga kerja yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan operasional akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.

Perencanaan SDM juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan di perusahaan ini. Sebelum penerapan perencanaan SDM yang lebih terstruktur, perusahaan menghadapi tantangan berupa

ketidakseimbangan tenaga kerja, kurangnya keterampilan teknis yang dibutuhkan, serta rendahnya motivasi kerja akibat kurangnya program pengembangan SDM. Namun, setelah perencanaan SDM diterapkan secara lebih efektif, produktivitas tenaga kerja meningkat, koordinasi antarbagian lebih baik, dan kepuasan kerja karyawan juga mengalami peningkatan.

Selanjutnya, kualitas SDM yang baik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sari dan Wulandari menekankan bahwa kualitas SDM dan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas adalah kunci untuk memenuhi harapan masyarakat (Sari & Wulandari, 2022). Hal ini sejalan dengan temuan Nugroho et al. yang menunjukkan bahwa pemanfaatan data science dalam perencanaan karir dapat meningkatkan kualitas pembinaan SDM, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap pelayanan yang diberikan (Nugroho et al., 2023). Dengan kata lain, peningkatan kompetensi dan profesionalisme pegawai melalui pelatihan dan pengembangan yang tepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Kualitas pelayanan itu sendiri memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Rahayu dan Wati menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (Rahayu & Wati, 2020). Penelitian lain oleh Sari et al. juga menunjukkan bahwa komponen kualitas pelayanan seperti responsivitas dan keandalan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Sari et al., 2022). Oleh karena itu, penting bagi PT Pelindo untuk tidak hanya fokus pada rekrutmen dan pelatihan SDM, tetapi juga untuk secara terus-menerus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam konteks ini, perencanaan anggaran dan sistem penganggaran juga berperan penting dalam mendukung efektivitas perencanaan SDM. Hariyanto mencatat bahwa perencanaan anggaran yang baik dapat meningkatkan efektivitas kegiatan dan perencanaan fiskal, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas pelayanan (Hariyanto, 2020). Dengan alokasi sumber daya yang tepat, PT Pelindo dapat memastikan

bahwa SDM yang berkualitas dapat dilatih dan diperlengkapi dengan baik untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Secara keseluruhan, efektivitas perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sangat bergantung pada analisis jabatan yang tepat, pengembangan SDM yang berkelanjutan, dan pengelolaan anggaran yang efisien. Semua faktor ini saling terkait dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Lebih lanjut, Untuk menilai efektivitas perencanaan SDM, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli melakukan berbagai evaluasi, seperti pengukuran *Key Performance Indicators* (KPI) yang berkaitan dengan produktivitas tenaga kerja, survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kepelabuhan, analisis produktivitas operasional, serta feedback dari karyawan terkait program pengembangan SDM yang telah diterapkan. Evaluasi ini memberikan gambaran mengenai keberhasilan strategi perencanaan SDM serta aspek yang perlu diperbaiki.

Dengan strategi perencanaan SDM yang efektif, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dapat meningkatkan daya saingnya di sektor kepelabuhanan. Perusahaan mampu menghadapi tantangan bisnis dengan tenaga kerja yang lebih kompeten dan siap menghadapi dinamika operasional yang terus berkembang. Selain itu, kualitas layanan yang lebih baik juga berkontribusi dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi perusahaan di industri kepelabuhanan. Selanjutnya, Perencanaan SDM yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memastikan jumlah tenaga kerja yang sesuai dan memiliki kompetensi yang dibutuhkan. Proses ini mencakup analisis kebutuhan tenaga kerja, rekrutmen, seleksi, serta pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkelanjutan. Selain itu, perencanaan SDM yang terstruktur mampu meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kualitas layanan. di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli menunjukkan bahwa perencanaan SDM yang matang berdampak signifikan terhadap efektivitas

pelayanan. Perusahaan menerapkan program pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan karyawan serta mengelola anggaran SDM guna meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja. Selain itu, distribusi tenaga kerja yang efisien mencegah ketidakseimbangan dalam beban kerja dan memastikan layanan yang optimal bagi pelanggan.

Kemudian, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli beroperasi dalam industri pelabuhan yang sangat kompetitif. Dalam konteks ini, perencanaan SDM yang efektif menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki tenaga kerja yang terampil dan termotivasi. Hal ini sejalan dengan Penelitian yang menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan pelanggan (Armstrong, 2020). Disisi lain, Penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan SDM dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses manajemen. Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (HRMS) yang terintegrasi dapat membantu dalam pengumpulan data karyawan, pengelolaan kinerja, dan analisis kebutuhan pelatihan. Menurut Kavanagh et al. (2019), teknologi dapat memfasilitasi pengambilan keputusan berbasis data yang lebih baik dalam manajemen SDM (Altarawneh & Aldehayyat, 2011). Oleh karena itu, PT Pelindo perlu menginvestasikan dalam sistem HRMS yang canggih untuk mendukung pengelolaan SDM yang lebih baik.

Program pelatihan yang berkelanjutan juga sangat penting untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Pelatihan yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Menurut Noe (2017), pelatihan yang relevan dengan kebutuhan pekerjaan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan (Roba et al., 2024). PT Pelindo disarankan untuk melakukan analisis kebutuhan pelatihan secara berkala dan mengembangkan program pelatihan yang sesuai dengan perkembangan industri pelabuhan. Kesejahteraan karyawan berpengaruh langsung terhadap motivasi dan kepuasan kerja. Kebijakan kesejahteraan yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan retensi karyawan. Menurut Wright dan Nishii (2013),

perusahaan yang menerapkan kebijakan ³⁴ **kesejahteraan yang** komprehensif **cenderung** memiliki **karyawan yang lebih** termotivasi dan produktif (Munene & Muriuki, 2024). PT Pelindo perlu meninjau dan menyesuaikan kebijakan kesejahteraan karyawan, termasuk tunjangan kesehatan, fleksibilitas kerja, dan program keseimbangan kerja-hidup.

Untuk mencapai tujuan peningkatan daya saing dan kualitas layanan, PT Pelindo perlu mengadopsi pendekatan strategis yang terintegrasi dalam perencanaan SDM. Hal ini mencakup keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam proses perencanaan, serta penggunaan data dan analitik untuk mendukung keputusan strategis. Menurut ⁸ **Becker dan Huselid (2006)**, pendekatan ini dapat membantu perusahaan **dalam mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan** (Ahmad **et al.**, 2020). Maka, Dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, meningkatkan program pelatihan, dan menyesuaikan kebijakan kesejahteraan karyawan, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dapat memperkuat implementasi perencanaan SDM. Pendekatan strategis yang terintegrasi akan memungkinkan perusahaan ⁵⁸ **untuk meningkatkan daya saing dan kualitas layanan** secara berkelanjutan.

¹¹ **4.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu **diperhatikan dalam** interpretasi hasilnya. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan di PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, sehingga hasil yang diperoleh mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan untuk cabang-cabang lain atau perusahaan sejenis yang memiliki karakteristik berbeda. Kedua, keterbatasan sumber ¹⁴⁹ **data** menjadi faktor yang memengaruhi kualitas penelitian, di mana **data yang digunakan** bersumber dari **wawancara, observasi, dan dokumentasi** internal perusahaan, yang mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan keseluruhan perspektif yang ada. Ketiga, keterbatasan waktu dalam pelaksanaan penelitian juga menjadi faktor yang membatasi, sehingga penelitian ini hanya dapat menangkap dinamika perencanaan sumber daya manusia dalam periode

waktu tertentu dan tidak dapat mencerminkan perubahan jangka panjang. Selanjutnya, meskipun responden penelitian terdiri dari karyawan dan manajemen PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, keterbatasan dalam jumlah sampel dan kemungkinan ketidakjujuran dalam memberikan jawaban dapat memengaruhi validitas data yang terkumpul. Selain itu, penelitian ini hanya memfokuskan pada perencanaan sumber daya manusia dan hubungannya dengan kualitas pelayanan, tanpa mempertimbangkan faktor eksternal lain seperti regulasi pemerintah atau kondisi ekonomi yang dapat memengaruhi efektivitas perencanaan tersebut. Terakhir, metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini memiliki keterbatasan dalam menangkap faktor-faktor subjektif, seperti budaya organisasi dan motivasi individu, yang dapat berperan penting dalam keberhasilan perencanaan sumber daya manusia yang efektif.

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan analisis dokumentasi, serta merujuk pada hasil pembahasan pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli merupakan proses strategis yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur guna memastikan ketersediaan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Proses ini mencakup analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan proyeksi aktivitas operasional, evaluasi kompetensi karyawan, perencanaan rekrutmen, serta pelatihan dan pengembangan SDM. Selain itu, faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan regulasi pemerintah turut dipertimbangkan dalam menyusun strategi SDM.
2. perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli melibatkan berbagai pihak, termasuk tim SDM, manajemen operasional, dan pimpinan cabang pelabuhan, dengan koordinasi yang dilakukan melalui rapat berkala dan komunikasi dengan kantor pusat. Identifikasi kebutuhan tenaga kerja dilakukan melalui analisis beban kerja, evaluasi kinerja karyawan, serta proyeksi pertumbuhan aktivitas pelabuhan.
3. PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli memiliki kebijakan yang mengatur seluruh aspek pengelolaan SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karier karyawan, yang disusun berdasarkan standar perusahaan, regulasi ketenagakerjaan, serta benchmarking dengan industri sejenis. Dengan pendekatan ini, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli bertujuan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pengelolaan SDM guna mendukung pertumbuhan bisnis perusahaan serta meningkatkan daya saing tenaga kerja di industri kepelabuhanan.

4. Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas operasional dan kualitas layanan. Tantangan utama yang dihadapi meliputi kurangnya tenaga kerja dengan keahlian spesifik di bidang operasional, teknik, bisnis, administrasi, dan keuangan. Beban kerja yang tidak merata, keterbatasan pelatihan yang relevan, serta komunikasi lintas divisi yang kurang optimal turut menjadi faktor yang menghambat efisiensi kerja.

4

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, maka rekomendasi yang dapat diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

A. Saran Untuk Lokus Penelitian

1. PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli perlu memperkuat perencanaan sumber daya manusia melalui analisis kebutuhan tenaga kerja yang berbasis data untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas layanan.
2. PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli perlu menerapkan sistem insentif berbasis kinerja serta lingkungan kerja yang kondusif perlu diperkuat guna meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan.
3. Pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan harus ditingkatkan secara berkelanjutan guna memastikan peningkatan kualitas pelayanan yang selaras dengan standar industri.

B. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode kuantitatif atau kombinasi metode untuk memperoleh hasil yang lebih objektif dan komprehensif.
2. Studi lanjutan dapat meneliti variabel lain, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, atau kepuasan kerja, dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan.

3. Penelitian lebih lanjut dapat melakukan studi perbandingan dengan perusahaan lain di sektor pelabuhan untuk memperoleh wawasan yang lebih luas terkait efektivitas perencanaan SDM.
4. Studi mendalam mengenai dampak jangka panjang perencanaan SDM terhadap kualitas layanan, efisiensi operasional, dan loyalitas pelanggan dapat menjadi fokus penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Acar, Ö. (2024). The importance of human resources planning in strategic management. *R&s - Research Studies Anatolia Journal*, 7(4), 490-518. <https://doi.org/10.33723/rs.1557606>
- Ahmad, N., Imm, N., Aziz, Y., & Basha, N. (2020). Why not knowledge-based hrm? its direct and indirect effect on innovative service offerings. *Sage Open*, 10(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020983003>
- Ahmad, N., Imm, N., Aziz, Y., & Basha, N. (2020). Why not knowledge-based hrm? its direct and indirect effect on innovative service offerings. *Sage Open*, 10(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020983003>
- Altarawneh, I. and Aldehayyat, J. (2011). Strategic human resources management (shrm) in jordanian hotels. *International Journal of Business and Management*, 6(10). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n10p242>
- Altarawneh, I. and Aldehayyat, J. (2011). Strategic human resources management (shrm) in jordanian hotels. *International Journal of Business and Management*, 6(10). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n10p242>
- Arfin, A. (2022). Peran departemen sumber daya manusia dalam perencanaan, rekrutmen dan seleksi untuk mendapatkan sdm unggul. *Efektor*, 9(2), 272-285. <https://doi.org/10.29407/e.v9i2.17651>
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Armstrong, M. (2022). *Human resource management*. Kogan Page.
- Bosco, T., Moses, A., & David, K. (2023). Strategic planning and business sustainability of smes in kigezi sub-region uganda. *Husnayain Business Review*, 3(2), 104-112. <https://doi.org/10.54099/hbr.v3i2.726>
- Chakraborty, D. and Biswas, W. (2021). Enlivening workplace climate through strategic human resource management initiatives: unleashing its efficacy. *Business Perspectives and Research*, 9(3), 427-445. <https://doi.org/10.1177/2278533720983069>
- Chakraborty, D. and Biswas, W. (2021). Enlivening workplace climate through strategic human resource management initiatives: unleashing its efficacy. *Business Perspectives and Research*, 9(3), 427-445. <https://doi.org/10.1177/2278533720983069>
- Cho, W., Choi, S., & Choi, H. (2023). Human resources analytics for public personnel management: concepts, cases, and caveats. *Administrative Sciences*, 13(2), 41. <https://doi.org/10.3390/admsci13020041>
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (15th ed.). Pearson Education.
- Elu, D. (2024). Pengelolaan dan perencanaan sumber daya manusia dalam kemajuan perusahaan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 44-49. <https://doi.org/10.56145/ekonomibisnis.v4i1.135>
- Fadhilah, A. and Damarwulan, L. (2024). Kepercayaan terhadap organisasi mempengaruhi berbagi pengetahuan. *jampk*, 1(4), 1-7. <https://doi.org/10.47134/jampk.v1i4.356>

- Farla, W., Zunaidah, Z., Nailis, W., & Siregar, L. (2022). Perencanaan sumber daya manusia pada era digital untuk meningkatkan produktivitas usaha mikro di desa kerinjing, ogan ilir. *Jurnal Abdimas Mandiri*, 6(1). <https://doi.org/10.36982/jam.v6i1.2075>
- Gronroos, C. (2023). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic* (4th ed.). Wiley.
- Hariyanto, F. (2020). Pengembangan indikator pemantauan dan evaluasi perencanaan dan penganggaran kementerian/lembaga (studi pada kementerian energi dan sumber daya mineral). *Abis Accounting and Business Information Systems Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.22146/abis.v5i1.59309>
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasymi, E. (2021). Penguatan birokrasi aparatur negara menuju revolusi industri 5.0 di kecamatan koto tangah padang sumatera barat. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 5(3), 90-100. <https://doi.org/10.36057/jips.v5i3.509>
- Hasymi, E. (2021). Penguatan birokrasi aparatur negara menuju revolusi industri 5.0 di kecamatan koto tangah padang sumatera barat. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 5(3), 90-100. <https://doi.org/10.36057/jips.v5i3.509>
- Ilmannafian, A. and Hasanah, E. (2022). Analisis tingkat kepuasan kerja karyawan pabrik pengolahan rss di pt. ds. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 7(1). <https://doi.org/10.34128/jht.v7i1.97>
- Iskandar, Y. (2023). Digital transformation model and the role of hr in indonesian msms. *International Journal of Business Law and Education*, 4(2), 1427-1453. <https://doi.org/10.56442/ijble.v4i2.334>
- Ismail, A. and Setyanto, Y. (2024). Peran public relations dalam membangun komunikasi karyawan dan pimpinan yang konstruktif pada perusahaan. *Prologia*, 8(1), 134-142. <https://doi.org/10.24912/pr.v8i1.27563>
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P. (2017). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, A. (2020). *Perencanaan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Organisasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Alfabeta.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). Pearson.
- Mahrani, M. and Prisanto, G. (2022). Transformasi komunikasi internal public relations dalam membangun keterlibatan karyawan di masa pandemi covid 19. *Warta Iski*, 5(1), 120-129. <https://doi.org/10.25008/wartaiski.v5i1.170>
- Maida, A. and Setyanto, Y. (2023). Komunikasi internal generasi x dan z di pt. arita prima indonesia tbk. *Kiwari*, 2(2), 201-208. <https://doi.org/10.24912/ki.v2i2.23999>
- Manopo, O. (2023). Praktek manajemen sumber daya manusia pada masa pandemi covid 19 dalam meningkatkan kinerja karyawan di pt bank rakyat indonesia kanca tondano. *Jurnal Emba Jurnal Riset Ekonomi Manajemen*

- Bisnis Dan Akuntansi, 11(02), 169-180.
<https://doi.org/10.35794/emba.v11i02.47994>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2019). *Human resource management* (15th ed.). Cengage Learning.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2021). *Organizational behavior: Emerging knowledge and practice for the real world* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2022). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Munene, V. and Muriuki, J. (2024). Influence of strategic management practices on performance of national health insurance fund, kenya. *International Journal of Business Management Entrepreneurship and Innovation*, 6(2), 99-120. <https://doi.org/10.35942/7pdqyn82>
- Munene, V. and Muriuki, J. (2024). Influence of strategic management practices on performance of national health insurance fund, kenya. *International Journal of Business Management Entrepreneurship and Innovation*, 6(2), 99-120. <https://doi.org/10.35942/7pdqyn82>
- Nugroho, D., Johan, F., & Mufidin, M. (2023). Pemanfaatan data science dalam meningkatkan kualitas pembinaan sdm militer. *edukasia*, 4(1), 339-348. <https://doi.org/10.62775/edukasia.v4i1.264>
- Nurhayati, S., Pratama, D., & Wijaya, R. (2021). *Perencanaan SDM dalam Menyongsong Perubahan Industri dan Peningkatan Layanan Publik*. Bandung: Penerbit Andi.
- Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., dan Haryanti. 2019. *Service Quality: Dimensions and Measurement*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Pratama, A. (2023). *Pengaruh Perencanaan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pelayanan Terpadu Kota Surabaya*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Putri, E., Putri, A., Rahma, A., & Maolani, F. (2022). Penerapan praktek manajemen sumber daya manusia dan hubungannya dengan kinerja karyawan. *Jurnal Ekobis Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 12(2), 343-356. <https://doi.org/10.37932/j.e.v12i2.618>
- Rahayu, S. and Wati, L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekobis Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(2), 117-122. <https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>
- Resmiatini, E. and Asmoro, B. (2020). Menata tugas kelompok sadar wisata (pokdarwis) sukodono dengan pendekatan analisis jabatan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(11), 3490. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i11.p04>
- Ricardianto, P., Nasution, S., Naiborhu, M., & Triantoro, W. (2020). Peluang dan tantangan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelabuhan cerdas

- (smart port) nasional di masa revolusi industri 4.0. *Warta Penelitian Perhubungan*, 32(1), 59-66. <https://doi.org/10.25104/warlit.v32i1.1524>
- Rindengan, Y., Trang, I., & Lumintang, G. (2022). Pengaruh kompetensi, pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada hotel sintesa peninsula manado. *Jurnal Emba Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 368. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40090>
- Roba, B., Wachira, A., & Mwenda, L. (2024). Strategic human resource planning and service delivery in county governments in kenya. *International Journal of Advanced Research*, 7(1), 23-34. <https://doi.org/10.37284/ijar.7.1.1678>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Rohajawati, S. (2024). Identifikasi proses knowledge management systems pegawai. *JUKTISI*, 2(3), 581-590. <https://doi.org/10.62712/juktisi.v2i3.142>
- Sahulata, R., Paoki, R., & Sepang, L. (2022). Tata kelola stok penyangga bbm solar ditingkat pps berbasis integrasi data keperluan ppn. *Cogito Smart Journal*, 8(1), 134-146. <https://doi.org/10.31154/cogito.v8i1.393.134-146>
- Sari, D. and Wulandari, W. (2022). Pengaruh sumber daya manusia(sdm) dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan perangkat desa leu kabupaten bima. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2), 97-110. <https://doi.org/10.55606/jurimbik.v2i2.144>
- Sari, R., Islami, M., Nugraha, I., Winursito, Y., & Dewi, S. (2022). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di pt. x.. *Juminten*, 3(2), 25-36. <https://doi.org/10.33005/juminten.v3i2.328>
- Savitri, F., Hasanah, A., Fasa, A., & Mahesti, S. (2022). Kajian literatur perencanaan sumber daya manusia (sdm) yang efektif untuk meraih keunggulan kompetitif. *Cemerlang Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 2(1), 16-29. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v2i1.607>
- Sayekti, A. (2023). Strategi pengembangan paket oleh-oleh olahan salak di kelompok tani ambudi makmur 2. *Manajemen Ikm Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(2), 163-169. <https://doi.org/10.29244/mikm.18.2.163-169>
- Sayekti, A. (2023). Strategi pengembangan paket oleh-oleh olahan salak di kelompok tani ambudi makmur 2. *Manajemen Ikm Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 18(2), 163-169. <https://doi.org/10.29244/mikm.18.2.163-169>
- Soekanto, Soerjono. 2020. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Susilo, R. (2023). *Strategi Perencanaan SDM untuk Meningkatkan Loyalitas Karyawan dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Rajawali.
- Sutrisno, E. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Tjiptono, F. (2020). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Management: Mengelola Layanan Prima* (4th ed.). Andi Offset.
- Tobing, D., Krisnabudi, G., & Handriyono, H. (2024). Pelatihan manajemen pariwisata di bumdes bermi indah dalam rangka peningkatan kinerja

- sumber daya manusia. *Jurnal Abdimas Independen*, 5(1), 53-60.
<https://doi.org/10.29303/independen.v5i1.1067>
- Triyatun, N. (2024). Literature review: manajemen sumber daya manusia dan tantangan yang dihadapi. *jei*, 3(1), 51-64.
<https://doi.org/10.51792/jei.v3i1.99>
- Von Glinow, M. A. (2021). *Organizational behavior: Emerging knowledge and practice for the real world* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Wijaya, R., & Ramadhan, F. (2022). *Perencanaan SDM yang Efektif untuk Peningkatan Kualitas Layanan Perusahaan*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Wulandari, D. (2022). *Analisis Perencanaan SDM di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Medan*. Medan: Penerbit Universitas Sumatera Utara.
- Yasa, A., Suswanta, S., Rafi, M., Rahmanto, F., Setiawan, D., & Fadhlurrohman, M. (2021). Penguatan reformasi birokrasi menuju era society 5.0 di indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Nakhoda*, 20(1), 27-42.
<https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.139>
- Zebua, A., Lase, D., Zega, Y., & Baene, E. (2023). Pengaruh perencanaan tenaga pendidik terhadap kinerja pendidik pada yayasan budi bakti keuskupan sibolga. *Tuhenori J. Ilm. Multidisiplin*, 1(1), 38-50.
<https://doi.org/10.62138/tuhenori.v1i1.9>
- Zebua, A., Lase, D., Zega, Y., & Baene, E. (2023). Pengaruh perencanaan tenaga pendidik terhadap kinerja pendidik pada yayasan budi bakti keuskupan sibolga. *Tuhenori J. Ilm. Multidisiplin*, 1(1), 38-50.
<https://doi.org/10.62138/tuhenori.v1i1.9>
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2022). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

ANALISIS PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA YANG EFEKTIF GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. PELINDO REGIONAL I CABANG GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	dinastirev.org Internet	449 words — 2%
2	repositori.stiamak.ac.id Internet	296 words — 2%
3	repository.stei.ac.id Internet	177 words — 1%
4	123dok.com Internet	160 words — 1%
5	ejurnal.stie-trianandra.ac.id Internet	132 words — 1%
6	repository.nobel.ac.id Internet	111 words — 1%
7	Wahyudi Mokobombang, Nurasia Natsir. "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi: Tinjauan Pada Industri Jasa", Jurnal Minfo Polgan, 2024 Crossref	105 words — 1%
8	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet	104 words — 1%

9	repository.sadapenerbit.com Internet	92 words — < 1 %
10	repository.ubharajaya.ac.id Internet	89 words — < 1 %
11	docplayer.info Internet	88 words — < 1 %
12	text-id.123dok.com Internet	82 words — < 1 %
13	pdfcoffee.com Internet	81 words — < 1 %
14	j-innovative.org Internet	68 words — < 1 %
15	eprints.ukmc.ac.id Internet	63 words — < 1 %
16	penerbitdeepublish.com Internet	62 words — < 1 %
17	repository.unib.ac.id Internet	61 words — < 1 %
18	www.gramedia.com Internet	60 words — < 1 %
19	Mahmudah Enny Widyaningrum, Muslichah Erma Widiana, Nunuk Pujiastuti. "Peran Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Produktivitas Dan Kepuasan Konsumen Pengolahan Ikan Laut di Ken Nyo Bi Tuban", Semeru: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2024	55 words — < 1 %

20 Muliyati, Haswan Yunaz, Syamsul Bachri.
"Pengaruh Perencanaan Sumber Daya Manusia
Terhadap Kinerja Karyawan Ritel", Jurnal EMT KITA, 2024

Crossref

21 www.scribd.com
Internet 54 words — < 1 %

22 id.scribd.com
Internet 50 words — < 1 %

23 repository.stiesia.ac.id
Internet 46 words — < 1 %

24 digilib.unila.ac.id
Internet 45 words — < 1 %

25 www.coursehero.com
Internet 37 words — < 1 %

26 repository.uinsu.ac.id
Internet 36 words — < 1 %

27 id.123dok.com
Internet 35 words — < 1 %

28 repository.radenintan.ac.id
Internet 31 words — < 1 %

29 etd.umy.ac.id
Internet 27 words — < 1 %

30 lib.unnes.ac.id
Internet 27 words — < 1 %

repository.upbatam.ac.id

31

Internet

27 words — < 1 %

32

johannessimatupang.wordpress.com

Internet

26 words — < 1 %

33

jurnalku.org

Internet

26 words — < 1 %

34

Bintoro Ariyanto, Indira Sascha, Steven Kusuma, Sulastri Sulastri, Tri Maryatsi. "Peran Kepemimpinan, Penghargaan, Dan Kesejahteraan Terhadap Pelayanan Karyawan Rumah Sakit Di Bekasi", Warta Dharmawangsa, 2024

Crossref

25 words — < 1 %

35

core.ac.uk

Internet

25 words — < 1 %

36

Ahmad Syamil, Intan Sari Marseto, Agus Frianto, Abd Karman et al. "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia", Open Science Framework, 2023

Publications

24 words — < 1 %

37

Endah Kurniawati. "Perencanaan Sumber Daya Manusia pada PT ABC", JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan), 2022

Crossref

24 words — < 1 %

38

Ferlin Duma, Michel J. Matatula, Marna Eoh. "Compliance of Users of Quarantine Services with the Implementation of Agricultural Quarantine Procedures and Some Factors That Affect It", Jurnal Agrosilvopasture-Tech, 2023

Crossref

24 words — < 1 %

39

repository.upiypk.ac.id

Internet

21 words — < 1 %

40	www.pelindo.co.id Internet	21 words — < 1 %
41	etheses.uin-malang.ac.id Internet	20 words — < 1 %
42	www.slideshare.net Internet	20 words — < 1 %
43	repository.ar-raniry.ac.id Internet	19 words — < 1 %
44	repository.unja.ac.id Internet	19 words — < 1 %
45	rugby-rumilly.com Internet	19 words — < 1 %
46	www.petrosea.com Internet	19 words — < 1 %
47	journal.ipm2kpe.or.id Internet	18 words — < 1 %
48	media.neliti.com Internet	18 words — < 1 %
49	repository.upi.edu Internet	18 words — < 1 %
50	www.tobapulp.com Internet	18 words — < 1 %
51	digilib.uinsby.ac.id Internet	17 words — < 1 %

52 Alirahmat Zebua, Delipiter Lase, Yamolala Zega, Eduar Baene. "Pengaruh perencanaan tenaga pendidik terhadap kinerja pendidik pada Yayasan Budi Bakti Keuskupan Sibolga", Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2023
Crossref 16 words — < 1%

53 Nurhikmah Nurhikmah, Dera Elva Junita, Desti Ambar Wati, Abdullah Abdullah. "ANALYSIS OF COOKING STAFF NEEDS USING THE INDEX STAFFING NEEDS (ISN) AND WORKLOAD INDICATORS OF STAFFING NEEDS (WISN) METHOD IN THE NUTRITION INSTALLATION AT Dr. H ABDUL MOELOEK REGIONAL HOSPITAL OF BANDAR LAMPUNG", Jurnal Mitra Kesehatan, 2024
Crossref 16 words — < 1%

54 [islamicmarkets.com](#)
Internet 16 words — < 1%

55 [journal-stiayappimakassar.ac.id](#)
Internet 16 words — < 1%

56 [library.universitaspertamina.ac.id](#)
Internet 16 words — < 1%

57 [www.researchgate.net](#)
Internet 16 words — < 1%

58 Ani Yoraeni Hasan, Yumi Novita Dewi, Andy Siswanto Ahmad Budiyono, Rafli Ilham Setiawan. "Implementasi Sistem Informasi Inventory Pada Momo Coffee", bit-Tech, 2024
Crossref 15 words — < 1%

59 [kc.umn.ac.id](#)
Internet 15 words — < 1%

60

Internet

15 words — < 1 %

61

Amtai Alasan. "ANALISIS MANAJEMEN STRATEGIS", Open Science Framework, 2023

Publications

14 words — < 1 %

62

Antoni Ludfi Arfin. "Peran Departemen Sumber Daya Manusia dalam Perencanaan, Rekrutmen Dan Seleksi Untuk Mendapatkan SDM Unggul", Efektor, 2022

Crossref

14 words — < 1 %

63

I Gede Witayasa, I Nyoman Sudiarta. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI F&B SERVICE DEPARTEMENT NUSA DUA BEACH HOTEL BALI", Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 2020

Crossref

14 words — < 1 %

64

Muhammad Ardiansyah, Raymond Phang. "Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Web untuk Agen Properti dengan Metodologi Scrum", Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi, 2025

Crossref

14 words — < 1 %

65

digilib.unimed.ac.id

Internet

14 words — < 1 %

66

repository.isi-padangpanjang.ac.id

Internet

14 words — < 1 %

67

ardyanpp.wordpress.com

Internet

13 words — < 1 %

68

garuda.kemdikbud.go.id

Internet

13 words — < 1 %

69	Internet	13 words — < 1 %
70	repository.umsu.ac.id Internet	13 words — < 1 %
71	meidiaatika65.blogspot.com Internet	12 words — < 1 %
72	www.hashmicro.com Internet	12 words — < 1 %
73	Ela Fitriadi, Nova Rini. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SHOWROOM PERINTIS MOTOR", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2020 Crossref	11 words — < 1 %
74	jurnalmahasiswa.umsu.ac.id Internet	11 words — < 1 %
75	prosiding.upgris.ac.id Internet	11 words — < 1 %
76	repository.uma.ac.id Internet	11 words — < 1 %
77	www.mediatransnews.com Internet	11 words — < 1 %
78	Linda Kristiani Zebua, Eliyunus Waruwu, Fatolesa Hulu, Palindungan Lahagu. "Analisis Dampak Ketiadaan Kontrak Kerja Terhadap Dinamika Hubungan Industrial dan Kesejahteraan Karyawan di PT The Semangat Baru", Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2024 Crossref	10 words — < 1 %

79	Yuliana Devila Hanung, I Ketut Sutapa, Desak Made Purnama Dewi. "Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Moka Restoran Pada Astagina Resort Villa And Spa, Legian Bali", Jurnal Mosaik Hospitaliti, 2023 Crossref	10 words — < 1 %
80	adoc.pub Internet	10 words — < 1 %
81	bjbmikro.weebly.com Internet	10 words — < 1 %
82	ejournal.undip.ac.id Internet	10 words — < 1 %
83	ejournal.unsrat.ac.id Internet	10 words — < 1 %
84	fatahilla64.blogspot.com Internet	10 words — < 1 %
85	jvi.ui.ac.id Internet	10 words — < 1 %
86	medahchioo.blogspot.com Internet	10 words — < 1 %
87	nurinuraeni1201.blogspot.com Internet	10 words — < 1 %
88	ojs.uniska-bjm.ac.id Internet	10 words — < 1 %
89	pt.scribd.com Internet	10 words — < 1 %

90	repositori.usu.ac.id Internet	10 words — < 1 %
91	repository.unika.ac.id Internet	10 words — < 1 %
92	Anik Rotul Qori'ah. "Penilaian Kinerja dan Kebutuhan Pelatihan serta Pengembangan Karyawan", TSAQOFAH, 2025 Crossref	9 words — < 1 %
93	Michael Ch. Raintung, Raymond Ch. Kawet, Rudie Y. Lumatow. "PENGARUH ORIENTASI PASAR UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PEMASARAN MELALUI KEUNGGULAN BERSAING SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PELAKU USAHA INDUSTRI RUMAH PANGGUNG DI KECAMATAN WOLOAN KOTA TOMOHON", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi), 2024 Crossref	9 words — < 1 %
94	asuransimarineindo.com Internet	9 words — < 1 %
95	blantika.publikasiku.id Internet	9 words — < 1 %
96	cdn.indonesia-investments.com Internet	9 words — < 1 %
97	e-journal.stie-aub.ac.id Internet	9 words — < 1 %
98	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet	9 words — < 1 %

99	Internet	9 words — < 1 %
100	eprints.umg.ac.id Internet	9 words — < 1 %
101	es.scribd.com Internet	9 words — < 1 %
102	journal.untar.ac.id Internet	9 words — < 1 %
103	jurnal.ardenjaya.com Internet	9 words — < 1 %
104	kamtis-reyan.blogspot.com Internet	9 words — < 1 %
105	medium.com Internet	9 words — < 1 %
106	moraref.kemenag.go.id Internet	9 words — < 1 %
107	repositori.uma.ac.id Internet	9 words — < 1 %
108	repository.iainbengkulu.ac.id Internet	9 words — < 1 %
109	repository.iainpalopo.ac.id Internet	9 words — < 1 %
110	repository.its.ac.id Internet	9 words — < 1 %
111	repository.unair.ac.id	

9 words — < 1 %

112 repository.unpar.ac.id

Internet

9 words — < 1 %

113 repository.unpas.ac.id

Internet

9 words — < 1 %

114 thesis.binus.ac.id

Internet

9 words — < 1 %

115 zombiedoc.com

Internet

9 words — < 1 %

116 Benjiro Lepar, Wiwik Sari. "Strategi Pengembangan SDM untuk Keberlanjutan Desa Wisata Cikolelet, di Banten", Jurnal Pariwisata dan Perhotelan, 2024

Crossref

8 words — < 1 %

117 Dava Ariftha Alfi, Andoni Fornio Barusman. "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Jasa, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Laundry (Studi Kasus pada Laundry Kilat Pak Edy di Bandar Lampung)", Jurnal EMT KITA, 2024

Crossref

8 words — < 1 %

118 Elly Chusmala Dani, Ida Rindaningsih. "Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai Kunci Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP)", TSAQOFAH, 2025

Crossref

8 words — < 1 %

119 Fanny Hidayati Eka Putri, Fatahurrazak Fatahurrazak. "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja

8 words — < 1 %

120 Filpan Fajar Dermawan Laia. "The Urgency of Enacting Government Regulation on Community Service Sentence in Indonesian under the New Penal Code", SIGn Jurnal Hukum, 2024

Crossref

121 Heny Ratnaningtyas, Novita Widyastuti Sugeng, Nurbaeti Nurbaeti, Devita Gantina. "Pemberdayaan Pelaku Usaha Konveksi Berbasis Rumah di Jurangmangu Tentang Pengelolaan Keuangan untuk Meningkatkan Kesejahteraan", ADMA : Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat, 2025

Crossref

122 Rhaysa Fardanty, Imilda, Nurriska. "Sistem Informasi Katalog Produk Pasar Tani Berbasis Web Pada Dinas Pertanian Dan Perkebunan Aceh", Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, 2024

Crossref

123 Rut Febri Antameng, Sy. Effi Daniati, Sivia Sumarda. "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru Tahun 2021", Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal), 2022

Crossref

124 audidhanisya.blogspot.com

Internet

125 azizatulkhoiroh.blogspot.com

Internet

126 bersamalaskarakalsehat.blogspot.com

Internet

127	doaj.org Internet	8 words — < 1 %
128	dspace.uui.ac.id Internet	8 words — < 1 %
129	eprints.walisongo.ac.id Internet	8 words — < 1 %
130	eprints2.undip.ac.id Internet	8 words — < 1 %
131	eprints3.upgris.ac.id Internet	8 words — < 1 %
132	etd.uinsyahada.ac.id Internet	8 words — < 1 %
133	gorillapuber.blogspot.co.id Internet	8 words — < 1 %
134	issuu.com Internet	8 words — < 1 %
135	journal.institutpendidikan.ac.id Internet	8 words — < 1 %
136	jurnal.stiapembangunanjember.ac.id Internet	8 words — < 1 %
137	jurnal.syntaxliterate.co.id Internet	8 words — < 1 %
138	library.binus.ac.id Internet	8 words — < 1 %

139	lika-likuartikelku.blogspot.com	Internet	8 words — < 1 %
140	mafiadoc.com	Internet	8 words — < 1 %
141	ml.scribd.com	Internet	8 words — < 1 %
142	neemanyz.blogspot.com	Internet	8 words — < 1 %
143	nnyhannyhanny.blogspot.com	Internet	8 words — < 1 %
144	ojs.uho.ac.id	Internet	8 words — < 1 %
145	publikasi.unitri.ac.id	Internet	8 words — < 1 %
146	repository.stieipwija.ac.id	Internet	8 words — < 1 %
147	repository.stikeselisabethmedan.ac.id	Internet	8 words — < 1 %
148	repository.uksw.edu	Internet	8 words — < 1 %
149	repository.umrah.ac.id	Internet	8 words — < 1 %
150	repository.unhas.ac.id	Internet	8 words — < 1 %

repository.usd.ac.id

151	Internet	8 words — < 1 %
152	rohilkab.go.id Internet	8 words — < 1 %
153	www.bi.go.id Internet	8 words — < 1 %
154	zdocs.tips Internet	8 words — < 1 %
155	Febi Robianti, Indra Legowo, Antik Ernawati, Nurdiah Aristyani, Idzma Mahayattika, Nurul Amalia. "Transformasi Pendidikan Karakter melalui Rumah Magang: Studi Inovasi PKBM Madani Hebat dan HEbAT Community", Jurnal Pendidikan Non formal, 2025 Crossref	7 words — < 1 %
156	journal.unj.ac.id Internet	7 words — < 1 %
157	Dina Maria Maria Ulfa, Enjelika Enjelika, Satrio Ahmadtul Firdaus Romadhoni, Aditya Putra Wardanu, Sudarmiatiin Sudarmiatiin. "Implementasi Marketing Mix 7P. Studi Kasus pada Klinik Universitas Brawijaya", Journal of Management and Bussines (JOMB), 2024 Crossref	6 words — < 1 %
158	Dwiyanto Kuncoro, Ridwan Abimanyu, Ridwan Kurniawan, Khaerul Umam. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Lahan Parkir Menggunakan Metode Service Quality", IMTechno: Journal of Industrial Management and Technology, 2022 Crossref	6 words — < 1 %

159 Evila Yolanda Putri, Amelia Putri, Aldilla Rahma Rahma, Fakhri Mujahid Maolani. "PENERAPAN PRAKTEK MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN HUBUNGANNYA DENGAN KINERJA KARYAWAN", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2022
Crossref 6 words — < 1%

160 Gokma Riski Sitorus Pane, Angga Intueri Mahendra. "Interpersonal Communication Between PUBG Mobile Online Game Players on Team Bee", Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation, 2023
Crossref 6 words — < 1%

161 Nik Haryanti, Diyanus Abdul Baqi. "Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan", Journal of Sharia Economics, 2019
Crossref 6 words — < 1%

162 myworldkazurie.blogspot.com
Internet 6 words — < 1%

163 widuri.raharja.info
Internet 6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF