

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

ANALYSIS OF EFFECTIVE HUMAN RESOURCE PLANNING TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT PT. PELINDO REGIONAL I GUNUNGSITOLI BRANCH

Leving Lake Juni Juang Zebua¹, Delipiter Lase², Meiman Hidayat Waruwu³, Suka'aro Waruwu⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

Email: levinglake97@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses perencanaan sumber daya manusia di PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli serta kendala yang dihadapi dalam implementasinya dan Menjelaskan bagaimana perencanaan yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui optimalisasi tenaga kerja dan efisiensi operasional. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif kualitatif. Berdasarkan temuan penelitian, perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dilakukan secara sistematis untuk memastikan ketersediaan tenaga kerja sesuai kebutuhan operasional. Proses ini melibatkan berbagai pihak melalui koordinasi berkala serta mempertimbangkan faktor eksternal seperti teknologi dan regulasi. Kebijakan SDM mencakup rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karier yang disusun berdasarkan standar perusahaan dan benchmarking industri. Namun, perencanaan SDM menghadapi kendala seperti keterbatasan tenaga kerja dengan keahlian spesifik, beban kerja yang tidak merata, serta komunikasi lintas divisi yang kurang optimal.

Kata kunci: Perencanaan Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan

Abstract: *This study aims to analyze the human resource planning process at PT. Pelindo Regional I Gunungsitoli Branch, identify the challenges faced in its implementation, and explain how effective planning can enhance service quality through workforce optimization and operational efficiency. The research employs a qualitative descriptive method. Based on the findings, human resource planning at PT. Pelindo Regional I Gunungsitoli Branch is conducted systematically to ensure the availability of workforce in accordance with operational needs. This process involves multiple stakeholders through periodic coordination and considers external factors such as technological advancements and regulatory requirements. The HR policy framework encompasses recruitment, training, and career development, formulated based on corporate standards and industry benchmarking. However, human resource planning faces several challenges, including a shortage of skilled personnel, uneven workload distribution, and suboptimal cross-division communication.*

Keywords: *Human Resource Planning, Service Quality*

PENDAHULUAN

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”.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli dengan Alamat : Jl. Yosudarso Kelurahan Saombo Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni: Observasi dan Wawancara. Adapun informan dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1. Tabel Informan Penelitian

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

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. 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 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 menuntut organisasi untuk memiliki SDM yang adaptif dan berkualitas tinggi. 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. 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. 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. 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. 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

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. 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.

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 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 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 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 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. 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.

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.

2. 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, 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. 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.

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. 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.

Dalam konteks ini, penting juga untuk mempertimbangkan pengembangan kompetensi karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa 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. 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. Kemudian, peneliti melanjutkan wawancara kepada bapak O'ozisokhi Laoli selaku Staf Umum dan Keuangan terkait pelatihan dan pengembanagn keterampilan karyawan, bapak O'ozisokhi Laoli menyampaikan beberapa saran, seperti penggunaan perangkat lunak keuangan.

Lebih lanjut, berdasarkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza, selaku Asisten Bisnis dan Teknik, di peroleh infromasi masih ada beberapa aspek yang perlu di perbaiki dan di tingkat untuk peningkatkan kualitas SDM. Kemudian dibidang keuangan dan

administrasi, dari hasil wawnacara kepada Bapak Elikanrius Septianus Hulu, selaku Asisten Umum dan Keuangan di PT Pelindo Regional I Cabang, diperole 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:

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. 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. 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. Hal yang sama juga disampaikan 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.

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.

3. 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 tenaga kerja, rekrutmen, dan seleksi yang tepat, serta pelatihan dan pengembangan karyawan yang berkelanjutan. Kemudian, perencanaan SDM yang terstruktur dapat meningkatkan motivasi dan 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 kinerja karyawan, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas pelayanan. Selanjutnya, perencanaan SDM yang baik juga menciptakan komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan. Dengan adanya saluran komunikasi yang terbuka, karyawan dapat menyampaikan masukan dan umpan balik yang konstruktif, yang dapat digunakan untuk meningkatkan proses pelayanan. 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. 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. Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Otorius Hulu selaku petugas Operasional, terkait topik yang sama dan di peroleh informasi bahwa perencanaan SDM dilakukan dengan baik maka akan sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan terbaik kepada pelanggan.

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. 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. 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.

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. 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 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).

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, 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 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.

B. 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 kepelabuhanan, 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 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 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 untuk meningkatkan daya saing dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

C. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan bagi PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dalam meningkatkan efektivitas perencanaan sumber daya manusia (SDM) guna memperbaiki kualitas pelayanan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana perencanaan sumber daya manusia (SDM) yang baik dapat berkontribusi pada kualitas pelayanan, serta hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa perencanaan SDM yang strategis, termasuk rekrutmen, pelatihan, serta evaluasi kinerja, berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan model perencanaan SDM yang lebih optimal di sektor kepelabuhanan dan logistik. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat diterapkan dalam berbagai aspek manajemen SDM di PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli. Optimalisasi rekrutmen berbasis kompetensi dapat memastikan bahwa tenaga kerja yang direkrut memiliki keterampilan dan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Selain itu, peningkatan program pelatihan dan pengembangan SDM yang berkelanjutan akan membantu karyawan dalam menguasai keterampilan teknis dan pelayanan pelanggan yang lebih baik. Evaluasi kinerja berbasis indikator yang jelas juga diperlukan agar manajemen dapat mengidentifikasi kelemahan serta memberikan penghargaan kepada karyawan yang berkinerja tinggi. Pemanfaatan teknologi dalam manajemen SDM, seperti digitalisasi sistem pelatihan dan aplikasi manajemen kinerja, juga dapat meningkatkan efisiensi dalam proses perencanaan dan pengelolaan SDM.

Dari sisi kebijakan, penelitian ini merekomendasikan pengembangan kebijakan SDM yang lebih adaptif terhadap dinamika industri kepelabuhanan. Beberapa kebijakan yang dapat diterapkan meliputi peningkatan kesejahteraan karyawan untuk meningkatkan motivasi dan loyalitas kerja, penerapan standar pelayanan berbasis SDM yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, serta peningkatan kerja sama dengan institusi pendidikan atau lembaga pelatihan guna menciptakan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan industri kepelabuhanan. Dengan menerapkan strategi dan kebijakan yang tepat, PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dapat meningkatkan daya saingnya serta memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pelanggan.

Lebih lanjut perencanaan SDM yang efektif melibatkan pengidentifikasian kebutuhan tenaga kerja yang tepat guna memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Sebagaimana ditunjukkan oleh Jayasukmana dan Muhammadi, perencanaan SDM memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga penting bagi PT. Pelindo untuk mengimplementasikan strategi pengembangan SDM yang komprehensif guna meningkatkan kompetensi dan produktivitas pegawai (Jayasukmana & Muhammadi, 2021). Penelitian oleh Mustopa et al. juga menggarisbawahi pentingnya pelatihan dan pengembangan SDM yang berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja organisasi, yang sejalan dengan tujuan utama dari penelitian ini (Mustopa et al., 2021).

Selanjutnya, kualitas pelayanan yang tinggi diharapkan akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Tiyas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan kesehatan, yang bisa juga diaplikasikan dalam sektor lain seperti pelayanan pelabuhan (Tiyas, 2022). Trianah et al. menyebutkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan

berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang mengindikasikan pentingnya menjaga serta meningkatkan kualitas dalam setiap interaksi pelayanan (Triannah et al., 2017). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Wulaisfan dan Fauziah menekankan hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan, di mana pelanggan yang puas cenderung akan tetap loyal kepada perusahaan (Wulaisfan & Fauziah, 2019).

Terlebih lagi, pengelolaan dan peningkatan kompetensi SDM yang berorientasi pada pelayanan akan memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi. Dengan merancang pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan profesional mereka, PT. Pelindo diharapkan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan secara lebih baik. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat tercapai melalui peningkatan kualitas pelayanan, dan pada gilirannya, pendekatan ini akan meningkatkan loyalitas pelanggan (Wulaisfan & Fauziah, 2019). Suriati dan Husna menekankan pentingnya kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas, yang dapat diadaptasi oleh PT. Pelindo untuk meningkatkan aksesibilitas dan pelayanan kepada berbagai segmen masyarakat (Suriati & Husna, 2022).

Secara keseluruhan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan SDM yang efektif adalah fondasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang dalam konteks PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, akan memberikan manfaat signifikan baik bagi organisasi maupun pelanggan. Implementasi dari strategi SDM yang baik, disertai dengan pelatihan yang tepat, akan mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

D. 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 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

A. 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 efektif meningkatkan kualitas pelayanan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli melalui penyesuaian jumlah tenaga kerja, peningkatan kompetensi, dan distribusi beban kerja yang seimbang, sehingga berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan.
2. 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.
3. Implementasi perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli menghadapi kendala teknis (data tenaga kerja tidak akurat, sistem manajemen belum optimal), organisasi (kurangnya koordinasi, resistensi perubahan), dan faktor eksternal (regulasi, kondisi ekonomi, persaingan tenaga kerja), yang menuntut penerapan strategi adaptif.
4. Optimalisasi Teknologi dan Kebijakan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli meliputi peningkatan kebijakan kesejahteraan (misalnya tunjangan kesehatan, fleksibilitas kerja, keseimbangan kerja-hidup) dapat memperkuat efektivitas perencanaan SDM, meningkatkan motivasi, retensi karyawan, serta kinerja dan daya saing organisasi.

B. Saran

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

1. Perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai efektivitas program pelatihan SDM dalam meningkatkan keterampilan teknis dan interpersonal pekerja serta dampaknya terhadap kualitas layanan.
2. Perlu Mengkaji lebih lanjut faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode survei dan analisis statistik.
3. Diharapkan untuk menerapkan Digitalisasi Manajemen SDM untuk Efisiensi Operasional seperti penerapan teknologi dalam rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi kinerja guna meningkatkan efisiensi manajemen SDM di sektor kepelabuhanan.
4. Disarankan untuk Menganalisis pengaruh kebijakan SDM terhadap motivasi kerja dan loyalitas karyawan serta implikasinya terhadap kinerja organisasi.

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 msmes. *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>
- 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>