

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, perencanaan sumber daya manusia (SDM) menjadi semakin penting bagi organisasi dan perusahaan. Globalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam dinamika ekonomi, sosial, dan teknologi yang mempengaruhi cara kerja dan kebutuhan tenaga kerja.

Setiap perusahaan atau organisasi perlu melakukan perencanaan sumber daya manusia yang efektif untuk meraih keunggulan. Hal Karena perencanaan SDM berperan penting dalam memilih tenaga kerja yang tepat dan berkompeten, yang akan mempermudah perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Farida (2021:39), bahwa perencanaan sumber daya manusia (PSDM) merupakan fungsi utama yang harus dilaksanakan dalam organisasi, guna menjamin tersedianya tenaga kerja yang tepat untuk menduduki berbagai posisi, jabatan dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat. Kesemuanya itu dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang telah dan akan ditetapkan. Perencanaan SDM yang efektif membantu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan cepat ini dengan memastikan mereka memiliki karyawan yang tepat dengan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang. Selain itu, perencanaan SDM juga penting untuk mengantisipasi perubahan demografis, seperti penuaan populasi tenaga kerja dan diversifikasi tenaga kerja, serta perubahan regulasi dan kebijakan pemerintah yang dapat mempengaruhi operasional bisnis.

Perencanaan adalah proses berpikir tentang dan mengatur kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan di masa depan. Ini mencakup menentukan tujuan, mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan, mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dan menetapkan langkah-langkah yang akan diambil.

Perencanaan membantu individu dan organisasi untuk mengatur kegiatan mereka secara efisien dan efektif, mengantisipasi tantangan yang mungkin muncul, dan menyiapkan tindakan untuk mengatasinya. Perencanaan dalam konteks perencanaan sumber daya manusia (SDM) adalah proses sistematis untuk memastikan bahwa organisasi memiliki jumlah karyawan yang tepat dengan keterampilan yang sesuai pada waktu yang tepat. Proses ini mencakup berbagai langkah yang dirancang untuk meramalkan kebutuhan tenaga kerja, mengidentifikasi kesenjangan antara permintaan dan penawaran tenaga kerja, dan mengembangkan strategi untuk mengatasi kesenjangan tersebut.

Karyawan yang berkompeten dan terampil merupakan hasil dari perencanaan sumber daya manusia (SDM) yang matang. Perencanaan SDM menjadi kunci utama dalam mendapatkan dan menentukan karyawan yang berkompeten dan terampil dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dengan tersedianya karyawan yang berkompeten, organisasi atau perusahaan dapat lebih mudah mencapai tujuannya.

Menurut Hasibuan (2017:258), peran karyawan bertujuan untuk menjalankan segala aktivitas perusahaan dengan maksimal sesuai apa yang menjadi peran dan fungsi karyawan itu sendiri. Sangat perlu bagi karyawan untuk memahami tugas dan peran mereka karena kelancaran aktivitas perusahaan bergantung pada peran karyawan. Terutama karyawan yang bertemu secara langsung dengan konsumen karena mereka akan membangun bagaimana perusahaan itu terbentuk citra nya. Kualitas pelayanan merupakan poin penting yang harus diciptakan oleh karyawan. Karyawan harus memberikan pelayanan yang berkualitas karena reputasi perusahaan sebagian besar bergantung pada pelayanan yang mereka tawarkan kepada konsumen. Meskipun produk yang dihasilkan sangat baik, jika pelayanannya buruk, citra perusahaan di mata konsumen tidak akan sepenuhnya positif. Konsumen akan selalu memiliki catatan negatif ketika memberikan pendapat mereka.

Karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan dan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Mereka adalah aset utama yang menjalankan berbagai aktivitas dan fungsi yang krusial, mulai dari produksi, pemasaran, pelayanan pelanggan, hingga manajemen. Hal ini

seperti yang dikemukakan oleh Ifadhila dkk (2023), bahwa karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Pegawai juga merupakan aset utama organisasi, tanpa peran sertanya kegiatan organisasi tidak akan berlangsung.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, pelayanan yang baik sangat menentukan karena merupakan faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, membangun citra merek yang positif, dan menjaga loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik mencakup responsif terhadap kebutuhan pelanggan, komunikasi yang jelas dan efektif, serta memberikan solusi yang memuaskan atas masalah atau kebutuhan pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, organisasi dapat membedakan diri dari pesaing, meningkatkan reputasi, dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Menurut Sitanggang & Damiyana (2022), kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa kepada para pelanggan dan konsumen dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ronggonundarmo dkk (2019), dengan judul penelitian analisis kebutuhan tenaga kerja, menyimpulkan bahwa analisis yang digunakan dalam menentukan jumlah tenaga kerja masih sulit diwujudkan yang disebabkan oleh kebijakan pemilik rumah sakit yang berfokus pada efisiensi biaya dan waktu kerja. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan kebutuhan tenaga kerja harus mempertimbangkan kebijakan manajemen dan efisiensi operasional untuk mencapai hasil yang optimal.

Demikian halnya penelitian yang dilakukan oleh Wanda dkk (2023), dengan judul penelitian perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia, menyimpulkan bahwa pentingnya keterampilan dan keahlian pegawai pelayanan dalam melaksanakan pelayanan nasabah. Komunikasi

yang jelas dianggap kunci untuk membangun kepercayaan nasabah, dan diharapkan adanya komitmen dari semua pihak, terutama pengambil kebijakan, untuk terus meningkatkan kinerja pegawai pelayanan guna memastikan kepuasan nasabah di masa depan.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Gunungsitoli merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pengiriman barang dan jasa keuangan. Perusahaan ini memiliki jaringan yang luas dengan lebih dari 4.000 kantor pos dan 28.000 agen pos yang tersebar di seluruh Indonesia. Keberadaan PT Pos Indonesia didasari oleh Undang-undang Nomor 17 tahun 1995 tentang Pos, yang memberikan landasan hukum untuk pendirian, pengaturan dan operasional perusahaan.

Berdasarkan pengamatan awal, peneliti menemukan beberapa permasalahan pada kantor pos Kota Gunungsitoli. Dimana terdapat karyawan yang kurang kompeten dalam menjalankan tugas pada posisi yang telah ditentukan, sehingga menghambat efektivitas kerja. kemudian jumlah loket pada bagian pelayanan masih terbatas, yang menyebabkan antrian panjang dan keluhan dari pelanggan akibat waktu tunggu yang terlalu lama. Kondisi ini berimplikasi pada penurunan kualitas pelayanan. Selain itu, kekurangan sumber daya manusia pada bagian keamanan menimbulkan risiko terhadap kelancaran operasional, sedangkan pada bagian pelayanan pensiunan, ketidakmampuan pegawai dalam menggunakan bahasa daerah sering kali menyulitkan komunikasi dengan nasabah yang membutuhkan bantuan penerjemahan. Masalah lainnya adalah keterlambatan pengiriman paket oleh kurir, yang menjadi sumber keluhan pelanggan. Kurir juga sering melakukan pengembalian barang tanpa memberikan konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan, sehingga memunculkan ketidakpuasan dan citra buruk terhadap layanan kantor pos.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik mengangkat judul **“Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli”**.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia; dan
2. Kualitas Pelayanan

1.3. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana perencanaan kebutuhan sumber daya manusia di Kantor Pos Kota Gunungsitoli?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pos Kota Gunungsitoli?
3. Apa saja kendala-kendala dalam perencanaan kebutuhan Sumber Daya manusia di Kantor Pos Kota Gunungsitoli?

1.4. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui perencanaan kebutuhan sumber daya manusia di Kantor Pos Kota Gunungsitoli
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pos Kota Gunungsitoli
3. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam perencanaan kebutuhan Sumber Daya manusia di Kantor Pos Kota Gunungsitoli.

1.5. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Bagi peneliti

Untuk memberikan pemahaman dan pengalaman belajar dalam memperluas wawasan tentang perencanaan kebutuhan karyawan dalam meningkatkan pelayanan.

2. Bagi Universitas Nias

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dapat memberikan kontribusi dalam penambahan ilmu pengetahuan.

3. Bagi lokasi penelitian

Untuk memberikan saran atau rekomendasi bagi lokasi penelitian dalam perencanaan kebutuhan karyawan dalam meningkatkan pelayanan.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang relevan.