

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Bagaimana proses perekrutan dalam pengadaan calon sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?
2. Bagaimana sistem perekrutan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli?
3. Apakah metode yang digunakan dalam melakukan perekrutan dalam pengadaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli?
4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengadaan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?
5. Bagaimana proses pengembangan dan pelatihan dalam sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?
6. Apakah ada pelatihan khusus sumber daya manusia yang diterapkan oleh kantor Pos Gunungsitoli?
7. Bagaimana sistem pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia yang diterapkan di kantor Pos Gunungsitoli?
8. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?
9. Bagaimana kompensasi yang diberikan kepada sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?
10. Apakah kompensasi yang diberikan oleh Kantor Pos Gunungsitoli kepada sumber daya manusia sesuai dengan hasil kerja PHL?
11. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan kompensasi kepada sumber daya manusia?
12. Bagaimana pemeliharaan atau cara Kantor Pos dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia?
13. Apakah selama ini sumber daya manusia tetap *apply* setiap perekrutan atau berubah-ubah?
14. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam meningkatkan loyalitas para psumber daya manusia?
15. Bagaimana kedisiplinan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya di Kantor Pos Gunungsitoli?

16. Apa saja tantangan yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam menerapkan kedisiplinan kepada karyawan?
17. Bagaimana proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli?
18. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pemberhentian karyawan?
19. Bagaimana kehandalan karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan kepada masyarakat?
20. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Gunungsitoli dalam kehandalan layanan yang diberikan oleh karyawan?
21. Bagaimana bukti fisik (penampilm) karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pelayanan?
22. Apa saja fasilitas yang diberikan Kantor Pos Gunungsitoli kepada karyawan dalam melakukan pelayanan?
23. Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan fasilitas (bukti fisik) kepada karyawan?
24. Bagaimana kepekaan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan?
25. Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan dalam membantu dan memberikan layanan cepat kepada masyarakat?
26. Bagaimana jaminan atau kepercayaan diri, kesopanan dan pengetahuan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat?
27. Bagaimana Kantor Pos Gunungsitoli menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat?
28. Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi?
29. Bagaimana empati para karyawan dalam menghadapi keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat?

PEDOMAN HASIL WAWANCARA

Informan Kunci

Tanggal wawancara : Kamis, 12 Desember 2024
Tempat : Kantor Pos Cabang Gunungsitoli
Waktu : 10.00 WIB – 14.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Edison Sinaga
Usia : 45 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan terakhir : S-1
Jabatan : Kepala Kantor Pos Cabang Gunungsitoli

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana proses perekrutan dalam pengadaan calon sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?	Proses perekrutan di kantor kami cukup terstruktur. Kami mulai dengan mengumumkan lowongan kerja melalui media sosial dan papan pengumuman. Pelamar kemudian diminta untuk mengirimkan lamaran lengkap, termasuk CV dan dokumen pendukung. Setelah seleksi administrasi, kami mengadakan tes tertulis dan wawancara. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan teknis dan kepribadian calon pegawai. Kami selalu memastikan kandidat yang dipilih benar-benar sesuai dengan kebutuhan kantor.
2.	Bagaimana sistem perekrutan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli?	Sistem perekrutan di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara profesional dan terbuka. Kami mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan pusat. Biasanya, kami akan membuka lowongan sesuai kebutuhan, lalu mengumumkannya melalui website resmi atau

		media sosial. Setelah itu, kandidat yang memenuhi syarat akan mengikuti tes seleksi, wawancara, dan pelatihan sebelum mulai bekerja.
3.	Apakah metode yang digunakan dalam melakukan perekrutan dalam pengadaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli?	Metode perekrutan yang kami gunakan di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara formal sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja. Kami biasanya membuka lowongan pekerjaan melalui pengumuman resmi, baik melalui media sosial, papan informasi kantor, maupun bekerja sama dengan Dinas Ketenagakerjaan. Setelah itu, proses seleksi dilakukan mulai dari seleksi administrasi, tes kemampuan, hingga wawancara untuk memastikan kandidat yang kami rekrut sesuai dengan
4.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengadaan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?	Kendala utama yang kami hadapi adalah sulitnya menemukan calon pegawai dengan kualifikasi yang sesuai. Banyak pelamar yang kurang memenuhi persyaratan, baik dari sisi pendidikan maupun pengalaman kerja. Selain itu, proses rekrutmen yang memerlukan waktu cukup lama sering kali menghambat pemenuhan kebutuhan tenaga kerja, terutama saat ada peningkatan volume pekerjaan mendadak.
5.	Bagaimana proses pengembangan dan pelatihan dalam sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?	Proses pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli dilakukan secara bertahap. Kami fokus pada peningkatan keterampilan teknis dan pelayanan melalui pelatihan internal dan program yang diadakan oleh kantor pusat. Setiap karyawan diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan tugasnya agar dapat bekerja lebih

		efektif dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.
6.	Apakah ada pelatihan khusus sumber daya manusia yang diterapkan oleh kantor Pos Gunungsitoli?	Kami secara rutin mengadakan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihannya mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan pelanggan, penggunaan sistem baru, dan pengembangan keterampilan teknis lainnya. Tujuannya adalah agar semua staf dapat bekerja lebih efisien dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
7.	Bagaimana sistem pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia yang diterapkan di kantor Pos Gunungsitoli?	Sistem pelatihan di kantor Pos Gunungsitoli kami fokuskan pada peningkatan kemampuan teknis dan pelayanan. Pelatihan biasanya dilakukan secara berkala, baik melalui bimbingan langsung di tempat kerja maupun melalui pelatihan daring yang diselenggarakan oleh pusat. Kami juga berusaha memberikan kesempatan kepada semua karyawan untuk mengembangkan diri sesuai dengan bidang masing-masing. Intinya, kami ingin memastikan bahwa semua karyawan mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.
8.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?	Salah satu kendala utama dalam pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli adalah keterbatasan anggaran. Kami memiliki banyak program pelatihan yang ingin dilaksanakan, tetapi sering kali harus disesuaikan dengan dana yang tersedia. Selain itu, kesibukan operasional harian juga membuat sulit melibatkan semua karyawan dalam pelatihan secara bersamaan.

9.	Bagaimana kompensasi yang diberikan kepada sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?	Kompensasi yang diberikan kepada sumber daya manusia di kantor kami sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Kami memastikan gaji, tunjangan, dan insentif lainnya diberikan tepat waktu, sesuai kinerja dan tanggung jawab masing-masing. Selain itu, ada penghargaan khusus bagi karyawan yang menunjukkan performa luar biasa sebagai bentuk apresiasi.
10.	Apakah kompensasi yang diberikan oleh Kantor Pos Gunungsitoli kepada sumber daya manusia sesuai dengan hasil kerja PHL?	Kami selalu berusaha memberikan kompensasi yang seimbang dengan hasil kerja teman-teman PHL. Memang tidak sempurna, tapi kami terus mengevaluasi agar semuanya merasa dihargai sesuai kontribusinya. Jika ada masukan atau hal yang perlu diperbaiki, kami sangat terbuka untuk mendengarkan.
11.	Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan kompensasi kepada sumber daya manusia?	Kendala utama yang kami hadapi dalam memberikan kompensasi kepada sumber daya manusia adalah terbatasnya anggaran operasional. Kami harus memprioritaskan berbagai kebutuhan kantor, seperti perawatan fasilitas dan biaya operasional lainnya. Selain itu, sistem kebijakan dari pusat sering kali sudah ditetapkan, sehingga ruang untuk menyesuaikan kompensasi dengan kebutuhan lokal agak terbatas.
12.	Bagaimana pemeliharaan atau cara Kantor Pos dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia?	Kami di Kantor Pos selalu berusaha menjaga dan meningkatkan loyalitas sumber daya manusia dengan memberikan perhatian lebih pada kesejahteraan karyawan. Kami rutin mengadakan pelatihan untuk pengembangan keterampilan, memastikan komunikasi yang baik antara pimpinan dan staf, serta memberikan

		penghargaan bagi karyawan yang berprestasi. Selain itu, kami juga menyediakan fasilitas kerja yang mendukung agar karyawan merasa nyaman dan termotivasi.
13.	Apakah selama ini sumber daya manusia tetap apply setiap perekrutan atau berubah-ubah?	Selama ini, kami selalu berupaya memastikan sumber daya manusia yang direkrut adalah yang terbaik dan sesuai kebutuhan. Namun, ada beberapa posisi tertentu yang sifatnya sementara atau kontrak, sehingga personelnya bisa berubah sesuai situasi. Kami juga selalu memberikan pelatihan agar siap menghadapi tantangan yang ada.
14.	Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam meningkatkan loyalitas para psumber daya manusia?	Kendala utama yang kami hadapi dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia adalah kurangnya komunikasi yang efektif antara manajemen dan staf. Sering kali, staf merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup terkait dengan kebijakan atau perubahan yang ada di kantor. Selain itu, terkadang penghargaan atas kerja keras mereka juga kurang diperhatikan, sehingga berdampak pada motivasi mereka untuk bekerja lebih baik.
15.	Bagaimana kedisiplinan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya di Kantor Pos Gunungsitoli?	Di Kantor Pos Gunungsitoli, saya merasa cukup puas dengan kedisiplinan yang ada. Setiap pegawai menjalankan tugas dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Memang ada beberapa tantangan yang muncul kadang-kadang, seperti keterlambatan dalam pengiriman barang, tetapi itu biasanya disebabkan oleh faktor eksternal, seperti cuaca buruk atau masalah transportasi. Secara keseluruhan, pegawai kami

		sudah cukup disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan.
16.	Apa saja tantangan yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam menerapkan kedisiplinan kepada karyawan?	Tantangan utama dalam menerapkan kedisiplinan di Kantor Pos Gunungsitoli adalah menjaga konsistensi antara harapan dan realitas. Beberapa karyawan terkadang merasa kurang termotivasi atau merasa pekerjaan di kantor pos tidak terlalu menuntut. Selain itu, peran pengawasan yang terbatas membuat sulit untuk memastikan semua prosedur diikuti dengan ketat. Kami terus berusaha memberikan contoh yang baik dan meningkatkan komunikasi, agar semua bisa lebih disiplin dalam menjalankan tugas.
17.	Bagaimana proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli?	Proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli biasanya dilakukan setelah melalui evaluasi kerja yang dilakukan oleh atasan langsung. Jika memang karyawan tidak memenuhi standar atau tidak lagi diperlukan, kami akan memberikan pemberitahuan terlebih dahulu. Kami menghargai kerja mereka dan akan memastikan bahwa mereka mendapatkan hak-haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
18.	Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pemberhentian karyawan?	Kendala yang dihadapi kami dalam pemberhentian karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli adalah proses yang cukup panjang dan rumit. Selain itu, terkadang ada karyawan yang sudah lama bekerja sehingga kami harus memastikan keputusan ini tidak merugikan mereka, baik dari sisi hak-hak mereka maupun dari sisi hubungan kerja yang sudah terbina. Kami juga harus berhati-hati dalam memastikan bahwa keputusan ini sesuai dengan peraturan yang ada.

19.	Bagaimana kehandalan karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan kepada masyarakat?	Kehandalan karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli cukup baik. Sebagian besar karyawan sudah terlatih untuk memberikan pelayanan yang cepat dan ramah. Namun, tentu saja ada tantangan di lapangan, terutama saat ada lonjakan pengunjung yang datang bersamaan. Secara keseluruhan, karyawan berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan layanan yang efisien.
20.	Apa saja kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Gunungsitoli dalam kehandalan layanan yang diberikan oleh karyawan?	Kendala utama yang kami hadapi dalam memberikan layanan yang handal adalah keterbatasan jumlah karyawan yang tersedia. Hal ini kadang mempengaruhi kelancaran pengiriman barang, terutama saat volume kiriman meningkat. Selain itu, kurangnya pelatihan untuk beberapa karyawan juga menjadi tantangan dalam memastikan mereka dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
21.	Bagaimana bukti fisik (penampilan) karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pelayanan?	Bukti fisik karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam pelayanan sudah cukup baik. Sebagian besar karyawan memakai seragam yang rapi dan terlihat bersih. Kami juga selalu mengingatkan mereka untuk menjaga penampilan, termasuk memakai name tag dan sepatu sesuai standar. Harapannya, penampilan ini bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan kami.
22.	Apa saja fasilitas yang diberikan Kantor Pos Gunungsitoli kepada karyawan dalam melakukan pelayanan?	Kami menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Fasilitas tersebut meliputi ruang kerja yang nyaman, perangkat kerja seperti komputer dan printer,

		serta pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan karyawan. Selain itu, kami juga memberikan akses internet yang memadai agar proses pelayanan berjalan lancar.
23.	Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan fasilitas (bukti fisik) kepada karyawan?	Salah satu kendala yang kami hadapi adalah keterbatasan anggaran untuk memperbaiki fasilitas yang sudah ada. Meskipun kami berupaya memberikan yang terbaik untuk karyawan, terkadang peralatan dan fasilitas membutuhkan waktu lebih lama untuk diperbarui karena proses pengadaan yang cukup panjang. Namun, kami tetap berkomitmen untuk meningkatkan kondisi kerja secara bertahap.
24.	Bagaimana kepekaan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan?	Kepekaan para karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan sudah cukup baik. Mereka umumnya mampu memahami kebutuhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang sesuai. Namun, kami terus mengingatkan mereka untuk selalu mendengarkan dengan lebih teliti dan tanggap terhadap setiap keluhan atau masukan dari pelanggan.
25.	Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan dalam membantu dan memberikan layanan cepat kepada masyarakat?	Kendala utama yang sering dihadapi adalah kurangnya tenaga kerja saat volume pekerjaan meningkat, seperti pada musim tertentu atau hari sibuk. Hal ini membuat waktu layanan kepada masyarakat jadi lebih lama dari yang diharapkan. Selain itu, terkadang ada kendala teknis pada sistem yang menghambat proses pelayanan, meskipun kami selalu berupaya agar masyarakat tetap mendapatkan layanan terbaik.

26.	Bagaimana jaminan atau kepercayaan diri, kesopanan dan pengetahuan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat?	Kami selalu berusaha memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka percaya diri, sopan, dan memiliki pengetahuan yang cukup dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Jika ada kekurangan, kami anggap itu bagian dari proses belajar, dan kami berkomitmen untuk terus memperbaiki layanan kami agar sesuai dengan harapan masyarakat.
27.	Bagaimana Kantor Pos Gunungsitoli menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat?	Kami selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan mendengarkan kebutuhan dan masukan masyarakat. Melalui pelatihan rutin untuk staf, pemantauan langsung, dan penyediaan fasilitas yang memadai, kami memastikan bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan kami. Kami juga memiliki sistem pengawasan dan evaluasi untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga.
28.	Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi?	Salah satu kendala utama yang sering dihadapi oleh para karyawan dalam menyampaikan informasi adalah kurangnya pemahaman terhadap teknologi terbaru yang mendukung layanan kami. Walaupun kami sudah memberikan pelatihan, adaptasi terhadap sistem baru terkadang memerlukan waktu. Selain itu, komunikasi lintas departemen kadang terhambat oleh perbedaan jadwal kerja yang padat.
29.	Bagaimana empati para karyawan dalam menghadapi keluhan atau masalah yang	Saya selalu mengingatkan karyawan untuk mengutamakan empati dalam melayani masyarakat. Ketika ada keluhan atau masalah yang disampaikan, kami mendengarkan dengan sabar dan mencari solusi yang terbaik. Saya juga

	disampaikan oleh masyarakat?	berusaha untuk memberi dukungan kepada tim agar tetap profesional dan ramah dalam menghadapi situasi apa pun.
--	------------------------------	---

Informan Utama

Tanggal wawancara : Kamis, 12 Desember 2024
Tempat : Kantor Pos Cabang Gunungsitoli
Waktu : 14.00 WIB – 15.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Gita Arja Kususma
Usia : 38 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan terakhir : S-1
Jabatan : Supervisor Keuangan dan SDM

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana proses perekrutan dalam pengadaan calon sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?	Kalau dari sisi saya, proses perekrutannya berjalan secara bertahap. Pertama, kami mengumpulkan semua berkas pelamar, lalu kami cek apakah mereka memenuhi syarat atau tidak. Setelah itu, kami melakukan tes tertulis yang fokus pada kemampuan dasar, seperti hitungan dan pemahaman prosedur. Setelah tes, kami biasanya ikut memantau proses wawancara untuk memastikan calon pegawai bisa bekerja sesuai dengan standar kerja di kantor Pos.
2.	Bagaimana sistem perekrutan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli?	Untuk perekrutan karyawan, biasanya kami mengikuti arahan dari pusat. Jika ada kebutuhan tambahan tenaga kerja, kantor akan mengajukan permintaan ke pusat. Setelah disetujui, proses seleksi dilakukan dengan cermat, mulai dari

		pengumuman lowongan, seleksi dokumen, tes, hingga wawancara. Semua langkah dilakukan secara adil dan transparan.
3.	Apakah metode yang digunakan dalam melakukan perekrutan dalam pengadaan sumber daya manusia di Kantor Pos Gunungsitoli?	Proses perekrutan di unit kami dilakukan dengan mengikuti arahan dari manajemen pusat. Kami memastikan semua langkah, mulai dari pengumuman lowongan hingga seleksi akhir, dijalankan dengan baik. Terkadang, kami juga mengutamakan kandidat yang memiliki pengalaman kerja di bidang logistik atau administrasi untuk mempercepat adaptasi mereka dengan pekerjaan di lapangan
4.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengadaan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?	Menurut saya, kendala dalam pengadaan SDM di sini adalah kurangnya sosialisasi tentang kesempatan kerja di Kantor Pos. Banyak orang di luar sana yang mungkin berminat, tapi tidak tahu bagaimana proses perekrutan dilakukan. Selain itu, lokasi geografis Gunungsitoli juga kadang menyulitkan kami untuk mendapatkan pelamar dengan kualifikasi tertentu.
5.	Bagaimana proses pengembangan dan pelatihan dalam sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?	saya melihat bahwa pelatihan sudah berjalan, tapi belum sepenuhnya menjawab kebutuhan kerja di lapangan. Pelatihan yang ada kadang kurang relevan dengan situasi nyata yang kami hadapi. Saya berharap ke depannya pelatihan bisa lebih spesifik dan langsung menyentuh hal-hal yang sering jadi tantangan di lapangan, misalnya penanganan komplain atau pengelolaan waktu yang lebih efektif.

6.	Apakah ada pelatihan khusus sumber daya manusia yang diterapkan oleh kantor Pos Gunungsitoli?	Pelatihan memang ada, tapi lebih bersifat umum, seperti pengenalan prosedur baru atau saat ada pembaruan sistem. Untuk pelatihan yang lebih spesifik dan mendalam tentang pengembangan SDM, mungkin perlu ditingkatkan agar semua tim bisa lebih siap menghadapi tantangan kerja.
7.	Bagaimana sistem pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia yang diterapkan di kantor Pos Gunungsitoli?	Saya melihat pelatihan di kantor Pos Gunungsitoli cukup membantu dalam meningkatkan kemampuan karyawan, terutama di bidang teknis. Namun, kadang materi pelatihannya terasa terlalu umum dan kurang fokus pada permasalahan yang sering kami hadapi di lapangan. Mungkin akan lebih efektif jika pelatihan disesuaikan dengan tantangan spesifik yang sering terjadi di unit layanan publik (UPL)
8.	Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?	Menurut saya, tantangannya lebih kepada kurangnya konsistensi dalam pelaksanaan pelatihan. Terkadang pelatihan sudah direncanakan, tetapi tidak selalu berjalan sesuai jadwal karena fokus tim lebih banyak pada target harian. Selain itu, ada juga kebutuhan pelatihan yang berbeda-beda, tetapi pelaksanaannya masih umum, sehingga kurang sesuai dengan kebutuhan spesifik kami.
9.	Bagaimana kompensasi yang diberikan kepada	Menurut saya, kompensasi yang ada sekarang sudah mendukung kebutuhan karyawan sehari-hari. Namun, ada beberapa masukan dari tim,

	sumber daya manusia di kantor Pos Gunungsitoli?	terutama terkait insentif kerja lembur yang bisa lebih diperhatikan. Kalau ini ditingkatkan, saya yakin kinerja tim akan lebih maksimal.
10.	Apakah kompensasi yang diberikan oleh Kantor Pos Gunungsitoli kepada sumber daya manusia sesuai dengan hasil kerja PHL?	Dari sudut pandang saya, kompensasi sudah cukup sesuai, tapi mungkin perlu ada penyesuaian lagi untuk beberapa jenis pekerjaan yang lebih membutuhkan usaha ekstra. Kami yakin manajemen juga selalu mencari cara terbaik untuk meningkatkan kesejahteraan PHL.
11.	Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan kompensasi kepada sumber daya manusia?	Menurut saya, tantangan yang dihadapi terkait kompensasi lebih kepada komunikasi dan pemahaman. Kadang-kadang, staf merasa kompensasi kurang sesuai dengan beban kerja mereka. Kami sudah berusaha menjelaskan, tetapi ada keterbatasan yang perlu dipahami bersama, seperti aturan yang sudah ditetapkan dari kantor pusat.
12.	Bagaimana pemeliharaan atau cara Kantor Pos dalam meningkatkan loyalitas sumber daya manusia?	Di bagian UPL, kami selalu mencoba membangun rasa kebersamaan di tim dengan bekerja sama secara erat. Kantor Pos juga mendukung kami dengan pelatihan-pelatihan yang relevan, tapi mungkin perlu ditambah lebih banyak program kesejahteraan, seperti reward yang lebih fleksibel. Dengan langkah-langkah kecil ini, saya yakin loyalitas SDM di Kantor Pos bisa terus terjaga.
13.	Apakah selama ini sumber daya manusia tetap apply setiap perekrutan atau berubah-ubah?	Dalam beberapa kasus, sumber daya manusia memang berubah, terutama untuk posisi yang sifatnya kontrak atau proyek tertentu. Tetapi untuk posisi inti, biasanya tetap sama. Perubahan

		ini sebenarnya bagian dari adaptasi agar operasional tetap berjalan lancar.
14.	Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam meningkatkan loyalitas para psumber daya manusia?	Tantangan terbesar dalam meningkatkan loyalitas adalah kurangnya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan waktu istirahat bagi staf. Mereka sering merasa tertekan dengan beban kerja yang berat dan terkadang tidak cukup waktu untuk bersantai. Meskipun kami berusaha untuk memberikan dukungan, ada saat-saat di mana staf merasa kelelahan, yang mungkin mempengaruhi loyalitas mereka.

Informan Pendukung I

Tanggal wawancara : Jumat, 13 Desember 2024
Tempat : Kantor Pos Cabang Gunungsitoli
Waktu : 09.00 WIB – 11.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Riom Zam Zami
Usia : 38 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan terakhir : S-1
Jabatan : Supervisor UPL dan Audit

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana kedisiplinan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya di Kantor Pos Gunungsitoli?	Kedisiplinan di kantor pos memang perlu terus dipantau. Ada beberapa karyawan yang kadang sedikit terlambat dalam menyelesaikan tugas, terutama pada jam-jam sibuk. Namun, kami selalu berusaha memberikan pengertian dan solusi agar hal tersebut tidak mengganggu kelancaran operasional. Kami juga terus

		memberikan pelatihan agar kedisiplinan bisa semakin meningkat, meski tentu saja butuh waktu.
2.	Apa saja tantangan yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam menerapkan kedisiplinan kepada karyawan?	Bagaimana proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli?
3.	Bagaimana proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli?	Untuk pemberhentian karyawan lepas, biasanya dimulai dengan pertemuan untuk membahas kinerjanya. Jika ada keputusan untuk mengakhiri hubungan kerja, kami akan mengatur pertemuan untuk memberikan penjelasan secara baik-baik. Kami berusaha untuk tetap menjaga hubungan yang baik dan memastikan bahwa mereka tahu alasan keputusan ini.
4.	Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pemberhentian karyawan?	Tentu saja, dalam hal pemberhentian karyawan, kami menghadapi tantangan dalam hal komunikasi. Kami berusaha untuk menjaga hubungan baik dan menjelaskan proses dengan jelas kepada karyawan yang akan diberhentikan. Hal ini terkadang memerlukan waktu lebih agar tidak menimbulkan kesalahpahaman atau rasa tidak nyaman di antara sesama rekan kerja.
5.	Bagaimana kehandalan karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam	Karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli bekerja dengan penuh tanggung jawab, tetapi terkadang ada sedikit kesulitan saat melayani pelanggan

	memberikan layanan kepada masyarakat?	yang datang dalam jumlah banyak. Kami terus berusaha memberikan pelatihan kepada mereka agar lebih handal dan cepat dalam memberikan pelayanan. Walaupun masih ada sedikit ruang untuk perbaikan, kami optimis layanan akan semakin baik ke depannya.
6.	Apa saja kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Gunungsitoli dalam kehandalan layanan yang diberikan oleh karyawan?	Menurut saya, salah satu masalah yang sering muncul adalah ketidakstabilan dalam sistem teknologi yang digunakan. Terkadang, gangguan teknis membuat proses transaksi atau pengiriman menjadi lebih lama. Kami berusaha meminimalkan dampaknya, tapi tentunya ini cukup mempengaruhi kehandalan layanan yang bisa kami berikan.
7.	Bagaimana bukti fisik (penampilan) karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pelayanan?	Penampilan karyawan di Kantor Pos Gunungsitoli sudah memadai, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Misalnya, masih ada karyawan yang kurang konsisten dalam menjaga kerapian, seperti seragam yang kadang tidak lengkap. Kami sudah memberi arahan agar ke depannya semua karyawan lebih disiplin dalam hal penampilan.
8.	Apa saja fasilitas yang diberikan Kantor Pos Gunungsitoli kepada karyawan dalam melakukan pelayanan?	Kami berusaha memastikan karyawan mendapatkan fasilitas yang memadai, seperti perangkat kerja yang lengkap, pelatihan untuk menambah pengetahuan, dan ruang kerja yang bersih dan nyaman. Semua ini kami lakukan untuk membantu mereka memberikan

		pelayanan yang cepat dan profesional kepada pelanggan.
9.	Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan fasilitas (bukti fisik) kepada karyawan?	Kalau menurut saya, kendalanya lebih kepada fasilitas yang kadang tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan di lapangan. Contohnya, beberapa alat operasional perlu diperbaiki atau diganti, tapi prosesnya agak lama. Namun, sejauh ini, kami tetap berusaha bekerja semaksimal mungkin dengan fasilitas yang ada.
10.	Bagaimana kepekaan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan?	Sebagian besar karyawan sudah berusaha memberikan layanan yang baik, tapi terkadang ada yang kurang peka terhadap situasi pelanggan, seperti ketika pelanggan kebingungan dengan prosedur. Ini masih menjadi perhatian kami untuk terus memberikan pelatihan dan arahan agar mereka lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan.
11.	Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan dalam membantu dan memberikan layanan cepat kepada masyarakat?	Sebenarnya, kami selalu berusaha memberikan layanan yang cepat, tapi ada beberapa hambatan seperti peralatan yang mungkin tidak selalu dalam kondisi prima atau sistem yang sedang dalam pemeliharaan. Selain itu, terkadang ada juga ketidakseimbangan antara jumlah masyarakat yang datang dan jumlah karyawan yang bertugas, yang membuat waktu pelayanan jadi sedikit lebih panjang.
12.	Bagaimana jaminan atau kepercayaan diri, kesopanan	Karyawan kami memiliki kemampuan yang baik dalam menyampaikan informasi, namun

	dan pengetahuan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat?	kami menyadari ada beberapa situasi di mana mereka masih perlu lebih meningkatkan kepercayaan diri dan pemahaman materi. Kami sedang melakukan evaluasi dan pelatihan secara berkala untuk memastikan layanan semakin prima.
13.	Bagaimana Kantor Pos Gunungsitoli menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat?	Kami memastikan bahwa pelayanan di Kantor Pos Gunungsitoli berjalan sesuai standar dengan melakukan kontrol rutin. Kami juga menerima masukan dari masyarakat untuk terus memperbaiki layanan. Dengan kerjasama seluruh tim, kami yakin bisa memberikan yang terbaik untuk memenuhi harapan pelanggan.
14.	Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi?	Menurut saya, kendala yang ada lebih kepada kesalahan teknis yang tidak terhindarkan, seperti gangguan jaringan atau sistem yang sedang dalam pemeliharaan. Hal ini bisa menyebabkan informasi terlambat sampai ke penerima. Namun, saya melihat semangat para karyawan untuk mengatasi hal ini cukup baik, meskipun ada tantangan.
15.	Bagaimana empati para karyawan dalam menghadapi keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat?	Kami sebagai supervisor selalu mengarahkan karyawan untuk bersikap empati terhadap masyarakat. Namun, terkadang ada beberapa kendala di lapangan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan. Meski begitu, kami tetap berusaha memberikan penjelasan dengan baik agar masalah bisa selesai tanpa konflik.

Informan Pendukung II

Tanggal wawancara : Jumat, 13 Desember 2024
Tempat : Kantor Pos Cabang Gunungsitoli
Waktu : 11.00 WIB – 12.30 WIB

Identitas Informan

Nama : Sefriani Gea
Usia : 29 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan terakhir : S-1
Jabatan : Kasir

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana kehandalan karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan kepada masyarakat?	saya selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Meskipun terkadang ada kendala teknis atau kesulitan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, kami berupaya menyelesaikan masalah secepat mungkin. Kehandalan layanan masih perlu diperkuat, terutama dalam memahami prosedur transaksi dan meningkatkan komunikasi dengan staf lain agar pelayanan lebih efisien.
2.	Apa saja kendala yang dihadapi oleh Kantor Pos Gunungsitoli dalam kehandalan layanan yang diberikan oleh karyawan?	Kendala yang sering saya alami adalah tingginya volume transaksi, terutama saat jam sibuk, yang membuat sulit untuk melayani pelanggan dengan cepat. Selain itu, terkadang sistem mengalami gangguan, sehingga proses pembayaran menjadi lebih lambat. Komunikasi dengan rekan kerja juga menjadi tantangan, terutama saat ada ketidaksesuaian informasi mengenai paket atau pembayaran, yang dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan.

3.	Bagaimana bukti fisik (penampilam) karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pelayanan?	Kami selalu berusaha tampil rapi dan sesuai dengan aturan. Namun, terkadang ada kelalaian, seperti seragam yang kurang rapi atau name tag yang lupa dipakai, terutama saat kondisi sedang sibuk melayani pelanggan. Meski begitu, kami selalu berusaha memperbaiki dan mengikuti arahan dari atasan agar tetap profesional dalam memberikan pelayanan.
4.	Bagaimana kepekaan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam memberikan layanan?	Saya merasa layanan yang kami berikan sudah cukup baik, tetapi tidak semua karyawan memiliki tingkat kepekaan yang sama terhadap pelanggan. Terkadang, ada rekan kerja yang terlalu fokus pada aturan sehingga kurang fleksibel dalam membantu. Kami selalu berusaha memahami kebutuhan pelanggan dengan lebih baik agar pelayanan semakin optimal.
5.	Bagaimana jaminan atau kepercayaan diri, kesopanan dan pengetahuan para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat?	Saya selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Namun, saya menyadari masih ada hal yang perlu ditingkatkan, terutama dalam membangun rasa percaya diri saat menjawab pertanyaan spesifik dari pelanggan. Saya siap belajar dan mendukung setiap pelatihan yang diberikan oleh kantor untuk meningkatkan kualitas layanan.
6.	Bagaimana Kantor Pos Gunungsitoli menjamin bahwa pelayanan yang	Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan membantu masyarakat sesuai kebutuhan mereka. Kalau ada masukan atau

	diberikan sesuai dengan harapan masyarakat?	keluhan, kami sampaikan langsung ke atasan supaya segera ditindaklanjuti. Semua ini dilakukan supaya masyarakat merasa puas dan nyaman saat menggunakan layanan kami
7.	Bagaimana empati para karyawan dalam menghadapi keluhan atau masalah yang disampaikan oleh masyarakat?	Saya berusaha melayani masyarakat dengan sabar dan empati. Namun, ada kalanya masyarakat kurang memahami aturan atau terburu-buru dalam menyampaikan keluhan. Dalam situasi seperti itu, saya tetap berusaha menjelaskan secara baik agar masalah dapat terselesaikan dengan damai.

Informan Pendukung III

Tanggal wawancara : Jumat, 13 Desember 2024
Tempat : Kantor Pos Cabang Gunungsitoli
Waktu : 13.30 WIB – 15.00 WIB

Identitas Informan

Nama : Sanny N
Usia : 25 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pendidikan terakhir : S-1
Jabatan : Staf UPL

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana kedisiplinan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya di Kantor Pos Gunungsitoli?	Di lapangan, kami memang kadang menghadapi kesulitan dalam menjaga kedisiplinan, terutama ketika pekerjaan menumpuk. Terkadang kami harus mengatur waktu dengan baik agar semua tugas dapat

		diselesaikan tepat waktu. Walaupun begitu, kami saling membantu satu sama lain dan berusaha untuk tetap menjalankan tugas sebaik mungkin. Kami berharap ada evaluasi terus-menerus agar kedisiplinan bisa semakin terjaga.
2.	Apa saja tantangan yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam menerapkan kedisiplinan kepada karyawan?	Kami di UPL juga merasakan tantangan dalam hal kedisiplinan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap prosedur operasional. Beberapa rekan-rekan terkadang kurang disiplin dalam mengikuti jam kerja yang telah ditentukan. Namun, kami selalu berusaha saling mengingatkan dan bekerja sama agar masalah ini bisa teratasi dan pekerjaan berjalan lebih baik.
3.	Bagaimana proses pemberhentian karyawan lepas di Kantor Pos Gunungsitoli?	Kami biasanya memberikan pemberitahuan terlebih dahulu kepada karyawan lepas sebelum memutuskan untuk menghentikan kerja mereka. Proses ini dilakukan dengan hati-hati untuk memastikan bahwa semua prosedur sudah dijalankan sesuai aturan yang ada. Kami selalu berusaha agar karyawan memahami keputusan tersebut dan tetap merasa dihargai.
4.	Apa saja kendala yang dihadapi Kantor Pos Gunungsitoli dalam melakukan pemberhentian karyawan?	Kendala yang kami hadapi adalah adanya pengaruh dari faktor emosional. Kadang sulit untuk mengambil keputusan pemberhentian ketika ada karyawan yang sudah bekerja cukup lama dan memiliki hubungan yang dekat dengan sesama rekan. Kami juga harus

		memastikan bahwa keputusan yang diambil sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tidak menimbulkan masalah hukum di kemudian hari.
5.	Apa saja fasilitas yang diberikan Kantor Pos Gunungsitoli kepada karyawan dalam melakukan pelayanan?	Kami mendapat fasilitas yang membantu dalam pekerjaan, seperti komputer, alat tulis, dan akses internet. Selain itu, kantor juga sering mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kami. Walaupun ada beberapa kekurangan, fasilitas yang ada sudah cukup mendukung pelayanan yang kami berikan.
6.	Apa saja kendala yang dihadapi para karyawan Kantor Pos Gunungsitoli dalam menyampaikan informasi?	Kadang-kadang, kendala terjadi karena kurangnya koordinasi yang cepat antara staf. Informasi yang harusnya disampaikan secara langsung kadang tertunda karena jadwal tugas yang saling bertabrakan. Meski begitu, kami selalu berusaha mencari solusi bersama agar informasi tetap sampai ke pihak yang membutuhkan.

DOKUMENTASI FOTO PENELITIAN



DOKUMENTASI FOTO PENELITIAN



LAMPIRAN JADWAL PENELITIAN

N o.	Jenis Kegiatan	Bulan (2023-2025)													
		Des 2023	Jan 2024	Feb 2024	Mar 2024	Apr 2024	Jun 2024	Jul 2024	Agst 2024	Sept 2024	Okt 2024	Nov 2024	Des 2024	Jan 2025	Feb 2025
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 Peneliti, 2025

DOKUMENTASI FOTO PENELITIAN



DOKUMENTASI FOTO PENELITIAN





YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karei No. 30 Kelurahan Ilir, Kec Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage : [https // mnj. unias.ac.id](https://mnj.unias.ac.id) email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, 08 Mei 2024

Hal Pengajuan Judul Rancangan Penelitian

Kepada Yth. Bapak/ibu Dosen

Pembimbing Akademik

Dengan hormat,

1. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YARNIWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA

NIM : 2320292

Jumlah SKS : 144 SKS

Dengan ini mengajukan Judul Rancangan Penelitian dan memohon kepada Bapak/ibu kiranya dapat berkenan menyetujui salah satu judul yang saya ajukan di bawah ini:

No	Rancangan Judul Penelitian	Persetujuan	
		Tanggal	Paraf
1	ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI (Studi Kasus Pekerja Harian Lepas (PHL) Yang Komunikatif)	08/05-24	
2	ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN TENAGA KERJA DI KOPERASI OSSEDA FOLALA PEREMPUAN GUNUNGSITOLI		
3	ANALISIS KEPEMIMPINAN DALAM PERENCANAAN KEBUTUHAN TENAGA KERJA DI KANTOR POS KOTA GUNUNGSITOLI		

2. Demikian Permohonan ini saya ajukan dengan harapan semoga Bapak/ibu dapat mempertimbangkannya.

Hormat Saya

Pemohon,

YARNIWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA
NIM. 2320292



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Rantai No. 30 Kelurahan Lita, Kecamatan Gunungrejo, Kota Gunungrejo
Homepage : <http://www.univas-nias.ac.id> email : univas@univas-nias.ac.id

OUTLINE TOPIK PENELITIAN SKRIPSI

Nama : YARNIWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA
NIM : 2320292
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen SI
Fakultas : Ekonomi
Tema : PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA

Judul	ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI (Studi Kasus Pekerja Harian Lepas (PHL) Yang Komunikatif)
Lokus	Kantor PT. Pos Indonesia Kota Gunungsitoli
Alamat	Jl. Moh. Hatta No.1, Saombo, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara, 22813
Latar Belakang	Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, peran sumber daya manusia (SDM) menjadi semakin krusial bagi keberhasilan suatu organisasi. Sumber daya manusia tidak hanya menjadi asset terpenting, tetapi juga menjadi factor penentu dan persaingan yang semakin ketat. Sumber daya manusia (SDM) adalah individu-individu dalam suatu organisasi yang membawa berbagai potensi, keterampilan, pengetahuan dan pengalaman yang dapat mempengaruhi kesuksesan suatu organisasi. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia di dalam organisasi yang dimaksud adalah tenaga kerja atau karyawan yang bekerja di dalam suatu Perusahaan atau organisasi. Persaingan bisnis yang semakin ketat, peran sumber daya manusia (SDM) dalam sebuah organisasi telah menjadi sebuah elemen yang tak dapat diabaikan begitu saja. Perubahan zaman, analisis kebutuhan sumber daya manusia pun menjadi landasan yang sangat penting dalam menjalankan pengelolaan tenaga kerja secara efektif dan efisien. Analisis kebutuhan SDM ini menjadi kunci utama dalam merencanakan dan mengelola potensi SDM dengan tepat, sehingga organisasi dapat

tetap berkompetisi dan berkembang di tengah tantangan yang beragam (Waruwu. E et al, 2023).

Menurut Qomariah N. (2020) Sumber daya manusia harus diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Kekuatan yang dimaksud disini adalah kekuatan daya pikir dan pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia tersebut.

Perencanaan sumber daya manusia adalah suatu perencanaan yang sistematis tentang perkiraan kebutuhan dan pengadaan tentang pegawai. Perencanaan SDM berkaitan dengan penentuan kebutuhan akan tenaga kerja dimasa depan, baik dalam arti jumlah maupun kualifikasinya untuk mengisi berbagai jabatan dalam menyanggarakan berbagai aktivitas kelak (Putra, et al, 2019).

Menurut Nenny, et al (2021:121) Tenaga kerja atau Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan dan sumber daya manusia berperan sebagai elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang akan mengendalikan faktor lain.

Sumber daya manusia memegang peranan sangat penting bagi setiap perusahaan. Keberadaan tenaga kerja yang kompeten dan termotivasi dapat meningkatkan kapabilitas perusahaan dalam menjalankan operasional secara efektif dan efisien, sehingga memungkinkan pencapaian berbagai tujuan bisnis. Oleh karena itu, para pemimpin perusahaan perlu membangun hubungan baik dengan karyawan mereka. Pemimpin harus peka dan responsif terhadap kebutuhan serta aspirasi karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mendorong semangat dan produktivitas kerja karyawan.

Tenaga kerja yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas merupakan faktor utama dalam mencapai tujuan kegiatan suatu organisasi atau Perusahaan. Ketersediaan tenaga kerja yang cukup serta memiliki kompetensi yang sesuai akan menjadi pendorong utama bagi kelancaran dan keberhasilan kegiatan yang dilakukan. Jumlah tenaga kerja yang memadai diperlukana agar seluruh aktivitas dan proses kerja dapat berjalan dengan lancar. Kekurangan tenaga kerja dapat menyebabkan beban kerja yang berlebihan, sehingga akan menurunkan produktivitas dan efesiensi.

Menurut Zikri, A & Harahap, M.I (2022) Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki pengusaha, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah bertahun-tahun menerjuni dunia bisnis. Pengertiannya, kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan

	kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam sebuah organisasi atau Perusahaan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya berdampak menguntungkan bagi pelanggan, tetapi juga membawa manfaat yang signifikan bagi organisasi atau perusahaan. Pelayanan yang memuaskan akan membuat pelanggan merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Pelayanan yang efisien dan efektif juga memiliki peran dalam meningkatkan produktivitas organisasi atau Perusahaan. Proses pelayanan yang lancar dan cepat akan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki. 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 hasil observasi awal, peneliti menemukan beberapa fenomena permasalahan dimana pekerja harian lepas (PHL) yang kurang komunikatif dalam menyampaikan informasi penyaluran distribusi kebutuhan pokok seperti beras dan daging kepada masyarakat sehingga menjadi penghambat dalam proses penyaluran. Ketidakefektifan komunikasi pekerja harian (PHL) membuat proses penyaluran distribusi kebutuhan masyarakat sering terlambat. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh para pekerja harian lepas. Permasalahan ini terletak pada kurangnya perencanaan yang maksimal dari pihak pos dalam menentukan kebutuhan pekerja harian lepas (PHL) yang kompeten, terutama dalam aspek komunikasi. Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik mengangkat judul “ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI (Studi Kasus Pekerja Harian Lepas (PHL) Yang Komunikatif)”
Rumusan Masalah	Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1. Bagaimana perencanaan kebutuhan pekerja harian lepas (PHL) di Kantor Pos Kota Gunungsitoli?

	2. Apa saja kendala-kendala dalam perencanaan kebutuhan pekerja harian lepas (PHL) di Kantor Pos Kota Gunungsitoli?
Tujuan Penelitian	1. Untuk mengetahui dan menganalisis perencanaan kebutuhan pekerja harian lepas (PHL) di Kantor Pos Kota Gunungsitoli. 2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala-kendala dalam perencanaan kebutuhan pekerja harian lepas (PHL) di Kantor Pos Kota Gunungsitoli
Metode Penelitian	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian Menurut (Sutikno M & Prosmala H, 2020:5) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti dan memahami perilaku individu atau kelompok, dan fenomena sosial dalam kondisi alamiah (natural), sehingga diperoleh data-data deskriptif (non kuantitatif) dalam bentuk lisan dan atau tulisan, yang kemudian diinterpretasi secara deskriptif pula. Atau dengan bahasa yang sederhana, penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara holistic-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci. B. Variabel Penelitian Menurut (Tritjshhjo 2019:31), variabel penelitian merupakan objek yang 'menempel' (dimiliki) pada diri subjek. Objek tersebut berupa suatu data yang dikumpulkan dari subjek penelitian yang menggambarkan suatu kondisi atau nilai masing-masing subjek penelitian. Setiap subjek penelitian memiliki kondisi atau nilai yang beragam. Data berupa kondisi atau nilai tersebut dikumpulkan oleh peneliti dengan menggunakan suatu teknik pengumpulan data, yang sudah ditentukan secara tepat. C. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian Lokasi penelitian merupakan tempat dimana aktivitas penelitian dijalankan. Penentuan lokasi penelitian bertujuan untuk mempermudah mengidentifikasi serta memperjelas area yang akan diteliti, sekaligus menjadi tempat bagi peneliti untuk

mengumpulkan seluruh data yang dibutuhkan dalam melaksanakan penelitian.

D. Sumber Data

Data utama yang digunakan dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan perilaku, sedangkan data lain seperti dokumen dan sejenisnya bersifat pelengkap. Untuk melengkapi kebutuhan data dalam penelitian, dibutuhkan dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. **Data Primer.** Data primer adalah informasi yang bersifat faktual dan asli, berasal langsung dari peneliti pertama kali. Proses pengumpulan data primer dilakukan secara langsung di lapangan melalui berbagai metode seperti survei, observasi, eksperimen, kuesioner, wawancara, dan media lain yang digunakan untuk mengumpulkan data lapangan. Pengumpulan data primer memerlukan sumber daya yang signifikan, termasuk waktu, tenaga, dan biaya.
2. **Data Sekunder.** Data sekunder adalah jenis data yang telah terkumpul sebelumnya dari sumber-sumber yang ada. Ini bisa dianggap sebagai pengumpulan ulang dari data primer. Proses pengumpulan data sekunder membutuhkan waktu yang lebih singkat dan biaya yang lebih rendah karena tidak memerlukan investigasi langsung di lapangan.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan perangkat yang dimanfaatkan untuk melaksanakan kegiatan penelitian, terutama berfungsi sebagai alat ukur dan alat pengumpul data. Contoh instrumen penelitian antara lain kuesioner, seperangkat soal tes, lembar observasi, dan lain sebagainya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sutriko, M & Prosmala (2020:99) teknik pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif, yang meliputi observasi atau pengamatan, wawancara, dan

dokumentasi.

1. **Observasi (Pengamatan).** Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi dapat didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang mengandalkan penginderaan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti.
2. **Wawancara.** Wawancara dalam penelitian kualitatif secara gam- blang dapat difahami sebagai teknik pengumpulan data dengan cara melakukan serangkaian wawancara atau tanya jawab dengan informan atau narasumber yang telah ditentukan. wawancara adalah proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai.
3. **Dokumentasi.** Dokumentasi dalam penelitian kualitatif dapat di- pahami sebagai salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat, mengkaji, dan menganalisis dokumen-dokumen dan hal-hal yang memiliki keterkaitan dengannya, yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek tersebut.

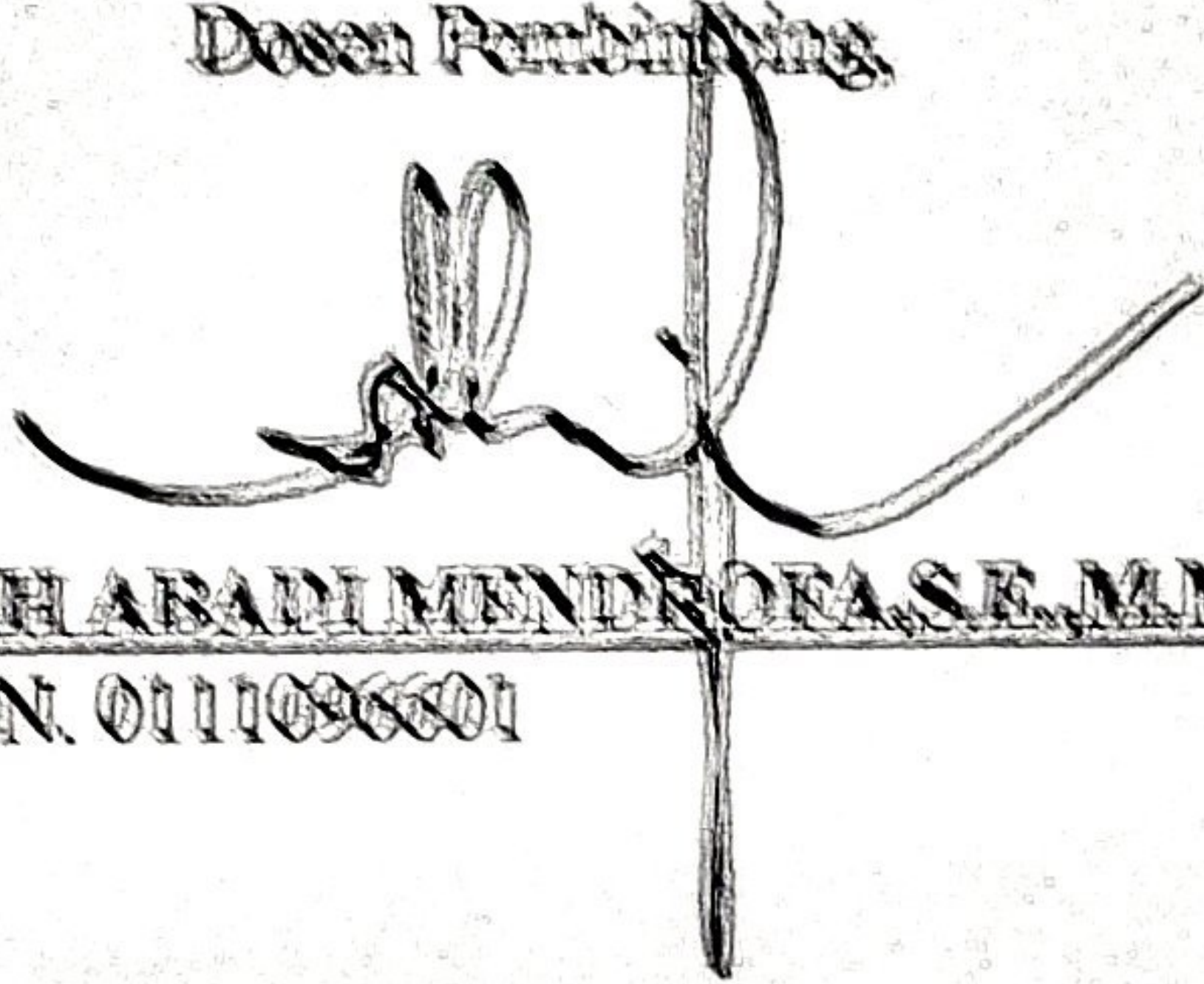
G. Teknik Analisis Data

Analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Pada penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus hingga datanya jenuh. Pengamatan yang dilakukan terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data yang tinggi. Sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada pola yang jelas (Muhammad, et al, 2022).

Daftar Pustaka	Hasan, M. Dkk. (2020). <i>Metode Penelitian Kualitatif</i>. Makassar: Tahta Media Grup Putra, I. K. E. Y., Indrayani, L., & Tripalupi, L. E. (2019). Analisis Kebutuhan Pegawai pada Kantor Kelurahan Benoa Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung Bali. <i>Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha</i>, 11(2), 454-465. Simarmata, N. Dkk. (2021). <i>Perencanaan Sumber Daya Manusia</i>. Medan: Yayasan Kita Menulis Soesilo, Trijahjo.(2019).<i>Ragam Dan Prosedur Penelitian Tindakan</i>. Salatiga: Satya Wacana University Press Sutikno, S & Prosmala. (2020). <i>Penelitian Kualitatif</i>. Lombok: Holistica Qomariah, N. (2020). <i>Manajemen Sumber Daya Manusia</i>. Jember: CV. Pustaka Abadi Waruwu, Eliyunus, Sukaaro Waruwu, Ayler Beniah Ndraha, Eliagus Telaumbanua, Delipiter Lase, Forman Halawa, Maria Magdalena Bate'e, et al. 2023. <i>Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia</i>. ed. Marto Silalahi. Pematang Siantar: FUTURE SIENCE. Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. <i>JIEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen</i>, 2(1), 923-926.
----------------	--

Cumragstet, 0 Mei 2024

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing,



SYAH ABADI MENDROFA, S.E., M.M
NIDN. 0111096801

Disahkan Oleh
Ketua Program Studi Manajemen,



YUPITER MENDROFA, S.E., M.M
NIDN. 0112078103

Tembusan

1. Kepala LPPM Universitas Nias
2. Dekan Fakultas Ekonomi

NIM :
2320292

NAMA MAHASISWA :
YARNIWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA

PRODI :
Manajemen

JUDUL :
ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI (Studi Kasus Pekerja Harian Lepas Yang Komunikatif)

Dosen Pembimbing :
Syah Abadi Mendrofa, SE.,MM

Konsentrasi :
MSDM

Tema :
Perencanaan SDM

Riwayat Bimbingan Proposal

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	BAB I, BAB II, dan BAB III <i>02 Aug 2024 14:59:42</i>	Analisis Perencanaan Kebutuhan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli (Studi Kasus Pekerja Harian Lepas yang Komunikatif) Download File Skripsi	• Pastikan referensi buku yang digunakan dalam rancangan penelitian dan atau skripsi. • Pastikan indikator penelitian (pendapat siapa) • Perbaiki kerangka berpikir dan tambahkan penjelasan kalimat tentang gambar dimaksud. • Teori tentang SDM dibuasng saja, tetapi perencanaan kebutuhan yang diutamakan. • Perbaiki daftar pustaka, isi dapus hanya yang tercatat dalam rancangan penelitian (proposal) / skripsi. • Tampilkan item (daftar wawancara) • Perbaiki tata tulis kutipan pendapat (buku maupun jurnal) • Perbaiki kesalahan tulis kata/kalimat, spasi kata/kalimat, spasi tanda baca dsb. • Perbaiki sesuai koreksi dan catatan

02 Aug 2024 15:48:54

2 BAB I, BAB II, dan BAB III
05 Aug 2024 15:43:23

Analisis Perencanaan Kebutuhan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli (Studi Kasus Pekerja Harian Lepas yang Komunikatif)

Download File Skripsi

- Kata penulis harus diganti dengan peneliti
- Perbaiki kesalahan tulis kata/kalimat, spasi kata/kalimat, spasi tanda baca.
- Konsisten dengan pemakaian huruf, bentuk dan ukuran huruf.
- Sempurnakan penulisan kerangka berpikir
- Pastikan item wawancara berpedoman dari indikator variabel penelitian.
- Perbaiki sesuai koreksi dan catatan

05 Aug 2024 16:01:37

3 BAB I, BAB II, dan BAB III
06 Aug 2024 14:32:59

Analisis Perencanaan Kebutuhan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli (Studi Kasus Pekerja Harian Lepas yang Komunikatif)

Download File Skripsi

ACC untuk seminar
prtoposal/rancangan penelitian

06 Aug 2024 15:35:54

+ Buat Bimbingan Baru

Lembar Persetujuan Rancangan Penelitian

Rancangan Penelitian yang diajukan oleh :

Nama : Yarniwati Junidar Putri Halawa
NPM : 2320292
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Analisis Perencanaan Kebutuhan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Pos Giro Gunungsitoli (Studi Kasus Pekerja Harian Lepas Yang Komunikatif)

Telah disetujui untuk diseminarkan

Gunungsitoli, 06 Agustus 2024

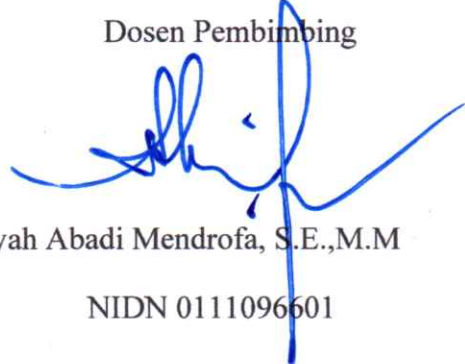
Ketua Prodi Manajemen



Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M

NIDN 0112078103

Dosen Pembimbing



Syah Abadi Mendrofa, S.E.,M.M

NIDN 0111096601



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Rabu tanggal Empat belas bulan Agustus tahun dua ribu dua puluh empat telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **YARNIWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA**
NIM : 2320292
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Perencanaan Kebutuhan Karyawan Dalam
Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli
(Studi Kasus Pekerja Harian Lepas Yang Komunikatif)

Waktu Pelaksanaan : 09.00 WIB s.d. selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

1. Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M
(Pembimbing)
2. Perlindungan F. Hulu, S.Pd., M.M
(Penelaah)

1. *[Signature]*
2. *[Signature]*

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M (Pembimbing)	79
2. Perlindungan F. Hulu, S.Pd., M.M (Penelaah)	75
Total Nilai	154

Rata-rata nilai adalah: 77

Gunungsitoli, 14 Agustus 2024
Ketua Program Studi Manajemen,

Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103





YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA KETERANGAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
menerangkan bahwa :

Nama	: YARNIWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA
NIM	: 2320292
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Analisis Perencanaan Kebutuhan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli (Studi Kasus Pekerja Harian Lepas Yang Komunikatif)

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :

hari / tanggal	: Rabu, 14 Agustus 2024
Pukul	: 09.00 Wib s/d Selesai
tempat	: Ruang Rapat

Dengan hasil penilaian :

☐

Rancangan penelitian telah cukup baik dan lengkap sehingga telah dapat dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(90-100)

☒

Rancangan penelitian telah cukup baik, namun masih perlu disempurnakan dan dilengkapi dengan instrumen sebelum dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(70-89)

☐

Rancangan rancangan penelitian masih perlu dikembangkan, namun masalah penelitian masih dianggap cukup baik untuk dijadikan topik permasalahan skripsi. Dianjurkan seminar perbaikan.
(55-69)

☐

Rancangan penelitian tidak memenuhi syarat untuk dikembangkan sebagai bahan skripsi. Mahasiswa perlu memikirkan untuk memilih topik lain dan wajib mengikuti seminar rancangan skripsi.
(0-5)



Gunungsitoli, 14 Agustus 2024
Ketua Program Studi Manajemen,

Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103

Catatan:
Beri tanda centang (✓)
Pada salah satu kotak.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : YARNIWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA

NIM : 2320292

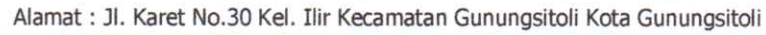
Judul Penelitian : Analisis Perencanaan Kebutuhan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli (Studi Kasus Pekerja Harian Lepas Yang Komunikatif).

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1		Perbaiki fenomena sesuai dengan judul penelitian
2		Studi kasus perlu di perhatikan apakah sesuai dengan judul
3		Perbaiki sistematika penulisan sesuai dengan Pedoman Penulisan karya Ilmiah
4		perbaiki Landasan teori sesuai dengan judul penelitian.

Gunungsitoli, 14 Agustus 2024
Dosen Penelaah,


Perlindungan F. Hulu, S.Pd., M.M
NIDN. 0104028101



Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0111096601

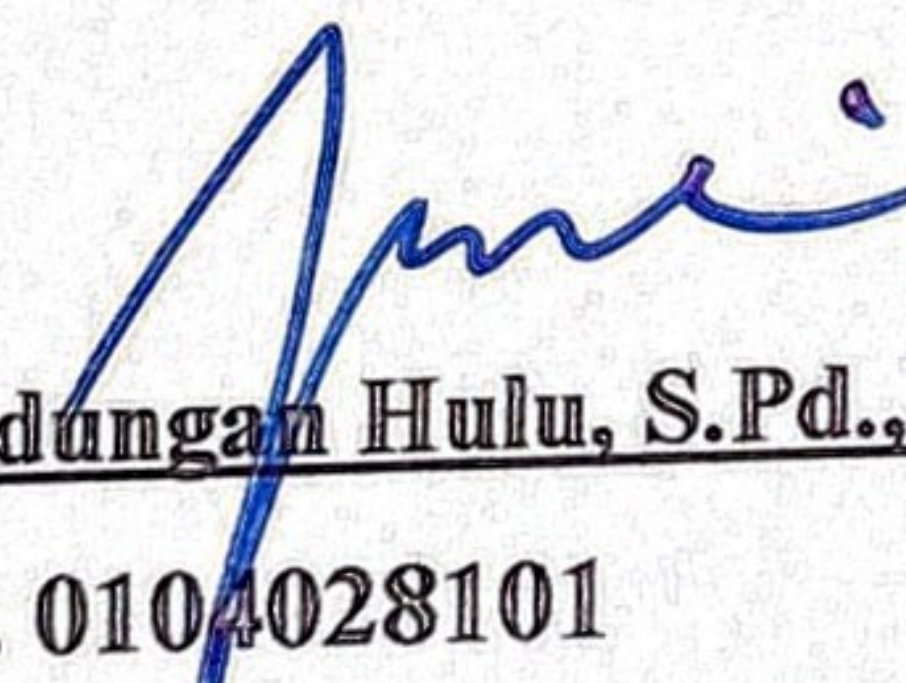
LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nama : Yarniwati Junidar Putri Halawa
NIM : 2320292
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Giro
Gunungsitoli

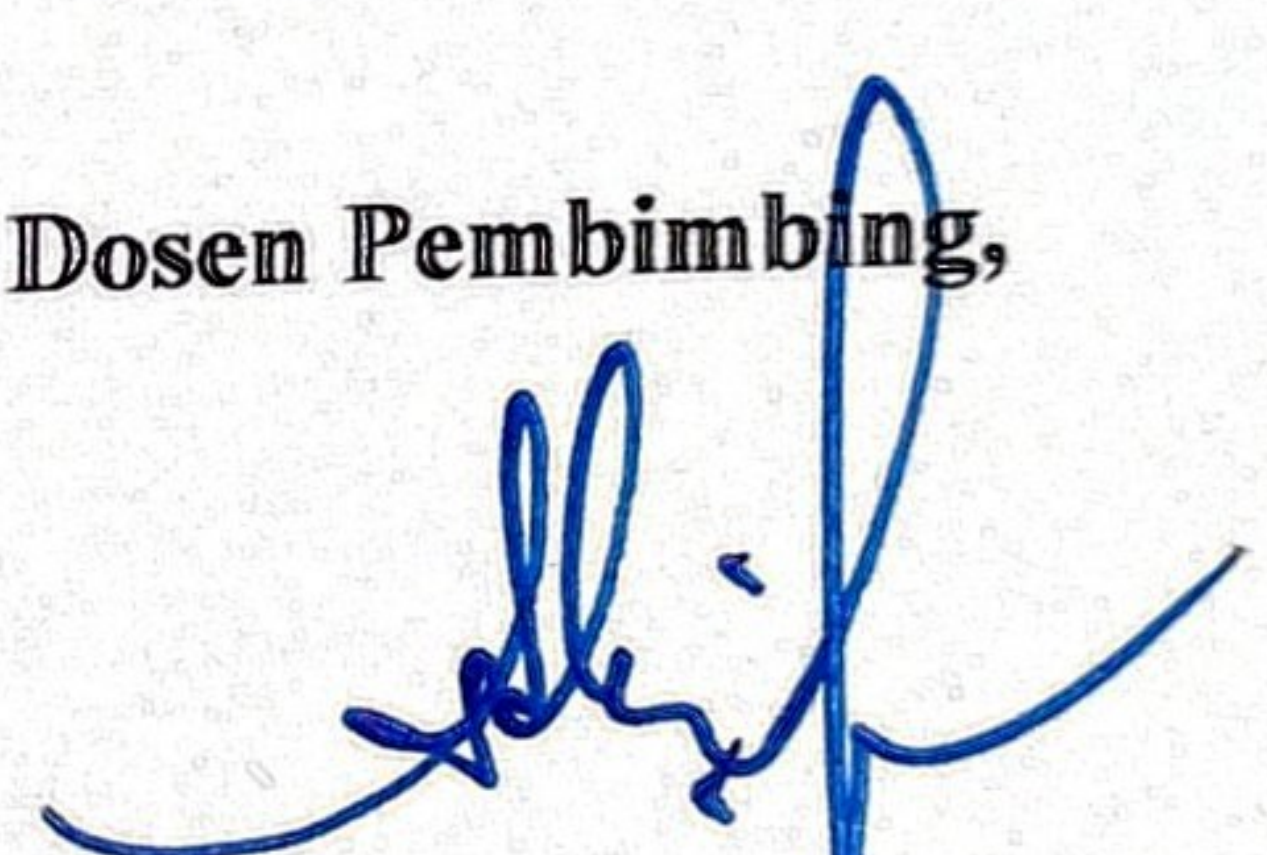
Telah diseminarkan dan disetujui untuk diteliti.

Gunungsitoli, 28 November 2024

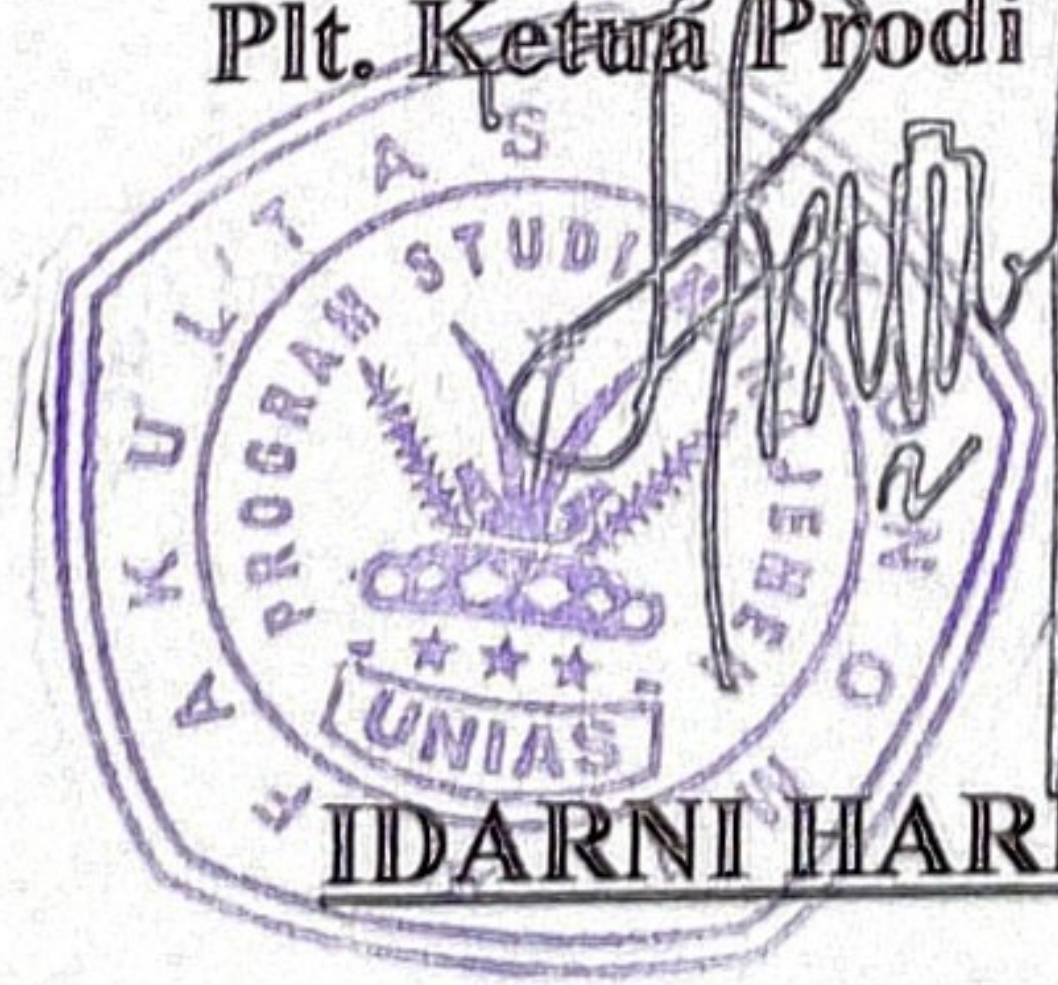
Dosen Penelaah,


Perlindungan Hulu, S.Pd.,M.M
NIDN. 0104028101

Dosen Pembimbing,


Syah Abadi Mendrofa, S.E.,M.M
NIDN. 0111096601

Plt. Ketua Prodi Studi Manajemen



IDARNI HAREFA, S.E.,M.M
NIDN. 0128129102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

30 November 2024

Nomor : 1607/UN11/PN.01.02/2024
Lampiran : 1 (set)
Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan Kantor Pos Giro Gunungsitoli
di
Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :
Nama : **Yarniwati Junidar Putri Halawa**
NIM : **2320292**
Fakultas : **Ekonomi**
Program Studi : **Manajemen**
Jenjang Pendidikan : **Sarjana (S-1)**
Judul Skripsi : **Analisis perencanaan kebutuhan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Pos Giro Indonesia**
Lokasi Penelitian : **PT. Pos Giro Indonesia**
Jadwal Penelitian : **30 November 2024 sampai selesai**

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di lokasi penelitian tersebut di atas (Rancangan Skripsi Terlampir).

2. Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama diucapkan terima kasih.



Dekan,
Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M.
NIDN. 0111038208

Tembusan :

- Yth.
1. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
 2. Warek Lingkup Universitas Nias
 3. Kepala LPPM Universitas Nias
 4. Ketua Program Studi Manajemen
 5. Peneliti yang bersangkutan (Yarniwati Junidar Putri Halawa)
 6. Arsip

Gunungsitoli, 10 Desember 2024

Nomor : 144/ADUM-SDM /GST/2024
Lampiran : -
Perihal : **Pemberian Izin Pelaksanaan
Penelitian**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
di
Tempat

Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
Nomor : 796/UN11/PN.01.02/2024 Perihal Permohonan Izin Pelaksanaan
penelitian, maka dengan ini kami memberikan izin penelitian kepada
Mahasiswa yang tertera namanya dibawah ini:

Nama : Yarniwati Junidar Putri Halawa
NIM : 2320292
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Sarjana (S1)
Judul skripsi : Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya
Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor
Pos Giro Gunungsitoli.

Demikian di sampaikan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Administrasi dukungan Umum


GITA ARJA KUSUMA

NIP. 987410155

Kantor Pos Gunungsitoli 22800

PT. POS INDONESIA (PERSERO)
Jl. M. Hatta No. 1 Gunungsitoli 22813
Telp. : 0639-21440 - Fax : 0639-22930
www.posindonesia.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 145 / ADUM-SDM / GST /2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : GITA ARJA KUSUMA
NIP : 987410155
Jabatan : Administrasi Dukungan Umum

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : YARNIWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA
NIM : 2320292
Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Mahasiswa tersebut telah selesai mengadakan penelitian di Kantor Pos Giro Gunungsitoli Mulai Tanggal 10 Desember 2024 s/d 11 Januari 2025, guna memperoleh data yang di perlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gunungsitoli, 11 Januari 2025
Administrasi Dukungan Umum


GITA ARJA KUSUMA
NIP. 987410155

NIM :

2320292

NAMA MAHASISWA :

YARNIWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI (Studi Kasus Pekerja Harian Lepas Yang Komunikatif)

LOKUS :

Kantor PT. Pos Indonesia Kota Gunungsitoli

Dosen Pembimbing :

Syah Abadi Mendrofa, SE.,MM

Konsentrasi :

MSDM

Tema :

Perencanaan SDM

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI 23 Jan 2025 15:10:44	BAB VI dan BAB V File Skripsi	- Perbaiki Bab IV, tunjukkan bagaimana cara/teknis mengolah data, ikuti petunjuk - Perbaiki sesuai koreksi dan catatan 24 Jan 2025 17:09:22
2	ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI 24 Jan 2025 17:38:56	BAB IV & BAB V File Skripsi	- Perbaiki Bab 4, masih belum tersusun bagaimana cara mengolah data. - Perbaiki sesuai koreksi dan catatan 30 Jan 2025 10:16:43

3	ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI <i>02 Feb 2025 22:21:37</i>	Hasil Revisi BAB IV dan BAB V File Skripsi	• Perbaiki Bab 4, tunjukkan teknik pengolahan data secara terperinci. Ikuti petunjuk yang diberikan. • Perbaiki pengkalimatan kata-kata, jangan bertele-tele. • Perbaiki kesalahan tulis kata/kalimat, spasi baris kalimat dan batas tepi kertas sesuai buku pedoman. • Perbaiki sesuai koreksi dan catatan.
---	---	---	--

03 Feb 2025 14:24:35

4	ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI <i>03 Feb 2025 14:26:19</i>	REVISI BAB IV & BAB V File Skripsi	• Sempurnakan skripsi anda, masih perlu sitasi buku dan atau jurnal yang lain yang sejalan dengan penelitian anda. • Perbaiki sesuai dengan koreksi dan catatan. • Lengkapi dokumen persetujuan selesai bimbingan untuk menuju Ujian skripsi.
---	---	---	---

04 Feb 2025 12:15:39

5	ANALISIS PERENCANAAN KEBUTUHAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR POS GIRO GUNUNGSITOLI <i>04 Feb 2025 12:14:38</i>	Revisi BAB IV dan BAB V File Skripsi	ACC untuk ujian skripsi <i>06 Feb 2025 21:25:30</i>
---	---	---	--

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Rektorat : Pancasila No. 10 Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias ☎ 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli oleh Yarniwati Junidar Putri Halawa NIM 2320292 Program Studi S1 Manajemen, telah dikoreksi dan di revisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, 05 Februari 2025

Dosen Pembimbing,

Syah Abadi Mendrofa, S.E.,M.M.

NIDN. 0111096601



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 080/UN11/TU.01.20/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M.
NIDN : 0111038208
Pangkat/Golongan : Penata Tk. II/III d
Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **YARNIWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA**
NIM : 2320292
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* **29%** sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi/tugas akhir.

Gunungsitoli, 05 Februari 2025

Dekan Fakultas,

Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M.
NIDN. 0111038208

Tembusan :

1. Ka. LPPM Universitas Nias
2. Ketua Program Studi Manajemen
3. Arsip



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No: 55/UM.11.01/PP.09.04/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Program Studi S-1 Manajemen,
Universitas Nias, menerangkan bahwa:

Nama : Yarniwati Junidar Putri Halawa

NIM : 2320292

Judul Skripsi : Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dalam
Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Pos Giro Gunungsitoli

Bahwa yang bersangkutan Lulus semua Mata Kuliah di Program Studi S-1
Manajemen, kecuali Mata Kuliah Penulisan Skripsi. Untuk itu, dimohon untuk
kiranya untuk diterbitkan Transkrip Nilai kepada yang bersangkutan. Atas kerjasama
yang baik diucapkan terimakasih.

Gunungsitoli, ~~07~~ Februari 2025

Plt. Ketua Program Studi Manajemen


Idarni Harefa, S.E., M.E.
NIDN. 0128129102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, Februari 2025

Hal : **Permohonan Ujian Skripsi**

Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias

c.q. Ketua Program Studi Manajemen

Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli

Kota Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Yarniwati Junidar Putri Halawa**

NIM : 2320292

Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi (FE)

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh ujian Skripsi.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan:

1. Surat Permohonan Ujian Skripsi
2. Surat Kesediaan Menghadiri Ujian Skripsi
3. Bukti Skripsi Telah Melewati Cek *Plagiat* Dari LPPM
4. Surat keterangan bebas mata kuliah
5. Surat pengesahan skripsi yang ditandatangani oleh pembimbing
6. Surat keterangan telah berakhir meneliti dari tempat penelitian
7. Surat pernyataan keaslian skripsi yang ditandatangani oleh mahasiswa
8. Menggandakan *Hardcopy* Skripsi Yang Telah di Jilid Sebanyak 3 (Tiga) Rangkap
9. Riwayat Bimbingan SKRIPSI di SIMAT Dari Dosen Pembimbing
10. Menunjukkan KRS/KHS Asli Semester 1 Sampai Terakhir
11. Fotokopi KHS Terakhir
12. Transkrip Nilai Sementara Dari SIMAT
13. Slip Pembayaran Uang Kuliah Terakhir
14. Map Merah 3 Buah

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Pemohon,

Yarniwati Junidar Putri Halawa
NIM. 2320292

Tembusan disampaikan kepada
Rektor Universitas Nias
c.q. Wakil Rektor I



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Rektorat : Pancasila No. 10 Gunungsitoli ☎ +626392620815 Nias 📠 22814
Homepage: <https://unias.ac.id> email: admin@unias.ac.id

Hal : Ketersediaan Menghadiri Sidang Skripsi

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias

c.q. Ketua Program Studi Manajemen

Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli

Kota Gunungsitoli

Nama : Yarniwati Junidar Putri Halawa

NIM : 2320292

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Pos
Giro Gunungsitoli

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menghadiri sidang skripsi pada waktu yang telah ditetapkan.

Gunungsitoli, 11 Februari 2025

Tanda tangan

Yarniwati Junidar Putri Halawa

NIM 2320292



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

10 Februari 2025

Nomor : 70/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **YARNIMAWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA**

Kepada Yth.

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| 1. Perlindungan F. Hulu, S.Pd., M.M. | Penguji I |
| 2. Delipiter Lase, M.Pd | Penguji II |
| 3. Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M | Pembimbing |

di Gunungsitoli

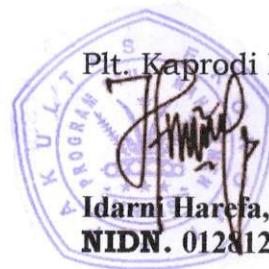
Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **YARNIMAWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA**
NIM : 2320292
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli

diharapkan kehadiran Bapak pada acara dimaksud yang diselenggarakan:

hari/tanggal : Rabu, 12 Februari 2025
pukul : 15.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang Lab

Naskah skripsi yang diujikan, disampaikan langsung oleh Program Studi.
Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terima kasih.



Plt. Kaprodi Manajemen

Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0128129102

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Dekan Fakultas Ekonomi
- ③ Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

NB. Diharapkan kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing/Penguji berpakaian rapi, khusus untuk Bapak Dosen diwajibkan memakai kemeja non batik pakai dasi.



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal Dua belas Februari tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

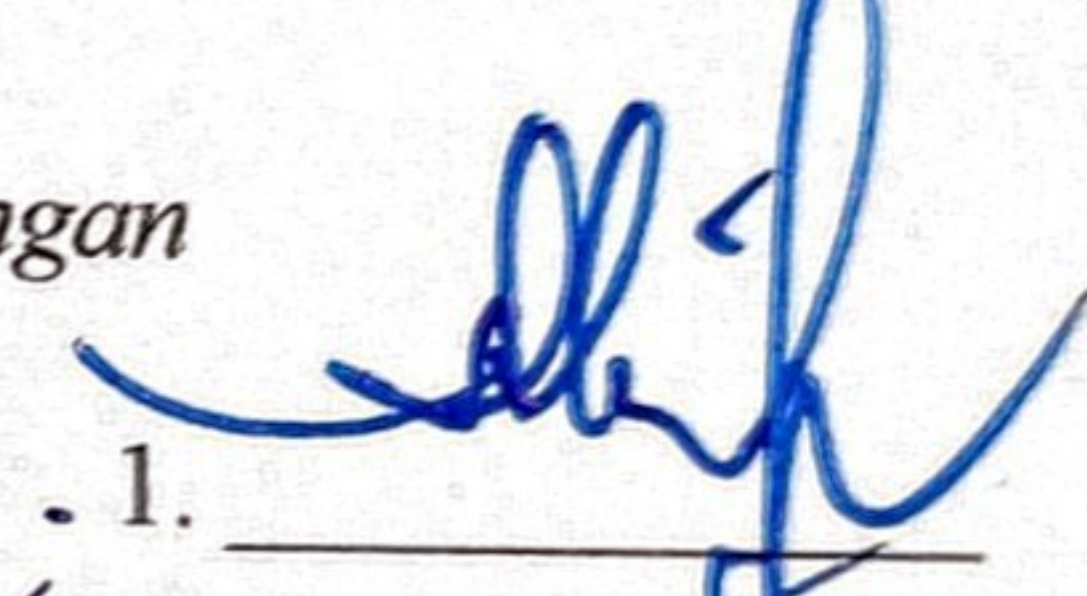
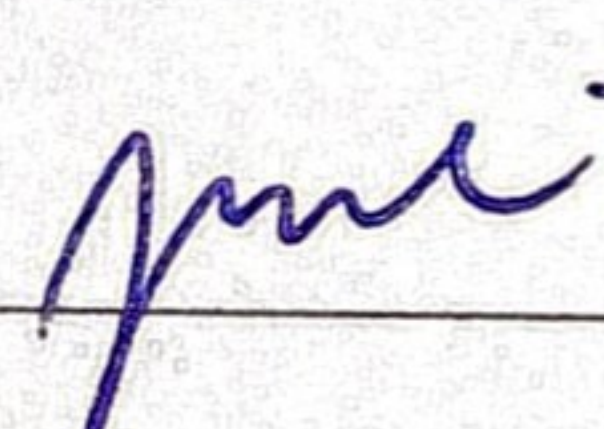
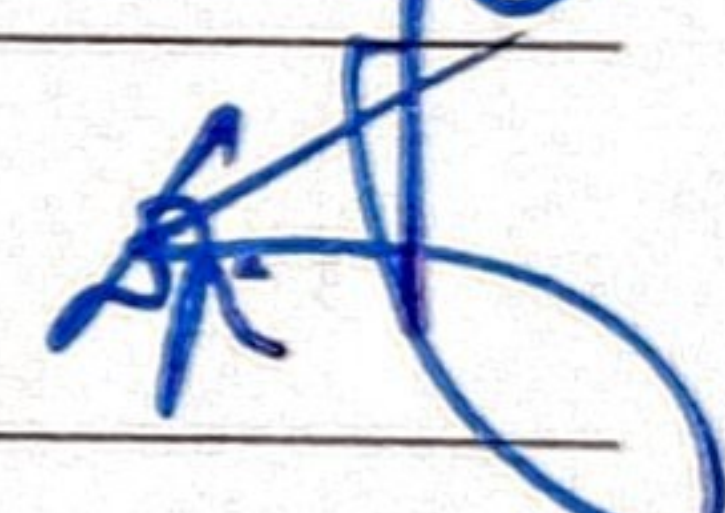
N a m a : YARNIMAWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA
NIM : 2320292
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia
Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos
Giro Gunungsitoli

W a k t u Pelaksanaan : 15.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M..
2. Perlindungan F. Hulu, S.Pd., M.M.
3. Delipiter Lase, M.Pd

TandaTangan

1. 
2. 
3. 

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Syah Abadi Mendrofa, S.E., M.M	86
2. Perlindungan F. Hulu, S.Pd., M.M.	86
3. Delipiter Lase, M.Pd	77
Total Nilai	249

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah.....⁸³.....

(.....^{Delapan puluh tiga}.....)

Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/~~Tidak Lulus~~ dengan Predikat Kelulusan...^{B+}.....

Keterangan:
Nilai Yudisium:

90.00-100. = A
85.00-89.99 = A-
80.00 -84.99 = B+
75.00 - 79.99 = B
70.00 - 74.99 = B-
65.00 - 69.99 = C+
60.00 - 64.99 = C
55.00 - 59.99 = C-
50.00 - 54.99 = D
< 40.99 = E

Gunungsitoli, 12 Februari 2025

Pt. Ketua Program Studi,



Idarni Harah, S.E., M.E.

NIDN. 0128129102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : YARNIMAWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA

NIM : 2320292

Judul Penelitian : Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		- Narasi ulang gambar Kerangka Berpikir.
		- Perbaiki bagian pengulayan, karena terdapat mempunyai banyak
		Analisis Data By Miles- Ys
		Selanjutnya Penulis menambahkan
		Deskripsi Data / Display & Kesiapan
		Utama Untuk Jawaban
		- Pembahasan yang sudah benar
		Proses penulisan Kesiapan di

Gunungsitoli, 12 Februari 2025
Dosen Penguji II

Delipiter Lase, M.Pd
NIDN. 2318117501

Analisis Data :
Benar



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : YARNIMAWATI JUNIDAR PUTRI HALAWA

NIM : 2320292

Judul Penelitian : Analisis Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Giro Gunungsitoli

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
1		Perbaiki penyusunan bab II
2		Perbaiki Analisis secara lebih dengan hasil wawancara
3		Perbaiki pembahasan perlu di perjelas dengan baik dan bahas lebih mendalam

Gunungsitoli, 12 Februari 2025

Dosen Penguji I,


Perlindungan F. Hulu, S.Pd., M.M
NIDN. 0104028101

BIODATA PENULIS



Yarniwati Junidar Putri Halawa (Yarni) lahir di desa Hiliadulo, Kecamatan Hilimegai, Kabupaten Nias Selatan, Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 13 Juni 2002, anak pertama dari lima bersaudara dari pasangan Fowa'a Halawa (Ayah), Adilina Ndruru (Ibu). Pendidikan Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 078544 Hilimegai, Kabupaten Nias Selatan. Setelah tamat SD melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Hilimegai dan menamatkan diri pada tahun 2017. Setelah tamat SMP melanjutkan kembali Pendidikan di SMK Negeri 1 Hilimegai dan menamatkan diri dari jenjang SMA di tahun 2020. Pada tahun 2020 saya melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi swasta Nias, yaitu Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Nasional (STIE PEMBNAS) jurusan Manajemen yang sekarang telah berubah menjadi Universitas Nias, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen. Pada awal bulan Februari 2025 menyelesaikan perkuliahan dari Universitas Nias dengan mengikuti ujian skripsi dan dinyatakan "LULUS". Selama menempuh perkuliahan di Universitas Nias banyak pengalaman belajar yang didapatkan dan terlibat dalam berbagai kegiatan sebagai mahasiswa baik di bidang Akademik maupun non Akademik.