

ABSTRAK

Zebua, Leving Lake Juni Juang. 2025. Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia Yang Efektif Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli. Skripsi. Pembimbing: Delipter Lase, S.E., M.Pd

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

Zebua, Leving Lake Juni Juang. 2025. Analysis of Effective Human Resource Planning to Improve Service Quality at PT. Pelindo Regional I Gunungsitoli Branch. Thesis. Supervisor: Delipter Lase, S.E., M.Pd.

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