

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

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

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

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

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

landasan penting bagi keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan berkelanjutan.

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

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

Penelitian terdahulu telah menyoroti pentingnya perencanaan SDM yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2022) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Medan menggunakan pendekatan kualitatif, menunjukkan bahwa perencanaan SDM yang terstruktur dan berkelanjutan berperan signifikan dalam memperbaiki kualitas layanan kesehatan. Selain itu, penelitian lain yang dilakukan oleh Pratama (2023), di Dinas Pelayanan Terpadu Kota Surabaya, juga

menggunakan metode kualitatif, menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada bagaimana organisasi mampu menyelaraskan perencanaan SDM dengan tujuan strategis pelayanan.

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

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

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

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

dilaksanakan secara sistematis agar dapat menjawab tantangan-tantangan yang ada, seperti fluktuasi volume kerja, kebutuhan terhadap layanan yang lebih efisien, dan tuntutan teknologi yang semakin kompleks. Selain itu, lingkungan persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk memiliki SDM yang adaptif dan responsif terhadap perubahan serta mampu memberikan layanan yang unggul.

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

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

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

menyebabkan banyak karyawan yang kesulitan menggunakan sistem baru dan prosedur pelayanan yang lebih efisien.

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

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

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

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia yang Efektif guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Pelindo Regional Cabang Gunungsitoli”.

1.2 Fokus Penelitian

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

1.3 Rumusan Masalah

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

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

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

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

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat Praktis

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