

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil penelitian

4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional I Cabang Gunung Sitoli. Lokus Penelitian ini beralamat di Jl. KL. Yos Sudarso Pelabuhan Angin Gunungsitoli Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara, Kode Pos 22810, Email : gunungsitoli@pelindo.co.id dan No. Telp : (0639) 21662 . Lokus penelitian ini berada dibawah naungan PT. Pelindo dan terbagi dalam empat wilayah Kerja yaitu Regional 1, Regional 2, Regional 3 dan Regional 4. Berikut adalah kegiatan utama Lokus Penelitian:

1. Layanan Kargo

Layanan kargo mencakup aktivitas bongkar muat barang dari kapal hingga proses penyerahan kepada pemiliknya. Pelayanan ini terdiri atas jasa dermaga umum, dermaga khusus, jasa penyimpanan di lapangan, serta jasa pergudangan. Seluruh layanan tersebut diatur dalam regulasi perundang-undangan yang berlaku. Dalam operasionalnya, layanan ini dikelola melalui kerja sama dengan anak perusahaan guna memastikan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan. Pelindo menerapkan sistem pelayanan terpadu yang didukung oleh berbagai infrastruktur, antara lain:

- a. Dermaga: Struktur yang dirancang khusus di kawasan pelabuhan sebagai tempat berlabuhnya kapal untuk melakukan aktivitas bongkar muat barang maupun penumpang.
- b. Gudang Penumpukan: Fasilitas tertutup yang digunakan sebagai tempat penyimpanan sementara bagi barang yang berasal dari kapal atau yang akan dimuat ke dalam kapal.
- c. Lapangan Penumpukan: Area terbuka dalam terminal yang berfungsi untuk menyusun dan menempatkan peti kemas atau

barang lainnya secara sistematis, baik sebelum dimuat ke kapal maupun setelah dibongkar dari kapal.

- d. Penerimaan dan Pengiriman: Proses pemindahan barang dari gudang atau lapangan penumpukan hingga tersusun di atas kendaraan pengangkut di gerbang fasilitas tersebut, atau sebaliknya.

2. Layanan Kapal

Layanan kapal mencakup berbagai jasa operasional yang diberikan sejak kapal memasuki pelabuhan hingga keberangkatannya kembali. Beberapa layanan utama dalam kategori ini meliputi:

- a) Jasa Tambat: Layanan yang disediakan bagi kapal yang merapat di dermaga guna menjalankan aktivitas bongkar muat barang.
- b) Jasa Pandu: Layanan navigasi yang diberikan kepada kapal saat keluar atau masuk pelabuhan melalui jalur perairan agar proses pelayaran berlangsung dengan aman, tertib, dan efisien.
- c) Jasa Tunda: Jasa yang melibatkan kapal tunda untuk membantu pergerakan kapal utama, baik saat merapat ke dermaga maupun saat meninggalkan pelabuhan.
- d) Jasa Pelayanan Air, Pengelolaan Sampah, dan Limbah: Layanan yang mencakup penyediaan air bersih, serta pengelolaan limbah dan sampah kapal untuk menjaga kebersihan lingkungan pelabuhan.

3. Layanan Lainnya

Selain berfokus pada operasional kepelabuhanan, Pelindo juga menjalankan kegiatan usaha lain yang berkaitan dengan sektor maritim, seperti penyewaan lahan, bangunan, serta fasilitas penunjang lainnya. Dalam pengelolaan dan pengembangan operasional pelabuhan, perusahaan juga menjalin kerja sama dengan mitra bisnis swasta melalui skema Kerja Sama Mitra Usaha (KSMU). Kolaborasi ini mencakup pengelolaan terminal, kapal tunda, serta berbagai fasilitas pelabuhan lainnya. Adapun layanan lain dalam lingkup kepelabuhanan meliputi:

- a) Pas Pelabuhan: Biaya akses masuk ke kawasan pelabuhan bagi individu maupun kendaraan bermotor.

- b) Jasa Pemeliharaan Peralatan Pelabuhan: Layanan yang mencakup persewaan berbagai peralatan operasional seperti forklift, derek (baik darat, apung, maupun listrik), kapal tunda, kapal motor, serta alat pemadam kebakaran.
- c) Jasa Penyewaan Tanah, Bangunan, Air, dan Listrik: Layanan yang menyediakan persewaan lahan, bangunan, suplai air bersih, serta energi listrik guna menunjang aktivitas di area pelabuhan.

4.1.2 Deskripsi Data Hasil Penelitian

A. Proses Perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli

Dalam konteks perencanaan sumber daya manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, penting untuk memahami bahwa perencanaan SDM merupakan suatu proses strategis yang tidak hanya berfokus pada pengisian posisi, tetapi juga mencakup pengembangan kompetensi dan peningkatan kinerja karyawan. Proses ini menjadi semakin relevan mengingat dinamika industri pelabuhan yang terus berubah, yang menuntut organisasi untuk memiliki SDM yang adaptif dan berkualitas tinggi. Proses perencanaan sumber daya manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dilakukan melalui tahapan yang sistematis guna memastikan ketersediaan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Proses ini diawali dengan analisis kebutuhan SDM yang mempertimbangkan jumlah tenaga kerja yang ada serta proyeksi kebutuhan masa depan berdasarkan volume kerja dan perkembangan industri kepelabuhanan. Proses perencanaan sumber daya manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli merupakan langkah strategis yang krusial untuk memastikan bahwa organisasi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang kompeten dan berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba selaku Manager Umum PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, pada hari Senin 10 Februari 2025, terkait proses Perencanaan

SDM, diperoleh informasi bahwa PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sangat menekankan pentingnya perencanaan SDM yang berbasis pada kebutuhan operasional dan peningkatan kompetensi tenaga kerja. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba:

“Perencanaan sumber daya manusia di perusahaan kami dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa kebutuhan tenaga kerja selalu selaras dengan perkembangan bisnis dan operasional pelabuhan. Proses ini dimulai dengan analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan proyeksi aktivitas operasional, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Tahapan utamanya meliputi identifikasi kebutuhan tenaga kerja, analisis kompetensi, penyusunan rencana rekrutmen, serta pengembangan dan pelatihan karyawan. Kami juga melakukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang ada tetap sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, kami mempertimbangkan faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan regulasi pemerintah dalam menyusun perencanaan SDM.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza selaku Asisten Bisnis dan Teknik di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dengan topik yang sama dan tanggal yang sama, dan diperoleh informasi bahwa perencanaan sumber daya manusia di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan operasional pelabuhan. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Muhammad Reza:

“perencanaan sumber daya manusia dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan operasional pelabuhan, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Kami mengikuti kebijakan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat, tetapi juga menyesuaikan dengan kondisi di cabang kami. Prosesnya biasanya dimulai dengan evaluasi tenaga kerja yang ada, lalu dilakukan analisis kebutuhan berdasarkan volume kerja dan target perusahaan. Selanjutnya, manajemen SDM menyusun rencana pengadaan tenaga kerja, baik melalui rekrutmen baru maupun pengembangan kompetensi karyawan yang sudah ada. Setelah itu, dilakukan pelatihan dan penempatan karyawan sesuai dengan kebutuhan operasional.”

Sejalan dengan hasil wawancara tersebut, Bapak Elinkarus Septianus Hulu selaku Asisten Umum dan Keuangan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli mengungkapkan bahwa Perencanaan

sumber daya manusia di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dilakukan secara terstruktur dan mengikuti kebijakan dari kantor pusat. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Elinkarus Septianus Hulu:

“Perencanaan sumber daya manusia di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Gunungsitoli dilakukan secara terstruktur dan mengikuti kebijakan dari kantor pusat. Proses ini bertujuan untuk memastikan jumlah dan kualitas tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan operasional pelabuhan. Kami selalu melakukan evaluasi terhadap kebutuhan SDM berdasarkan aktivitas operasional, efisiensi kerja, serta perkembangan bisnis perusahaan. Biasanya, tahapan perencanaan SDM diawali dengan analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan volume pekerjaan dan target perusahaan. Selanjutnya, dilakukan perencanaan rekrutmen atau pelatihan bagi karyawan yang sudah ada. Jika ada kebutuhan tenaga kerja baru, kami akan menyesuaikan dengan kebijakan rekrutmen dari kantor pusat. Selain itu, ada juga program peningkatan kompetensi untuk memastikan setiap karyawan memiliki keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan.”

Berdasarkan hasil penggalan wawancara tersebut wawancara, maka di peroleh kesimpulan bahwa perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dilakukan secara sistematis dan terstruktur dengan menyesuaikan kebutuhan operasional pelabuhan. Proses ini melibatkan beberapa tahapan utama, yaitu analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan proyeksi aktivitas operasional, evaluasi kompetensi karyawan, penyusunan rencana rekrutmen, serta pelatihan dan pengembangan SDM. PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli juga mempertimbangkan faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan regulasi pemerintah dalam menyusun strategi SDM. Selain mengikuti kebijakan yang ditetapkan oleh kantor pusat, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli melakukan penyesuaian berdasarkan kondisi spesifik di cabang mereka. Evaluasi tenaga kerja dilakukan secara berkala untuk memastikan efisiensi dan efektivitas operasional. Dengan pendekatan ini, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli bertujuan untuk memastikan jumlah dan kualitas tenaga kerja yang optimal, serta mendukung pengembangan keterampilan karyawan agar tetap sesuai dengan kebutuhan bisnis dan tuntutan pekerjaan.

Selanjutnya, dalam proses perencanaan sumber daya manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli terkait proses rekrutmen, terdapat beberapa pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung. Pihak-pihak ini meliputi manajemen puncak, departemen SDM, serta karyawan yang akan terpengaruh oleh keputusan perencanaan tersebut. Manajemen puncak berperan penting dalam menetapkan visi dan misi organisasi, yang menjadi dasar bagi perencanaan SDM. Mereka juga bertanggung jawab untuk memberikan dukungan dan sumber daya yang diperlukan agar perencanaan SDM dapat berjalan dengan efektif (Arfin, 2022). Departemen SDM memiliki peran sentral dalam proses perencanaan ini. Departemen bertugas untuk merumuskan kebutuhan SDM berdasarkan analisis terhadap tujuan organisasi, serta melakukan rekrutmen dan seleksi untuk mendapatkan kandidat yang sesuai (Arfin, 2022). Selain itu, departemen SDM juga bertanggung jawab untuk merancang program pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk meningkatkan kompetensi karyawan, sehingga mereka dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks (Iskandar, 2023). Dalam konteks ini, kolaborasi antara departemen SDM dan manajemen puncak sangat penting untuk memastikan bahwa perencanaan SDM sejalan dengan strategi organisasi secara keseluruhan (Iskandar, 2023).

Koordinasi dalam proses perencanaan SDM dilakukan melalui berbagai cara pertemuan rutin antara manajemen puncak dan departemen SDM untuk membahas perkembangan dan tantangan yang dihadapi dalam perencanaan SDM. Pertemuan ini memungkinkan kedua pihak untuk saling memberikan masukan dan mengidentifikasi kebutuhan yang mendesak (Rohajawati, 2024). Selain itu, penggunaan sistem informasi manajemen SDM juga dapat membantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk analisis kebutuhan tenaga kerja dan pemantauan kinerja karyawan (Yasa et al., 2021). Dengan adanya koordinasi yang baik, diharapkan proses perencanaan SDM dapat berjalan lancar dan menghasilkan keputusan yang tepat untuk pengembangan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba, terkait pihak yang terlibat dalam proses perencanaan SDM koordinasi dilakukan dalam proses rekrutmen PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, diperoleh informasi bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam proses ini adalah tim SDM, manajemen operasional, dan pimpinan cabang pelabuhan. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba:

“Proses ini melibatkan berbagai pihak, termasuk tim SDM, manajemen operasional, dan pimpinan cabang pelabuhan. Kami juga berkoordinasi dengan kantor pusat untuk memastikan kebijakan SDM yang diterapkan sesuai dengan strategi perusahaan secara keseluruhan. Koordinasi dilakukan melalui rapat berkala, baik di tingkat cabang maupun dengan kantor pusat, guna menyinkronkan kebutuhan tenaga kerja dengan kebijakan yang berlaku.”

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara, Bapak Elinkarus Septianus Hulu mengungkapkan pernyataan yang sejalan dengan pernyataan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Elinkarus Septianus Hulu, terkait pihak yang terlibat dalam proses perencanaan SDM :

“Proses ini melibatkan tim SDM di cabang, manajemen operasional, dan juga pimpinan cabang yang bertugas mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja. Koordinasi dilakukan melalui rapat rutin serta laporan berkala yang dikirimkan ke kantor pusat.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza selaku Asisten Bisnis dan Teknik PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dengan topik yang sama dan diperoleh informasi bahwa proses rekrutmen yang dilakukan selain melibatkan tim SDM, manajemen operasional, dan pimpinan cabang pelabuhan, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli juga berkoordinasi dengan kantor pusat, terutama dalam hal kebijakan rekrutmen dan pengembangan kompetensi. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Muhammad Reza:

“Kami juga berkoordinasi dengan kantor pusat, terutama dalam hal kebijakan rekrutmen dan pengembangan kompetensi. Koordinasi

biasanya dilakukan melalui rapat internal serta komunikasi langsung dengan departemen terkait. “

Berdasarkan hasil penggalan wawancara tersebut terkait pihak yang terlibat dalam proses perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, maka di peroleh kesimpulan bahwa Proses perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli melibatkan beberapa pihak utama, yaitu tim SDM, manajemen operasional, dan pimpinan cabang pelabuhan. Selain itu, koordinasi dengan kantor pusat juga dilakukan untuk memastikan kebijakan SDM yang diterapkan sesuai dengan strategi perusahaan secara keseluruhan. Koordinasi dalam proses ini dilakukan melalui berbagai mekanisme, seperti rapat berkala di tingkat cabang maupun dengan kantor pusat, laporan rutin, serta komunikasi langsung dengan departemen terkait. Selain menentukan kebutuhan tenaga kerja, pihak-pihak yang terlibat juga bertanggung jawab dalam menyelaraskan kebijakan rekrutmen serta program pengembangan kompetensi karyawan. Dengan adanya koordinasi yang baik antara tim SDM, manajemen operasional, pimpinan cabang, dan kantor pusat, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dapat memastikan bahwa proses rekrutmen dan pengembangan SDM berjalan efektif, sesuai dengan kebutuhan operasional dan strategi bisnis perusahaan.

Setelah rekrutmen, perusahaan menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi karyawan untuk meningkatkan produktivitas serta efektivitas kerja. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala guna menilai pencapaian individu serta memberikan umpan balik yang konstruktif sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait promosi dan pengembangan karir. Selain itu, strategi retensi karyawan diterapkan dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memberikan insentif yang sesuai guna mengurangi tingkat turnover tenaga kerja.

Selanjutnya, kombinasi dari berbagai metode analisis dan kebijakan yang tepat akan memungkinkan PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli untuk secara efektif mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja,

baik dari segi jumlah maupun kompetensi, serta memastikan bahwa perencanaan SDM dilakukan dengan baik. PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja, baik dari segi jumlah maupun kompetensi dilakukan melalui analisis beban kerja dan evaluasi kinerja karyawan. Selain itu PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli memiliki kebijakan atau panduan khusus terkait perencanaan SDM. Hal ini dapat mencakup pedoman analisis jabatan dan analisis beban kerja yang sesuai dengan regulasi yang ada. kebijakan ini tidak hanya akan membantu dalam menentukan kebutuhan tenaga kerja, tetapi juga dalam mengidentifikasi kendala yang mungkin muncul dalam proses perekrutan dan pengelolaan tenaga kerja.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba, terkait mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja dan kebijakan atau panduan khusus terkait perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, diperoleh informasi bahwa Identifikasi kebutuhan tenaga kerja dilakukan melalui analisis beban kerja dan evaluasi kinerja karyawan. Selain itu, perusahaan juga memiliki kebijakan yang mengatur seluruh aspek perencanaan SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karier karyawan. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba:

“Kami menggunakan beberapa metode, termasuk analisis beban kerja, proyeksi pertumbuhan aktivitas pelabuhan, dan evaluasi kinerja karyawan. Selain itu, kami melakukan survei internal dan benchmarking dengan industri sejenis untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang kami miliki memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar industri dan kebutuhan operasional. perusahaan memiliki kebijakan yang tertuang dalam pedoman manajemen SDM. Dokumen ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan tenaga kerja, pengembangan kompetensi, hingga mekanisme rekrutmen dan promosi. Selain itu, kami juga mengikuti regulasi ketenagakerjaan yang berlaku serta menerapkan standar internasional dalam pengelolaan SDM.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Elinkarus Septianus Hulu melalui wawancara kepada peneliti pada hari senin, 10 Februari 2024. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Elinkarus Septianus Hulu terkait topic yang sama dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba, yakni

tentang Identifikasi kebutuhan tenaga kerja dan juga kebijakan atau panduan khusus terkait perencanaan SDM, sebagai berikut:

"Identifikasi kebutuhan tenaga kerja dilakukan melalui beberapa metode, seperti analisis beban kerja dan evaluasi kinerja karyawan. Selain itu, perusahaan juga memperhitungkan perkembangan teknologi dan tuntutan operasional, sehingga tenaga kerja yang ada selalu memiliki keterampilan yang sesuai. Kemudian dalam konteks perencanaan SDM perusahaan memiliki kebijakan yang mengatur perencanaan dan pengelolaan SDM. Kebijakan ini mencakup aspek rekrutmen, pelatihan, serta pengembangan karier karyawan. Selain itu, perusahaan juga menerapkan standar kompetensi tertentu yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan sesuai dengan bidang tugasnya."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza dengan topik yang sama diperoleh informasi bahwa PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli memiliki kebijakan yang mengatur seluruh aspek perencanaan SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karier karyawan. Dalam Konteks kebutuhan identifikasi tenaga kerja, Bapak Muhammad Reza sependapat dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba dan Bapak Elinkarus Septianus Hulu dan memberikan pernyataan yang sama. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Muhammad Reza:

"Benar, perusahaan memiliki kebijakan yang mengatur seluruh aspek perencanaan SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karier karyawan. Kebijakan ini mengikuti standar perusahaan dan juga ketentuan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku. Selain itu, ada pedoman khusus yang mengatur bagaimana SDM dikelola agar tetap efisien dan produktif. Dalam hal rekrutmen, Jika ada peningkatan volume kerja atau proyek baru, maka perusahaan akan mempertimbangkan penambahan tenaga kerja. Selain itu, kami juga melihat tren industri dan perkembangan teknologi untuk memastikan bahwa kompetensi karyawan tetap relevan dengan kebutuhan perusahaan."

Berdasarkan hasil penggalan wawancara tersebut terkait identifikasi kebutuhan tenaga kerja dan kebijakan perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli diperoleh kesimpulan bahwa Identifikasi kebutuhan tenaga kerja di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dilakukan melalui berbagai metode, seperti analisis beban kerja, evaluasi

kinerja karyawan, serta proyeksi pertumbuhan aktivitas pelabuhan. Perusahaan juga mempertimbangkan perkembangan teknologi dan tuntutan operasional agar tenaga kerja yang tersedia memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan industri. Dalam hal kebijakan perencanaan SDM, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli memiliki pedoman yang mengatur seluruh aspek pengelolaan SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karier karyawan. Kebijakan ini disusun berdasarkan standar perusahaan, regulasi ketenagakerjaan yang berlaku, serta standar kompetensi tertentu yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan sesuai dengan bidang tugasnya. Selain itu, perusahaan juga melakukan benchmarking dengan industri sejenis untuk memastikan kualitas tenaga kerja tetap kompetitif. Secara keseluruhan, pendekatan yang digunakan oleh PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dalam perencanaan SDM bertujuan untuk menjaga efisiensi, produktivitas, dan relevansi kompetensi tenaga kerja dengan kebutuhan operasional dan perkembangan bisnis perusahaan.

Dengan demikian, Perencanaan SDM tidak hanya melibatkan identifikasi kebutuhan tenaga kerja, tetapi juga mencakup pengembangan kompetensi dan peningkatan kinerja karyawan. Dalam konteks ini, perencanaan SDM yang efektif harus berorientasi pada tujuan jangka panjang perusahaan dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang dinamis (Zebua et al., 2023; Savitri et al., 2022). Perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I harus mencakup analisis kebutuhan tenaga kerja yang sistematis. Hal ini melibatkan estimasi permintaan dan penawaran tenaga kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi (Sayekti, 2023). Proses ini juga harus mempertimbangkan faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi ketersediaan SDM, seperti perkembangan teknologi dan perubahan dalam industri pelabuhan (Triyatun, 2024). Dengan demikian, perencanaan SDM yang baik akan membantu organisasi dalam mengantisipasi kekurangan atau kelebihan tenaga kerja di masa depan (Farla et al., 2022). Selain itu, evaluasi dan pemantauan terhadap proses perencanaan SDM juga sangat penting. PT Pelindo Regional I harus

memiliki indikator yang jelas untuk menilai efektivitas perencanaan SDM yang telah dilakukan (Hariyanto, 2020). Hal ini dapat dilakukan melalui pengukuran kinerja karyawan dan analisis umpan balik dari program pelatihan yang telah dilaksanakan. Dengan cara ini, perusahaan dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas SDM dan mencapai tujuan organisasi secara lebih efektif (Savitri et al., 2022). Akhirnya, kolaborasi antara departemen SDM dan manajemen puncak sangat penting dalam proses perencanaan ini. Manajemen harus mendukung inisiatif perencanaan SDM dengan menyediakan sumber daya yang cukup dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pengembangan karyawan (Arfin, 2022). Dengan demikian, PT Pelindo Regional I dapat memastikan bahwa perencanaan SDM yang dilakukan tidak hanya memenuhi kebutuhan saat ini, tetapi juga mempersiapkan organisasi untuk tantangan di masa depan (Zebua et al., 2023; Savitri et al., 2022). Kendati demikian, terdapat beberapa kendala dalam implementasi perencanaan SDM, seperti keterbatasan tenaga ahli, alokasi anggaran untuk pelatihan, serta adaptasi terhadap teknologi baru. Oleh karena itu, perusahaan terus berupaya meningkatkan efektivitas perencanaan SDM melalui kerja sama dengan lembaga pendidikan, optimalisasi alokasi sumber daya, serta penyelenggaraan pelatihan berkala guna mendukung kinerja yang lebih optimal dan pelayanan yang lebih baik di pelabuhan.

B. Kendala dalam Perencanaan SDM terhadap Kualitas Pelayanan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli

Perencanaan sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek fundamental dalam keberlanjutan suatu perusahaan, terutama dalam industri pelabuhan yang memiliki dinamika operasional tinggi. Perencanaan sumber daya manusia (SDM) di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli menghadapi berbagai kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas operasional dan kinerja perusahaan. Kendala yang muncul dalam perencanaan SDM dapat berdampak pada produktivitas, efisiensi, serta kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu tantangan

utama adalah kurangnya pemahaman yang mendalam mengenai praktik manajemen SDM yang efektif. perencanaan SDM yang baik mencakup analisis jabatan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, dan pengembangan karyawan, serta penilaian kinerja (Putri et al., 2022). Namun, di banyak perusahaan, termasuk PT Pelindo, implementasi dari praktik-praktik ini seringkali tidak optimal, yang dapat mengakibatkan kesenjangan dalam ketersediaan tenaga kerja yang berkualitas (Elu, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba selaku Manager Umum PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, pada hari Selasa 11 Februari 2025, diperoleh informasi bahwa Salah satu kendala utama PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dalam proses Perencanaan SDM adalah kurangnya tenaga kerja yang memiliki keahlian spesifik di bidang operasional pelabuhan. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Ando Hajadi Ezer Purba:

“Salah satu kendala utama yang kami hadapi adalah kurangnya tenaga kerja yang memiliki keahlian spesifik di bidang operasional pelabuhan. Terkadang, kami harus mengalokasikan pekerja ke tugas yang bukan bidang utamanya, yang bisa berpengaruh pada efisiensi dan keselamatan kerja. Selain itu, kurangnya perencanaan SDM juga membuat kami kesulitan dalam mengatur jadwal kerja, terutama saat ada lonjakan aktivitas di pelabuhan. Selain itu, jumlah tenaga kerja masih kurang, terutama di bagian operasional dan teknis. Kami sering mengalami keterlambatan dalam beberapa proses karena jumlah personel yang terbatas.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza selaku Asisten Bisnis dan Teknik PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dengan topik yang sama dan tanggal yang sama, diperoleh informasi bahwa kurangnya tenaga kerja dengan keahlian spesifik dalam bidang teknik dan pengelolaan bisnis pelabuhan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sehingga beban pekerjaan menjadi tidak seimbang. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Muhammad Reza:

“Salah satu kendala utama adalah kurangnya tenaga kerja dengan keahlian spesifik dalam bidang teknik dan pengelolaan bisnis pelabuhan. Pekerjaan di bidang ini memerlukan pemahaman tentang operasional pelabuhan, perawatan infrastruktur, serta

strategi pengembangan layanan bisnis. Jika perencanaan SDM tidak dilakukan dengan baik, ada risiko bahwa tenaga kerja yang tersedia tidak memiliki kompetensi yang cukup untuk menangani tugas-tugas tersebut. Selain itu, karena keterbatasan jumlah tenaga kerja, ada kalanya beban pekerjaan menjadi tidak seimbang. Misalnya, dalam pengelolaan proyek perawatan fasilitas pelabuhan, kami harus menangani banyak aspek teknis dan administrasi dalam waktu yang bersamaan, yang bisa menyebabkan pekerjaan menjadi lebih berat dan membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan”

Pernyataan Bapak Muhammad Reza tersebut juga sejalan dengan hasil wawancara kepada Bapak Elinkari Septianus Hulu selaku Asisten Umum dan Keuangan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli. Berikut adalah penggalan wawancara dengan Bapak Muhammad Reza:

“Salah satu kendala utama adalah beban kerja yang tidak merata. Terkadang, jumlah tugas administratif dan keuangan yang harus diselesaikan cukup banyak, sementara jumlah tenaga kerja yang menangani hal tersebut terbatas. Akibatnya, ada kemungkinan pekerjaan menjadi menumpuk dan bisa berujung pada keterlambatan dalam penyelesaian tugas, seperti pengelolaan anggaran atau pemrosesan administrasi kepegawaian. Selain itu, kurangnya tenaga kerja dengan keterampilan yang sesuai juga menjadi kendala. Beberapa tugas memerlukan keahlian khusus, misalnya dalam penggunaan sistem keuangan digital atau analisis data keuangan, namun tidak semua karyawan memiliki pelatihan yang cukup di bidang tersebut. Hal ini membuat pekerjaan terkadang lebih lambat atau membutuhkan waktu tambahan untuk menyelesaikannya.”

Disisi lain, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Otorius Hulu selaku Petugas Petugas Operasional di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dengan peneliti yang dilaksanakan pada hari Rabu, 12 Februari 2025, diketahui bahwa Kendala lain yang dihadapi kurangnya tenaga kerja di lapangan, terutama saat volume pekerjaan meningkat. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Otorius Hulu:

“Salah satu kendala terbesar yang saya rasakan adalah kurangnya tenaga kerja di lapangan, terutama saat volume pekerjaan meningkat. Misalnya, ketika ada banyak kapal yang sandar dalam waktu bersamaan, jumlah tenaga kerja yang terbatas membuat pekerjaan seperti bongkar muat dan pengaturan lalu lintas kapal menjadi lebih berat. Selain itu, kurangnya perencanaan SDM juga berpengaruh pada pembagian shift kerja. Ada saat-saat di mana

jumlah petugas yang bertugas tidak sebanding dengan beban pekerjaan, sehingga kami harus bekerja lebih lama atau dengan tekanan yang lebih tinggi. Jika ini berlangsung terus-menerus, bisa berdampak pada kelelahan dan bahkan keselamatan kerja.”

Kemudian, peneliti melanjutkan Wawancara kepada Ibu Novri Lestari Telaumbanua selaku Staf umum dan Keuangan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, dan diperoleh informasi bahwa kendala lain yang dihadapi adalah beban kerja yang tidak merata. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Ibu Novri Lestari Telaumbanua:

“Salah satu kendala utama yang saya rasakan adalah beban kerja yang terkadang tidak merata. Karena keterbatasan tenaga kerja di bidang administrasi dan keuangan, ada saat-saat di mana pekerjaan menumpuk, terutama ketika mendekati akhir bulan atau akhir tahun saat laporan keuangan harus disusun dan diaudit. Kurangnya perencanaan SDM juga berdampak pada efisiensi kerja. Misalnya, jika ada keterlambatan dalam proses pencairan dana atau administrasi kepegawaian, maka bisa berpengaruh pada bagian operasional lainnya. Selain itu, kurangnya tenaga kerja yang memiliki keahlian khusus dalam bidang keuangan dan administrasi terkadang membuat beberapa tugas menjadi lebih lama untuk diselesaikan”

Dalam konteks ini, penting juga untuk mempertimbangkan pengembangan kompetensi karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan yang tepat dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan (Rindengan et al., 2022). Namun, banyak perusahaan, termasuk PT Pelindo, seringkali tidak memberikan perhatian yang cukup terhadap aspek ini, yang dapat mengakibatkan rendahnya produktivitas dan motivasi karyawan (Savitri et al., 2022). Oleh karena itu, perusahaan perlu merumuskan strategi pelatihan yang lebih terfokus dan relevan dengan kebutuhan industri pelabuhan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Otorius Hulu, diketahui bahwa di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sudah melaksanakan pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan, namun masih belum efektif. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Otorius Hulu:

“Pelatihan yang diberikan sudah cukup membantu, terutama dalam hal keselamatan kerja dan penggunaan alat berat. Namun, saya

merasa masih perlu lebih banyak pelatihan teknis, terutama yang berhubungan dengan efisiensi operasional dan teknologi terbaru dalam pengelolaan pelabuhan. Misalnya, pelatihan tentang cara menangani berbagai jenis barang dengan lebih efisien atau penggunaan sistem digital untuk memonitor arus barang dan kapal bisa sangat membantu dalam mempercepat pekerjaan kami. Selain itu, pelatihan terkait dengan prosedur tanggap darurat juga perlu ditingkatkan agar kami bisa lebih siap menghadapi situasi yang tidak terduga.”

Sejalan dengan dengan pernyataan Bapak Otorius Hulu, Ibu Novri Lestari Telaumbanua juga menyampaikan bahwa Pelatihan yang diberikan di di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sudah cukup membantu. Meskipun demikian, Ibu Novri Lestari Telaumbanua menyampaikan beberapa saran untuk peningkatan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Ibu Novri Lestari Telaumbanua:

“Pelatihan yang diberikan cukup membantu, terutama dalam penggunaan sistem administrasi dan keuangan yang diterapkan di perusahaan. Namun, saya rasa masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pelatihan tentang regulasi keuangan terbaru, strategi efisiensi anggaran, serta penggunaan software akuntansi yang lebih canggih. Selain itu, pelatihan mengenai manajemen waktu dan peningkatan efisiensi kerja juga bisa sangat membantu agar kami bisa mengelola tugas-tugas administratif dengan lebih baik dan lebih cepat.”

Kemudian, peneliti melanjutkan wawancara kepada bapak O’ozisokhi Laoli Selaku Staf Umum dan Keuangan terkait pelatihan dan pengembanagn keterampilan karyawan, bapak O’ozisokhi Laoli menyampaikan beberapa saran, seperti penggunaan perangkat lunak keuangan. Berikut penggalan wawancara dengan bapak O’ozisokhi Laoli:

“pelatihan tentang penggunaan perangkat lunak keuangan yang lebih modern akan sangat berguna agar pekerjaan lebih cepat dan akurat. Dengan teknologi yang terus berkembang, kami perlu terus memperbarui keterampilan agar tidak tertinggal dalam sistem pengelolaan keuangan perusahaan.”

Lebih lanjut, berdasarkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza, selaku Asisten Bisnis dan Teknik, di peroleh infromasi masih ada beberapa aspek yang perlu di perbaiki dan di tingkat untuk meningkatkan

kualitas SDM. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Muhammad Reza:

“masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Misalnya, dalam bidang teknik, pelatihan yang lebih mendalam terkait dengan teknologi terbaru dalam perawatan fasilitas pelabuhan akan sangat berguna. Begitu juga dengan pelatihan dalam bidang bisnis, terutama dalam analisis pasar dan strategi pengembangan layanan, agar kami bisa lebih memahami bagaimana meningkatkan daya saing perusahaan. Saat ini, kami lebih banyak belajar secara mandiri atau melalui pengalaman kerja langsung, tetapi jika perusahaan bisa menyediakan lebih banyak program pelatihan yang relevan, maka itu akan sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi kerja dan inovasi dalam pengelolaan bisnis dan teknik di pelabuhan.”

Kemudian dibidang keuangan dan administrasi, dari hasil wawancara kepada Bapak Elikanrius Septianus Hulu, selaku Asisten Umum dan Keuangan di PT Pelindo Regional I Cabang, diperoleh informasi bahwa diperlukan pelatihan yang lebih spesifik sesuai dengan perkembangan zaman kepada setiap petugas di PT Pelindo Regional I Cabang. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Elikanrius Septianus Hulu:

“dalam hal penggunaan sistem keuangan dan administrasi. Namun, saya rasa masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam pelatihan yang lebih spesifik sesuai dengan perkembangan teknologi dan regulasi terbaru di bidang keuangan dan administrasi. Misalnya, pelatihan tentang sistem ERP (Enterprise Resource Planning) atau pelatihan tentang kepatuhan terhadap regulasi keuangan terbaru sangat diperlukan agar pekerjaan bisa lebih efisien dan sesuai dengan standar yang berlaku.”

Lebih lanjut, Komunikasi merupakan salah satu elemen kunci dalam organisasi yang berfungsi untuk menghubungkan berbagai pihak dalam mencapai tujuan bersama. Di PT Pelindo Regional I Cabang, komunikasi antara karyawan dan pimpinan memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Komunikasi yang tidak baik menjadi salah satu hambatan dalam peningkatan SDM. Dalam konteks organisasi, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan yang baik antara manajemen dan karyawan. Di PT Pelindo

Regional I Cabang, komunikasi formal dilakukan melalui rapat, laporan, dan surat resmi. Rapat rutin antara pimpinan dan karyawan menjadi sarana penting untuk mendiskusikan perkembangan dan evaluasi kinerja (Mahrani & Prisanto, 2022). Selain itu, komunikasi informal juga berperan dalam membangun hubungan interpersonal yang lebih baik, di mana karyawan dapat berbagi informasi dan pengalaman secara lebih santai (Maida & Setyanto, 2023). Dalam era digital, penggunaan teknologi informasi seperti email dan aplikasi pesan instan semakin umum. PT Pelindo Regional I Cabang memanfaatkan teknologi ini untuk mempercepat proses komunikasi dan pengambilan keputusan, yang sangat penting dalam situasi yang cepat berubah seperti selama pandemi (Mahrani & Prisanto, 2022). Proses komunikasi di PT Pelindo Regional I Cabang melibatkan beberapa tahap, yaitu pengiriman pesan, penerimaan pesan, tanggapan, dan evaluasi. Pimpinan mengirimkan pesan yang berisi instruksi atau informasi penting, yang kemudian diterima dan dipahami oleh karyawan. Tanggapan dari karyawan, baik berupa pertanyaan maupun umpan balik, sangat penting untuk memastikan bahwa pesan telah dipahami dengan baik (Ismail & Setyanto, 2024). Evaluasi terhadap efektivitas komunikasi juga diperlukan untuk perbaikan di masa mendatang (Mahrani & Prisanto, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada hari Kamis 13 Februari 2024, kepada Bapak Ando Harjadi Ezer Purba, diperoleh informasi bahwa komunikasi di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, baik antar sesama karyawan, maupun dengan pimpinan sudah berjalan cukup baik. Berikut disajikan penggalan wawancara dengan Bapak Ando Harjadi Ezer Purba:

“Secara umum, komunikasi dengan manajemen berjalan cukup baik. Arahan yang diberikan cukup jelas, terutama dalam tugas-tugas yang sudah terstruktur dengan baik. Namun, terkadang ada kendala dalam hal perubahan kebijakan atau instruksi mendadak yang harus segera diimplementasikan tanpa persiapan yang cukup. Dalam situasi seperti ini, kami harus beradaptasi dengan cepat, meskipun terkadang membutuhkan waktu tambahan untuk menyesuaikan proses kerja. Selain itu, komunikasi lintas divisi juga bisa menjadi tantangan. Karena kami menangani administrasi dan keuangan untuk seluruh cabang, koordinasi dengan bagian lain

harus berjalan lancar agar tidak terjadi keterlambatan atau miskomunikasi dalam proses kerja.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Muhammad Reza, dan diketahui bahwa tantangan yang dihadapi terkait komunikasi antar divisi adalah koordinasi lintas divisi. Perubahan kebijakan menuntut setiap divisi untuk memiliki sifat adaptif yang cepat. Hasil penggalan wawancara Bapak Muhammad Reza adalah sebagai berikut:

“komunikasi dengan manajemen berjalan menyenangkan, terutama dalam hal kebijakan dan arahan strategis. Namun, ada kalanya informasi atau perubahan kebijakan disampaikan dengan mendadak, sehingga kami harus menyesuaikan diri dengan cepat. Salah satu tantangan yang sering muncul adalah koordinasi lintas divisi. Karena kami bekerja di bidang bisnis dan teknik, kami sering harus berkomunikasi dengan berbagai bagian, termasuk operasional, administrasi, dan keuangan. Jika komunikasi tidak berjalan dengan lancar, ada kemungkinan terjadinya miskomunikasi yang dapat mempengaruhi efisiensi kerja. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi dan komunikasi internal sangat diperlukan agar semua bagian bisa bekerja secara lebih sinergis.”

Lebih lanjut, dari hasil wawancara kepada Bapak Otorius Hulu selaku Petugas Operasional di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli diperoleh informasi masih terdapat kendala dibidang Operasional seperti perubahan jadwal kerja atau instruksi. Hal ini menuntut karyawan untuk memahami dan menyesuaikan dengan aturan tersebut dalam waktu singkat. Berikut disajikan penggalan wawancara kepada Bapak Otorius Hulu:

“ada beberapa kendala, terutama dalam hal perubahan jadwal kerja atau instruksi mendadak. Kadang-kadang kami menerima perubahan shift atau tugas di waktu yang sangat dekat dengan pelaksanaannya, sehingga sulit untuk menyesuaikan diri dengan cepat. Selain itu, komunikasi antara bagian operasional dan bagian administratif juga bisa menjadi tantangan. Terkadang ada kebijakan baru yang diterapkan tanpa adanya sosialisasi yang cukup kepada kami di lapangan, sehingga butuh waktu untuk memahami dan menyesuaikan dengan aturan tersebut. Jika komunikasi bisa lebih terbuka dan terstruktur, saya rasa pekerjaan kami akan bisa berjalan lebih lancar dan lebih efisien.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak O’ozisohi Laoli selaku Staf umum dan keuangan. Dari hasil wawancara kepada Bapak O’ozisohi Laoli, diketahui bahwa perubahan kebijakan menjadi salah satu tantangan

dalam hal komunikasi. Hal ini berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan dan perencanaan SDM. Berikut disajikan penggalan wawancara kepada BApak O'ozisohi Laoli:

“terkadang ada kendala ketika ada perubahan kebijakan mendadak yang belum disosialisasikan dengan cukup jelas. Selain itu, koordinasi antara bagian keuangan dan bagian lain juga bisa menjadi tantangan. Misalnya, jika ada bagian yang terlambat dalam menyerahkan laporan atau dokumen pendukung, maka bisa memengaruhi proses kerja kami di bagian keuangan. Oleh karena itu, komunikasi yang lebih terstruktur dan sistematis sangat diperlukan agar semua proses dapat berjalan dengan lebih lancar.”

Secara keseluruhan, kendala dalam perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli mencakup kurangnya pemahaman tentang praktik manajemen SDM yang efektif, kurangnya integrasi data, dan pengembangan kompetensi karyawan. Untuk mengatasi kendala ini, perusahaan perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap praktik manajemen SDM yang ada dan merumuskan strategi yang lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan lingkungan.

C. Efektifitas Perencanaan Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan di T Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli

Proses perencanaan SDM yang efektif dapat memengaruhi kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. perencanaan SDM yang baik memastikan bahwa perusahaan memiliki jumlah karyawan yang tepat dengan keterampilan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini mencakup analisis kebutuhan tenaga kerja, rekrutmen, dan seleksi yang tepat, serta pelatihan dan pengembangan karyawan yang berkelanjutan. kemudian, perencanaan SDM yang terstruktur dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa mereka memiliki peluang untuk berkembang dan berkontribusi dalam organisasi, mereka cenderung lebih berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. praktik SDM yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas pelayanan. selanjutnya, perencanaan SDM

yang baik juga menciptakan komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan. Dengan adanya saluran komunikasi yang terbuka, karyawan dapat menyampaikan masukan dan umpan balik yang konstruktif, yang dapat digunakan untuk meningkatkan proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi yang menekankan pentingnya komunikasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan responsif.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Manager Umum PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli (Bapak Ando Harjadi Ezer Purba), pada hari sabtu, 14 Februari 2024, diperoleh informasi bahwa perencanaan SDM yang baik akan berpengaruh pada kualitas pelayanan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli. Perencanaan yang baik memiliki peran yang penting dalam memastikan pelayanan yang optimal. Berikut adalah penggalan whasil wawancara kepada Bapak Ando Harjadi Ezer Purba terkait pengaruh perencanaan SDM terhadap pelayanan pelanggan:

“Perencanaan SDM di perusahaan ini memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kualitas pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Dengan adanya perencanaan yang matang, kami dapat memastikan bahwa tenaga kerja yang tersedia memiliki keterampilan dan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan operasional. Selain itu, program pelatihan yang diselenggarakan secara berkala membantu meningkatkan kualitas kerja, sehingga layanan yang diberikan kepada pelanggan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.”

Lebih lanjut, Bapak Elinkari Septianus Hulu selaku Asisten Umum dan Keuangan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli menyebutkan bahwa pengelolaan anggaran untuk pengembangan SDM juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Bapak Elinkari Septianus Hulu juga menyampaikan bahwa perencanaan SDM yang matang juga memungkinkan adanya distribusi tenaga kerja yang efisien. Berikut disajikan penggal wawancara kepada Bapak Elinkari Septianus Hulu:

“Perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam memastikan bahwa setiap posisi diisi oleh orang yang tepat dengan kompetensi yang sesuai. Dari sisi keuangan, pengelolaan anggaran untuk pengembangan SDM juga menjadi faktor kunci dalam

meningkatkan efektivitas pelayanan. Jika alokasi dana untuk pelatihan dan kesejahteraan karyawan direncanakan dengan baik, maka karyawan akan lebih termotivasi dan mampu bekerja secara optimal dalam melayani pelanggan. Selain itu, perencanaan SDM yang matang juga memungkinkan adanya distribusi tenaga kerja yang efisien, sehingga tidak terjadi kekurangan atau kelebihan tenaga kerja di suatu divisi tertentu. Hal ini tentu berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang lebih merata dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada Bapak Otorius Hulu selaku petugas Operasional, terakut topik yang sama dan di peroleh informasi bahwa perencanaan SDM dilakukan dengan baik maka akan sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan terbaik kepada pelanggan. Berikut disajikan penggalan wawancara kepada Bapak Otorius Hulu:

“Perencanaan SDM sangat berpengaruh terhadap bagaimana kami di lapangan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Jika perencanaan SDM dilakukan dengan baik, jumlah tenaga kerja yang tersedia cukup untuk menangani operasional tanpa kelebihan atau kekurangan personel. Selain itu, pelatihan yang diberikan kepada petugas operasional sangat membantu kami dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan, terutama dalam hal pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan. Misalnya, ketika ada peningkatan volume kapal atau kargo yang masuk, kesiapan kami dalam menangani operasional sangat tergantung pada bagaimana perencanaan SDM mendukung kebutuhan tenaga kerja yang ada.

Selanjutnya, Perencanaan SDM yang baik berkontribusi signifikan terhadap penciptaan lingkungan kerja yang produktif. Pertama, dengan melakukan analisis kebutuhan SDM secara berkala, perusahaan dapat mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan tenaga kerja, sehingga dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan. Hal ini membantu dalam menghindari kelebihan beban kerja atau kekurangan karyawan, yang dapat mengganggu produktivitas. Kedua, perencanaan SDM yang efektif juga mencakup pengembangan program pelatihan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan. Program ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis karyawan, tetapi juga meningkatkan soft skills seperti komunikasi, kerja sama tim, dan manajemen waktu. Sebuah studi oleh Noe

(2010) menunjukkan bahwa pelatihan yang baik dapat meningkatkan kinerja individu dan tim, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas. Ketiga, perencanaan SDM yang baik juga menciptakan budaya organisasi yang positif. Ketika karyawan merasa dihargai dan didukung dalam pengembangan karier mereka, mereka cenderung lebih produktif dan berkontribusi secara maksimal terhadap tujuan perusahaan. Hal ini sejalan dengan teori motivasi kerja yang menyatakan bahwa karyawan yang termotivasi akan lebih berkomitmen untuk mencapai hasil yang baik.

Berdasarkan wawancara terhadap Bapak Muhammad Reza selaku asisten Bisnis dan Teknik, terkait perencanaan SDM dan hubungannya terhadap menciptakan lingkungan kerja yang produktif, di peroleh informasi bahwa perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sudah cukup membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Meskipun demikian, terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan seperti pemanfaatan Teknologi dan inovasi dalam pengelolaan SDM. Berikut adalah penggalan wawancara kepada Muhammad Reza:

“secara umum perencanaan SDM di perusahaan ini sudah cukup membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas dan sistem pengelolaan SDM yang baik, pekerjaan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Namun, saya melihat bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi dan inovasi dalam pengelolaan SDM. Misalnya, penggunaan sistem otomatisasi dalam monitoring kinerja karyawan dapat membantu meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja. Selain itu, lingkungan kerja yang kondusif juga dipengaruhi oleh kesejahteraan dan motivasi karyawan. Oleh karena itu, peningkatan kesejahteraan melalui insentif dan program pengembangan karier juga perlu diperhatikan.”

Sejalan dengan pernyataan Bapak Muhammad Reza, berdasarkan Hasil wawancara kepada Ibu Novri Lestari Telaumbanua, diketahui bahwa selain dibidang pemanfaatan teknologi dan Inovasi, hal lain yang perlu di tingkatkan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli adalah penerapan sistem kerja berbasis teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan pencatatan keuangan. Namun, secara umum, Ibu Novri Lestari

Telaumbanua menyampaikan bahwa perencanaan SDM yang diterapkan di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sudah cukup membantu untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Berikut adalah penggalan wawancara kepada Ibu Novri Lestari Telaumbanua.

“Saya merasa bahwa secara umum perencanaan SDM yang diterapkan sudah cukup membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Pembagian tugas yang jelas, sistem evaluasi kinerja, serta adanya kesempatan untuk mengikuti pelatihan menjadi faktor yang mendukung produktivitas kerja. Namun, ada beberapa hal yang masih bisa diperbaiki, seperti peningkatan dalam sistem kerja berbasis teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan pencatatan keuangan. Selain itu, jika ada tambahan tenaga kerja di bagian tertentu yang beban kerjanya tinggi, maka produktivitas bisa lebih optimal karena tidak ada tumpukan pekerjaan yang berlebihan.”

Disisi lain, berdasarkan wawancara terhadap Bapak O’ozisokhi Laoli selaku Staf Umum dan Keuangan, beberapa saran yang bisa diterapkan untuk meningkatkan perencanaan SDM di bidang administrasi dan keuangan seperti mengadakan pelatihan secara berkala dan Peningkatan Kesejahteraan dan Motivasi Staf. Lebih rinci berikut adalah penggalan wawancara kepada Bapak O’ozisokhi Laoli terkait saran yang bisa diterapkan untuk meningkatkan perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli secara khusus di bidang administrasi dan keuangan:

“Menurut saya, beberapa saran yang bisa diterapkan untuk meningkatkan perencanaan SDM di bidang administrasi dan keuangan seperti Mengadakan pelatihan secara berkala agar staf memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur administrasi dan pengelolaan keuangan yang lebih efisien. Kemudian, Memberikan apresiasi bagi staf yang berprestasi agar lebih termotivasi dalam bekerja. Terakhir, Mengoptimalkan pembagian tugas dan jadwal kerja agar tidak ada beban kerja yang terlalu berat pada satu individu atau tim tertentu. Dengan peningkatan dalam perencanaan SDM ini, saya yakin produktivitas kerja di bidang administrasi dan keuangan bisa semakin meningkat, yang pada akhirnya akan mendukung kelancaran pelayanan di perusahaan secara keseluruhan.”

Kemudian, peneliti melanjutkan wawancara terkait Topik yang sama kepada Bapak Otorius Hulu selaku Petugas Operasional, dan Beberapa saran yang bisa diterapkan untuk meningkatkan perencanaan

SDM, khususnya bagi petugas operasional, antara lain: Melakukan evaluasi berkala, Memberikan pelatihan rutin, Menyediakan fasilitas kerja yang lebih baik, dan menyesuaikan Menyesuaikan jadwal kerja. Lebih rinci berikut adalah penggalan wawancara kepada Bapak Otorius Hulu:

“Menurut saya, Beberapa saran yang bisa diterapkan untuk meningkatkan perencanaan SDM, khususnya bagi petugas operasional, antara lain Peratama, Melakukan evaluasi berkala terhadap kebutuhan tenaga kerja agar operasional tidak terganggu saat ada lonjakan aktivitas di pelabuhan. Kedua, Memberikan pelatihan rutin, tidak hanya untuk keterampilan teknis, tetapi juga dalam hal komunikasi dan pelayanan pelanggan. selanjutnya Menyediakan fasilitas kerja yang lebih baik, seperti alat kerja yang lebih modern dan insentif bagi karyawan yang bekerja di lapangan. Erakhir, Menyesuaikan jadwal kerja agar beban kerja lebih merata dan tidak terlalu membebani satu kelompok pekerja saja. Dengan perencanaan SDM yang lebih baik, saya yakin operasional di pelabuhan bisa berjalan lebih lancar, dan pelanggan juga akan mendapatkan pelayanan yang lebih maksimal.”

Dengan demikian Untuk meningkatkan perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan kualitas pelayanan di perusahaan, penting untuk mengadopsi pendekatan strategis yang terintegrasi. Perencanaan SDM yang strategis tidak hanya berfokus pada pengisian posisi, tetapi juga pada pengembangan kapasitas organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjang. Menurut Bosco et al., perencanaan strategis memungkinkan organisasi untuk menetapkan visi dan strategi yang jelas, serta mendistribusikan sumber daya manusia secara efektif untuk mendukung strategi tersebut (Bosco et al., 2023). Hal ini sejalan dengan temuan Altarawneh dan Aldehayyat yang menunjukkan bahwa manajemen SDM strategis (SHRM) dapat memberikan keunggulan kompetitif dan meningkatkan kinerja organisasi (Altarawneh & Aldehayyat, 2011).

Pentingnya perencanaan SDM yang strategis juga ditekankan oleh Roba et al., yang menyatakan bahwa strategi perencanaan SDM yang baik dapat meningkatkan kapasitas manusia untuk melaksanakan tugas dan mencapai tujuan strategis organisasi (Roba et al., 2024). Dengan mengembangkan rencana staf dan rencana suksesi yang komprehensif, perusahaan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pasar dan

meningkatkan efektivitas operasional (Munene & Muriuki, 2024). Selain itu, penelitian oleh Ahmad et al. menunjukkan bahwa manajemen SDM berbasis pengetahuan dapat mendorong inovasi dalam penawaran layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Ahmad et al., 2020).

Implementasi praktik manajemen SDM yang strategis juga dapat memperbaiki iklim organisasi dan kinerja secara keseluruhan. Chakraborty dan Biswas menemukan bahwa inisiatif SHRM dapat menghidupkan iklim kerja yang positif, yang berkontribusi pada kinerja organisasi yang lebih baik (Chakraborty & Biswas, 2021). Dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan karyawan, yang berhubungan langsung dengan peningkatan kualitas pelayanan ("Satisfied employees perform better", 2023).

Lebih lanjut, perencanaan SDM yang strategis harus melibatkan analisis data dan penggunaan teknologi untuk mengoptimalkan proses pengambilan keputusan. Cho et al. menyoroti pentingnya analitik SDM dalam perencanaan tenaga kerja, rekrutmen, dan pengembangan karyawan (Cho et al., 2023). Dengan memanfaatkan data analitik, perusahaan dapat mengidentifikasi kebutuhan keterampilan dan merencanakan pengembangan karyawan secara lebih efektif. Untuk memastikan keberhasilan implementasi strategi ini, penting bagi perusahaan untuk melibatkan semua tingkatan manajemen dalam proses perencanaan. Menurut Acar, pendekatan manajemen strategis yang melibatkan semua level organisasi dapat membantu dalam mengembangkan kemampuan baru yang diperlukan untuk bersaing di pasar (Acar, 2024). Dengan demikian, perencanaan SDM yang strategis tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat posisi kompetitif perusahaan di pasar.

4.2 Pembahasan

Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu proses strategis yang bertujuan untuk memastikan ketersediaan tenaga kerja yang

sesuai dengan kebutuhan organisasi. PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa kepelabuhan memiliki tantangan tersendiri dalam merencanakan SDM yang efektif dan efisien. Tahapan perencanaan SDM di perusahaan ini meliputi analisis kebutuhan tenaga kerja, peramalan kebutuhan SDM berdasarkan volume operasional pelabuhan, audit tenaga kerja yang tersedia, pengembangan strategi rekrutmen dan pelatihan berbasis kompetensi, implementasi perencanaan SDM, serta monitoring dan evaluasi efektivitas perencanaan tersebut.

Dalam pelaksanaannya, perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli melibatkan beberapa pihak, seperti manajemen puncak yang menetapkan visi dan strategi SDM, departemen SDM yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program pengelolaan tenaga kerja, manajer operasional yang memastikan kebutuhan tenaga kerja di setiap bagian, serta karyawan yang memberikan masukan terhadap kebutuhan pengembangan kompetensi. Selain itu, pihak eksternal seperti konsultan SDM dan lembaga pelatihan turut berperan dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja melalui berbagai program pengembangan keterampilan.

Strategi yang digunakan dalam perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli mencakup perencanaan tenaga kerja yang selaras dengan strategi bisnis perusahaan, pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kerja, manajemen talenta untuk mengidentifikasi dan mempertahankan karyawan berkualitas, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan tenaga kerja melalui sistem berbasis digital. Selain itu, penerapan fleksibilitas tenaga kerja juga dilakukan untuk mengoptimalkan produktivitas dengan menyesuaikan beban kerja terhadap permintaan jasa kepelabuhan yang fluktuatif.

Namun, dalam implementasinya, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli menghadapi berbagai kendala dalam perencanaan SDM. Dari aspek teknis, kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan data tenaga kerja yang akurat, sistem pengelolaan SDM yang belum sepenuhnya optimal, serta metode peramalan kebutuhan tenaga kerja yang masih perlu

pengembangan lebih lanjut. Dari sisi organisasi, tantangan utama adalah kurangnya koordinasi antarbagian, resistensi terhadap perubahan kebijakan SDM, serta keterbatasan anggaran untuk pengembangan SDM.

Selain itu, terdapat kendala eksternal yang mempengaruhi efektivitas perencanaan SDM di perusahaan ini, seperti regulasi pemerintah yang membatasi fleksibilitas perusahaan dalam merekrut tenaga kerja baru, kondisi ekonomi yang berpengaruh terhadap alokasi anggaran perusahaan, serta persaingan tenaga kerja yang semakin ketat di sektor kepelabuhanan. Faktor eksternal ini menjadi tantangan yang harus diatasi dengan strategi adaptif agar perusahaan tetap dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang sesuai dengan tuntutan operasionalnya.

Efektivitas perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan kepelabuhanan. Dengan adanya perencanaan SDM yang baik, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kompetensi karyawan, peningkatan motivasi kerja, serta respons yang lebih cepat terhadap permintaan layanan kepelabuhanan. Selain itu, tenaga kerja yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan operasional akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.

Perencanaan SDM juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan di perusahaan ini. Sebelum penerapan perencanaan SDM yang lebih terstruktur, perusahaan menghadapi tantangan berupa ketidakseimbangan tenaga kerja, kurangnya keterampilan teknis yang dibutuhkan, serta rendahnya motivasi kerja akibat kurangnya program pengembangan SDM. Namun, setelah perencanaan SDM diterapkan secara lebih efektif, produktivitas tenaga kerja meningkat, koordinasi antarbagian lebih baik, dan kepuasan kerja karyawan juga mengalami peningkatan.

Selanjutnya, kualitas SDM yang baik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sari dan Wulandari menekankan bahwa kualitas SDM dan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas adalah kunci untuk memenuhi harapan masyarakat (Sari & Wulandari, 2022). Hal ini sejalan dengan temuan Nugroho et al. yang

menunjukkan bahwa pemanfaatan data science dalam perencanaan karir dapat meningkatkan kualitas pembinaan SDM, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap pelayanan yang diberikan (Nugroho et al., 2023). Dengan kata lain, peningkatan kompetensi dan profesionalisme pegawai melalui pelatihan dan pengembangan yang tepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Kualitas pelayanan itu sendiri memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Rahayu dan Wati menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (Rahayu & Wati, 2020). Penelitian lain oleh Sari et al. juga menunjukkan bahwa komponen kualitas pelayanan seperti responsivitas dan keandalan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Sari et al., 2022). Oleh karena itu, penting bagi PT Pelindo untuk tidak hanya fokus pada rekrutmen dan pelatihan SDM, tetapi juga untuk secara terus-menerus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam konteks ini, perencanaan anggaran dan sistem penganggaran juga berperan penting dalam mendukung efektivitas perencanaan SDM. Hariyanto mencatat bahwa perencanaan anggaran yang baik dapat meningkatkan efektivitas kegiatan dan perencanaan fiskal, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas pelayanan (Hariyanto, 2020). Dengan alokasi sumber daya yang tepat, PT Pelindo dapat memastikan bahwa SDM yang berkualitas dapat dilatih dan diperlengkapi dengan baik untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Secara keseluruhan, efektivitas perencanaan SDM di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli sangat bergantung pada analisis jabatan yang tepat, pengembangan SDM yang berkelanjutan, dan pengelolaan anggaran yang efisien. Semua faktor ini saling terkait dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Lebih lanjut, Untuk menilai efektivitas perencanaan SDM, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli melakukan berbagai evaluasi,

seperti pengukuran *Key Performance Indicators* (KPI) yang berkaitan dengan produktivitas tenaga kerja, survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kepelabuhan, analisis produktivitas operasional, serta feedback dari karyawan terkait program pengembangan SDM yang telah diterapkan. Evaluasi ini memberikan gambaran mengenai keberhasilan strategi perencanaan SDM serta aspek yang perlu diperbaiki.

Dengan strategi perencanaan SDM yang efektif, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dapat meningkatkan daya saingnya di sektor kepelabuhanan. Perusahaan mampu menghadapi tantangan bisnis dengan tenaga kerja yang lebih kompeten dan siap menghadapi dinamika operasional yang terus berkembang. Selain itu, kualitas layanan yang lebih baik juga berkontribusi dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi perusahaan di industri kepelabuhanan. Selanjutnya, Perencanaan SDM yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memastikan jumlah tenaga kerja yang sesuai dan memiliki kompetensi yang dibutuhkan. Proses ini mencakup analisis kebutuhan tenaga kerja, rekrutmen, seleksi, serta pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkelanjutan. Selain itu, perencanaan SDM yang terstruktur mampu meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kualitas layanan. di PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli menunjukkan bahwa perencanaan SDM yang matang berdampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Perusahaan menerapkan program pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan karyawan serta mengelola anggaran SDM guna meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja. Selain itu, distribusi tenaga kerja yang efisien mencegah ketidakseimbangan dalam beban kerja dan memastikan layanan yang optimal bagi pelanggan.

Kemudian, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli beroperasi dalam industri pelabuhan yang sangat kompetitif. Dalam konteks ini, perencanaan SDM yang efektif menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki tenaga kerja yang terampil dan termotivasi. Hal ini sejalan dengan Penelitian yang menunjukkan bahwa pengelolaan SDM

yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan pelanggan (Armstrong, 2020). Disisi lain, Penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan SDM dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses manajemen. Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (HRMS) yang terintegrasi dapat membantu dalam pengumpulan data karyawan, pengelolaan kinerja, dan analisis kebutuhan pelatihan. Menurut Kavanagh et al. (2019), teknologi dapat memfasilitasi pengambilan keputusan berbasis data yang lebih baik dalam manajemen SDM (Altarawneh & Aldehayyat, 2011). Oleh karena itu, PT Pelindo perlu menginvestasikan dalam sistem HRMS yang canggih untuk mendukung pengelolaan SDM yang lebih baik.

Program pelatihan yang berkelanjutan juga sangat penting untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Pelatihan yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Menurut Noe (2017), pelatihan yang relevan dengan kebutuhan pekerjaan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan (Roba et al., 2024). PT Pelindo disarankan untuk melakukan analisis kebutuhan pelatihan secara berkala dan mengembangkan program pelatihan yang sesuai dengan perkembangan industri pelabuhan. Kesejahteraan karyawan berpengaruh langsung terhadap motivasi dan kepuasan kerja. Kebijakan kesejahteraan yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan retensi karyawan. Menurut Wright dan Nishii (2013), perusahaan yang menerapkan kebijakan kesejahteraan yang komprehensif cenderung memiliki karyawan yang lebih termotivasi dan produktif (Munene & Muriuki, 2024). PT Pelindo perlu meninjau dan menyesuaikan kebijakan kesejahteraan karyawan, termasuk tunjangan kesehatan, fleksibilitas kerja, dan program keseimbangan kerja-hidup.

Untuk mencapai tujuan peningkatan daya saing dan kualitas layanan, PT Pelindo perlu mengadopsi pendekatan strategis yang terintegrasi dalam perencanaan SDM. Hal ini mencakup keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam proses perencanaan, serta penggunaan data dan analitik untuk mendukung keputusan strategis. Menurut Becker dan Huselid (2006), pendekatan ini dapat membantu perusahaan dalam

mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Ahmad et al., 2020). Maka, Dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, meningkatkan program pelatihan, dan menyesuaikan kebijakan kesejahteraan karyawan, PT Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli dapat memperkuat implementasi perencanaan SDM. Pendekatan strategis yang terintegrasi akan memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan daya saing dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

4.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasilnya. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan di PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, sehingga hasil yang diperoleh mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan untuk cabang-cabang lain atau perusahaan sejenis yang memiliki karakteristik berbeda. Kedua, keterbatasan sumber data menjadi faktor yang memengaruhi kualitas penelitian, di mana data yang digunakan bersumber dari wawancara, observasi, dan dokumentasi internal perusahaan, yang mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan keseluruhan perspektif yang ada. Ketiga, keterbatasan waktu dalam pelaksanaan penelitian juga menjadi faktor yang membatasi, sehingga penelitian ini hanya dapat menangkap dinamika perencanaan sumber daya manusia dalam periode waktu tertentu dan tidak dapat mencerminkan perubahan jangka panjang. Selanjutnya, meskipun responden penelitian terdiri dari karyawan dan manajemen PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli, keterbatasan dalam jumlah sampel dan kemungkinan ketidakjujuran dalam memberikan jawaban dapat memengaruhi validitas data yang terkumpul. Selain itu, penelitian ini hanya memfokuskan pada perencanaan sumber daya manusia dan hubungannya dengan kualitas pelayanan, tanpa mempertimbangkan faktor eksternal lain seperti regulasi pemerintah atau kondisi ekonomi yang dapat memengaruhi efektivitas perencanaan tersebut. Terakhir, metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini memiliki keterbatasan dalam menangkap faktor-faktor

subjektif, seperti budaya organisasi dan motivasi individu, yang dapat berperan penting dalam keberhasilan perencanaan sumber daya manusia yang efektif.