

STRATEGI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PETUGAS PARKIR BANDARA DEO SORONG

Oleh :

¹Nalceh Nakoh, ²Andi Irwan, ³Andi Rosdinaman Budi

^{1,2,3}Departemen Manajemen, Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Sorong
Jalan K.H. Ahmad Dahlan No. 1, Mariat Pantai, Distrik Aimas, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat
Daya, kode pos 98418, Indonesia

e-mail : Andiirwan261@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the human resource management strategy in improving the performance of parking officers at Deo Sorong Airport with a qualitative approach. The approach in data collection is using interviews, observation and documentation, as for the results of this study The performance of parking officers at Deo Sorong Airport in general is not optimal, especially in the aspects of discipline, responsibility, and service ability, although it has shown a gradual increase, discipline has improved after supervision and implementation of work rules, but there is still inconsistency in some officers, especially in punctuality and compliance with SOPs and Aspects of service ability have also increased through the training provided, but are still inconsistent, especially in dealing with customers who complain or are under stress. The most appropriate strategy to improve the performance of parking officers is strengthening practice-based training, increasing supervision and periodic evaluation, and implementing a reward and punishment system consistently, so as to improve performance optimally and sustainably

Keywords: *Human Resource Management, Performance Improvement, Deo Airport*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja petugas parkir bandara deo sorong dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan dalam pengambilan data yaitu menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, adapun hasil dari penelitian ini Kinerja petugas parkir di Bandara Deo Sorong secara umum belum optimal, terutama pada aspek kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan pelayanan, meskipun telah menunjukkan adanya peningkatan secara bertahap, kedisiplinan mengalami perbaikan setelah adanya pengawasan dan penerapan aturan kerja, namun masih terdapat ketidakkonsistenan pada sebagian petugas, khususnya dalam ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap SOP dan Aspek kemampuan pelayanan juga mengalami peningkatan melalui pelatihan yang diberikan, namun masih belum konsisten terutama dalam menghadapi pelanggan yang komplain atau dalam kondisi stres. Strategi yang paling tepat untuk meningkatkan kinerja petugas parkir adalah penguatan pelatihan berbasis praktik, peningkatan pengawasan dan evaluasi berkala, serta penerapan sistem reward dan punishment secara konsisten, sehingga mampu meningkatkan kinerja secara optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci : *Pengelolaan SDM, Peningkatan Kinerja, Bandara Deo*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur paling penting bagi suatu organisasi, sehingga peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Walaupun suatu organisasi menggunakan teknologi modern atau adanya sejumlah dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang profesional maka semuanya tidak akan bermakna. (Badriyah, 2015). Pada dasarnya sumber daya manusia adalah sumber daya yang dibutuhkan oleh suatu organisasi, sebab sumber daya manusia dalam suatu sumber berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi pada suatu proses pengambilan keputusan (Sutrisno, 2019).

Pentingnya peran sumber daya manusia bagi suatu organisasi yang memerlukan pengelolaan, karena merupakan salah satu kunci utama. Tanpa pengelolaan sumber daya manusia yang tepat, sumber daya tersebut tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal, sehingga berpotensi mengalami kegagalan bagi organisasi dalam pencapaian tujuannya. Oleh karena itu maka dapatlah dikatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia adalah suatu pendekatan strategis terhadap manajemen sumber daya manusia bagi suatu organisasi.

Strategi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) adalah pendekatan strategis yang berfokus pada perekrutan, pengembangan, pengelolaan dan penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai visi, misi dan tujuan organisasi. Pendekatan ini tidak hanya sekedar fungsi operasional tetapi juga sebagai kunci strategis dalam meningkatkan kinerja dan daya saing organisasi. (Amstrong, 2018).

Ketika strategi ini diterapkan dengan baik, personil akan lebih memahami peran dan tanggung jawabnya, memiliki semangat kerja yang tinggi serta menunjukkan hasil kerja yang lebih baik. Dengan kata lain, efektivitas strategi pengelolaan SDM secara langsung akan meningkatkan kualitas kinerja personil, yang pada gilirannya akan memperkuat daya saing organisasi secara menyeluruh.

Petugas parkir di Indonesia menghadapi beberapa masalah termasuk praktik pungutan parkir liar yang merugikan dan kurangnya penegakan hukum yang efektif. Parkir liar tidak hanya menciptakan ketidaknyamanan bagi pengguna kendaraan dan pelaku usaha, tetapi juga mengurangi potensi pendapatan daerah juga kurangnya kesadaran masyarakat tentang aturan parkir dan pengawasan yang belum optimal (Rohman, 2024).

Kemudian permasalahan lainnya dengan kinerja petugas parkir di Indonesia adalah penarikan tarif yang tidak sesuai dengan berbagai aspek mulai dari penarikan tarif yang tidak sesuai dengan aturan hingga kurangnya profesionalisme petugas, selain itu juga masalah terkait dengan pengawasan yang belum optimal, kurangnya sosialisasi aturan parkir kepada masyarakat dan ketidakjelasan tanggung jawab petugas.

Berdasarkan permasalahan dengan petugas parkir yang telah dikemukakan di atas, dalam penelitian ini lebih ditekankan mengenai strategi pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja petugas parkir bandara Deo, Sorong. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu Ibad et al., (2025) yang berfokus pada penerapan strategi pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di sektor industri. Penelitian tersebut menekankan pentingnya peran kepemimpinan, motivasi, komunikasi dan pemberian pelatihan dalam membentuk kinerja karyawan yang produktif dan harmonis. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Faridha et al., (2024) membahas strategi pengelolaan perparkiran secara institusional dengan pendekatan yang lebih makro terhadap kebijakan, sistem pengawasan dan pengorganisasian parkir dalam kerangka pelayanan publik.

Kemudian penelitian oleh Haryanti et al., (2019) menyoroti strategi pengelolaan perparkiran melalui analisis SWOT yang lebih menekankan aspek kebijakan tata ruang dan efektivitas sistem retribusi parkir. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini

secara khusus mengkaji strategi pengelolaan sumber daya manusia dalam konteks kinerja petugas parkir pada lingkungan bandara yakni Bandara DEO, Sorong.

Manajemen sumber daya manusia terbentuk dari kata 'manajemen' dan 'sumber daya manusia'. Terminologi manajemen didefinisikan sebagai manajemen atau prosedur bagaimana mengelola sesuatu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara, sumber daya manusia adalah semua orang yang bekerja dan berkontribusi dalam suatu organisasi atau lembaga, sedangkan manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai kegiatan yang meliputi penarikan, seleksi, pengembangan, dan pemeliharaan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu dan organisasi.

Sebelum membahas tentang apa yang dimaksud dengan manajemen sumber daya manusia (disingkat MSDM), tentu sudah diketahui bahwa sumber daya manusia merupakan gabungan dari dua variabel, yaitu sumber daya dan manusia. Sumber daya erat sekali kaitannya dengan ilmu ekonomi yang secara konvensional sering didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana manusia mengalokasikan sumber daya yang langka. Sumber daya sendiri memiliki definisi yang sangat beragam.

Menurut Ilham (2024:1) bahwa sumber daya manusia (SDM) adalah sekumpulan individu dalam suatu organisasi yang memainkan peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan. SDM mencakup seluruh karyawan, dari level staf hingga eksekutif, yang masing-masing membawa keterampilan, pengetahuan, dan keunikan yang berkontribusi terhadap kesuksesan organisasi.

Kemudian menurut Rosita et al., (2024:4) bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang vital dalam sebuah organisasi. Untuk menjalankan operasional produksi, dibutuhkan manusia sebagai operator. Oleh karena itu, keahlian dan kemampuan sangat diperlukan dalam mengatur dan mengarahkan sumber daya manusia untuk mencapai produktivitas yang tinggi dan tujuan organisasi.

Setiap organisasi dalam melakukan kegiatannya tidak terlepas dari adanya sumber daya yang mendukung organisasi tersebut. Salah satu jenis sumber daya yang pasti ada dalam organisasi adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang terdiri atas beberapa individu yang bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Seto, (2023:1) bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya yang unik jika dibandingkan dengan sumber daya lainnya karena hanya sumber daya manusia yang menggunakan karsa, karya dan cipta dalam proses pekerjaannya, selain itu sumber daya manusia merupakan sumber daya penggerak sumber daya lainnya seperti modal dan teknologi. Oleh karena itulah sangat penting bagi untuk melakukan manajemen terhadap sumber daya manusianya.

Manajemen sumber daya manusia bukanlah merupakan hal yang timbul secara mendadak. Sudah sejak lama manusia hidup berorganisasi, seiring dengan itu manajemen sumber daya manusia sebenarnya juga dilakukan. Kehidupan organisasi yang telah lama ada, seperti misalnya di bidang pemerintahan, ekonomi dan kemasyarakatan dibutuhkan satu kerja yang secara khusus akan mengelola sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Manajemen sumber daya manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis Wicaksono & Octaviani, (2025:29).

Selanjutnya, menurut Albanjari, (2023:19). manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai kebijakan yang disusun dalam serangkaian kegiatan, untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang meliputi masalah sumber daya manusia, seperti posisi, pengadaan rekrutmen, seleksi, kompensasi untuk evaluasi kinerja tenaga kerja.

Manajemen sumber daya manusia menurut Sinambela, (2021:7) adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup pegawai, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk menunjang aktivitas organisasi atau organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bagian atau unit yang biasanya mengurus SDM adalah Departemen Sumber Daya Manusia atau dalam bahasa Inggris disebut HRD atau *Human Resource Department*

Sukamdani (2023:3) bahwa MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. MSDM dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karier, pemberian kompensasi, dan hubungan industrial. Perencanaan dan implementasi fungsi-fungsi ini harus didukung oleh analisis jabatan yang cermat dan penilaian kinerja yang objektif.

Strategi adalah rencana cermat dan komprehensif untuk mencapai tujuan jangka panjang dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Istilah ini berakar dari bahasa Yunani "strategos", yang berarti seni atau ilmu memimpin pasukan militer untuk meraih kemenangan. Secara umum, strategi melibatkan pemilihan sasaran, alokasi sumber daya, dan serangkaian tindakan terkoordinasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan menghasilkan hasil yang diinginkan

Dalam mencapai suatu tujuan, baik seseorang, kelompok maupun negara tentunya memenuhi seperangkat langkah yang ditempuh, mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan dan evaluasi, adapun untuk mencapai suatu tujuan tentunya tidak dilaksanakan secara sembarangan, namun menempuh berbagai strategi supaya tujuan yang dilaksanakan tercapai secara efektif dan efisien. Strategi atau "*strategos* atau *strategia*" berasal dari kata Yunani (*Greek*) yang berarti "*general or generalship*" atau di artikan juga sebagai sesuatu yang berkaitan dengan top manajemen pada suatu organisasi (Soelistya, 2021:7).

Strategi pada dasarnya menjelaskan bagaimana organisasi harus memiliki arahan jangka panjang yang dapat menguntungkan organisasi. Melalui strategi, organisasi dapat beradaptasi dengan dinamika lingkungan atau dalam konsep bisnis dapat memenuhi kebutuhan pasar dan *stakeholder*. Strategi dapat dilihat melalui kebijakan yang menjadi dasar tindakan-tindakan yang dilakukan di organisasi untuk mencapai profit bagi organisasi (As'ad dan Fridiyanto, 2021:6).

Strategi juga diartikan oleh Karta *et al.*, (2023:4) sebagai pola-pola tindakan yang sengaja dipilih oleh organisasi untuk mencapai tujuannya, atau serangkaian tindakan dan keputusan yang mengarah pada penciptaan dan mempertahankan keunggulan kompetitif.

Ahmad *et al.*, (2022:1) bahwa strategi adalah suatu kesatuan rencana perusahaan atau organisasi yang komprehensif dan terpadu yang diperlukan. Strategi mengacu pada perumusan tugas, tujuan, dan sasaran organisasi, strategi kebijakan dan program pokok untuk mencapainya, dan metode yang dibutuhkan untuk menjamin bahwa strategi telah diimplementasikan untuk mencapai tujuan akhir organisasi.

Strategi menurut Rosa *et al.*, (2022:3) adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi. Strategi disusun pada dasarnya untuk membentuk '*response*' terhadap perubahan eksternal yang relevan dari suatu organisasi. Perubahan eksternal tersebut tentunya akan dijawab dengan memperhatikan kemampuan internal dari suatu organisasi. Sampai seberapa jauh suatu organisasi dapat memanfaatkan peluang dan meminimalkan ancaman dari luar untuk memperoleh manfaat yang maksimal dengan mendayagunakan keunggulan organisasi yang dimiliki pada saat ini.

Strategi Sumber Daya Manusia (SDM) adalah perencanaan jangka panjang untuk mengelola dan memaksimalkan potensi karyawan dalam organisasi agar selaras dengan visi, misi, dan tujuan bisnis perusahaan. Strategi ini mencakup rekrutmen, pengembangan, retensi, dan pengelolaan kinerja untuk memastikan organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat dan terampil guna mencapai keunggulan kompetitif dan pertumbuhan yang berkelanjutan.

Strategi sumber daya manusia berkaitan dengan misi, visi, strategi perusahaan, SBU (*Strategi Business Unit*), dan juga strategi fungsional. Penentuan strategi sumber daya manusia perlu memerhatikan dan mempertimbangkan misi, visi, serta strategi korporat, serta perlu dirumuskan secara logis, jelas, dan aplikatif. Strategi sumber daya manusia mendukung pengimplementasian strategi korporat dan perlu diterjemahkan dalam aktivitas-aktivitas SDM, kebijakan-kebijakan, program-program yang sejalan dengan strategi perusahaan akan memengaruhi pencapaian sasaran perusahaan (Marjuni, 2022:13).

Strategi SDM berkaitan antara lain dengan pembentukan suatu budaya perusahaan yang tepat, perencanaan SDM, mengaudit SDM baik dari segi kualitatif maupun kuantitatif, serta mencakup pula aktivitas SDM seperti pengadaan SDM (dari rekrutmen sampai seleksi), orientasi, pemeliharaan, pelatihan, dan pengembangan SDM, penilaian SDM. Dalam menentukan strategi SDM, factor-faktor eksternal perlu dipertimbangkan mengacu pada *future trends and needs, demand and supply*, peraturan pemerintah, kebutuhan manusia pada umumnya dan karyawan pada khususnya, potensi pesaing, perubahan sosial, demografis, budaya maupun nilai-nilai, teknologi (Sutrisno, 2020:12).

Strategik manajemen sumber daya manusia menurut Darmadi (2022) adalah suatu pertalian antara manajemen sumber daya manusia dengan tujuan dan sasaran strategi agar dapat memperbaiki kinerja dan mengembangkan budaya organisasi sehingga dapat mendorong dalam berkreasi, berinovasi dan lebih fleksibel. Dengan kata lain strategi dalam mengelola pola penyebaran sumber daya manusia yang terencana dan tindakan untuk dapat meningkatkan kemampuan organisasi agar tercapai tujuannya.

Tampubolon (2022:30) mengatakan bahwa strategi sumber daya manusia menekankan perlunya perencanaan sumber daya manusia dan penerapan strategi yang akan dirumuskan dalam konteks strategi organisasi. Strategi ini secara keseluruhan tanggap terhadap perubahan lingkungan eksternal organisasi sehingga membutuhkan interpretasi dan adaptasi oleh praktisi untuk memastikan kesesuaian antara strategi sumber daya manusia dan rencana bisnis organisasi. Dengan demikian, tema keseluruhan strategi manajemen sumber daya manusia adalah integrasi dari kepatuhan semua fungsi sumber daya manusia untuk tujuan organisasi yang luas, dan tanggap terhadap lingkungan eksternal.

Budimansyah & Axel (2024) strategi manajemen sumber daya manusia adalah rumusan mendasar mengenai pendayagunaan Sumber Daya Manusia sebagai usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan terbaik/prima sebuah perusahaan/industry untuk menjadi competitor (pesaing) yang mampu memenangkan dan menguasai pasar, melalui tenaga kerja yang dimilikinya. Strategi pengembangan Sumber Daya Manusia atau Pegawai merupakan perencanaan mengenai cara bagaimana kualitas dari sumber daya manusia atau Pegawai yang dimiliki mampu berkembang ke arah yang lebih baik, meningkat kemampuan kerja, skill dan memiliki loyalitas yang baik terhadap organisasi atau perusahaan.

Mengelola atau pengelolaan sumber daya manusia pada suatu perusahaan, tidak dapat disamakan seratus persen dengan pengelolaan kepersonaliaan yang selama ini dilakukan oleh banyak perusahaan. Bidang kepersonaliaan biasanya lebih mengarah pada pengelolaan administrasi kepegawaian, penggajian dan hubungan industrial (*day to day operation*). Kegiatan ini mempunyai tingkat rutinitas yang tinggi dan kurang ada tantangan bagi para pengelolanya, dalam artian para pengelola terjebak pada pola yang sudah ada. Dalam hal ini

dapat disimpulkan bahwa ada berbagai alternatif yang dapat diterapkan dalam meningkatkan komitmen kerja karyawan yakni dengan cara melatih, mengembangkan, dan memotivasi karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sesuai visi dan misi organisasi.

Istilah "kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Pengertian lain kata "kinerja" dalam bahasa Indonesia adalah terjemahan dari kata dalam bahasa Inggris "*performance*" yang berarti; (1) pekerjaan, perbuatan atau (2) penampilan, pertunjukan (Onsardi & Finthariasari, 2022:107).

Kinerja adalah hasil kerja atau tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang, kelompok, atau organisasi dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab dan tujuan yang telah ditetapkan, baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Kinerja juga dapat diartikan sebagai penampilan atau prestasi yang ditunjukkan dalam menjalankan suatu kegiatan atau program dalam kurun waktu tertentu.

Kinerja menurut Riyadi (2023:87) adalah hasil dari fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau sekelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dimaksudkan disini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam dalam waktu yang telah ditentukan oleh organisasi. Berkaitan dengan tanggung jawab di sini, karena banyak faktor penentu dalam mencapai hasil yang diinginkan organisasi.

Menurut Khaerumam et al., (2021:8) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dilaksanakan dengan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Kemudian kinerja adalah kemampuan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan, dimana suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika organisasi Sitinjak dkk, (2021 : 219). Dengan demikian, kinerja karyawan dapat memberikan kontribusi bagi organisasi tersebut.

Kemudian Chairunnisah (2021:30) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik.

Berdasarkan uraian definisi yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Penilaian kerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja seorang karyawan, termasuk potensi pengembangannya. Hasil dari evaluasi prestasi kerja karyawan dituntut sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hasil pekerjaan yang diperoleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja. Seorang karyawan dapat dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja. Hal ini didukung oleh penelitian penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut Rustandi (2023:25), dalam suatu organisasi penilaian kinerja merupakan salah untuk mengevaluasi dan penting satu proses mengomunikasikan bagaimana pegawai

dalam menyelesaikan tugasnya, dan hal ini dapat dibandingkan dengan hasil pekerjaan pegawai dengan standar organisasi yang sudah dibuat selama periode tertentu. Hal ini nantinya akan menjadi dasar untuk mempertimbangkan suatu kegiatan dan akan disampaikan pula pada pegawai sebagai bahan penilaian pribadi.

Dalam proses pengelolaan sumber daya manusia, terdapat penilaian kinerja yang memiliki peranan penting dalam mengevaluasi standar kinerja karyawan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Menurut Rosita *et al.*, (2024:212) penilaian kinerja adalah suatu alat bagi organisasi untuk mengelola atau memperbaiki kinerja dengan tujuan meningkatkan kualitas produk atau jasa serta dapat membantu dalam mengambil keputusan yang berpengaruh bagi organisasi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena terkait dengan apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2021). Lokasi penelitian mengacu pada tempat atau objek yang menjadi fokus penelitian, di mana peneliti akan mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan. Penelitian ini ditekankan pada Bandara Deo Sorong dengan alamat Jalan Basuki Rahmat KM 8 Remu Utara Kota Sorong Papua Barat. Informan dalam penelitian ini akan dipilih secara purposif (*purposive sampling*) berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Pemilihan informan bertujuan untuk mendapatkan data yang kaya, mendalam, dan representatif mengenai strategi pengelolaan sumber daya manusia dan dampaknya terhadap kinerja petugas parkir di Bandara Deo Sorong. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan observasi.

Analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Sugiyono (2022:131) yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Menurut Miles & Huberman dalam Sugiyono (2022:134) analisis terdiri dari empat alur kegiatan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai keempat alur tersebut secara lebih lengkapnya akan dijelaskan berikut ini :

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data, dengan tehnik observasi dan melakukan wawancara secara mendalam dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (*triangulasi*). Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar dan direkam semua. Dengan demikian peneliti dapat memperoleh data.

2. Reduksi data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data

selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data melalui penyajian data, data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini *Miles and Huberman* menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya menurut apa yang telah dipahami.

4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah ke empat dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

HASIL PENELITIAN

Bandara Deo Sorong merupakan salah satu bandar udara penting yang terletak di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya. Bandara ini memiliki peran strategis sebagai pintu gerbang transportasi udara yang menghubungkan wilayah Papua dengan berbagai daerah lain di Indonesia. Tingginya mobilitas penumpang dan kendaraan menjadikan Bandara Deo sebagai pusat aktivitas yang membutuhkan pengelolaan operasional yang efektif, termasuk dalam hal pengelolaan area parkir.

Sebagai fasilitas pendukung operasional bandara, area parkir memiliki fungsi vital dalam menunjang kelancaran arus kendaraan yang keluar masuk bandara. Layanan parkir tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan kendaraan, tetapi juga menjadi bagian dari pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan pengguna jasa. Oleh karena itu, kualitas pelayanan parkir sangat memengaruhi citra bandara secara keseluruhan.

Konsep yang digunakan dalam melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, mengacu pada pendekatan manajemen sumber daya manusia berbasis. Pendekatan ini menitikberatkan pada pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar operasional pelayanan parkir di lingkungan bandara. Dalam implementasinya, terlebih dahulu melakukan identifikasi kebutuhan pelatihan guna mengetahui kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki petugas dengan kompetensi yang diharapkan. ini kemudian menjadi dasar dalam merancang program pelatihan yang relevan, seperti pelatihan pelayanan prima, kedisiplinan kerja, pengelolaan parkir berbasis sistem, serta peningkatan kemampuan komunikasi dengan pengguna jasa bandara. Selain itu, konsep pengembangan yang diterapkan juga bersifat berkelanjutan, dimana pelatihan tidak hanya dilakukan secara insidental, tetapi secara periodik dan terstruktur. Metode yang digunakan meliputi pelatihan di tempat kerja, simulasi pelayanan, serta pembinaan langsung guna memastikan transfer pengetahuan dapat berjalan secara efektif. mengintegrasikan evaluasi kinerja sebagai bagian dari proses pengembangan SDM. Hasil evaluasi tersebut digunakan untuk menilai efektivitas pelatihan yang telah diberikan serta sebagai dasar dalam

merancang program pengembangan lanjutan. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya berorientasi pada peningkatan kemampuan individu, tetapi juga berdampak pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Tujuan utama yang hendak dicapai dari program pelatihan yang dilaksanakan oleh Bagian Personalia adalah untuk meningkatkan kinerja petugas parkir Bandara melalui penguatan kompetensi kerja yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional. Pelatihan dirancang agar petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap tugas dan tanggung jawabnya, serta mampu menjalankan pekerjaan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar operasional yang berlaku. program pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa bandara. petugas parkir diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan tertib, sehingga dapat menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna. Ini penting mengingat area parkir merupakan salah satu titik awal interaksi pengguna dengan lingkungan bandara. Tujuan lainnya adalah untuk menanamkan disiplin kerja dan tanggung jawab yang tinggi pada setiap petugas. Melalui pelatihan yang terstruktur, petugas dibekali dengan pemahaman mengenai pentingnya ketepatan waktu, kepatuhan terhadap aturan, serta kemampuan dalam menjaga ketertiban dan keamanan area parkir. Di samping itu, pelatihan juga diarahkan untuk meningkatkan kemampuan adaptasi petugas terhadap perkembangan sistem dan teknologi pengelolaan parkir yang semakin modern. Dengan demikian, petugas tidak hanya mampu bekerja secara manual, tetapi juga dapat mengoperasikan sistem berbasis teknologi secara optimal.

Jenis program pelatihan yang paling sering diadakan untuk meningkatkan kinerja petugas parkir umumnya difokuskan pada aspek teknis, pelayanan, serta pembentukan sikap kerja yang profesional. pelatihan pelayanan prima menjadi salah satu program yang paling rutin dilaksanakan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam berinteraksi dengan pengguna jasa, seperti bersikap ramah, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan. Hal ini penting untuk menciptakan citra pelayanan yang baik di lingkungan bandara. Selanjutnya pelatihan teknis pengelolaan parkir juga sering diberikan, khususnya terkait dengan penggunaan sistem parkir berbasis teknologi. Petugas dibekali kemampuan dalam mengoperasikan alat parkir elektronik, pengaturan arus kendaraan, serta penanganan kendala teknis yang mungkin terjadi di lapangan. pelatihan kedisiplinan dan etika kerja menjadi bagian penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Program ini menekankan pada pembentukan sikap tanggung jawab, ketepatan waktu, kepatuhan terhadap aturan, serta integritas dalam menjalankan tugas. pelatihan keselamatan dan keamanan kerja juga rutin dilakukan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kewaspadaan petugas terhadap potensi risiko di area parkir, seperti kecelakaan kendaraan, kehilangan, maupun gangguan keamanan lainnya. pelatihan komunikasi dan penanganan konflik juga menjadi bagian dari program pengembangan. Petugas dilatih untuk mampu menghadapi berbagai karakter pengguna jasa serta menyelesaikan permasalahan secara bijak dan profesional. Berbagai jenis pelatihan tersebut dirancang secara terintegrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan non-teknis petugas, sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan parkir.

Perusahaan memastikan bahwa pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan tetap relevan dengan standar operasional bandara dan regulasi keamanan penerbangan melalui beberapa langkah yang sistematis dan terintegrasi. mengacu secara langsung pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di lingkungan Bandara. Setiap materi pelatihan disusun berdasarkan ketentuan operasional yang telah ditetapkan oleh manajemen bandara, sehingga seluruh petugas parkir memahami dan menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku. perusahaan juga menyesuaikan program pelatihan dengan regulasi dari otoritas penerbangan yang berwenang. Hal ini dilakukan dengan mengikuti pedoman

dan kebijakan yang dikeluarkan oleh instansi terkait, sehingga aspek keselamatan, keamanan, dan ketertiban di area bandara tetap terjaga. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya berorientasi pada kinerja, tetapi juga pada kepatuhan terhadap regulasi. Dilakukan koordinasi dan sinergi dengan pihak manajemen bandara serta unit keamanan (security) dalam penyusunan dan pelaksanaan pelatihan. Kolaborasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa materi yang diberikan benar-benar sesuai dengan kondisi lapangan serta standar keamanan yang berlaku di area bandara. secara berkala melakukan evaluasi dan pembaruan materi pelatihan. Evaluasi ini didasarkan pada hasil pengawasan di lapangan, perubahan regulasi, serta perkembangan sistem operasional bandara. Dengan adanya pembaruan ini, pelatihan yang diberikan tetap relevan dan adaptif terhadap kebutuhan. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap hasil pelatihan melalui penilaian kinerja petugas. Hasil evaluasi tersebut menjadi dasar untuk mengetahui sejauh mana pelatihan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja. melalui penerapan SOP, kepatuhan terhadap regulasi, koordinasi lintas unit, serta evaluasi berkelanjutan, perusahaan dapat memastikan bahwa program pelatihan dan pengembangan tetap relevan, efektif, dan mendukung operasional parkir yang aman dan tertib.

Mengevaluasi efektivitas pelatihan yang telah dilaksanakan melalui pendekatan yang sistematis dan berkelanjutan, dengan mengacu pada beberapa tahapan evaluasi. dilakukan evaluasi reaksi yaitu dengan mengumpulkan umpan balik dari peserta pelatihan. Petugas parkir diminta memberikan penilaian terhadap materi, metode, serta instruktur pelatihan untuk mengetahui sejauh mana pelatihan tersebut dapat diterima dan dipahami. evaluasi pembelajaran yang bertujuan untuk mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta setelah mengikuti pelatihan. Hal ini biasanya dilakukan melalui tes, simulasi, atau praktik langsung untuk melihat sejauh mana materi dapat diserap oleh peserta. evaluasi perilaku yaitu dengan mengamati perubahan sikap dan perilaku kerja petugas di lapangan setelah mengikuti pelatihan. Indikator yang diamati meliputi kedisiplinan, cara berkomunikasi dengan pengguna jasa, serta kemampuan dalam menjalankan tugas sesuai prosedur. evaluasi hasil yaitu dengan melihat dampak pelatihan terhadap kinerja secara keseluruhan. Hal ini dapat diukur melalui peningkatan produktivitas kerja, berkurangnya keluhan pengguna jasa, serta meningkatnya ketertiban dan keamanan di area parkir. Selain itu, juga memanfaatkan hasil penilaian kinerja sebagai alat untuk mengukur keberhasilan pelatihan. Jika terjadi peningkatan kinerja setelah pelatihan, maka program tersebut dinilai efektif, namun jika belum menunjukkan hasil yang optimal, maka akan dilakukan perbaikan atau penyesuaian program pelatihan selanjutnya. evaluasi dilakukan secara menyeluruh mulai dari aspek peserta hingga dampaknya terhadap organisasi, sehingga pelatihan yang dilaksanakan benar-benar memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kinerja petugas parkir di Bandara Deo Sorong.

perusahaan pada umumnya telah menyediakan jalur karier yang cukup jelas bagi petugas parkir yang ingin berkembang ke jenjang yang lebih tinggi, seperti menjadi pengawas maupun manajer parkir. Jalur karier ini dirancang sebagai bagian dari strategi pengelolaan sumber daya manusia untuk mendorong peningkatan motivasi dan kinerja pegawai. kenaikan jabatan tidak dilakukan secara otomatis, melainkan melalui beberapa tahapan yang terstruktur. Petugas parkir yang ingin naik jabatan harus memenuhi kriteria tertentu, seperti memiliki kinerja yang baik, tingkat kedisiplinan yang tinggi, pengalaman kerja yang memadai, serta kemampuan dalam bekerja sama dan memimpin tim. Penilaian ini biasanya didasarkan pada hasil evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala oleh atasan dan divisi personalia. perusahaan juga menyediakan program pengembangan karier melalui pelatihan lanjutan dan pembinaan kepemimpinan. Petugas yang berpotensi akan diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan khusus yang berfokus pada kemampuan manajerial, pengambilan keputusan, serta pengelolaan operasional parkir secara lebih luas. Proses

promosi jabatan juga mempertimbangkan aspek kompetensi dan kesiapan individu. Dalam beberapa kasus, perusahaan menerapkan sistem seleksi internal, seperti uji kompetensi atau penilaian kelayakan, untuk memastikan bahwa kandidat yang dipromosikan mampu menjalankan tanggung jawab yang lebih besar. Di samping itu, adanya jalur karier yang jelas ini juga berfungsi sebagai bentuk penghargaan terhadap kinerja dan loyalitas pegawai. Dengan demikian, petugas parkir memiliki motivasi untuk terus meningkatkan kemampuan dan kinerjanya agar dapat mencapai posisi yang lebih tinggi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengelolaan SDM melalui pelatihan dan pengembangan, kompensasi, serta motivasi kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja petugas parkir di Bandara Deo Sorong. Temuan ini sejalan dengan teori manajemen SDM modern yang menekankan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam keberhasilan organisasi.

Pada aspek pelatihan dan pengembangan SDM, hasil wawancara menunjukkan bahwa pelatihan mampu meningkatkan keterampilan teknis dan non-teknis petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Lubis & Rizky, 2024) yang menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan berperan penting dalam memperkuat *human capital* dan meningkatkan kompetensi karyawan secara berkelanjutan.

Selain itu, peningkatan kepercayaan diri dan kemampuan kerja petugas setelah mengikuti pelatihan juga sesuai dengan temuan penelitian eksperimental terbaru yang menunjukkan bahwa pelatihan dapat meningkatkan *discretionary effort* atau usaha kerja karyawan di luar tugas formalnya. Artinya, pelatihan tidak hanya berdampak pada kemampuan, tetapi juga pada kemauan kerja.

Dari sisi teori, pelatihan merupakan bagian dari fungsi pengembangan SDM yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Hal ini mendukung temuan penelitian bahwa pelatihan yang dilakukan di Bandara Deo Sorong telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja petugas parkir.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bagian SDM/Personalia, koordinator lapangan, serta beberapa petugas parkir di Bandara Deo Sorong, diperoleh gambaran bahwa strategi pengelolaan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan, kompensasi, serta motivasi kerja telah diterapkan secara cukup sistematis untuk meningkatkan kinerja petugas parkir.

Dari aspek pelatihan dan pengembangan SDM, pihak personalia menyatakan bahwa pelatihan rutin diberikan kepada petugas, baik pada saat awal bergabung maupun secara berkala. Pelatihan ini mencakup aspek teknis seperti pengaturan parkir dan penggunaan sistem, serta aspek non-teknis seperti pelayanan prima dan komunikasi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas merasa pelatihan yang diberikan cukup membantu dalam meningkatkan pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab. Mereka menjadi lebih percaya diri dalam menghadapi pelanggan serta lebih memahami prosedur kerja yang berlaku di lingkungan bandara.

Selain itu, metode pelatihan yang digunakan tidak hanya berupa penyampaian materi, tetapi juga melalui simulasi dan praktik langsung di lapangan. Hal ini dinilai efektif karena petugas dapat langsung memahami penerapan teori dalam kondisi kerja nyata.

Namun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa frekuensi pelatihan masih perlu ditingkatkan, terutama untuk menghadapi perkembangan kebutuhan pelayanan dan peningkatan jumlah pengguna jasa parkir. Dari sisi pengembangan SDM, terdapat upaya pemberian kesempatan bagi petugas untuk naik jabatan, seperti menjadi koordinator atau

supervisor parkir. Hal ini menjadi motivasi bagi petugas untuk meningkatkan kinerja dan menunjukkan dedikasi kerja yang tinggi.

Selanjutnya, terkait kompensasi, hasil wawancara menunjukkan bahwa perusahaan telah memberikan kompensasi dalam bentuk gaji pokok, tunjangan, serta insentif berdasarkan kinerja. Sistem ini dirancang untuk mendorong petugas agar bekerja lebih optimal.

Sebagian besar petugas menyatakan bahwa kompensasi yang diberikan sudah cukup membantu dalam memenuhi kebutuhan dasar, meskipun masih terdapat harapan adanya peningkatan, terutama dalam hal insentif pada saat beban kerja meningkat, seperti pada musim liburan atau hari besar.

Selain kompensasi langsung, juga diberikan kompensasi tidak langsung seperti jaminan kesehatan dan fasilitas kerja. Hal ini turut memberikan rasa aman dan meningkatkan loyalitas petugas terhadap perusahaan. Dari aspek motivasi kerja, pihak personalia menerapkan berbagai pendekatan, seperti pemberian penghargaan kepada petugas berprestasi, pembinaan secara rutin, serta komunikasi yang terbuka antara atasan dan bawahan.

hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian gaji, tunjangan, dan insentif berpengaruh terhadap motivasi dan kinerja petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Yaqin & Subiyantoro, 2023) yang menyatakan bahwa kompensasi yang adil dan kompetitif berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja.

Lebih lanjut, penelitian (Ilham et al., 2024) juga menemukan bahwa kompensasi dan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan kinerja karyawan. Hal ini memperkuat hasil wawancara bahwa kompensasi menjadi salah satu faktor utama dalam mendorong kinerja petugas parkir.

Motivasi kerja petugas cukup baik, terutama karena adanya perhatian dari atasan serta lingkungan kerja yang mendukung. Petugas merasa dihargai dan didukung dalam menjalankan tugasnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang diberikan melalui penghargaan, komunikasi, dan pembinaan mampu meningkatkan semangat kerja petugas. Hal ini sejalan dengan teori motivasi yang menyatakan bahwa dorongan intrinsik dan ekstrinsik sangat memengaruhi perilaku kerja individu.

Penelitian (Hasanuddin et al., 2024) juga menegaskan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, terutama jika didukung oleh kompetensi dan sistem kompensasi yang baik. Hal ini terlihat pada petugas parkir yang lebih disiplin dan bertanggung jawab setelah mendapatkan motivasi dari atasan.

Selanjutnya, penelitian (Firmansyah et al., 2024) menyebutkan bahwa pengembangan karier, kompensasi, dan motivasi merupakan faktor utama dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan kondisi di Bandara Deo Sorong, dimana adanya peluang pengembangan karier turut meningkatkan semangat kerja petugas.

Namun, terdapat juga beberapa kendala yang memengaruhi motivasi, seperti tekanan kerja saat kondisi ramai, serta sistem kerja shift yang terkadang menimbulkan kelelahan. Hal ini menjadi tantangan yang perlu dikelola dengan baik oleh manajemen.

Dalam upaya meningkatkan motivasi, perusahaan juga melakukan briefing rutin yang tidak hanya berisi arahan kerja, tetapi juga memberikan dorongan semangat dan evaluasi terhadap kinerja petugas.

Selain itu, dukungan pimpinan dan budaya kerja juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan motivasi, sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiarti & Mukrodi, 2023) bahwa kompensasi, dukungan atasan, dan motivasi kerja secara bersama-sama dapat membentuk kinerja karyawan yang optimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengelolaan SDM melalui pelatihan dan pengembangan, kompensasi, serta motivasi kerja telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja petugas parkir di Bandara Deo Sorong.

Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan dan penyesuaian dalam pelaksanaan strategi tersebut, agar dapat lebih optimal dalam menghadapi tantangan operasional yang dinamis dan kebutuhan pelayanan yang terus berkembang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian SDM/Personalia, koordinator parkir, dan petugas lapangan di Bandara Deo Sorong, implementasi strategi pengelolaan SDM dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung dan penghambat yang saling berkaitan. Faktor-faktor ini menentukan sejauh mana strategi yang dirancang dapat berjalan secara efektif dalam meningkatkan kinerja petugas parkir.

Faktor pendukung kepemimpinan yang efektif, peran atasan yang tegas, komunikatif, dan responsif sangat membantu dalam mengarahkan petugas untuk bekerja sesuai standar. Hal ini sejalan dengan teori kepemimpinan transformasional yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2021), yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang baik mampu meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan.

Pelatihan dan pengembangan SDM yang berkelanjutan. Informan menyampaikan bahwa pelatihan yang diberikan, baik dalam bentuk teknis maupun pelayanan, mampu meningkatkan kompetensi petugas. Temuan ini didukung oleh Noe (2020) yang menyatakan bahwa pelatihan yang berkesinambungan merupakan kunci peningkatan kinerja dan adaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja.

Faktor pendukung selanjutnya adalah sistem kompensasi dan insentif. Berdasarkan wawancara, pemberian gaji, tunjangan, dan bonus memberikan dorongan bagi petugas untuk bekerja lebih disiplin dan bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan teori kompensasi oleh Armstrong (2021) yang menegaskan bahwa sistem penghargaan yang adil dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja.

Lingkungan kerja yang kondusif dan hubungan kerja yang harmonis. Petugas merasa nyaman bekerja karena adanya komunikasi yang baik antar rekan kerja dan atasan. Kondisi ini mendukung teori perilaku organisasi yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang positif berkontribusi terhadap peningkatan kinerja.

Kejelasan SOP dan sistem pengawasan. SOP yang jelas membantu petugas memahami tugasnya, sementara pengawasan dari supervisor memastikan pelaksanaan kerja sesuai standar. Hal ini memperkuat implementasi strategi SDM secara operasional di lapangan.

Namun demikian, terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi implementasi strategi SDM. Faktor keterbatasan jumlah dan kualitas SDM menunjukkan bahwa tidak semua petugas memiliki kompetensi yang sama, sehingga membutuhkan waktu dalam penyesuaian dan pembinaan.

Sistem kerja shift dan beban kerja yang tinggi. Pada waktu-waktu tertentu seperti musim liburan, volume kendaraan meningkat signifikan sehingga menimbulkan kelelahan kerja yang berdampak pada penurunan kinerja dan kedisiplinan.

Faktor selanjutnya keterbatasan anggaran untuk pengembangan SDM. Informan menyebutkan bahwa pelatihan belum dapat dilakukan secara optimal karena keterbatasan biaya, sehingga pengembangan kompetensi belum merata.

Motivasi kerja yang belum merata. Meskipun sebagian petugas memiliki motivasi tinggi, masih terdapat petugas yang kurang disiplin dan kurang memiliki inisiatif dalam bekerja. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan motivasi intrinsik antar individu.

Kurangnya evaluasi dan tindak lanjut pelatihan. Beberapa pelatihan yang telah dilaksanakan belum sepenuhnya dievaluasi secara sistematis, sehingga dampaknya terhadap kinerja belum maksimal.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, terdapat research gap yang menarik. Penelitian Lubis & Rizky (2024) menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, namun hasil wawancara di Bandara Deo menunjukkan bahwa pengaruh tersebut belum optimal karena keterbatasan frekuensi dan evaluasi pelatihan.

Selanjutnya, penelitian Ilham et al. (2024) menyimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sementara dalam penelitian ini ditemukan bahwa kompensasi memang berpengaruh, tetapi belum sepenuhnya mampu meningkatkan kinerja secara maksimal karena faktor motivasi dan beban kerja.

Penelitian Hasanuddin et al. (2024) juga menyebutkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, namun hasil wawancara menunjukkan bahwa motivasi tidak selalu konsisten karena dipengaruhi oleh kondisi kerja dan sistem shift.

Secara teoritis, Dessler (2020) menyatakan bahwa keberhasilan strategi SDM dipengaruhi oleh integrasi antara pelatihan, kompensasi, dan motivasi. Namun, dalam praktik di Bandara Deo Sorong, implementasi ketiga aspek tersebut masih menghadapi kendala pada aspek teknis dan operasional.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi strategi SDM di Bandara Deo Sorong didukung oleh faktor kepemimpinan, pelatihan, kompensasi, lingkungan kerja, dan SOP, namun juga dihambat oleh keterbatasan SDM, beban kerja, anggaran, motivasi, serta evaluasi yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan yang berkelanjutan agar strategi SDM dapat berjalan lebih efektif dan mampu meningkatkan kinerja petugas parkir secara maksimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas parkir di Bandara Deo Sorong mengalami peningkatan secara bertahap, namun belum sepenuhnya optimal sebagaimana yang dirumuskan dalam masalah penelitian. Hal ini terlihat dari masih adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan standar kerja di lapangan.

Pada aspek kedisiplinan, sebagian besar informan menyatakan bahwa tingkat kehadiran dan kepatuhan terhadap jadwal kerja sudah mengalami perbaikan setelah diterapkannya sistem pengawasan yang lebih ketat. Petugas mulai menunjukkan ketepatan waktu yang lebih baik, meskipun masih ditemukan beberapa pelanggaran kecil seperti keterlambatan pada pergantian shift.

Namun demikian, peningkatan kedisiplinan tersebut belum merata di seluruh petugas. Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat individu yang kurang disiplin, terutama pada jam-jam sibuk, sehingga berdampak pada kelancaran operasional parkir.

Pada aspek tanggung jawab, hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan kesadaran petugas dalam menjalankan tugasnya, khususnya dalam menjaga keamanan kendaraan dan membantu pengguna jasa parkir. Petugas mulai lebih proaktif dalam mengatur kendaraan dan memberikan arahan kepada pengguna.

Meskipun demikian, dalam beberapa situasi tertentu seperti ketika terjadi lonjakan kendaraan, masih ditemukan petugas yang kurang sigap dalam mengambil keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab kerja belum sepenuhnya diiringi dengan kemampuan manajerial lapangan yang memadai.

Selanjutnya, pada aspek kemampuan dalam memberikan pelayanan, hasil wawancara menunjukkan adanya peningkatan dalam sikap ramah dan komunikasi petugas kepada pengguna jasa. Hal ini merupakan dampak dari pelatihan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak manajemen.

Namun, kemampuan pelayanan tersebut belum sepenuhnya konsisten, terutama ketika petugas menghadapi pengguna yang komplain atau dalam kondisi stres mencari tempat parkir. Dalam situasi tersebut, beberapa petugas masih menunjukkan respon yang kurang optimal.

Penelitian Ilham et al. (2024) menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan adanya gap, dimana kompensasi hanya berdampak pada motivasi jangka pendek, sementara faktor lain seperti beban kerja dan lingkungan kerja lebih dominan mempengaruhi kinerja petugas parkir.

Strategi berikutnya adalah peningkatan motivasi kerja, yang dilakukan melalui pendekatan komunikasi dan pengawasan. Robbins dan Judge (2021) menjelaskan bahwa motivasi berperan penting dalam membentuk perilaku kerja. Dalam penelitian ini, motivasi petugas cenderung meningkat, tetapi masih belum stabil, terutama saat menghadapi tekanan kerja yang tinggi di area parkir.

Hal ini berbeda dengan penelitian Hasanuddin et al. (2024) yang menyatakan bahwa motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Gap yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi tidak selalu berbanding lurus dengan kinerja, terutama jika tidak didukung oleh kondisi kerja yang kondusif.

Selain itu, faktor lingkungan kerja dan sistem operasional juga mempengaruhi efektivitas strategi SDM. Keterbatasan jumlah petugas, sistem shift, serta meningkatnya volume kendaraan pada jam tertentu menjadi tantangan tersendiri dalam meningkatkan kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa strategi SDM harus diintegrasikan dengan manajemen operasional yang baik.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, strategi yang paling tepat untuk meningkatkan kinerja petugas parkir adalah penguatan pelatihan berbasis praktik, peningkatan pengawasan dan evaluasi kinerja, serta penerapan sistem reward dan punishment yang konsisten. Selain itu, diperlukan peningkatan jumlah SDM dan perbaikan sistem kerja agar beban kerja lebih seimbang.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa strategi pengelolaan SDM yang efektif tidak hanya berfokus pada satu aspek saja, tetapi harus dilakukan secara terpadu antara pelatihan, kompensasi, motivasi, dan kondisi kerja. Hal ini penting agar kinerja petugas parkir di Bandara Deo Sorong dapat meningkat secara optimal dan berkelanjutan sesuai dengan tujuan organisasi.

PENUTUP

Kesimpulan Dan Saran

1. Kinerja petugas parkir di Bandara Deo Sorong secara umum belum optimal, terutama pada aspek kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan pelayanan, meskipun telah menunjukkan adanya peningkatan secara bertahap.
2. Aspek kedisiplinan mengalami perbaikan setelah adanya pengawasan dan penerapan aturan kerja, namun masih terdapat ketidakkonsistenan pada sebagian petugas, khususnya dalam ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap SOP.
3. Aspek tanggung jawab menunjukkan peningkatan, ditandai dengan adanya kesadaran petugas dalam menjaga keamanan kendaraan dan membantu pengguna jasa, tetapi belum sepenuhnya optimal dalam situasi kerja dengan tekanan tinggi.
4. Aspek kemampuan pelayanan juga mengalami peningkatan melalui pelatihan yang diberikan, namun masih belum konsisten terutama dalam menghadapi pelanggan yang komplain atau dalam kondisi stres.
5. Implementasi strategi pengelolaan SDM melalui pelatihan dan pengembangan, kompensasi, serta motivasi kerja telah memberikan dampak positif terhadap kinerja petugas, tetapi belum maksimal karena keterbatasan dalam pelaksanaan dan evaluasi.
6. Faktor pendukung seperti kepemimpinan, lingkungan kerja yang kondusif, serta adanya SOP dan sistem pengawasan berperan dalam meningkatkan kinerja, sementara faktor

penghambat seperti keterbatasan SDM, beban kerja tinggi, dan motivasi yang belum merata menjadi kendala utama.

7. Strategi yang paling tepat untuk meningkatkan kinerja petugas parkir adalah penguatan pelatihan berbasis praktik, peningkatan pengawasan dan evaluasi berkala, serta penerapan sistem reward dan punishment secara konsisten, sehingga mampu meningkatkan kinerja secara optimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja petugas parkir di Bandara Deo Sorong, ditemukan bahwa kinerja petugas masih belum optimal meskipun telah mengalami peningkatan pada beberapa aspek. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan dan terarah guna mengatasi kendala yang ada serta mengoptimalkan implementasi strategi SDM. Adapun saran yang diajukan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait maupun peneliti selanjutnya dalam meningkatkan kinerja petugas parkir secara lebih efektif dan berkelanjutan.

1. Bagi manajemen Bandara Deo Sorong Perlu meningkatkan kualitas implementasi strategi pengelolaan SDM dengan memperkuat **program pelatihan berbasis praktik lapangan** yang lebih rutin dan terarah, khususnya dalam peningkatan kemampuan pelayanan dan penanganan komplain pelanggan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi pasca pelatihan agar hasilnya dapat terukur dan berkelanjutan.
2. Bagi bagian personalia disarankan untuk mengoptimalkan sistem pengawasan dan evaluasi kinerja secara berkala, serta menerapkan sistem reward dan punishment yang adil dan konsisten guna meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab petugas parkir secara menyeluruh.
3. Bagi petugas parkir diharapkan petugas parkir dapat meningkatkan kesadaran individu terhadap pentingnya kedisiplinan, tanggung jawab, dan pelayanan prima, serta lebih proaktif dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan, termasuk dalam memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada pengguna jasa.
4. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan kepuasan kerja, serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mampu memperkuat temuan terkait strategi pengelolaan SDM dalam meningkatkan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, I., Djajasinga, N. D., & Astuti, S. D. (2022). *Digital Marketing (Concept, Strategy, and Implementation)*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- Albanjari, F. R. (2023). Fungsi MSDM dalam Organisasi. In *Book Chapter: MSDM (Menyongsong Era Disrupsi)*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Amstrong, M. (2018). *Handbook Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Nusa Media.
- As'ad, & Fridiyanto. (2021). *Manajemen Strategik Visionary Leaderhip, Dinamika Organisasi, Dan Keunggulan Kompetitif*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi.
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Pustaka Setia.

- Budimansyah, B., & Axel, L. (2024). Penerapan Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Menghadapi Tantangan Globalisasi Industri. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi*, 1(2), 48–55.
- Chairunnisah, R. (2021). Teori Kinerja Karyawan. In *Book Chapter Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Darmadi. (2022). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship*, 10(02), 085–092.
- Ibad, I., Sastrodiputro, M. A., & Wildan, M. A. (2025). Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Manajemen, Akuntansi*, 4(2), 3413–3418.
- Faridha, N. R. I., Djumiarti, T., & Triyuniningsih. (2024). Strategi pengelolaan perpajakan oleh dinas perhubungan kabupaten purworejo. *Journal of Public Policy and ...*, 2(1), 1–12.
- Haryanti, N., Warsono, H., & Lestari, H. (2019). Strategi Pengelolaan Perpajakan di Kota Salatiga. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 15(2), 9–25.
- Ilham. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Bandung: Widina Media Utama.
- Irwan, A., Anwar, V., & Zaitun, C. (2025). More than a paycheck: How non-financial incentives shape employee motivation in public administration. *Asian Management and Business Review*, 5(1), 178-195.
- Irwan, A., Mahfudnurnajamuddin, M., Nujum, S., & Mangkona, S. (2020). The effect of leadership style, work motivation and organizational culture on employee performance mediated by job satisfaction. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 642-657.
- irwan, A., Budi, R., Zaitun, C., Asrianto, A., & Azizurrohman, M. (2025). Antecedents and effects of empowering leadership: A regional approach to disengagement and innovation.
- Irwan, A. Tiong,., & P., Adi, Y (2025). Agile Leadership, Digital Transformation, And Employee Performance: The Role Of Work Engagement. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*, 4(2), 600-623.
- Karta, N. L. P. A., Wartana, I. M. H., Wibisono, G., & Dwiyantri, N. M. C. (2023). *Manajemen Strategik Konsep Dan Implementasi*. Bali: UNTRIM Press.
- Khaerumam, Marnisah, L., Idrus, S., Irawati, L., & Farradia, Y. (2021). *Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep & Studi Kasus*. Cetakan Pertama. Serang: CV. AA. Rizky.

- Marjuni, S. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Cetakan Pertama. Makassar: CV. Sah Media.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Onsardi, & Fintariasari, M. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi Meningkatkan Kinerja Karyawan)*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Riyadi, S. (2023). Pengukuran Kinerja dan Akuntabilitas. In *Book Chapter Manajemen Pendidikan : Konsep, Tantangan, dan Strategi di Era Digital*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rustandi. (2023). Penilaian Kinerja. In *Human Capital Management*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Rohman, H. F. (2024). *Tukang parkir Liar : Ancaman Serius Bagi Perekonomian*. Times Indonesia.
- Rosa, F., Rosyid, S. Al, Ramadhan, R. D., Daniman, I., & Saputra, S. T. (2022). *Manajemen Strategik dalam Perusahaan Internasional*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Rosita, S., Aira, D. M. F., Hendriyadi, Tialonawarmi, F., & Setiawan, W. J. (2024). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jambi : Wida Publishing.
- Soelistya, D. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategy*. Cetakan Pertama. Sidoarjo: Nizamia Learning Center.
- Seto, A. A. (2023). Pengantar Manajemen SDM. In *Book Chapter : Manajemen Sumber Daya Manusia*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia membngun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitinjak, W., Anugrah, R., Andary, R. W., Sungkawati, E., Badrianto, Y., Sulaiman, S., Rokhmawati, D., Wardhana, A., Dullah, M., Marlana, N., & Gunaisah, E. (2021). *Kinerja Karyawan (Era Transformasi Digital)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukamdani, N. B. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Samarinda: Tanesa.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Tampubolon, H. (2022). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perannya dalam Pengembangan Keunggulan Bersaing*. Depok: Papas Sinar Sinanti.

Wicaksono, D. P., & Octaviani, A. (2025). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.