

Vol. 3 • No. 2 • Juli 2023

Page (Hal.) : 1381 – 1384

ISSN (online) : 2746 - 4482

ISSN (print) : 2746 - 2250

© LPPM Universitas Pamulang

JL.Surya Kencana No.1 Pamulang, Tangerang Selatan – Banten

Telp. (021) 7412566, Fax (021) 7412491

Email : humanisproceedings@gmail.com



Special Issue :

Webinar Nasional
HUMANIS 2023

Website. :

<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH>

Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia pada Perusahaan J&T Express

Liesye Lieus

*Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Indonesia
liesyelielus96@gmail.com*

Abstrak

Studi ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi dan memperdalam pengetahuan tentang management sumber daya manusia pada perusahaan J&T Express. J&T Express adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa dengan memiliki visi menjadi perusahaan yang sehat dan berkelanjutan serta, misi fokus pada pelanggan dan efisiensi sebagai akar dari layanan. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah studi literatur yang mengumpulkan data terkait mengenai perusahaan J&T Express. Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa J&T Express memiliki kebijakan dan kegiatan manajemen sumber daya manusia yang baik dalam hal perencanaan sumber daya manusia untuk dapat mencapai tujuan perusahaan

Kata Kunci: Citra Merek; Kualitas; Harga; Promosi; Keputusan Pembelian

Abstract

This study was conducted to gather information and deepen knowledge about human resource management in J&T Express company. J&T Express is a service-oriented company with a vision to become a healthy and sustainable company, with a mission focused on customers and efficiency as the core of their services. The research method used in this study is a literature review, gathering data related to J&T Express company. The results of this study indicate that J&T Express has good human resource management policies and activities in terms of human resource planning to achieve the company's goals.

Keywords: Brand Image; Quality; Price; Promotion; Purchase Decision

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan perkembangan zaman telah membuat aktivitas menjadi lebih mudah dan cepat, hal ini mempengaruhi perkembangan dalam bidang bisnis terutama bidang jasa. Bisnis startup berkembang sangat cepat di Indonesia salah satu faktornya adalah saat pandemic Covid 19 pada tahun 2019, pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk membatasi aktivitas diluar rumah dengan melakukan insulasi mandiri dan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) sehingga masyarakat diwajibkan untuk beraktivitas di rumah seperti bekerja, sekolah, dan berbelanja online. Hal ini menguntungkan bagi perusahaan startup jenis *e-commerce* sebagai penyedia barang kebutuhan sehari-hari. Dalam proses jual-beli online ada beberapa pihak yang terlibat yaitu perusahaan jasa ekspedisi

J&T Express merupakan salah satu perusahaan yang berkembang secara pesat dalam bidang jasa yang bergerak dalam sektor logistic. Menurut CEO J&T Express, Robin

Lo, kebutuhan pengiriman barang pada masa pandemi Covid-19 cenderung meningkat. Hal ini menjadikan masyarakat memilih menggunakan jasa pengiriman sebagai faktor pendukung kebutuhan dan bisnis yang dijalankan sehingga akan berpotensi terus meningkat meski di tengah pandemi Covid-19. Dengan potensi kebutuhan pengiriman tersebut, perseroan menargetkan pengiriman paket dapat mencapai dua kali lipat dari rata-rata pengiriman J&T Express pada hari biasa 1 juta paket per hari. Robin menuturkan, pengiriman tertinggi masih didominasi wilayah Jakarta, Bandung dan Surabaya (dikutip dari liputan6.com, 2021). J&T Express adalah perusahaan kurir dan pengiriman dengan cakupan layanan di seluruh Indonesia, terdapat hampir 100 pusat pendistribusian paket (*gateway*) dengan peralatan yang profesional, selain itu juga memiliki lebih dari 4.000 titik operasi, memiliki lebih dari 30.000 sumber daya manusia terlatih, dan ribuan armada untuk mendukung pelayanan pengiriman antar kota, antar provinsi dan lintas pulau.

J&T Express menyediakan berbagai layanan pengiriman termasuk pengiriman paket, dokumen, dan barang komersial. Mereka menawarkan layanan pengiriman domestik maupun internasional dengan jangkauan yang luas di berbagai kota dan negara. Sebagai perusahaan kurir, J&T Express fokus pada pengiriman yang cepat, aman, dan andal. Mereka memiliki sistem pelacakan paket online yang memungkinkan pengirim dan penerima untuk melacak status pengiriman mereka secara *real-time*. Menurut Priyono & Marnis (2008) perencanaan sumber daya manusia (SDM) ini sangat penting bagi setiap perusahaan (organisasi) untuk dapat meningkatkan daya guna dan hasil guna dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan Perencanaan SDM kualitas, kuantitas dan penempatan pegawai tepat sesuai kebutuhan perusahaan. J&T Express yang bergerak dalam bidang jasa dengan total ribuan karyawan, memerlukan manajemen strategis sumber daya manusia (SDM) untuk dapat mewujudkan tujuan perusahaan dengan memberikan layanan yang terbaik dan efisien. Manajemen SDM diperlukan perannya untuk dapat merencanakan sumber daya manusia strategis untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang memiliki keterampilan, pengalaman dan kompetensi yang tepat untuk mencapai tujuan perusahaan dan keunggulan bersaing.

KAJIAN LITERATUR

Sumber daya manusia (SDM) yang handal sangat diperlukan oleh setiap lembaga, baik lembaga pemerintah maupun swasta. SDM yang handal dapat memiliki kinerja yang baik sehingga memiliki pengaruh positif terhadap kinerja lembaga. Namun, SDM yang handal tidak otomatis dapat meningkatkan kinerja lembaga, oleh karena itu SDM yang handal sekalipun perlu di "*manage*" agar memiliki kinerja yang baik dan bersifat korektif dan merupakan kesatuan yang padu untuk mencapai tujuan lembaga. Dengan manajemen yang baik SDM yang kurang handal pun dapat memiliki kinerja yang baik, apalagi SDM yang dimiliki adalah SDM yang berkualitas baik, dapat dipastikan bahwa peran manajemen yang baik tersebut dapat memaksimalkan kinerja SDM. Dengan demikian, manajemen yang baik dengan SDM memiliki hubungan yang signifikan (Prof. Dr, Auzar, M.S. dikutip dalam Priyono & Marnis, 2008).

Menurut Priyono & Marnis (2008) organisasi memiliki berbagai macam sumber sebagai "*input*" untuk diubah menjadi "*output*" berupa produk barang atau jasa. Sumber daya tersebut meliputi, modal atau uang, teknologi untuk menunjang proses produksi, metode atau strategi yang digunakan untuk beroperasi, manusia dan sebagainya. Diantara berbagai macam sumber daya tersebut, manusia atau sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang paling penting. Untuk menrencanakan, mengelolah dan mengendalikan sumber daya manusia dibutuhkan suatu alat manajerial yang disebut manajemen sumber daya manusia (MSDM).

Guest dikutip dari Priyono & Marnis (2008) menyatakan bahwa ada empat kebijakan utama dalam MSDM yaitu, *employee influence*, *human resource flow*, *reward systems*, dan *work system*. Selain itu terdapat juga kegiatan MSDM terdiri dari empat proses generik yaitu, *selection*, *appraisal*, *rewards*, dan *development*.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian studi literatur adalah serangkaian kegiatan berkaitan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah penelitian. Secara garis besarnya, metode penelitian studi literatur digunakan untuk menyelesaikan persoalan dengan menelusuri sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya (Wiradi dikutip dari Kompas.com, 2022). Dalam penelitian ini peneliti akan memperdalam pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan J&T Express berdasarkan landasan teori mengenai manajemen sumber daya manusia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan J&T Express

J&T Express adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa dengan memiliki visi menjadi perusahaan yang sehat dan berkelanjutan serta misi fokus pada pelanggan dan efisiensi sebagai akar dari layanan. Menurut Priyono & Marnis (2008) organisasi memiliki berbagai macam sumber sebagai "input" untuk diubah menjadi "output" berupa produk barang atau jasa, dalam hal ini J&T Express telah meraih penghargaan Indonesia *Customer Experience Award 2023* untuk kategori Kurir dan Kurir COD. Penilaian dilakukan melalui metodologi survei terhadap 5.000 responden yang merupakan pelanggan dari berbagai kategori produk/jasa pada aspek kognitif, afektif, perilaku, dan sosial. Raihan dengan predikat *Champion* dalam kategori tersebut merupakan bentuk apresiasi kepada J&T Express sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman di Indonesia yang berhasil memberikan pengalaman positif kepada pelanggan serta mampu berinovasi dalam hal layanan berbasis digital dan tetap menungkatkan eksistensi *brand* terbaik sebagai pilihan masyarakat dilansir dari *jet.co.id* (2023).

Berdasarkan hasil penelitian Salasiah (2020) Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada J&T Express Di Kabupaten Banjar, dengan total 22 responden, terdapat responden menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 6 orang dengan persentase 27,3%, menjawab puas berjumlah 13 orang dengan persentase 59,1%, dan yang menjawab sangat puas berjumlah 3 orang dengan persentase 13,6%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Pentingnya Kualitas Pelayanan dalam rangka meningkatkan Kepuasan Konsumen J&T Express Kabupaten Banjar memiliki dampak yang sangat baik ini dapat dilihat dari jawaban responden pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Drop Point* J&T Express yang dirasa sudah cukup puas dalam pelayanan terhadap konsumen.

Perencanaan Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan J&T Express

Dalam tercapainya tujuan J&T sebagai perusahaan dengan layanan terbaik di Indonesia hal ini tidak mungkin dapat tercapai jika tidak ada perencanaan sumber daya manusia yang baik. Perencanaan sumber daya manusia adalah merencanakan tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan dikutip oleh Priyono & Marnis, 2008). Salah satu tujuan perencanaan SDM adalah untuk menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan, untuk menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan.

Table 1. Data Pemenuhan Sumber Daya Manusia Karyawan *Backoffice* J&T Express Jakarta

Nama	Posisi	Pemenuhan	Jumlah Department	Penambahan/ Pengganti	Persentase Pemenuhan
Sop Management	Training Staff	1	1	PENGGANTI	100%
Finance	Account Payable	1	1	PENAMBAHAN	100%
Finance	Senior Tax	1	1	PENGGANTI	100%
Terminal	Staff Mandarin	2	2	PENAMBAHAN	100%
Marketing	Sales B2b	5	0	PENAMBAHAN	0%
Marketing	Sales Mandarin	2	0	PENAMBAHAN	0%

Hrd	Hrd Staff (Jks)	1	1	PENAMBAHAN	100%
TOTAL		13	6		46.15%

Sumber: Data 2022

Setelah kebutuhan SDM ditentukan, langkah selanjutnya adalah mengisi formasi yang tersedia. dalam tahapan pengisian staf ini terdapat dua kegiatan yang diperlukan, yaitu rekrutmen dan seleksi para calon atau pelamar yang dinilai paling memenuhi syarat. Umumnya rekrutmen dan seleksi diadakan dengan memusatkan perhatian pada ketersediaan calon tenaga baik yang ada di luar organisasi (eksternal) maupun dari dalam organisasi (internal). Dalam hal ini J&T Express melakukan perekrutan internal dengan memberikan ujian untuk mempromosikan dan memenuhi kebutuhan tenaga kerja pada jabatan SPV dan PIC setiap tahunnya.

Guest dikutip dari Priyono & Marnis (2008) menyatakan bahwa ada empat kebijakan utama dalam MSDM yaitu, *employee influence*, *human resource flow*, *reward systems*, dan *work system*. Selain itu terdapat juga kegiatan MSDM terdiri dari empat proses generik yaitu, *selection*, *appraisal*, *rewards*, dan *development*. Dalam hal ini J&T Express telah memiliki kebijakan dan kegiatan MSDM yang baik, karena dapat memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia, memberikan penghargaan dan apresiasi kepada karyawan yang berprestasi, serta memiliki program promosi karyawan internal setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat dari kemajuan perusahaan J&T yang telah mendapatkan berbagai penghargaan selama 7 tahun bertumbuh di Indonesia berbagai penghargaan telah pun diraih J&T Express diantaranya *TOP Brand Award*, *Go Asean Award* dan *Most Creative Company*, *Millenials Top Bran* dan *WOW Brand*, *Indonesia Most Engage Delivery Service Brand*, *Marketeers Youth's Choice Brand of The Year* dan *Marketeers Editor's Choice Award* serta *Mindful Company Award* di penghujung tahun 2022.

KESIMPULAN DAN SARAN

J&T Express memiliki manajemen sumber daya manusia yang baik dalam fungsi perencanaan kebutuhan sumber daya manusia, staffing sesuai kebutuhan perusahaan, memiliki penilaian kerja pada karyawan, serta pencapaian efektifitas hubungan kerja. Namun dalam fungsi perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja J&T Express belum memiliki program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aktif Memberikan Berbagai Pengalaman Positif Bagi pelanggan, J&T Express Raih Penghargaan Indonesia Customer Experience Award.* (23 Februari 2023). Jet.co.id. <https://www.jet.co.id/news/news?show=189>
- Berhasil Membuat Perubahan Pengiriman Meningkat Hingga 40%, Andre Prioritaskan Pelayanan Maksimal Dan Responsif Terhadap Pelanggan.* (29 November 2022). Jet.co.id. <https://www.jet.co.id/news/eotm?show=77>
- Kencangkan Fondasi Pengiriman, J&T Express Fokus Pada Pengembangan Layanan.* (28 Desember 2022). Jet.co.id. <https://jet.co.id/news/news?show=181>
- Melani, A. (2021). *Pengiriman Barang Berpotensi Meningkat, Ini Target J&T Express*. Liputan 6. Diakses dari <https://www.liputan6.com/saham/read/4529004/pengiriman-barang-berpotensi-meningkat-ini-target-jampt-express>
- Priyono & Marnis. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Salahsiah. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada J&T Express Di Kabupaten Banjar*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan MAB
- Sjafei, H. (2022). *Metode Penelitian Studi Literatur, apa itu?*. Kompas. Diakses dari <https://buku.kompas.com/read/2051/metode-penelitian-studi-literatur-apa-itu>