

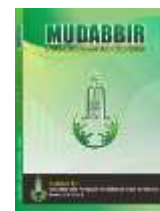


# JURNAL MUDABBIR

## (Journal Research and Education Studies)

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025

<http://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/mudabbir>



ISSN: 2774-8391

### Analisis Perencanaan dan Pengembangan SDM pada JNE Express Kota Padang

Alifia Aura Syafira<sup>1</sup>, Dira Dianova<sup>2</sup>, Chindy Oktaviani<sup>3</sup>, Debby Meyliona Saman<sup>4</sup>,  
Rangga Dwi Taruna<sup>5</sup>, Ramadhani Bayu Putra<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang, Indonesia

Email: [salifiaaura@gmail.com](mailto:salifiaaura@gmail.com)<sup>1</sup>, [diradianofa@gmail.com](mailto:diradianofa@gmail.com)<sup>2</sup>, [ochindyoktaviani@gmail.com](mailto:ochindyoktaviani@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[debbymeylionasaman@gmail.com](mailto:debbymeylionasaman@gmail.com)<sup>4</sup>, [ranggadwitaruna03@gmail.com](mailto:ranggadwitaruna03@gmail.com)<sup>5</sup>,  
[ramdhani\\_bayu@upiypk.ac.id](mailto:ramdhani_bayu@upiypk.ac.id)<sup>6</sup>

#### ABSTRAK

Penelitian ini membahas peran sumber daya manusia dalam mendukung kelancaran operasional JNE Express di Kota Padang. SDM merupakan komponen utama dalam perusahaan jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan kepada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana perencanaan, pengembangan, dan pengawasan terhadap tenaga kerja dilakukan guna menunjang efisiensi operasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan pihak manajemen, serta studi dokumentasi internal perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa JNE Express menerapkan strategi rekrutmen berdasarkan kebutuhan, memberikan pelatihan kerja secara berkala, dan melakukan evaluasi kinerja melalui sistem yang terintegrasi. Beberapa tantangan yang dihadapi meliputi tingginya beban kerja saat periode tertentu, turnover karyawan, serta pentingnya menjaga motivasi dan kedisiplinan tenaga kerja. Strategi "mau dan mampu" diterapkan sebagai indikator kinerja SDM, didukung dengan program pelatihan dan penghargaan berbasis prestasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa keberhasilan operasional JNE Express sangat dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan sumber daya manusia secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** *Sumber Daya Manusia, Operasional, Pelatihan Kerja, JNE Express.*

## ABSTRACT

*This study discusses the role of human resources in supporting the operational activities of JNE Express in Padang City. Human resources are a key component in service-based companies that heavily rely on the quality of customer service. The objective of this research is to analyze how workforce planning, development, and supervision are carried out to support operational efficiency. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were obtained through direct observation, interviews with management, and internal documentation review. The findings indicate that JNE Express applies recruitment strategies based on organizational needs, conducts regular job training, and evaluates employee performance through an integrated system. Several challenges identified include high workloads during peak periods, employee turnover, and the need to maintain staff motivation and discipline. The “willing and able” strategy is implemented as a performance indicator for human resources, supported by training programs and achievement-based incentives. The study concludes that the success of JNE Express operations is strongly influenced by the overall effectiveness of human resource management.*

**Keywords:** Human Resources, Operations, Job Training, JNE Express

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset strategis bagi setiap organisasi dalam mencapai tujuan dan keunggulan bersaing. Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan tidak hanya dituntut untuk menyediakan produk dan layanan berkualitas, tetapi juga untuk memiliki tenaga kerja yang kompeten, adaptif, dan memiliki semangat kerja tinggi. Oleh karena itu, perencanaan dan pengembangan SDM menjadi elemen krusial dalam manajemen organisasi modern.

Perencanaan SDM merupakan proses strategis yang melibatkan analisis kebutuhan tenaga kerja baik dari segi jumlah maupun kualitas, serta proyeksi kebutuhan di masa depan. Sementara itu, pengembangan SDM mencakup berbagai program dan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan kompetensi karyawan, baik melalui pelatihan, pendidikan, maupun pembinaan karir. Perusahaan yang mampu merencanakan dan mengembangkan SDM secara efektif akan lebih siap menghadapi dinamika pasar dan perubahan lingkungan bisnis.

JNE Express sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman terbesar di Indonesia memiliki peran penting dalam menunjang aktivitas logistik dan e-commerce. Di Kota Padang, JNE Express terus berkembang seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pengiriman cepat dan andal. Namun, pertumbuhan bisnis ini juga menuntut kesiapan SDM yang handal, terencana, dan terus dikembangkan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen, khususnya dalam menyusun strategi perencanaan dan pengembangan SDM yang selaras dengan visi dan misi perusahaan.

Dikegiatan PBL untuk kelas Manajemen-11 semester genap tahun 2025 ini akan dilaksanakan di JNE EXPRESS, Sumatera Barat. Di dalam kegiatan ini masing-masing kelompok diterjunkan ke lapangan untuk melakukan wawancara dan menemukan hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan perencanaan dan pengembangan SDM.

JNE Express adalah perusahaan logistik dan pengiriman yang memiliki jaringan luas di Indonesia, termasuk di Kota Padang. Perusahaan ini dikenal sebagai salah satu penyedia jasa pengiriman terbesar di tanah air, yang memiliki berbagai cabang di hampir seluruh wilayah Indonesia. Seiring dengan semakin berkembangnya bisnis logistik dan persaingan yang ketat, penting bagi JNE Express untuk menerapkan manajemen kompensasi yang efektif dan efisien agar dapat mempertahankan karyawan yang berkualitas, meningkatkan kinerja perusahaan, dan mendukung keberlanjutan operasional di Kota Padang.

## METODE

### Lokasi Kegiatan

Lokasi tempat pelaksanaan PBL ini adalah di Jl. Nipah No.42 C, Berok Nipah, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat.

### Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan ini terdiri dari beberapa kegiatan berikut:

1. Survei, tim PBL melakukan survei lokasi mitra untuk mengetahui dan mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang dialami oleh mitra.
2. Pembentukan tim PBL pembentukan tim disesuaikan dengan jenis kepakaran yang diperlukan dalam menyelesaikan permasalahan mitra.
3. Pengajuan dan pembuatan proposal yang berisikan solusi dalam menyelesaikan permasalahan mitra ke UPT Elearning.
4. Koordinasi tim dan mitra, perencanaan pelaksanaan program PBL secara konseptual berdasarkan proposal yang telah diajukan. Penyusunan jadwal dan perihal terkait dengan prosedur kegiatan, dan penerbitan surat tugas panitia kegiatan
5. Persiapan media digital dan bahan sosialisasi sesuai dengan tujuan dari kegiatan PBL.

### Tahap Pelaksanaan

Kegiatan PBL ini dilakukan dengan pendekatan sosialisasi kepada Manajer JNE Express untuk mengetahui bagaimana prosedur pemberian kompensasi pada karyawan yang bekerja di JNE Express Kota Padang

Implementasi kegiatan yang dapat diuraikan sebagai berikut:



## Evaluasi

Menyediakan materi dan modul tentang kegiatan yang akan Kegiatan ini bagian penting untuk menjadi inovasi dan perbaikan secara terus menerus dimasa mendatang, sehubungan dengan pencapaian atau keterbatasan yang masih ada pada saat pelaksanaan PBL

### A. Persiapan

Persiapan dari kegiatan ini mencakup beberapa prosedur:

1. Menyiapkan materi
2. Survei lapangan
3. Meminta perizinan
4. Membuat proposal dan proses PBL

### B. Screaning

Setelah memaksimalkan persiapan, screaning kemudian menjadi agenda selanjutnya ada beberapa tahapan yang dilakukan:

- a. Menyiapkan pembicaraan sebelum wawancara
- b. Memastikan semua alat dibawa ke lokasi
- c. Meastikan semua kebutuhan wawancara seperti Transportasi

### C. Implementasi kegiatan

Kegiatan ini berkaitan dengan pelaksanaan PBL dengan waktu yang telah terjadwal

Adapun rencana kegiatan yang ada :

- a. Pembukaan oleh moderator
- b. Sosialisasi dan wawancara
- c. Penutup(Dokumentasi)

### D. Laporan

Terakhir dari kegiatan ini adalah pembuatan laporan dari pelaksanaan PBL yang telah di lakukan untuk menjadi bagian dan dokumentasi , bukti dari pelaksanaan kegiatan ini kepada beberapa pihak seperti Dosen Pembimbing mata kuliah.

### E. Partisipasi Mitra

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, maka dalam realisasi program diharapkan mitra dapat berpartisipasi dengan kegiatan sebagai berikut:

- a. Menjadi peserta sosialisasi digital berupa: menerima teori, konsep, diskusi. Tanya jawab serta hal-hal lain yang diberikan selama proses kegiatan berlangsung.
- b. Menyediakan tempat dan fasilitas yang dibutuhkan selama proses kegiatan berjalan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Peran SDM dalam Mendukung Operasional dan Layanan JNE Secara Keseluruhan**

Dalam industri jasa pengiriman, seperti yang dijalankan oleh JNE Express Kota Padang, sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dan menjadi ujung tombak dalam setiap proses bisnis. JNE tidak mengandalkan produk fisik sebagai keunggulan, melainkan mengandalkan kualitas pelayanan yang diberikan langsung oleh manusia kepada pelanggan. Oleh karena itu, keberadaan SDM yang kompeten, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan prima sangat menentukan keberhasilan operasional perusahaan. Saat ini, JNE Express Kota Padang mengelola lebih dari 200 karyawan yang tersebar di berbagai bagian seperti kurir, petugas gudang, customer service, dan bagian administrasi.

Perusahaan menyadari bahwa pelayanan yang baik hanya dapat terwujud jika didukung oleh SDM yang unggul. Untuk mencapai itu, proses perekrutan dilakukan secara ketat dengan berbagai tahapan seleksi seperti tes IQ, psikotes, dan wawancara mendalam. Standar ini diberlakukan guna memastikan bahwa calon karyawan tidak hanya cerdas secara kognitif, tetapi juga memiliki kesiapan mental dan karakter yang sesuai dengan nilai perusahaan. Nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh JNE dalam menyeleksi dan membina karyawan antara lain kejujuran, keramahan, kesopanan, serta kedisiplinan. Dengan memiliki karakter dasar yang baik, karyawan diharapkan mampu membangun citra perusahaan yang positif di mata pelanggan dan masyarakat luas. Dengan demikian, SDM bukan hanya pendukung, melainkan menjadi faktor penentu kualitas layanan secara keseluruhan.

### **Tantangan Utama yang Dihadapi SDM di Perusahaan Logistik Seperti JNE**

Meskipun memiliki peran strategis, pengelolaan SDM dalam industri logistik seperti JNE Express tidaklah mudah. Berbagai tantangan kerap dihadapi, khususnya pada saat terjadi lonjakan volume pengiriman seperti menjelang dan sesudah hari raya besar seperti Idulfitri. Dalam kondisi tersebut, ketidakhadiran satu atau dua karyawan saja dapat memberikan dampak signifikan terhadap kelancaran operasional. Untuk mengantisipasi hal tersebut, perusahaan melakukan pendekatan analitis untuk mengidentifikasi penyebab absensi atau penurunan kinerja, apakah berasal dari kurangnya motivasi, kelelahan fisik, atau faktor personal lainnya.

JNE menerapkan prinsip evaluasi karyawan dengan pendekatan “mau dan mampu”. Apabila seorang karyawan memiliki kemauan untuk bekerja namun belum memiliki kemampuan teknis, maka perusahaan akan memberikan pelatihan dan pendampingan. Sebaliknya, jika karyawan sudah memiliki kemampuan namun tidak menunjukkan kemauan atau semangat kerja, maka perusahaan dapat melakukan langkah tegas berupa evaluasi kinerja bahkan sampai tahap eliminasi. Pendekatan ini dilakukan agar organisasi diisi oleh individu yang benar-benar berkomitmen.

Tantangan lainnya adalah tingginya tingkat turnover atau perputaran karyawan, yang cukup umum terjadi di sektor logistik karena beban kerja yang tinggi dan tekanan waktu yang ketat. Untuk mengatasi hal ini, JNE berusaha meningkatkan loyalitas karyawan melalui kebijakan insentif seperti kenaikan gaji, pemberian bonus, serta penghargaan terhadap karyawan berprestasi. Selain itu, masalah komunikasi antara bagian operasional dan back office juga menjadi tantangan tersendiri. Kurangnya koordinasi dapat menyebabkan ketidaksesuaian data atau kesalahan pengiriman. Oleh karena itu, perusahaan berusaha menciptakan budaya kerja yang terbuka dan solutif, di mana setiap masalah disertai dengan solusi yang cepat dan tepat.

### **Proses Perencanaan Kebutuhan Tenaga Kerja di JNE**

Perencanaan kebutuhan tenaga kerja di JNE Express dilakukan dengan pendekatan berbasis analisis volume pekerjaan dan beban kerja. Perusahaan melakukan proyeksi dan analisis data historis untuk menentukan kapan harus menambah atau mengurangi jumlah karyawan, khususnya di bagian operasional seperti kurir dan petugas gudang. Misalnya, saat menjelang hari besar seperti Idulfitri, volume pengiriman biasanya meningkat dua kali lipat. Untuk mengantisipasi hal ini, JNE akan melakukan perhitungan ulang terhadap jumlah kurir dan petugas gudang yang dibutuhkan dengan membagi wilayah kerja berdasarkan segmen atau titik pengiriman.

Jika terjadi penurunan volume kerja, perusahaan juga akan melakukan efisiensi dengan menyesuaikan kembali jumlah karyawan aktif, baik dengan mengatur jadwal shift, sistem kontrak sementara, maupun redistribusi tugas. Selain itu, sebelum memulai pekerjaannya, seluruh karyawan JNE wajib mengikuti basic training, yaitu pelatihan dasar yang membekali mereka dengan pengetahuan seputar produk dan layanan JNE, prosedur operasional standar (SOP), serta etika kerja. Hal ini bertujuan agar setiap karyawan memiliki pemahaman yang menyeluruh tentang bisnis perusahaan dan mampu menjalankan tugas dengan efisien dan sesuai standar.

### **Program Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi SDM di JNE**

Sebagai bagian dari strategi pengembangan SDM, JNE menyediakan berbagai program pelatihan bagi karyawan, baik yang baru bergabung maupun yang telah lama bekerja. Bagi karyawan baru, pelatihan yang diberikan berupa basic training yang mencakup pengenalan terhadap perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi, serta pemahaman mendalam terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh JNE. Selain itu, pelatihan ini juga mencakup pembekalan tentang prosedur kerja standar atau SOP, yang sangat penting untuk menjaga konsistensi layanan di seluruh lini operasional.

Untuk karyawan lama, JNE menyelenggarakan pelatihan pengembangan soft skill, seperti kemampuan komunikasi, kepemimpinan, pelayanan pelanggan, serta manajemen waktu. Pelatihan ini bertujuan agar karyawan dapat terus meningkatkan kualitas kerja dan mampu menjawab tantangan yang semakin kompleks di lapangan. Melalui program pelatihan yang berkesinambungan, JNE berharap dapat menciptakan

tenaga kerja yang profesional, loyal, dan memiliki kapasitas untuk tumbuh bersama perusahaan.

### **Strategi Menjaga Kualitas Layanan Karyawan Sesuai Standar Perusahaan**

Untuk memastikan kualitas layanan tetap sesuai dengan standar perusahaan, JNE telah menetapkan berbagai indikator dan sistem pemantauan kinerja yang ketat. Salah satunya adalah penerapan prinsip kerja “3S” (Senyum, Salam, Sapa) yang menjadi bagian dari SOP dalam berinteraksi dengan pelanggan. Setiap tahapan operasional mulai dari penjemputan paket, penyortiran, pengiriman hingga pelaporan dilakukan dengan mengikuti alur kerja yang telah ditentukan.

JNE juga menerapkan sistem pelacakan kerja real-time untuk memantau aktivitas karyawan di lapangan. Sistem ini memungkinkan manajemen untuk mengetahui secara langsung kinerja masing-masing karyawan, baik dari sisi kecepatan pengiriman, ketepatan waktu, hingga tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, perusahaan membuka saluran komunikasi dua arah dengan pelanggan untuk menerima kritik, saran, dan masukan sebagai bahan evaluasi layanan. Karyawan yang mampu menunjukkan kinerja baik dan melebihi target akan mendapatkan apresiasi dalam bentuk bonus, reward, maupun promosi. Strategi ini tidak hanya meningkatkan motivasi kerja, tetapi juga menjadi bentuk komitmen JNE dalam menjaga kualitas pelayanan yang prima dan berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

SDM memiliki peran krusial dalam mendukung kelancaran operasional dan kualitas layanan di JNE Express Kota Padang. Sebagai perusahaan jasa logistik, JNE sangat bergantung pada kualitas kinerja manusianya, bukan pada produk fisik. Oleh karena itu, proses rekrutmen dilakukan dengan standar seleksi yang ketat untuk menjaring karyawan yang jujur, disiplin, dan ramah.

Tantangan utama yang dihadapi dalam pengelolaan SDM antara lain lonjakan beban kerja saat hari besar, tingkat turnover yang cukup tinggi, serta komunikasi yang belum sepenuhnya optimal antara bagian operasional dan administrasi. Untuk menjawab tantangan tersebut, JNE menerapkan prinsip “mau dan mampu”, serta menyediakan program pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi karyawan baru maupun lama.

Perencanaan kebutuhan tenaga kerja disesuaikan dengan analisis volume pengiriman, sehingga rekrutmen dilakukan secara fleksibel. Kualitas layanan dijaga melalui penerapan SOP yang konsisten, sistem pelacakan kinerja real-time, serta pemberian penghargaan bagi karyawan berprestasi. Seluruh strategi ini menjadi bagian dari upaya JNE dalam membangun SDM yang unggul, loyal, dan mampu menjaga kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

## REFERENSI

- Fristy, A. M. (2022). *Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. JNE Pekanbaru. Sains Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 91–97. Studi kuantitatif ini menemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan JNE Pekanbaru
- David, M. P., Rahayu, S., & Setyawan, A. B. (2022). *Pengaruh Logistics Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada JNE. Jurnal Manajemen & Bisnis Trilogi*, (Vol/Iss Unknown). Menggunakan SEM dan menunjukkan pentingnya interaksi pelanggan dan informasi operasional bagi kepuasan pelanggan JNE
- Ningrum & Sari (2022). *Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Sumber Daya Manusia, dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja. Jurnal Ilmu Manajemen*, IV(serial September 2022). Menunjukkan pelatihan dan pengembangan SDM memiliki efek positif signifikan terhadap kinerja karyawan
- Effendi, M. (2023). *Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Citra Lembaga di Lembaga Pendidikan Islam. Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 2021/2023. Meskipun konteks berbeda, metodologi dan rekomendasinya relevan untuk pengembangan SDM di JNE
- Sakarya University & Yilmaz, C. (2022). *Human Resources Planning Process with the Impact of the New Public Management. Public Administration Issues*, 0(6), 78–95. Mengkaji dampak pendekatan manajemen publik baru terhadap proses perencanaan SDM, relevan untuk kerangka model perencanaan strategis SDM
- ResearchGate (2022). *The Importance of Human Resource Management in Company. Journal of World Science*, 1(9), Sep 2022. Mengulas urgensi HRM dalam meningkatkan pemanfaatan dan produktivitas SDM