

---

## IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KOMPETENSI KINERJA KARYAWAN DI PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR COUNTER AGENT PARK ROYAL SIDOARJO

Oleh :

Lafaifa Wibawa

Aisya Amalia

Adam Alfino Ramadoni

Muhammad Khoirul Huda

Fakhrudin Alimi

Ayu Lucy Larassaty

Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, Sidoarjo, Indonesia

Program Studi Manajemen, Sidoarjo, Indonesia

Email: f.ekonomi@unusida.ac.id

---

### Articel Info

Article History :

Received 24 February - 2022

Accepted 24 March - 2022

Available Online

30 March - 2022

---

### Abstract

*One of the important factors in the success of a company in achieving its vision and mission is the quality of Human Resources (HR). The purpose of this study was to determine the importance of implementing human resource development in an effort to improve employee performance competencies. This study observes the application of Human Resources in the management of PT. Nugraha Ekakurir Trail Agent Counter Park Royal Sidoarjo. The research method used is an approach with a descriptive method. Data collection techniques for interviewee questions then the results are used for company analysis. The results of the study identified that the implementation of human resource development at the JNE Park Royal sales counter, namely on-the-job training, education/training and seminars at the central JNE company, had an impact on increasing employee performance competencies, it can be said that human resource development must continue to be implemented to maintain the company's performance and turnover remained stable and even increased.*

---

Keywords :

HR management, performance  
competence

---

### 1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat penting, hal ini dikarenakan SDM merupakan asset penggerak kegiatan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Suatu organisasi tentunya memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan bersama tetapi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan diperlukan manajemen yang baik dan benar. (Sudarmanto, 2006). Keberhasilan dan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Suatu organisasi akan berhasil dan efektif karena yang menyusunnya

berjalan dengan baik dan didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Perusahaan merupakan wadah bagi sekelompok orang yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan bersama. Dalam mencapai tujuan perusahaan tentunya mengutamakan kinerja karyawan yang baik dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan peran pengelolaan SDM yang baik dan berkualitas sehingga dapat

menciptakan SDM yang handal di masa yang akan datang. (Yulianti, 2015).

Menurut (Kambey, 2014) Kinerja merupakan salah satu kunci terpenting bagi suatu organisasi atau bisnis karena tidak semua perusahaan dapat tumbuh hanya dari usaha satu atau dua orang tetapi dari usaha total anggota dalam perusahaan. Organisasi yang dapat menghasilkan kinerja yang baik tidak lepas dari kinerja yang dicapai oleh para anggotanya.

Persaingan yang semakin ketat memaksa perusahaan untuk memperhatikan kebutuhan pengembangan pribadi karyawannya. (Rohman, 2007). Agar keberadaan sumber daya manusia dapat berkontribusi atau berperan secara maksimal dalam pencapaian misi dan tujuan organisasi diperlukan upaya peningkatan kualitas yang menyeluruh dan berkesinamungan. Salah satu upaya peningkatan kualitas SDM adalah melalui pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan memiliki kontribusi besar dalam organisasi karena dapat berfungsi sebagai agent of change terhadap individu dalam organisasi.

Pelatihan dan pengembangan dapat menjadi media atau wahana untuk melakukan transfer atau internalisasi nilai-nilai strategis organisasi membangun budaya organisasi kompetensi inti organisasi kepada anggota atau individu. Pelatihan dan pengembangan dalam konteks ini merupakan wahana atau media untuk meningkatkan semangat dan mendorong kinerja sejalan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Sebab pelatihan dilakukan sebagai solusi terhadap problema kinerja individu dan kinerja organisasi. (Sudarmanto, 2006).

Kursus pelatihan adalah kegiatan yang dirancang untuk memberikan pelajar pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk kerja mereka saat ini. Sementara pengembangan adalah pembelajaran melampaui pekerjaan yang sebenarnya dan memiliki tujuan jangka panjang. (Mondy, 2008). Sedangkan menurut (Hasibuan, 2014), Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/ jabatan melalui pendidikan dan latihan.

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistic. JNE Park Royal merupakan agen atau sales counter JNE yang bekerja dibawah naungan JNE cabang utama Surabaya. Kekurangan dari Agen Jne Park Royal adalah pertama, terletak pada sumber daya manusianya, sumber daya manusia pada agen JNE Park Royal rata-rata sering keluar masuk dan

sangat minim pengalaman, Kedua, kurangnya pengawasan atau control dari kepemimpinan akibatnya dalam perusahaan, karyawan selalu bekerja dengan seenaknya. Ketiga, peraturan yang dibuat tidak sesuai dengan ketentuan yang ada atau tidak sesuai kontrak, Akibatnya karyawan menjadi kesal dan malas saat bekerja, dan menjadikan kinerja karyawan selalu menurun pada setiap harinya.

Penelitian ini dilakukan di JNE atau PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir sebagai objek penelitian karena menjadi salah satu perusahaan jasa pengiriman yang menjadikan sumber daya manusia sebagai tenaga utama, dalam mengelola perusahaan agar dapat bertahan bersaing di pasarnya. Pentingnya penerapan sumberdaya manusia JNE atau PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir untuk mewujudkan agar tenaga sumber daya manusia bisa merata sesuai dengan bidangnya.

## **2. KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh perusahaan, yaitu pengetahuan, keterampilan, kemampuan Mereka memenuhi persyaratan pekerjaan mereka. Pengembangan sumber daya manusia jangka panjang Semakin berbeda dari pelatihan di posisi tertentu. Hal ini menjadi semakin penting bagi departemen SDM. Pengembangan sumber Bakat karyawan adalah proses belajar dan berlatih Meningkatkan kemampuan dan kinerja secara sistematis Dengan persiapan pekerjaan dan perannya saat ini Tantangan Masa Depan 1 Staf akan kurang bergantung dengan melatih lebih lanjut karyawan yang ada Perusahaan yang merekrut karyawan baru (Achmad, 2006). Jika begitu Karyawan dilatih sebanyak mungkin, diikuti oleh lowongan Posisi yang ditemukan melalui perencanaan personalia Mungkin itu akan mengisi lebih banyak dari dalam. Promosi dan transfer Tunjukkan bahwa karyawan tersebut memiliki karir, Ini bukan hanya pekerjaan.

Tujuan Pengembangan adalah memperbaiki tingkat efektivitas kinerja pegawai dalam mencapai hasil yang ditetapkan. Sifat pengembangan adalah pengembangan pengetahuan, pengembangan keterampilan, perubahan sikap. Pengembangan SDM tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara ideal. Dengan mengembangkan kecakapan pegawai

dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap pegawai sehingga di dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif. Oleh karena itu, organisasi perlu terus melakukan pengembangan SDM, karena investasi di dalam pengembangan SDM merupakan pengeluaran yang ditujukan untuk memperbaiki kapasitas produktif dari manusia.

### **Kompetensi**

Kompetensi adalah karakteristik dasar atau kemampuan sumber daya manusia dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang memadai. Tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata.

Penentuan ambang kompetensi yang dibutuhkan tentunya akan dapat dijadikan dasar bagi proses seleksi, suksesi perencanaan, evaluasi kinerja, dan pengembangan SDM. (Wati dkk, 2015) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia adalah sebagai berikut: Kompetensi Sumber Daya Manusia adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya dalam lingkungan pekerjaannya. Tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. Penentu ambang kompetensi yang dibutuhkan tentunya akan dapat dijadikan dasar bagi proses seleksi, suksesi, suksesi perencanaan, evaluasi kinerja, dan pengembangan Sumber Daya Manusia.

### **Kinerja karyawan**

Kinerja merupakan output yang dihasilkan dari petunjuk suatu pekerjaan yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu. (Wirawan, 2015). Kinerja adalah perilaku kerja atas penyelesaian pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh seseorang yang dipengaruhi oleh beberapa faktor internal maupun eksternal. (Haryono, 2018). Menurut (Wirawan, 2015) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut

- a. Faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika pertumbuhan berkembang seperti bakat, sifat pribadi serta keadaan fisik dan kejiwaan.
- b. Faktor dari dalam lingkungan kerja, dalam melaksanakan tugasnya pegawai memerlukan

dukungan dari tempatnya bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai.

- c. Faktor-faktor lingkungan organisasi meliputi keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi dilingkungan eksternal organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini memaparkan tentang pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kompetensi kinerja karyawan. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami.

Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubahnya menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2008). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Lokasi Penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Untuk memperoleh data primer, lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir counter Agen Park Royal Sidoarjo.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adanya pengembangan sumber daya manusia yakni untuk meningkatkan kompetensi kinerja pada karyawan agen JNE Park Royal dan untuk meningkatkan omset perusahaan yang terus menurun disetiap bulannya karena banyaknya kekurangan dalam operasional perusahaan. Agen JNE park royal merupakan perusahaan jasa yang bekerja dibawah naungan JNE pusat Surabaya, JNE Park Royal berdiri pada tahun 2015.

Kekurangan dari Agen Jne Park Royal adalah pertama, terletak pada sumber daya manusianya, sumber daya manusia pada agen JNE Park Royal rata-rata sering keluar masuk dan sangat minim pengalaman, karena minimnya pengalaman dan kurangnya pelatihan menjadikan karyawan tidak konsisten dalam bekerja dan tidak ada kompetensi didalam melakukan pekerjaan sehingga dalam menghadapi atau menyelesaikan masalah yang sering terjadi masih sangat kurang optimal dan mempengaruhi pelayanan pada pelanggan terutama pada admin atau sales counter officer yang berhadapan langsung dengan pelanggan.

Kedua, kurangnya pengawasan atau control dari kepemimpinan akibatnya dalam perusahaan, karyawan selalu bekerja dengan seenaknya. Minimnya pengawasan dari pemimpin juga mengakibatkan segala masalah yang ada dalam perusahaan selalu sembunyi oleh karyawan sehingga menimbulkan masalah yang serius dikemudian hari.

Ketiga, peraturan yang dibuat tidak sesuai dengan ketentuan yang ada atau tidak sesuai kontrak, Akibatnya karyawan menjadi kesal dan malas saat bekerja, dan menjadikan kinerja karyawan selalu menurun pada setiap harinya. banyaknya kekurangan pada perusahaan juga mempengaruhi pada kualitas pelayanan terhadap pelanggan sehingga omset yang didapatkkan terus menurun.

Dalam dua tahun terakhir untuk meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan seperti sebelumnya maka ketetapan pada perusahaan dirubah dan peran pemimpin lebih diutamakan dalam pengontrolan perusahaan demi menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat antar sales conter JNE atau ekspedisi yang lain, JNE park royal berusaha untuk meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya manusianya. JNE park royal juga memberikan jenis pengembangan sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan karyawan.

Menurut (Labola, 2019) Secara umum Pengembangan Sumber Daya Manusia bertujuan untuk:

1. Membentuk individu dari aspek-aspek ketrampilan, pengetahuan dan sikap.
2. Pengembangan karir.
3. Mengatur dan membina manusia sebagai sub sistem organisasi melalui program-program perencana dan penilaian seperti perencanaan tenaga kerja, penilaian kinerja, analisis pekerjaan, dan klasifikasi pekerjaan;

4. Mendapat sdm sesuai klasifikasi kebutuhan organisasi dan alat organisasi yang bertujuan untuk perbaikan dan peningkatan;
5. Penyesuaian sistem dan kebijakan organisasi sebagai penangkal risiko dan faktor eksternal.

Demi mendapatkan data dan informasi yang akurat pada JNE Park Royal maka dilakukan wawancara dengan 3 staff atau karyawan dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, didapatkan data sebagai berikut :

Implementasi pengembangan sumber daya manusia pada sales counter jne park royal dilakukan dengan menggunakan training didalam tempat kerja, pendidikan/pelatihan dan seminar pada perusahaan JNE pusat. Pendidikan dan pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam meningkatkan produktivitas, kompetensi dan pengelolaan risiko yang akan dihadapi, serta profesionalisme dalam melakukan pekerjaan. Adapun implementasi pengembangan sumber daya manusia pada agen JNE Park Royal sebagai berikut

1. Training didalam tempat kerja, training dilakukan khusus untuk karyawan baru tujuannya untuk memperkenalkan atau orientasi lingkungan kerja dan beban kerja yang akan menjadi tanggung jawabnya, dalam training kerja yang diajarkan adalah seputar penggunaan aplikasi yang akan digunakan pada saat melayani, tata cara penerimaan dan pemrosesan barang serta perilaku melayani seperti tegas dalam bertindak, teliti, lengkap, jelas dalam memberikan informasi dan berkomunikasi, baik pada pelanggan maupun orang lain, training ini dilakukan selama 2 minggu, karyawan perlu mencatat dan mempelajari semua yang telah diajarkan dan nantinya akan dipraktekkan secara langsung, tujuannya yaitu agar dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang diajarkan tidak ada kesalahan atau hal yang tidak diinginkan. Peran pemimpin dalam hal ini adalah terus mengotrol karyawan baru sampai terbiasa dan memahami pekerjaan-nya dengan baik.
2. Pelatihan dan seminar pada perusahaan JNE pusat, pelatihan pada kantor pusat ini dilakukan pada saat even tertentu bisa menggunakan media online/daring maupun datang langsung di kantor pusat. Adapun pelatihan pada kantor pusat berupa

- a) Pelatihan biasa berupa lokakarya atau memecahkan masalah dan menemukan solusi.
- b) Pelatihan pada kantor pusat juga biasa berupa pengasahan pengetahuan dan pengecekan SOP yang berlaku pada agen sales counter agar SOP yang diberikan kantor pusat tetap terlaksana pada agen sales counter masing-masing.
- c) Pelatihan program atau promo baru pada perusahaan dan cara penggunaannya.
- d) Pelatihan ini bertujuan agar petugas sales counter officer lebih memahami dan dapat mengaplikasikan prosedur yang berlaku di area sales counter dan bertujuan agar pelanggan terlayani dengan baik dan barang kiriman dapat tiba dengan tujuan secara tepat, cepat dan akurat.

3. Pendidikan/keahlian, Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia melalui latar belakang pendidikan bertujuan untuk menyesuaikan dengan kompetensi dasar dan kompetensi teknis karyawan sehingga mendukung karyawan agar melakukan yang terbaik dalam bekerja. pendidikan/keahlian yang sesuai akan mempermudah bekerja sehingga karyawan dapat profesional melakukan pekerjaannya. Pada agen JNE Park Royal Implementasi pendidikan dan keahlian lebih diperhatikan dalam bidang keuangan, karyawan keuangan diwajibkan untuk mengikuti pelatihan/pengajaran khusus yang diberikan perusahaan, setelah mengikuti pelatihan maka pengetahuan seputar pengajaran karyawan akan dievaluasi dalam hal keuangan ini pemimpin ketat dalam memberikan peraturan sehingga dalam bekerja tidak ada kesalahan yang diinginkan, dan untuk keahlian lebih ditekankan pada bagian kurir.

Dengan diadakannya pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kompetensi kinerja karyawan dan adanya peran kepemimpinan pada Agen JNE Park Royal, faktanya bahwa karyawan menjadi lebih memiliki hubungan kerja yang efektif, bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan, lebih berkompeten serta dapat bekerja dengan lebih berkualitas dan konsisten, peran pemimpin juga sangat dibutuhkan dalam berlangsungnya kegiatan perusahaan agar segala kegiatan perusahaan dapat terkontrol dengan baik.

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada Agen JNE Park Royal bahwa peran pengembangan sumber daya manusia sangat berdampak pada peningkatan kompetensi kinerja karyawan, dengan terjadinya peningkatan kinerja karyawan maka output yang didapatkan perusahaan juga semakin baik dari sebelumnya. Upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia bukan hanya dari pelatihan dan pengembangan saja tetapi dari aturan-aturan yang berlaku juga terus diperbaiki agar karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

- a. Pengembangan sumber daya manusia sangat berdampak pada peningkatan kompetensi kinerja karyawan, dengan terjadinya peningkatan kinerja karyawan maka output yang didapatkan perusahaan juga semakin baik sehingga dapat meningkatkan omset perusahaan.
- b. Implementasi pengembangan sumber daya manusia pada sales counter jne park royal yakni training didalam tempat kerja, pendidikan/pelatihan dan seminar pada perusahaan JNE pusat. Pendidikan dan pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam meningkatkan produktivitas, kompetensi dan pengelolaan risiko yang akan dihadapi, serta profesionalisme dalam melakukan pekerjaan.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Eli Yulianti, *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Di Tenggarong Kutai Kartanegara* Vol. 3, No. 4 (Samarinda: Universitas Mulawarman Samarinda, 2015), 900.
- Faisal, Sanapiah. 1990. *Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar dan Aplikasi*. Malang: Yayasan Asah Asih Asuh.
- Fendy Levy Kambey dkk, *Pengaruh Pembinaan, Pelatihan Dan Pengembangan, Pemberdayaan, dan Partisipasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Njonja Maneer Semarang*. Vol. 10. No. 2 (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), 142.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), 69.
- Milles. Matthew dan Huberman.A. Michael, 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku tentang*

- Metode-metode baru. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi, UI Press, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Nasution, S. 1988. *Metode penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- R. Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi 10 (Jakarta : Erlangga, 2008), 210-211.
- Sudarmanto, *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 6.
- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, 226.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Alfabeta, Bandung
- Wahibur Rokhman, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jl. Conge Ngembalrejo Bae kudu: Nora Media Enterprise, 2011), 77.
- Williams, D.C. 1988. *Naturalistic Inquiry Materials*. Bandung: FPS IKIP Bandung.
- Wirawan. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Zaini Hasan, M. 1990. *Karakteristik Penelitian Kualitatif*. Malang: Asih Asah Asuh.