

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KOTA BENGKULU

Dea Ananda Regita¹, Riefsty Febrianty², Lovi Hartono³, Romi Tabuma⁴, Wenni Permata
Sari⁵, I Gede Sena Winaya⁶, Ade Tiara Yulinda
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Email : deaanandr16@gmail.com

ABSTRACT

Human resources are the main drivers and factors in an organization, both public and private organizations, therefore it requires good management or management which we usually know by the term Human Resources management, the success of human resources in organizations has a very vital position. The success of the organization is largely determined by the quality of the people working in it. Rapid environmental change demands their ability to capture the phenomenon of change, analyze its impact on the organization and prepare measures to deal with the condition. Listening to the reality above, the role of human resource management in organizations is not only administrative, but rather leads to how the organization's ability to develop the potential of its human resources to be creative and innovative. This study aims to determine the development of human resources in increasing consumer satisfaction at JNE Nusa Indah branch, Bengkulu City. Data collection in this study uses a qualitative approach, namely looking for information or data about the quality of JNE services and consumer satisfaction in its use. The result of this research is that the quality of service has a significant influence, JNE services provided to the community have been classified as good and trusted.

Keywords : Development, Human Resources, Customer Satisfaction, JNE

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan penggerak dan faktor utama dalam sebuah organisasi baik organisasi publik maupun swasta, karena itu dibutuhkan pengelolaan atau manajemen yang baik yang biasa kita kenal dengan istilah manajemen Sumber Daya Manusia, keberhasilan sumber daya manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital (Effendi, 2021).

Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut kemampuan mereka dalam menangkap fenomena perubahan tersebut, menganalisis dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan langkah-langkah guna menghadapi kondisi tersebut. Menyimak kenyataan di atas, peran manajemen sumber daya manusia dalam organisasi tidak hanya sekedar administratif, tetapi justru lebih mengarah pada bagaimana kemampuan organisasi dalam mengembangkan potensi sumber daya manusia yang dimiliki agar menjadi kreatif dan inovatif (Nanda, 2021).

Di era globalisasi saat ini perusahaan dituntut untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang semakin maju telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan yang terjadi di antara sekian banyak perusahaan. Semakin banyak perusahaan

yang berkembang, maka persaingan pun akan semakin menjadi lebih ketat. Persaingan perusahaan pada masa kini bukan lagi berorientasi pada cara meningkatkan volume penjualan tetapi lebih berorientasi bagaimana memuaskan kebutuhan pelanggan.

Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diperhatikan dan diprioritaskan adalah memuaskan konsumen, supaya konsumen dapat bertahan dan perusahaan dapat bersaing dengan pesaing yang lain serta dapat menguasai pangsa pasar. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman adalah PT. JNE Express yang terletak di Nusa Indah Kota Bengkulu ini merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa logistik terkenal dan terluas di Indonesia dan berpusat di Jakarta dan mempunyai cabang-cabang di beberapa kota di Indonesia termasuk di Provinsi Bengkulu dan Kota Bengkulu. Salah satu cabang yang berada di wilayah Kota Bengkulu beralamat di Jl. Flamboyan Raya No. 19 Sekip Kota Bengkulu, merupakan suatu anak cabang yang ada di wilayah tersebut guna memudahkan konsumen yang berada di wilayah kabupaten untuk mendapatkan barang pesanan mereka.

Mempunyai pelanggan yang banyak dan cukup diperhitungkan oleh para pesaingnya yang juga bergerak dibidang yang sama. PT JNE sebagai penyedia jasa pengiriman barang dimana berfungsi sebagai penghubung antar pihak-pihak yang mempercayakan pengiriman barang melalui perusahaan tersebut, dituntut untuk melakukan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggannya baik secara individu maupun pelanggan bisnis. PT JNE mempunyai service pengiriman SS (super speed), YES (Yakin Esok Sampai), REGULER OKE (Ongkos Kirim Ekonomis). Melakukan pelayanan pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, kendaraan, dan lain – lain. Persaingan perusahaan di bidang jasa pengiriman pada masa kini bukan lagi berorientasi pada cara meningkatkan volume penjualan tetapi lebih berorientasi bagaimana memuaskan konsumen.

Dalam keadaan yang seperti ini, salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan sebaik mungkin sehingga konsumen akan merasa puas dan perusahaan akan tetap bertahan. penelitian Maulana (2016) menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini berarti Jika mampu memenuhi keinginan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Fandi, 2011).

Berdasarkan uraian yang sudah disampaikan masa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa JNE yang ada di kota Bengkulu. Adapun tujuan dari penelitian ini mengetahui kualitas serta kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa.

METODE

Metode penelitian merupakan cara ilmiah dalam upaya menemukan data demi goal dan kegunaan tertentu. Secara umum, jenis metodologi penelitian, yaitu metode kualitatif, metode kuantitatif, metode survei, metode ekspos facto, dan metode deskriptif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan cara menafsirkan fenomena yang terjadi. Penelitian kualitatif melakukan cara analisis datanya yang dilakukan secara induktif,. Penelitian kualitatif tidak mencari data fakta tetapi mencari data kelengkapan (Setiawan, 2018). Instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun tetap berada pada pedoman yang sudah dibuat. Dalam kegiatan praktik magang ini mahasiswa melakukan wawancara secara langsung kepada pimpinan JNE Nusa Indah Kota Bengkulu mengenai kualitas pelayanan serta wawancara kepada para konsumen pengguna jasa JNE.

Teknik observasi merupakan metode yang akurat dalam mengumpulkan data. Tujuannya ialah mencari informasi tentang kegiatan yang berlangsung kemudian dijadikan objek kajian penelitian. Pada kegiatan praktik magang ini mahasiswa melakukan observasi atau pengamatan secara langsung mengenai kualitas pelayanan yang dijalankan dalam melayani para konsumen. Dengan teknik dokumentasi peneliti memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambaran yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dalam kegiatan praktik ini maka Mahasiswa mengumpulkan data mengenai JNE Nusa Indah dengan mengambil data dari buku, arsip, dokumen serta foto (Djaali, 2021). Hasil dari penelitian akan diuraikan sesuai dengan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian diolah kembali menjadi data yang utuh dalam pembuatan laporan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sumber Daya Manusia adalah sektor yang penting bagi JNE sebagai perusahaan jasa pengiriman ekspres dan logistik yang telah lebih dari 28 tahun mengemban amanah pengiriman paket pelanggan di seluruh penjuru negeri. Sektor ini adalah salah satu prioritas karena banyak aktifitas dalam proses pendistribusian paket yang tidak tergantikan oleh mesin untuk memberikan kualitas pelayanan prima. Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kualitas SDM, JNE rutin menyelenggarakan berbagai program dan acara untuk karyawannya yang kini telah berjumlah lebih dari 45 ribu orang di seluruh nusantara, mulai dari karyawan kantor pusat, kantor cabang, mau pun mitra atau agen. Khusus untuk karyawan mitra, salah satu program bergengsi untuk mengapresiasi kinerja mereka adalah Employee Agent Gathering JNE.

M. Feriadi, Presiden Direktur JNE, menyampaikan, bagi JNE sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, SDM adalah aset perusahaan karena banyak ranah tugas yang tidak dapat digantikan oleh mesin. SDM menjadi salah satu sektor utama yang harus ditingkatkan mau pun mendapat perhatian khusus, selain infrastruktur, IT, dan lingkungan. Oleh karena itu, Employee Agent Gathering diselenggarakan untuk mempererat tali silaturahmi dan kekeluargaan antar seluruh karyawan JNE, baik karyawan JNE pusat, cabang, dan mitra atau agen.

Soliditas yang muncul karena rasa kekeluargaan yang kental, akan mendorong performa kerja keseluruhan lini, sehingga kualitas pelayanan prima dapat terus diberikan kepada seluruh pelanggan setia. “Semangat mengantarkan kebahagiaan dengan *tagline* “Connecting Happiness” pun akan semakin besar dengan apresiasi yang diberikan kepada para karyawan mitra dalam acara ini”, tutur Feriadi. Dalam meningkatkan pengembangan Sumber Daya Manusia pada JNE Nusa Indah Kota Bengkulu juga memiliki struktur organisasi dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing yaitu sebagai berikut :

a. *Direktur Utama*

Direktur utama memiliki tugas memimpin sebuah perusahaan (perubahan peraturan pada industri bisnis).

b. *Branch Manager*

Branch Manager bertugas melakukan pengawasan dan koordinasi semua kegiatan operasional di kantor cabang. Memimpin berjalannya kegiatan pemasaran di kantor cabang. Melakukan monitoring pada semua kegiatan operasional dalam lingkup kantor cabang yang dipimpinnya tersebut.

c. *Deputi Branch Head*

Deputi Branch Head memiliki tugas yaitu Merencanakan, mengorganisasikan, melakukan, mendelegasikan dan mengontrol semua aktivitas dibidang retail cabang dalam tercapainya target bidang layanan retail yang efektif dan efisien sehingga terwujud pertumbuhan aset dan keuntungan yang meningkat

d. *Head Of Operational*

Head of Operational memiliki tugas yaitu Mengoordinasikan dan mengendalikan aktivitas

produksi dan distribusi unit operasional.

e. *Head Of IT*

Memiliki tugas yaitu bertanggung jawab melakukan pengembangan dan peningkatan sistem informasi dan teknologi dalam suatu perusahaan. bertanggung jawab dalam keseluruhan proses yang berkaitan dengan departemen IT. memastikan semua sistem IT berjalan lancar dan memutuskan solusi jika terjadi permasalahan.

f. *Head Of General Affairs*

Memiliki tugas yaitu bertanggung jawab pada pengadaan barang, pembayaran dan pembelian rutin dan memastikan pembayaran tenaga kerja harian sesuai peraturan.

g. *Head Of Accounting*

Memiliki tugas yaitu mengkalkulasi, menangani, mencatat, bahkan menganalisa dan membuat strategi perpajakan sehubungan dengan kejadian-kejadian ekonomi (transaksi) perusahaan.

h. *Head Of Human Capital*

Tugas penting seorang staf *Human Capital* yang pertama yaitu merekrut calon tenaga kerja baru. HC mengatur proses perekrutan karyawan mulai dari membuka lowongan, memilih calon karyawan, melakukan wawancara, hingga ke persetujuan penandatanganan kontrak.

i. *Head Of Sales*

Head of sales bertanggung jawab dalam memimpin dan mengarahkan tim sales. Mereka mengatur kuota dan target dari sales, dan turut membuat rencana penjualan perusahaan

j. *Head Of Customer Care*

Memiliki tugas yaitu memonitor dan mengkoordinasi pelaksanaan *customer service* serta komunikasi ke bagian terkait yang berhubungan dengan permasalahan pengguna layanan.

k. *Delivery Section Head*

Memiliki tugas untuk melakukan koordinasi dengan pihak yang terkait dengan pengiriman, memastikan barang yang dikirim dalam keadaan aman sampai ditangan customer, dan akan diminta untuk membuat laporan pengiriman barang.

l. *Outbound Section Head*

Tugas dan tanggung jawab *Outbound Section Head* yaitu melakukan penerimaan hasil pick up dari petugas pick up, memastikan data dan barang yang akan dikirim telah sesuai, Melakukan pemeriksaan dan pengecekan atas kiriman HVS dan *packing* bila diperlukan, Memastikan kembali kiriman tidak bermasalah dan layak kirim (penimbangan, kemasan, dan lain-lain), menandatangani *pick up order* sebagai bukti serah terima barang dari petugas *pick up* kepada petugas *outbound*.

m. *Inbound Section Head*

Tugas dan tanggung jawab *Inbound Section Head* yaitu memeriksa dan memastikan kiriman yang diterima dari petugas bandara, melakukan pengecekan data atau barang yang akan dikirim dengan memastikan bagian atau kemasan dalam keadaan utuh dan baik, Bertanggungjawab terhadap kiriman selama dalam perjalanan, melakukan langkah-langkah antisipasi bila terjadi masalah dalam perjalanan.

n. *Sales Unit Head*

Memiliki tugas yaitu merencanakan, mengkoordinir, mengelola, dan mensupervisi seluruh kegiatan pendukung operasional di kantor cabang, dan mempromosikan produk

o. *Frontline Section Head*

Tugas seorang frontliner adalah berkomunikasi langsung dengan pelanggan. Seperti, menawarkan produk atau program terbaru, mendengarkan keluhan pelanggan, memberikan solusi, menjawab pertanyaan.

p. *Backline Section Head*

Memiliki tugas yaitu membina hubungan baik dengan nasabah atau peserta, Memberikan pelayanan yang terbaik, Melakukan segala kegiatan operasional yang berhubungan dengan peserta/nasabah.

Dalam meningkatkan kepuasan konsumen maka JNE memberikan kualitas pelayanan kepada para konsumen. berikut bentuk pelayanan yang dilakukan oleh JNE Kota Bengkulu terhadap para pengguna jasa :

1. JNE REG (Reguler)

JNE REG ini merupakan layanan pengiriman standar yang dapat menjangkau ke seluruh wilayah Indonesia, dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman dengan jenjang waktu 1-7 hari kerja, tergantung pada daerah yang menjadi tujuan pengiriman.

2. JNE YES (Yakin Esok Sampai)

JNE YES menjadi layanan pengiriman yang menjangkau ke seluruh wilayah Indonesia, dengan target pengiriman sampai ditujuan pada keesokan harinya termasuk pada hari minggu dan libur nasional.

3. JNE Trucking (JTR)

JNE Trucking menjadi layanan pengiriman barang dengan jumlah besar terutama diatas 10 kg dengan harga yang kompetitif dengan memanfaatkan moda transportasi armada truk melalui darat dan laut.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh JNE kepada para konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan para konsumen. berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan kepada konsumen bahwa mereka merasa mudah dalam melakukan pengiriman barang terutama pada pedagang online dengan memanfaatkan jasa JNE. Pihak JNE memberikan layanan yang diwajibkan menggunakan resi otomatis sehingga pihak yang bekerja sama dengan JNE tidak perlu lagi memasukan nomor resi secara manual, resi secara otomatis terisi saat pelapak sudah mengirim barang karena system yang sudah terintegrasi dengan system JNE. Berikut bentuk kepuasan konsumen terhadap pelayanan berdasarkan hasil wawancara :

1) Kinerja (*performance*)

Kinerja para karyawan JNE sangat baik, estimasi waktu pengiriman sangat cepat.

2) Keandalan (*reliability*)

Kemungkinan kecil barang rusak sehingga para konsumen merasa aman ketika melakukan pengiriman melalui jasa JNE.

3) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*)

Barang yang diterima sesuai dengan pemesanan awal dan waktu peyampaian barang juga sesuai dengan estimasi waktu jasa yang digunakan.

4) *Serviceability*

Barang dikemas dengan menggunakan kemasan berkualitas tinggi sehingga barang aman selama dalam pengiriman.

Pada saat pelaksanaan praktik kerja lapangan atau magang di JNE Nusa Indah cabang Bengkulu terdapat beberapa tugas yang dikerjakan yaitu sebagai berikut :

1. Memisahkan *Consignment Note (Connote)* antara manual dan online

Pada saat pelaksanaan kegiatan PKL yang sering dilakukan yaitu memisahkan *consigment note* sesuai *packing list* antara manual dan online milik agen, sub agen dan juga *corporate*. *Consignment note (Connote)* merupakan lembar bukti transaksi dalam pengiriman barang. *Connote* sendiri memiliki dua jenis yaitu cash dan credit. Dimana *connote* yang jenis *credit* hanya dipergunakan untuk *Customer Corporate* dan jenis *cash* digunakan untuk *customer* biasa. Terdapat dua tipe *connote* yaitu manual dan online atau terkomputerisasi.

2. Melakukan penginputan Biaya Penerus (BP) *by system*

Biaya Penerus (BP) merupakan biaya tambahan untuk daerahdaerah tertentu yang letaknya cukup jauh. Pada saat penginputan biaya penerus *by sistem*, bagian Biaya penerus (BP) akan mengambil data di sistem MyOrion dengan jenis file pdf yang berisikan laporan manifest sesuai dengan daerah sub agennya. Dari file laporan manifest tersebut akan di input-kan kembali ke file master (Microsoft excel), tetapi tidak semua data dimasukkan hanya tanggal, nomor manifest, nomor AWB atau nomor *connote*, jenis *service*, berat, dan kecamatan.

3. Melakukan pengecekan dan menyusun *direct* sesuai dengan tanggal
Direct merupakan laporan atau daftar dari angkutan yang dilakukan melalui jalur darat. Kegiatan pengecekan ini dilakukan untuk memastikan apakah *direct* yang telah masuk ke Kota Bengkulu sesuai dengan destinasinya, karena terkadang destinasi tidak sesuai dengan yang ada di daftar *direct* yang didapat dari bagian transit. Yang pertama dilakukan adalah mengecek origin sesuai dengan destinasi.

KESIMPULAN

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan kepada konsumen. JNE Nusa Indah Kota Bengkulu memiliki struktur organisasi yang memiliki tugas serta tanggung jawab masing-masing dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan berpengaruh terhadap kepuasan pada konsumen sebagai pengguna jasa JNE Nusa Indah Kota Bengkulu. Pimpinan JNE juga memberikan apresiasi kepada para karyawan yang berbentuk reward dalam memberikan semangat kerja. JNE Nusa Indah Kota Bengkulu menyediakan beberapa jenis pelayanan yang dapat digunakan oleh para penggunanya. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh JNE kepada para konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan para konsumen. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan kepada konsumen bahwa mereka merasa mudah dalam melakukan pengiriman barang terutama pada pedagang online dengan memanfaatkan jasa JNE.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish.
- Djaali. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara.
- Edi, F. R. S. (n.d.). *Teori Wawancara Psikodignostik*. Penerbit LeutikaPrio.
- Effendi, M. (2021). *Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Citra Lembaga di Lembaga Pendidikan Islam*.
- Ismayani, A. (n.d.). *METODOLOGI PENELITIAN*. Syiah Kuala University Press.
- JNE Express. (n.d.). Retrieved December 29, 2022, from <https://www.jne.co.id/id/berita/berita-detail/persolid-karyawan-mitra-di-jakarta-dengan-employee-agent-gathering-jne-2019>
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Nanda. (2021, January 22). Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur. *Blog Komerce*. <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
- Semiawan, P. D. C. R. (n.d.). *Metode Penelitian Kualitatif*. Grasindo.
- Setiawan, A. A., Johan. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).