
**PENERAPAN SISTEM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI KINERJA KARYAWAN PT ID
EXPRESS LOGISTIK INDONESIA**

Fakhrudin Alimi

Universitas Nahdatul Ulama Sidoarjo

Fakhrudinalimi@gmail.com

Wahyu Eko Pujianto

Universitas Nahdatul Ulama Sidoarjo

Wahyueko.mnj@unusida.ac.id

Corresponding author: Fakhrudinalimi@gmail.com

Abstract

Abstract The quality of human resources HR is one of the main factory in increasing the productivity of a company's employees. Therefore competent human resources are are needed because they can improve employee performance. The study aims to describe how the implementation of human resource development system in improving employee performance. This study used a qualitative method with descriptive analysis approach. The data used in this study are data obtained from primary data source through direct interviews. Then the result are used to analyze the achievement of employee performance, namely the probability of company productivity. The research result obtains are the implementation of a human resource development system, namely training, seminars, and rewards which have a very positive effect on employee performance competencies.

Keyword: performance competence, human resource

Abstrak

Abstrak Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan produktivitas karyawan suatu perusahaan. Oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten karena dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan system pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari sumber data primer melalui wawancara secara langsung. Kemudian hasilnya digunakan untuk analisis pencapaian kinerja karyawan yaitu probabilitas produktivitas perusahaan. Hasil penelitian yang di dapatkan adalah penerapan system pengembangan sumber daya manusia yakni pelatihan, seminar, serta reward sangat berpengaruh positif pada kompetensi kinerja karyawan.

Kata kunci: kompetensi kinerja, sumber daya manusia

1. LATAR BELAKANG

Dalam suatu perusahaan atau organisasi, SDM merupakan faktor utama dalam menjalankan roda sebuah perusahaan atau organisasi. Sebuah organisasi pastinya mempunyai visi dan misi untuk mencapai tujuan bersama. Akan tetapi dalam proses mencapai tujuan bersama membutuhkan tata kelola yang baik dan tepat. Menurut ¹Sudarmanto (2006), salah satu keberhasilan serta kinerja suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sebuah perusahaan atau organisasi dikatakan berhasil jika penyusunnya berjalan dengan baik yang sejalan dengan visi misi perusahaan dan ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkompeten.

Perusahaan merupakan tempat atau wadah dimana sekumpulan beberapa manusia saling berkompromi dengan identitas bersama untuk mencapai tujuan bersama-sama. Dalam mencapai tujuannya perusahaan atau organisasi tentu akan mengutamakan kinerja karyawannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya penggerak yang utama dalam tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu dibutuhkan suatu tata kelola SDM yang baik, benar dan tepat yang diterapkan supaya dapat menciptakan SDM yang handal kedepannya ²(Yulianti,2015).

Menurut ³Kambey (2014) kinerja adalah salah satu kunci yang tidak bias diabaikan begitu saja bagi perusahaan karena tidak semua perusahaan atau organisasi dapat tumbuh dan berkembang hanya dari upaya satu ataupun dua orang saja tetapi dari keseluruhan anggota dalam perusahaan atau organisasi. Perusahaan atau organisasi yang dapat mencapai tujuannya tidak lepas dari yang namanya kontribusi yang dicapai oleh seluruh anggota.

Persaingan akan terus beragam dan semakin tinggi antar perusahaan memaksa perusahaan untuk lebih memperhatikan setiap kebutuhan akan pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki. Menurut ⁴Rohman (2007), Agar keberadaan sumber daya manusia (SDM) dapat berkontribusi atau memaksimalkan peran dan tanggung jawab dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Dibutuhkan juga upaya-upaya dalam meningkatkan kompetensi yang menyeluruh dan berkelanjutan. Salah satu bentuk usaha dalam meningkatkan kompetensi SDM adalah melalui pelatihan, seminar dan program pengembangan lainnya. Pelatihan, seminar dan program pengembangan memiliki kontribusi yang sangat penting di dalam perusahaan atau organisasi karena dapat berfungsi sebagai agen perubahan terhadap individu atau seseorang di dalam perusahaan atau organisasi.

Pelatihan, seminar dan program pengembangan merupakan sarana untuk menyalurkan nilai-nilai strategis dan aturan perusahaan (SOP) yang membangun budaya organisasi sehingga membentuk pribadi para anggota yang lebih termotivasi, semangat dalam bekerja dan lebih berkompetensi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pelatihan merupakan kegiatan yang diperuntukkan kepada semua anggota agar memahami cara kerja (job description) yang dibutuhkan untuk posisi pekerjaan karyawan saat ini. Sedangkan menurut ⁵Hasibuan (2014), Pengembangan merupakan suatu usaha dan upaya untuk meningkatkan kemampuan karyawan baik teknis maupun non teknis yang disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan, pelatihan serta program pengembangan.

Penelitian ini dilakukan di PT ID Express Logistik Indonesia, cabang Mojosari. Administasi dan kurir menjadi objek utama penelitian karena merupakan perusahaan ekspedisi jasa antar barang yang menjadikan sumber daya manusia atau karyawan sebagai penggerak utama dalam menjalankan roda perusahaan agar dapat tetap eksis di

bidang jasa pengiriman. Penerapan system pengembangan sumber daya manusia di PT ID Express Logistik Indonesia, cabang Mojosari untuk mewujudkan agar tenaga sumber daya manusia dapat melayani jasa pengiriman dengan baik seiring kemajuan teknologi.

ID Express merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ekspedisi antar barang dan logistik. ID Express Mojosari merupakan agen atau sales counter ID Express Logistik Indonesia. Kekurangan dari agen ID Express Mojosari adalah pertama terletak pada karyawan atau sumber daya manusianya, karyawan pada agen ID Express Mojosari rata-rata sering telat dalam pengiriman barang dan sangat minim pengalaman, Kedua, peraturan yang dibuat terkesan menekan karyawan dan kurangnya penghargaan, akibatnya karyawan menjadi kurang motivasi saat mengemban tugas kerja, banyak karyawan mengalami penurunan performa kerja yang berdampak juga dengan keluar masuknya karyawan baru sehingga butuh penyesuaian lagi. Ketiga, minimnya pengawasan dari kepala cabang karena faktor bekerja di jalan sehingga karyawan terkesan kurang disiplin.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti ingin meneliti bagaimana penerapan upaya pengembangan dan peningkatan kompetensi kinerja karyawan di PT ID Express Logistik Indonesia, cabang Mojosari.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia merupakan upaya yang harus dilaksanakan secara terus menerus di dalam suatu perusahaan, meliputi pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan. Hal ini menjadikan pentingnya departemen SDM untuk mengembangkan karyawan. Pengembangan minat dan bakat karyawan merupakan kegiatan belajar dan berlatih meningkatkan kemampuan secara step by step dengan menyesuaikan pekerjaan dan peran yang saat ini di emban. Tantangan masa depan karyawan juga akan berkurang dengan melatih lebih lanjut karyawan yang ada dalam perusahaan daripada merekrut karyawan baru⁶(Achmad,2006).

Tujuan Pengembangan adalah memperbaiki efektivitas dan efisiensi kinerja para karyawan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Pengembangan SDM sendiri bertujuan agar kompetensi para karyawan dapat ditingkatkan dan dimaksimalkan dalam melaksanakan tugas serta perannya secara efektif dan efisien. Dengan pengembangan kompetensi karyawan ditunjukan sebagai usaha dari perusahaan untuk meningkatkan keahlian kerja tiap karyawan sehingga tugas-tugasnya dapat terlaksana lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi harus terus secara berkelanjutan melakukan program pengembangan SDM, karena bagian dari investasi jangka panjang perusahaan demi tercapainya tujuan perusahaan.

2.2 Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan atau keunggulan yang dimiliki oleh makhluk manusia yang memungkinkan mereka mengeluarkannya melalui tenaga serta pikiran di dalam menjalankan peran yang di emban kepadanya dengan bekal pendidikan,

pelatihan, dan pengalaman. Tingkat kompetensi sangat penting untuk mengukur tingkat kinerja individu yang baik dan benar.

Menurut ⁷Kadek Desiana 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 standar. Penentu batas kompetensi yang dibutuhkan tentunya akan dapat dijadikan dasar bagi proses seleksi, suksesi, suksesi perencanaan, evaluasi kinerja, dan pengembangan Sumber Daya Manusia.”

2.3 Kinerja karyawan

Kinerja merupakan hasil dari suatu pekerjaan yang dilalui atau dilaksanakan seseorang dalam suatu waktu tertentu. ⁸(Wirawan, 2015).

Menurut ⁸(Wirawan, 2015) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

- a) Faktor dari dalam diri seseorang atau faktor bawaan sejak lahir misalnya seperti bakat, kondisi fisik, sifat dan kejiwaan.
- b) Faktor dari dalam lingkungan kerja, saat menjalankan tugasnya sebagai karyawan dukungan dari tempatnya kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- c) Faktor-faktor lingkungan organisasi atau perusahaan meliputi situasi dan kondisi yang ada di luar lingkungan organisasi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan dipakai ketika proses penelitian ini berlangsung adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dimana secara langsung mewawancarai narasumber. Penelitian ini menggambarkan upaya pengembangan kompetensi SDM dalam meningkatkan kompetensi kerja karyawan. Penelitian kualitatif dilakukan untuk menghidupkan pengetahuan yang lebih alami melalui pemahaman langsung di lokasi.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat suatu bayangan secara terstruktur dengan menghubungkan hasil wawancara yang satu dengan lainnya beserta fakta-fakta yang apa adanya.

Lokasi Penelitian adalah di lokasi langsung counter ID Express cabang Mojosari. Penetapan lokasi penelitian dalam metode kualitatif merupakan hal yang sangat vital. Untuk memperoleh data yang sesuai, lokasi penelitian ini dilakukan di PT ID Express Logistik Indonesia, cabang Mojosari.

Bentuk penelitian ini berupa studi kasus langsung ke lokasi dengan menggunakan metode deskriptif dan eksplorasi yang berdasarkan keadaan di lokasi yang alami dan apa adanya dengan objek penelitian di PT ID Express Logistik Indonesia, cabang Mojosari.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara mewawancarai narasumber secara langsung yang merupakan data primer langsung dari objek penelitian.

4. Pembahasan

Semua perusahaan ataupun organisasi pastinya punya visi dan misi yang harus dicapai demi keberlangsungan jalannya roda perusahaan atau organisasi. Untuk itulah penerapan system pengembangan sumber daya manusia atau karyawan untuk lebih meningkatkan kompetensi karyawan sangatlah dibutuhkan bagi semua perusahaan. Salah satunya dialami oleh PT ID Express Logistik Indonesia, cabang Mojosari yang telah berdiri sejak tahun 2020.

Dalam perusahaan terdapat beberapa divisi kerja antara lain koordinator cabang administrasi dan kurir. Permasalahan pertama yang saya lihat disini mayoritas karyawan keluar masuk adalah pemandangan yang hampir terjadi setiap bulan terlebih dibagian kurir pengiriman barang. Beberapa faktor yang mempengaruhinya ialah stress kerja, kurangnya motivasi kerja. Tentunya hal semacam ini banyak merugikan perusahaan. Pasalnya setiap ada karyawan baru otomatis akan memulai proses belajar mulai dari nol lagi. Akibatnya terjadi kurangnya efektifitas dan efisiensi dalam hal pengiriman barang. Perusahaan juga akan rugi waktu karena harus melakukan recruitment ulang karyawan untuk menambal posisi kerja yang ditinggalkan, yang pastinya memerlukan biaya tambahan.

Untuk bagian admin beban kerja yang diemban juga tidak mudah. Berdasarkan dari pengamatan yang sudah saya lakukan, saya melihat bahwasanya bagian kerja admin sangat berpengaruh dalam perusahaan ini, karena admin mempunyai peran berlipat dalam manajemen operasional counter, melayani pelanggan saat drop off paket maupun komplain dari para pelanggan, selain itu juga membantu manajemen kerja para kurir di saat pick up barang.

Untuk bagian ekspedisi pengiriman barang masih sering terjadi keterlambatan maupun salah alamat pengiriman yang dituju. Hal ini tak lepas dari kurangnya pengalaman kurir akibat seringnya keluar masuk karyawan baru bagian kurir. Disamping itu banyaknya beban kerja yang diemban admin juga menjadi sebab keterlambatan.

Kurangnya pengawasan juga menjadi salah satu faktor yang seringkali para kurir luput dari tanggung jawab. Hal ini memang sulit diatasi karena memang kurir bekerja di lapangan atau diluar kantor. Sehingga mengakibatkan banyak konsumen yang kurang kepercayaan terhadap jasa ekspedisi ID EXPRESS. Hal ini beresiko perusahaan kehilangan pelanggan setia yang akan berpindah kepercayaan kepada ekspedisi lainnya.

Dalam 1 tahun terakhir PT ID Express Logistik Indonesia telah melakukan upaya penerapan system pengembangan sumber daya manusia. Perusahaan mulai melakukan aturan baru misalnya menaikkan standar recruitment karyawan, memberikan pelatihan yang lebih terfokus, memberikan reward kepada karyawan yang dapat mencapai target atau lebih. Segala bentuk kebijakan baru ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan serta produktivitas perusahaan ikut meningkat pula sehingga dapat bersaing dan tetap survive. Adapun penerapan system pengembangan sumber daya manusia PT ID Express Logistik Indonesia, cabang Mojosari sebagai berikut :

a) Pelatihan teori maupun praktek langsung di dalam tempat kerja. Pelatihan dilakukan untuk karyawan baru bertujuan untuk mengenal lingkungan kerja dan tugas kerja pada posisi yang akan menjadi tanggung jawab karyawan. Pelatihan dilakukan selama 1 bulan, waktu yang relatif cukup untuk memahami bidang kerja yang

akan diisi oleh karyawan baru. Pelatihan berupa antara lain: pemahaman terhadap SOP yang berlaku, praktek langsung bidang kerja, dan public speaking. Diharapkan dengan adanya pelatihan yang intensif akan membuat kinerja karyawan lebih giat, teliti dan komunikatif.

b) Promosi jabatan dan Pemberian bonus kepada karyawan jika dapat mencapai target ataupun jika melakukan pekerjaan dengan baik. Hal ini sangatlah penting dilakukan karena untuk meminimalisir stress kerja dan lebih memotivasi para karyawan sehingga bekerja lebih maksimal, karena karyawan merasa lebih dihargai yang akibatnya perusahaan juga mendapat imbal balik melalui nama baik yang diterima dari pelayan yang baik kepada konsumen.

Dengan adanya penerapan system pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan, dampaknya sangat positif bagi tercapainya visi misi perusahaan. Pasalnya karyawan lebih termotivasi untuk mengemban tanggung jawab kerja, lebih efektif dan efisien dalam mengerjakan tugasnya, lebih komunikatif sehingga pekerjaan ataupun jikalau ada masalah lebih cepat teratasi. Output perusahaan juga mengalami peningkatan karena kepercayaan konsumen juga.

5. Kesimpulan dan Saran

Pengembangan SDM nyatanya sangat berdampak positif dan signifikan dalam hal peningkatan kualitas kerja karyawan / pelayanan sehingga perusahaan dapat mewujudkan visi misi dan juga mendapat kepercayaan konsumen.. Program pengembangan sumber daya manusia harus terus dijalankan perusahaan untuk keberlangsungann jalannya perusahaan.

Reward kepada karyawan sama pentingnya dengan tujuan perusahaan karena karyawan adalah faktor utama penggerak roda perusahaan. Oleh karena itu harus dijalankan berkelanjutan pemberian penghargaan kepada para karyawan-karyawan terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Cetak :

Buku

- [1] Sudarmanto, Y., Martini, N. N. P. & Herlambang, T. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum. *KINERJA J. Ekon. dan Manaj.* **19**, 79–88 (2016).
- [2] Yulianti, E. PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN GRAND FATMA HOTEL DI TENGGARONG KUTAI KARTANEGARA. *J. Adm. BisnisAdministrasi Bisnis* **3**, 900–910 (2015).
- [3] Kambey, K., Suharnomo, S. & Levi, F. Pengaruh Pembinaan, Pelatihan, Pengembangan, Pemberdayaan dan Partisipasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Stud. Manaj. Organ.* **10**, (2014).
- [4] Achmad, Umar, A. & Budiman. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Kerja. *J. mirai Manag.* **3**, 92–119 (2018).
- [5] Wirawan, W. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian. in *Auditing dan Jasa Assurance*. 12 (Salemba Empat, 2015).
- [6] S.P Hasibuhan, H. & Malayu, M. Manajemen Sumber Daya Manusia. in (Bumi

Aksara, 2014).

Jurnal :

- [7] Rahman, R. & R. Handayani, H. ngaruh Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kejelasan Peran, Pemberdayaan Psikologis dan Kinerja Manajerial.
- [8] Kadek, D. & Dewi, D. Pengaruh Kompetensi Sdm, Penerapan Sap, Dan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah. *E-Journal SI Ak* **2**, (2014).