

# ANALISIS MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PADA J&T EXPRESS JEMBER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA PEGAWAI

Fahira Zaskiyatuz Zahro <sup>\*1</sup>

Imelda Elok Faiqoh <sup>2</sup>

Sittina Zahro <sup>3</sup>

Farhan Nabil Ahmad <sup>4</sup>

Aprilya Fitriani <sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Prodi Manajemen Dakwah (MD), Fakultas Dakwah (FADA), Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

\*e-mail : [fahiraazaskiyaa@gmail.com](mailto:fahiraazaskiyaa@gmail.com)

## Abstrak

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai, khususnya pada perusahaan jasa pengiriman yang dituntut memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia pada J&T Express Jember dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di J&T Express Jember. Fokus penelitian meliputi rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan pegawai, serta penilaian kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses rekrutmen dan seleksi yang diterapkan mampu membantu perusahaan memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan secara berkelanjutan memberikan kontribusi terhadap peningkatan keterampilan, kedisiplinan, dan kemampuan kerja pegawai. Selain itu, penilaian kinerja yang dilakukan secara berkala mendorong pegawai untuk bekerja lebih optimal dalam mencapai target perusahaan. Penerapan fungsi-fungsi MSDM tersebut terbukti berperan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai yang ditunjukkan melalui meningkatnya produktivitas, tanggung jawab, serta kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian, penerapan MSDM yang efektif menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan operasional J&T Express Jember.

**Kata kunci:** Manajemen Sumber Daya Manusia, Rekrutmen dan Seleksi, Pelatihan dan Pengembangan, Penilaian Kinerja, Kualitas Kerja Pegawai.

## Abstract

*Human Resource Management (HRM) plays a crucial role in improving employee performance, particularly in delivery service companies that are required to provide fast, accurate, and high-quality service. This study aims to analyze the implementation of HRM at J&T Express Jember in improving employee performance. The study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were obtained through observations, interviews, and documentation conducted at J&T Express Jember. The research focused on recruitment and selection, employee training and development, and performance appraisal. The results indicate that the implemented recruitment and selection processes helped the company obtain a workforce that met the organization's needs. Continuous training and development programs contributed to improving employee skills, discipline, and work abilities. Furthermore, regular performance appraisals encouraged employees to work more optimally to achieve company targets. The implementation of these HRM functions has been proven to play a role in improving employee performance, as demonstrated by increased productivity, responsibility, and quality of service to customers. Therefore, effective HRM implementation is a crucial factor in supporting the operational success of J&T Express Jember.*

**Keywords:** Human Resource Management, Recruitment and Selection, Training and Development, Performance Appraisal, Employee Work Quality.

## PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan suatu perusahaan, terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman. Dalam era perkembangan teknologi dan perdagangan digital yang semakin pesat,

perusahaan ekspedisi dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada pelanggan. Kondisi tersebut menyebabkan perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang kompeten, disiplin, serta mampu bekerja secara efektif agar mampu bersaing dengan perusahaan lain. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Perkembangan bisnis ekspedisi di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan seiring dengan meningkatnya aktivitas jual beli online melalui berbagai platform e-commerce. Persaingan antar perusahaan jasa pengiriman pun semakin ketat, sehingga setiap perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan demi mempertahankan kepercayaan pelanggan. Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang berkembang pesat di Indonesia adalah J&T Express Indonesia. Perusahaan ini dikenal memiliki sistem pelayanan yang cepat dan jaringan distribusi yang luas hingga berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Jember.

Dalam menjalankan operasionalnya, J&T Express Jember memerlukan pegawai yang mampu bekerja secara profesional, bertanggung jawab, serta memiliki kemampuan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi. Aktivitas kerja seperti proses sortir barang, pengiriman paket, pelayanan pelanggan, hingga pengelolaan administrasi membutuhkan koordinasi dan kinerja pegawai yang optimal. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kualitas kerja pegawai, seperti beban kerja yang tinggi, tekanan target pengiriman, kedisiplinan kerja, serta kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan sistem kerja perusahaan.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, diperlukan penerapan manajemen sumber daya manusia yang baik melalui proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan keterampilan, pemberian motivasi, pengawasan kerja, hingga evaluasi kinerja pegawai. Penerapan MSDM yang efektif diharapkan mampu meningkatkan kualitas kerja pegawai sehingga pelayanan perusahaan kepada pelanggan dapat berjalan secara maksimal. Selain itu, kualitas kerja pegawai juga menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan citra perusahaan yang baik di mata masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, analisis mengenai manajemen sumber daya manusia pada J&T Express Jember menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan MSDM dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam mengembangkan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan efisien.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **A. Rekrutmen dan Seleksi**

Rekrutmen dan seleksi merupakan bagian penting dalam Manajemen Sumber Daya Manusia yang bertujuan memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Rekrutmen merupakan proses mencari dan menarik calon pegawai yang memiliki kualifikasi sesuai dengan persyaratan jabatan, sedangkan seleksi merupakan proses penyaringan untuk menentukan kandidat yang paling tepat untuk mengisi posisi yang tersedia. Melalui proses rekrutmen dan seleksi yang efektif, perusahaan dapat memperoleh sumber daya manusia yang kompeten sehingga mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Hasibuan (2019), rekrutmen adalah usaha mencari dan memengaruhi tenaga kerja agar bersedia melamar pekerjaan yang ditawarkan perusahaan. Setelah proses rekrutmen dilakukan, perusahaan melaksanakan seleksi untuk menentukan calon pegawai yang paling sesuai dengan kebutuhan organisasi. Oleh karena itu, rekrutmen dan seleksi yang baik akan membantu perusahaan memperoleh tenaga kerja yang berkualitas dan mampu meningkatkan efektivitas kerja organisasi.

### **B. Pelatihan dan Pengembangan Pegawai**

Pelatihan dan pengembangan merupakan upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Pelatihan berfokus pada peningkatan kemampuan yang dibutuhkan dalam pekerjaan

saat ini, sedangkan pengembangan bertujuan mempersiapkan pegawai untuk menghadapi tanggung jawab yang lebih besar di masa mendatang.

Menurut Sutrisno (2017), pelatihan merupakan proses pembelajaran yang bertujuan meningkatkan kemampuan kerja pegawai agar dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Pelatihan yang dilakukan secara berkelanjutan dapat meningkatkan produktivitas kerja, mengurangi kesalahan kerja, serta membantu pegawai beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan organisasi. Dengan demikian, pelatihan dan pengembangan menjadi salah satu faktor penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia.

### **C. Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja merupakan proses evaluasi yang dilakukan perusahaan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Penilaian kinerja dilakukan berdasarkan standar yang telah ditetapkan organisasi, seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, kedisiplinan, tanggung jawab, dan pencapaian target kerja.

Menurut Rivai Zainal (2018), penilaian kinerja merupakan proses untuk mengukur hasil kerja pegawai yang digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait promosi jabatan, pemberian penghargaan, pelatihan, dan pengembangan karier. Penilaian kinerja yang dilakukan secara objektif dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pencapaian target sehingga kualitas kerja pegawai dapat meningkat.

### **D. Analisis Empiris Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai pada J&T Express Jember**

Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia pada J&T Express Jember menunjukkan adanya upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai melalui fungsi-fungsi MSDM yang meliputi rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, serta penilaian kinerja. Ketiga aspek tersebut menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas kerja pegawai dan pencapaian tujuan perusahaan.

Pada aspek **rekrutmen dan seleksi**, perusahaan menerapkan sistem penerimaan pegawai yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional dan spesifikasi jabatan yang tersedia. Proses seleksi dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara kompetensi calon pegawai dengan tuntutan pekerjaan yang akan dijalankan. Praktik tersebut sejalan dengan teori Hasibuan (2019) yang menyatakan bahwa rekrutmen dan seleksi bertujuan memperoleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan sesuai kebutuhan organisasi. Melalui proses tersebut, perusahaan dapat memperoleh tenaga kerja yang mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Pada aspek **pelatihan dan pengembangan**, perusahaan memberikan pembekalan kepada pegawai baru melalui pendampingan kerja serta pelatihan yang dilakukan secara langsung maupun berbasis digital. Pelaksanaan briefing rutin juga menjadi sarana pengembangan kompetensi dan evaluasi kerja pegawai. Kondisi ini menunjukkan bahwa perusahaan berupaya meningkatkan kemampuan teknis maupun nonteknis pegawai secara berkelanjutan. Praktik tersebut sesuai dengan pendapat Sutrisno (2017) yang menjelaskan bahwa pelatihan merupakan proses peningkatan kemampuan kerja pegawai agar mampu melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.

Selanjutnya, **penilaian kinerja** diterapkan sebagai bentuk evaluasi terhadap pencapaian kerja pegawai. Penilaian dilakukan dengan memperhatikan aspek kedisiplinan, tanggung jawab, kualitas pelayanan, dan kemampuan mencapai target kerja. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar dalam evaluasi maupun pengembangan pegawai. Hal ini sejalan dengan teori Rivai Zainal (2018) yang menyatakan bahwa penilaian kinerja berfungsi untuk mengukur kontribusi pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi sekaligus menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial.

Analisis terhadap ketiga fungsi MSDM tersebut menunjukkan bahwa penerapan rekrutmen dan seleksi yang tepat, pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan, serta penilaian kinerja yang objektif berkontribusi terhadap peningkatan kualitas kerja pegawai. Peningkatan tersebut tercermin pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas, tingkat kedisiplinan, tanggung jawab kerja, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian,

penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia yang efektif menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan operasional J&T Express Jember dalam menghadapi persaingan industri jasa pengiriman.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia pada J&T Express Jember dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai. Melalui metode deskriptif, peneliti berupaya memaparkan secara sistematis dan faktual mengenai pelaksanaan rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan pegawai, serta penilaian kinerja yang diterapkan perusahaan. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis bagaimana penerapan fungsi-fungsi MSDM tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas kerja pegawai di J&T Express Jember.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilaksanakan di PT J&T Exspress Jember pada bulan Mei 2026. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan Miftah selaku Supervisor pada tanggal 8 Mei 2026, yang kemudian diperkuat dengan studi dokumentasi dan observasi lapangan. Berdasarkan data yang diperoleh, PT J&T Express Jember telah mengimplementasikan penelitian meliputi rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan pegawai, serta penilaian kinerja secara terstruktur.

### **A. Implikasi Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Kerja Pegawai**

Penerapan fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia di J&T Express Jember memberikan implikasi yang positif terhadap peningkatan kualitas kerja pegawai. Rekrutmen dan seleksi yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan perusahaan memungkinkan diperolehnya pegawai yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Kondisi ini membantu perusahaan dalam menciptakan efektivitas kerja serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Pelatihan dan pengembangan yang diberikan secara berkelanjutan juga memberikan dampak terhadap peningkatan kemampuan teknis maupun nonteknis pegawai. Melalui pembekalan kerja, pelatihan operasional, dan kegiatan briefing rutin, pegawai mampu memahami prosedur kerja dengan lebih baik serta meningkatkan keterampilan dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Hal tersebut berimplikasi pada meningkatnya produktivitas dan kualitas hasil kerja pegawai.

Selain itu, penilaian kinerja yang dilakukan secara berkala memberikan dorongan bagi pegawai untuk bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pencapaian target kerja. Sistem evaluasi yang diterapkan perusahaan memungkinkan adanya perbaikan dan pengembangan kinerja secara berkelanjutan sehingga kualitas kerja pegawai dapat terus meningkat.

Secara keseluruhan, penerapan rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, serta penilaian kinerja memberikan implikasi yang signifikan terhadap kualitas kerja pegawai di J&T Express Jember. Implikasi tersebut terlihat dari meningkatnya kompetensi, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga mendukung efektivitas operasional perusahaan.

## **KESIMPULAN**

Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di PT J&T Express Jember, pengelolaan sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai. Penerapan fungsi-fungsi MSDM yang meliputi rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, serta penilaian kinerja telah dilaksanakan secara terstruktur dan memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas kerja pegawai. Proses rekrutmen dan seleksi yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan perusahaan mampu membantu memperoleh pegawai

yang memiliki kompetensi, kemampuan, dan karakteristik yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan secara berkelanjutan juga berperan dalam meningkatkan kemampuan teknis maupun nonteknis pegawai sehingga pegawai mampu melaksanakan tugas dengan lebih efektif. Selain itu, penilaian kinerja yang dilakukan secara berkala memberikan motivasi kepada pegawai untuk bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pencapaian target kerja. Secara keseluruhan, penerapan MSDM yang efektif di PT J&T Express Jember terbukti mampu meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kualitas pelayanan pegawai sehingga mendukung keberhasilan operasional perusahaan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Miftah selaku Supervisor PT J&T Express Jember yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data lapangan yang sangat berharga dalam penelitian ini. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh jajaran pegawai J&T Express atas keterbukaan dan dukungan selama proses pengumpulan data berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah memberikan wadah akademis bagi pelaksanaan penelitian ini. Artikel ini merupakan hasil penelitian lapangan yang disusun sebagai tugas akhir semester dalam mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. *Human Resource Management*. 16th Edition. New York: Pearson Education, 2020.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- Kasenda, Fenina Ezra Wulan, dan Christoffel Mintardjo. "Pengaruh Praktik-Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal EMBA*, Vol. 4, No. 4, 2016.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Mathis, Robert L., dan John H. Jackson. *Human Resource Management*. Boston: Cengage Learning, 2021.
- Malihah, Lola, dkk. "Job Specification dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dan dalam Perspektif Islam." *Journal MISSY (Management and Business Strategy)*, Vol. 3, No. 1, 2022.
- Mondy, R. Wayne, dan Joseph J. Martocchio. *Human Resource Management*. 15th Edition. Boston: Pearson Education, 2016.
- Nugroho, Marno, dan Renjana Paradifa. "Pengaruh Pelatihan, Motivasi, dan Kompetensi terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia." *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol. 11, No. 1, 2020.
- Nurhayati, dan Wahyuddin. "Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, Vol. 12, No. 2, 2020.
- Robbins, Stephen P., dan Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama, 2019.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers, 2022.
- Yuliyanti, Y., Gunawan, A., dan R. Firdaos. "Rekrutmen, Seleksi dan Penempatan Pegawai." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 9, No. 10, 2023.
- Rivai Zainal, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Miftah. (2026, 8 Mei). Supervisor PT J&T Express Jember (Wawancara). PT J&T Express Jember.