



MANAJEMEN KINERJA DI PT J&T EXPRESS JEMBER DC

Avi Tamami Ulfa^{1*}, Rif'atun Hasanah², Aprilya Fitriani³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember

*Penulis Korespondensi: Avitamami24@gmail.com, rifatunhasanah155@gmail.com,
Aprilya.fitriani@uinkhas.ac.id

Abstract. *Performance management is one of the important aspects within a company because it relates to achieving goals and ensuring the smoothness of company operations. This becomes even more critical in companies operating in the logistics sector, given the high volume of work activity and the demand for fast customer service. This study aims to understand how performance management is implemented at PT J&T Express Jember Distribution Center (DC), covering the performance appraisal process, the obstacles encountered, and the company's efforts to improve employee performance. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Research data were obtained through observation and interviews with several parties directly involved in the company's operational activities. Based on the research results, it was found that PT J&T Express Jember DC has implemented a performance management system that refers to Key Performance Indicators (KPIs) as a tool to measure employee work achievement. Furthermore, the company also conducts regular evaluations to monitor the work results that have been achieved. Nevertheless, in its implementation, several obstacles still exist, such as an unstable volume of packages, sometimes unbalanced work distribution, and communication and feedback delivery between departments that still need improvement. Therefore, the company needs to continuously improve its employee development system, enhance the quality of the feedback provided, and strengthen inter-departmental coordination so that performance management can function more effectively and support the achievement of the company's long-term goals.*

Keywords: *Performance Management, KPI, Performance Evaluation, Logistics, J&T Express.*

Abstrak. Manajemen kinerja menjadi salah satu hal yang penting dalam sebuah perusahaan karena berhubungan dengan pencapaian tujuan dan kelancaran operasional perusahaan. Hal ini semakin penting pada perusahaan yang bergerak di bidang logistik, mengingat tingginya aktivitas kerja dan tuntutan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana penerapan manajemen kinerja di PT J&T Express Jember Distribution Center (DC), mulai dari proses penilaian kinerja, kendala yang dihadapi, hingga upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan beberapa pihak yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa PT J&T Express Jember DC telah menerapkan sistem manajemen kinerja yang mengacu pada Key Performance Indicator (KPI) sebagai alat untuk mengukur pencapaian kerja karyawan. Selain itu, perusahaan juga melakukan evaluasi secara rutin untuk memantau hasil kerja yang telah dicapai. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti jumlah paket yang tidak selalu stabil, pembagian pekerjaan yang terkadang belum seimbang, serta komunikasi dan penyampaian masukan antarbagian yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus memperbaiki sistem pengembangan karyawan, meningkatkan kualitas umpan balik yang diberikan, dan memperkuat koordinasi antarbagian agar manajemen kinerja dapat berjalan lebih baik dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan dalam jangka panjang.

Kata Kunci: Manajemen Kinerja, KPI, Evaluasi Kinerja, Logistik, J&T Express.

1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, pola aktivitas masyarakat juga mengalami banyak perubahan, terutama dalam kegiatan jual beli. Saat ini, masyarakat lebih mudah melakukan transaksi secara online tanpa harus datang

langsung ke toko. Meningkatnya aktivitas belanja online tersebut membuat kebutuhan akan jasa pengiriman barang juga semakin besar. Kondisi ini menuntut perusahaan ekspedisi untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain memanfaatkan teknologi, perusahaan juga membutuhkan karyawan yang mampu bekerja dengan baik karena keberhasilan operasional perusahaan sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusianya.

PT J&T Express merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman yang banyak digunakan oleh masyarakat. Dalam kegiatan operasionalnya, terdapat Distribution Center (DC) yang memiliki peran penting dalam proses penyortiran dan pendistribusian paket. Setiap hari, Distribution Center menangani jumlah paket yang cukup banyak sehingga diperlukan koordinasi dan kinerja yang baik dari seluruh karyawan yang terlibat. Agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan target perusahaan dapat tercapai, diperlukan pengelolaan kinerja yang dilakukan secara terarah dan berkelanjutan.

Manajemen kinerja menjadi salah satu cara yang digunakan perusahaan untuk memantau, menilai, dan meningkatkan kualitas kerja karyawan. Dengan adanya manajemen kinerja, perusahaan dapat mengetahui apakah pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hal yang dapat menjadi tantangan, seperti proses evaluasi yang belum berjalan secara optimal, kurangnya penyampaian masukan kepada karyawan, maupun belum maksimalnya program pengembangan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memahami lebih jauh bagaimana penerapan manajemen kinerja di PT J&T Express Jember DC, sehingga dapat diketahui berbagai hal yang sudah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kinerja perusahaan secara keseluruhan.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja dapat dipahami sebagai serangkaian upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengelola dan meningkatkan hasil kerja karyawan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Melalui manajemen kinerja, perusahaan dapat mengetahui sejauh mana kontribusi setiap individu dalam mendukung keberhasilan organisasi. Armstrong menjelaskan bahwa manajemen kinerja merupakan proses yang

dilakukan secara berkelanjutan untuk membantu meningkatkan kinerja organisasi melalui pengembangan kemampuan individu maupun tim kerja.

Key Performance Indicator (KPI)

Key Performance Indicator (KPI) merupakan alat ukur yang digunakan untuk melihat sejauh mana target yang telah ditetapkan dapat dicapai. KPI membantu perusahaan dalam menilai kinerja karyawan karena setiap indikator yang digunakan memiliki ukuran yang jelas dan dapat diukur. Dengan adanya KPI, proses penilaian menjadi lebih terarah dan hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi pencapaian kinerja.

Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja adalah kegiatan yang dilakukan untuk menilai hasil kerja karyawan berdasarkan standar atau target yang telah ditentukan sebelumnya. Melalui evaluasi ini, perusahaan dapat mengetahui tingkat pencapaian karyawan, menemukan bagian yang masih perlu diperbaiki, serta menentukan langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan sumber daya manusia. Hasil evaluasi juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengembangan karyawan di perusahaan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena dianggap paling sesuai untuk menggali informasi secara mendalam mengenai penerapan manajemen kinerja yang ada di PT J&T Express Jember Distribution Center (DC). Melalui pendekatan ini, peneliti tidak hanya berfokus pada data berupa angka, tetapi juga berusaha memahami kondisi yang terjadi di lapangan, mulai dari proses penilaian kinerja karyawan, kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya, hingga berbagai upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja para pekerjanya. Penelitian dilakukan di PT J&T Express Jember Distribution Center (DC) yang berlokasi di Kabupaten Jember. Lokasi ini dipilih karena memiliki peran penting dalam kegiatan operasional perusahaan, khususnya dalam proses penyortiran dan pendistribusian paket ke berbagai wilayah. Sebagai pusat distribusi, keberhasilan operasional perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang terlibat di dalamnya. Oleh sebab itu, penerapan manajemen kinerja yang baik menjadi salah satu faktor yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Informan dalam penelitian ini terdiri dari

beberapa pihak yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional perusahaan, seperti supervisor, admin operasional, staf sortir, dan kurir. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu dengan memilih individu yang dianggap mengetahui dan memahami sistem manajemen kinerja yang diterapkan di perusahaan. Dengan melibatkan informan yang memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam pekerjaan sehari-hari, diharapkan data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Dalam penelitian ini, data juga diperoleh dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut dipilih agar data yang dikumpulkan lebih lengkap serta mampu memberikan gambaran yang sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Observasi dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung aktivitas yang berlangsung di PT J&T Express Jember Distribution Center (DC). Melalui kegiatan ini, peneliti dapat memahami bagaimana proses kerja dijalankan serta melihat secara langsung penerapan manajemen kinerja dalam aktivitas operasional perusahaan. Selain melakukan observasi, peneliti juga mengadakan wawancara dengan beberapa karyawan yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci mengenai pelaksanaan manajemen kinerja, proses penilaian karyawan, serta berbagai hambatan yang dihadapi selama pelaksanaannya. Data pendukung lainnya diperoleh melalui dokumentasi. Informasi yang dikumpulkan berasal dari berbagai dokumen perusahaan yang berkaitan dengan penelitian, seperti profil perusahaan, struktur organisasi, dan data lain yang berhubungan dengan sistem manajemen kinerja yang diterapkan. Setelah seluruh data terkumpul, data tersebut dianalisis secara deskriptif. Analisis dilakukan dengan mempelajari dan mengelompokkan informasi yang diperoleh, kemudian menghubungkannya dengan fokus penelitian. Dari hasil analisis tersebut, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai objek yang diteliti dan menarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT J&T Express Jember Distribution Center (DC), diperoleh gambaran bahwa perusahaan telah menerapkan manajemen kinerja sebagai salah satu upaya untuk menjaga efektivitas operasional dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa

pengiriman ekspres, keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia yang terlibat dalam proses operasional. Oleh karena itu, perusahaan berusaha menerapkan sistem kerja yang terstruktur agar setiap aktivitas yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan target yang telah ditentukan. PT J&T Express Jember DC memiliki struktur organisasi yang terdiri atas supervisor, admin operasional, staf sortir, dan kurir. Masing-masing bagian memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, namun saling berkaitan satu sama lain dalam mendukung kelancaran proses distribusi paket. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, pembagian tugas yang jelas menjadi salah satu faktor yang membantu perusahaan dalam mengelola operasional sehari-hari. Setiap karyawan memahami peran dan tanggung jawabnya sehingga proses kerja dapat berlangsung lebih terarah. Kejelasan tugas tersebut juga meminimalkan kemungkinan terjadinya tumpang tindih pekerjaan yang dapat menghambat efektivitas operasional.

Supervisor memiliki peran utama dalam mengawasi jalannya kegiatan operasional serta memastikan seluruh target kerja dapat tercapai sesuai dengan standar perusahaan. Admin operasional bertanggung jawab dalam mengelola data pengiriman, melakukan pencatatan administrasi, serta memastikan data yang tersimpan dalam sistem sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Staf sortir bertugas melakukan pemilahan paket berdasarkan wilayah tujuan pengiriman sehingga paket dapat diteruskan ke jalur distribusi yang tepat. Sementara itu, kurir memiliki tanggung jawab untuk mengantarkan paket kepada pelanggan dengan tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Pembagian tugas yang terorganisasi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan prinsip koordinasi kerja yang cukup baik dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dalam pelaksanaan manajemen kinerja, perusahaan menetapkan target kerja yang harus dicapai oleh setiap bagian. Target tersebut disusun dalam periode harian, mingguan, dan bulanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan, target kerja dianggap sebagai pedoman yang membantu mereka dalam menentukan prioritas pekerjaan dan mengukur tingkat keberhasilan yang telah dicapai. Adanya target yang jelas membuat setiap karyawan memiliki standar kerja yang harus dipenuhi sehingga dapat mendorong mereka untuk bekerja lebih disiplin dan bertanggung jawab.

Penetapan target kerja juga memberikan manfaat bagi perusahaan karena memudahkan proses pengawasan dan evaluasi. Melalui target yang telah ditetapkan,

perusahaan dapat mengetahui apakah kinerja yang dihasilkan telah sesuai dengan harapan atau masih memerlukan perbaikan. Selain itu, target kerja berfungsi sebagai alat ukur untuk menilai tingkat produktivitas setiap bagian dalam organisasi. Dengan demikian, perusahaan dapat mengambil langkah yang lebih cepat apabila ditemukan kendala yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan operasional. Sementara itu, penilaian terhadap admin operasional lebih menitikberatkan pada ketelitian dalam mengelola data, kecepatan dalam memproses informasi, serta kemampuan menjaga akurasi administrasi operasional. Peran admin operasional sering kali tidak terlihat secara langsung oleh pelanggan, namun memiliki pengaruh yang besar terhadap kelancaran proses distribusi paket. Kesalahan dalam penginputan data dapat menimbulkan berbagai permasalahan operasional yang berdampak pada keterlambatan maupun kesalahan pengiriman. Berdasarkan hasil pengamatan, penggunaan KPI memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesadaran karyawan mengenai pentingnya pencapaian target kerja. Karyawan menjadi lebih memahami indikator yang digunakan dalam penilaian sehingga mereka dapat fokus pada aspek-aspek yang menjadi prioritas perusahaan. Selain itu, sistem KPI juga membantu perusahaan dalam melakukan evaluasi secara lebih objektif karena penilaian didasarkan pada hasil kerja yang dapat diukur dan dibandingkan dengan target yang telah ditentukan sebelumnya.

Proses evaluasi kinerja di PT J&T Express Jember DC dilakukan secara rutin melalui evaluasi harian, mingguan, dan bulanan. Evaluasi harian biasanya dilakukan untuk memantau kondisi operasional secara langsung dan mengidentifikasi masalah yang muncul selama proses kerja berlangsung. Evaluasi mingguan digunakan untuk melihat perkembangan pencapaian target dalam jangka pendek, sedangkan evaluasi bulanan dilakukan untuk menilai kinerja secara lebih menyeluruh. Melalui evaluasi yang dilakukan secara berkala, perusahaan dapat mengetahui perkembangan kinerja setiap karyawan sekaligus mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan. Selain melalui pengawasan langsung oleh supervisor, evaluasi juga didukung oleh data operasional yang tersimpan dalam sistem perusahaan. Pemanfaatan teknologi dalam proses evaluasi memberikan keuntungan karena data yang digunakan bersifat lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Informasi mengenai jumlah paket yang diproses, tingkat keberhasilan pengiriman, maupun tingkat kesalahan operasional dapat diketahui

secara real time sehingga membantu perusahaan dalam mengambil keputusan yang lebih tepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen kinerja yang dilakukan perusahaan telah memberikan dampak yang cukup baik terhadap produktivitas dan disiplin kerja karyawan. Karyawan cenderung lebih fokus dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Selain itu, adanya evaluasi yang dilakukan secara rutin membuat karyawan lebih termotivasi untuk mempertahankan maupun meningkatkan kualitas pekerjaannya. Dari sisi perusahaan, sistem manajemen kinerja yang diterapkan membantu proses pengambilan keputusan karena manajemen memiliki data yang dapat digunakan sebagai dasar dalam menilai pencapaian kinerja setiap bagian. Selain itu, tingginya target kerja yang harus dicapai dalam industri jasa pengiriman juga dapat menjadi tantangan tersendiri bagi karyawan. Pada periode tertentu, seperti saat peningkatan volume pengiriman menjelang hari besar atau musim belanja daring, beban kerja karyawan dapat meningkat secara signifikan. Situasi tersebut menuntut perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada pencapaian target, tetapi juga memperhatikan kondisi kerja dan kesejahteraan karyawan agar produktivitas dapat tetap terjaga dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen kinerja di PT J&T Express Jember DC telah berjalan dengan cukup baik dan mampu mendukung kelancaran operasional perusahaan. Kejelasan pembagian tugas, penggunaan KPI sebagai alat ukur kinerja, pemanfaatan data operasional dalam proses evaluasi, serta pelaksanaan evaluasi secara berkala menjadi faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas kerja organisasi. Namun demikian, perusahaan masih perlu melakukan penyempurnaan pada beberapa aspek, terutama dalam meningkatkan objektivitas penilaian dan memperkuat sistem pengembangan karyawan. Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan, sistem manajemen kinerja yang diterapkan diharapkan dapat semakin mendukung pencapaian tujuan perusahaan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen kinerja di PT J&T Express Jember Distribution Center (DC) telah memberikan kontribusi yang cukup baik dalam mendukung efektivitas dan kelancaran

kegiatan operasional perusahaan. Sistem manajemen kinerja yang diterapkan mampu membantu perusahaan dalam mengarahkan, mengawasi, serta mengevaluasi kinerja karyawan melalui pembagian tugas yang jelas, penetapan target kerja, dan penggunaan Key Performance Indicator (KPI) sebagai alat ukur pencapaian kinerja. Melalui sistem tersebut, setiap karyawan memiliki pemahaman yang lebih jelas mengenai tanggung jawab dan standar kerja yang harus dicapai sehingga proses operasional dapat berjalan secara lebih teratur dan terkontrol. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan evaluasi kinerja secara berkala menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan produktivitas kerja karyawan. Evaluasi yang dilakukan secara rutin memungkinkan perusahaan untuk memantau perkembangan kinerja, mengidentifikasi hambatan yang terjadi di lapangan, serta mengambil langkah perbaikan yang diperlukan.

Selain itu, pemanfaatan data operasional dalam proses penilaian membantu menciptakan sistem evaluasi yang lebih objektif dan akurat sehingga keputusan yang diambil dapat lebih tepat sasaran. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu mendapat perhatian, seperti meningkatnya beban kerja ketika volume pengiriman mengalami lonjakan, koordinasi antarbagian yang perlu terus diperkuat, serta perlunya pengembangan kompetensi karyawan agar mampu beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan yang semakin dinamis. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan penyempurnaan terhadap sistem manajemen kinerja yang ada, tidak hanya berfokus pada pencapaian target kerja, tetapi juga pada peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pemberian umpan balik yang lebih efektif. Penerapan manajemen kinerja di PT J&T Express Jember DC dapat dikatakan telah berjalan dengan cukup efektif dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dengan adanya upaya perbaikan dan pengembangan yang dilakukan secara berkelanjutan, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kinerja karyawan, menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan, serta memperkuat daya saing perusahaan di tengah pertumbuhan industri logistik yang semakin kompetitif.

DAFTAR REFERENSI

- Armstrong, M. (2021). *Armstrong's Handbook of Performance Management: An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance (7th ed.)*. London: Kogan Page.
- Aguinis, H. (2019). *Performance Management (4th ed.)*. Chicago: Chicago Business Press.

- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). New York: Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). New York: Pearson.
- Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja* (Edisi Keenam). Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Busro, M. (2020). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno, E. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana.
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). "Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation." *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69–85.
- Siengthai, S., & Pila-Ngarm, P. (2016). "The Interaction Effect of Job Redesign and Job Satisfaction on Employee Performance." *Evidence-Based HRM*, 4(2), 162–180.