

## Analisis Semangat Kerja Kurir pada JNT Express Tanjungpinang

Surya Kusumah<sup>1\*</sup>, Evita Sandra<sup>2</sup>, Tubel Agusven<sup>3</sup>, Ersa Herlistina Nasution<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpiang

Email : [Surya.kusumah.dosen@gmail.com](mailto:Surya.kusumah.dosen@gmail.com)

**Abstract:** This study aims to analyze the work morale of employees at JNT Express DP 7 R.H. Fisabilillah Tanjungpinang. The research method used in this study is a qualitative method. The data collection technique was carried out using interviews, literature studies and documentation. The population in the study was 13 people, the sampling technique used was purposive sampling. So that the sample in this study is 5 people. In the data processing techniques, namely: (1) Data Reduction, (2) Data Presentation, (3) Drawing Conclusions. The data analysis technique is: Triangulation used in this study is Source Triangulation. To test the validity of the researcher's data by means of a source triangulation test with a semi-structured interview technique. The results of the study show that the work morale of the employees, especially in the courier section at JNT Express DP 7 Tanjungpinang, cannot be said to be good because of the four indicators of work morale used, there is one indicator that does not have a good value according to the indicators used. In the discipline indicators, it was found that almost all couriers had violated the rules that had been determined in the SOP, such as not wearing uniforms, not using shoes at work and the average courier had received a reprimand or even a warning letter (SP). Each company has a different work morale policy and has diverse employee characteristics, so the results obtained are also different.

**Keywords:** Spirit at work; Sprinter; JNT Express.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis semangat kerja karyawan pada JNT Express DP 7 R.H. Fisabilillah Tanjungpinang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Pada teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Populasi pada penelitian sebanyak 13 orang, teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Sehingga sampel pada penelitian ini sebanyak 5 orang. Pada teknik pengolahan data yaitu: (1) Reduksi Data, (2) Penyajian Data, (3) Penarikan Kesimpulan. Teknik analisis data yaitu: Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi Sumber. Untuk menguji keabsahan data peneliti dengan cara uji triangulasi sumber dengan teknik wawancara semi terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semangat kerja karyawannya khusus pada bagian kurir di JNT Express DP 7 Tanjungpinang belum dapat dikatakan baik karena dari empat indikator semangat kerja yang digunakan terdapat satu indikator yang belum memiliki nilai baik sesuai indikator yang digunakan. Pada indikator kedisiplinan ditemukan hampir semua kurir pernah melanggar aturan yang telah ditentukan dalam SOP, seperti tidak menggunakan seragam, tidak menggunakan sepatu dalam bekerja dan rata-rata kurir pernah mendapatkan teguran bahkan surat peringatan (SP). Setiap perusahaan memiliki kebijakan semangat kerja yang berbeda-beda serta memiliki karakteristik karyawan yang beragam, sehingga hasil yang diperoleh juga berbeda-beda juga.

**Kata kunci:** Semangat kerja; Kurir; JNT Express

## PENDAHULUAN

Jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi kini semakin diminati setiap harinya oleh kalangan masyarakat di Indonesia, terutama pada zaman yang canggih ini. Kemajuan teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat menyukai segala sesuatu yang mudah dan praktis. Terlebih dalam hal mengirimkan barang yang menyangkut keterjangkauan wilayah. Jasa pengiriman akan menjadi solusi bagi mereka yang menyukai kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang, selain itu jasa pengiriman juga dirasa sangat efektif dan efisien. Banyaknya masyarakat yang mengirim barang menjadikan jasa pengiriman sangat penting bagi masyarakat. Jarak antara pengirim dan penerima semakin tak terbatas dan jarak tersebut dapat dijembatani oleh jasa pengiriman.

Persaingan usaha di Indonesia saat ini sangatlah ketat. Tidak hanya di kota-kota besar, di kota kecil pun persaingan dunia usaha saat ini tumbuh dan berkembang pesat yang membuat pelaku usaha dituntut untuk bekerja keras dalam menjalankan usahanya. Kota Tanjungpinang merupakan salah satu Kota yang terletak di Provinsi Kepulauan Riau (KEPRI). Kota ini tidak termasuk Kota besar di Indonesia, namun aktivitas kotanya dapat tergolong sibuk, hal ini dikarenakan jumlah populasi penduduknya yang semakin padat serta banyaknya bisnis yang ada didalamnya, mulai dari aktivitas industri hingga pariwisata berada di dalam Kota ini. Selain itu Kota ini juga terkenal dengan lokasi wisatanya. Salah satu sektor bisnis jasa di kota Tanjungpinang pada saat ini ialah jasa pengiriman, bisnis ini sendiri melayani pengiriman barang baik berupa dokumen maupun paket. Bisnis ini tumbuh berkembang pesat karna perkembangan teknologi yang semakin meningkat disetiap tahunnya (Armansyah et al., 2022). Oleh karena itu, dengan maraknya bisnis ini di kota Tanjungpinang pada saat ini, setiap pemilik usaha yang bergerak dibidang jasa terutamanya, harus mengerti bagaimana cara memperhatikan karyawan dengan baik dan benar, guna untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) para karyawan didalam suatu perusahaan.

Dalam mewujudkan SDM yang berkualitas, pastinya memerlukan intervensi dari pihak pemimpin perusahaan tersebut. SDM atau sumber daya manusia sendiri memiliki peran kontribusi produktif terhadap suatu pekerjaan atau organisasi. Sumber daya manusia menjadi peranan sangat penting dalam menjadi penggerak untuk menentukan arah dan perkembangan organisasi atau pekerjaan. SDM dalam setiap pekerjaan atau organisasi saat ini semakin diperhatikan terutama dalam pencapaian suatu tujuan dan kualitas dari suatu pekerjaan tersebut (Kurnia Saputra et al., 2023).

Berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan organisasi tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya, manusia selalu berperan aktif dan selalu dominan dalam setiap aktivitas organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi (Hendri et al., 2023). Manusia merupakan penggerak dan pengelola faktor-faktor produksi lainnya seperti modal, bahan mentah, peralatan, dan lain-lain untuk mencapai tujuan organisasi. Di dalam pengembangan perusahaan, sumber daya manusia faktor terpenting pendukung berlangsungnya suatu perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi (Nawawi,

2015). Dengan terbatasnya sumber daya manusia yang ada, organisasi diharapkan dapat mengoptimalkannya sehingga tercapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia merupakan bagian dari dalam suatu kemajuan ilmu, pembangunan, dan teknologi. Oleh karena itu era sekarang ini teknologi dan peradaban yang cukup tinggi menuntut sumber daya manusia yang kompeten yang memiliki semangat dan kedisiplinan yang tinggi dalam menjalankan peran dan fungsinya baik untuk individual maupun tujuan organisasional. Oleh karena itu, maju tidaknya suatu negara tergantung dari kemampuan sumber daya manusianya. (Brier & Dwi, 2020). Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari semangat dan kegairahan kerja sehingga karyawan akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Semangat kerja adalah dorongan yang menyebabkan melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga pekerjaan akan selesai lebih cepat dan lebih baik. Jika setiap karyawan mempunyai semangat kerja yang tinggi, maka karyawan itu akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih giat dan setiap karyawan akan mempunyai kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan. sebaliknya apabila karyawan tersebut tidak bersemangat dalam pekerjaannya dan malas-malasan maka dikatakan bahwa karyawan tersebut tidak mempunyai semangat kerja (Marsudi et al., 2021).

Menurut Badriyah semangat kerja adalah kondisi seseorang yang menunjang dirinya untuk melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik disebuah perusahaan. Kondisi melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik merupakan gambaran awal dari produktivitas karyawan dalam bekerja. Dengan kata lain, terdapat kecenderungan hubungan langsung antara produktivitas yang tinggi dan semangat yang tinggi. (Nasution, 2019).

Salah satu bisnis jasa yang perlu diperhatikan semangat kerjanya adalah JNT Express DP 7 R.H. Fisabilillah Tanjungpinang. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa yaitu mengantarkan paket ke *customer* yang mempunyai karyawan berjumlah 13 orang yang memiliki bidangnya masing-masing dimana dalam bidang tersebut memiliki tugas pokok, fungsi, program kerja serta kegiatannya masing- masing yang telah diberikan oleh atasan.

Kebutuhan akan jasa di JNT Express DP 7 R.H. Fisabilillah Tanjungpinang ini harus membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk dapat mengendalikan para karyawan agar mau bekerja sesuai dengan harapan suatu perusahaan bukan suatu hal yang mudah untuk dicapai, karena sejatinya manusia mempunyai karakter serta sifat yang berbeda-beda, semua itu harus adanya arahan dari pemimpin untuk menggerakkannya. Seorang karyawan yang memiliki semangat kerja yang baik tentunya akan memberikan sikap yang positif dan keinginan untuk melakukan pekerjaan dengan semangat dan rasa senang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang karyawan JNT yang berinisial WA ditemukan fenomena diantaranya adalah masih adanya kurir yang melanggar aturan jam kerja dan tidak masuk kerja.

Selain itu didapat juga kurangnya kerjasama dalam pembagian paket seperti masih terdapat kurir yang mengambil jatah paket rekan kerjanya yang bukan jatah wilayahnya, beberapa kurir merasa tidak puas atas uang tranportasi yang tidak lagi ditanggung oleh perusahaan, terdapat beberapa kurir tidak mentaati peraturan seperti memakai sandal saat bekerja. Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Semangat Kerja Kurir pada JNT EXPRESS Tanjungpinang.

## TINJAUAN PUSTAKA

## **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut (Mangkunegara, 2017) sumber daya manusia ialah studi tentang bagaimana mengelola hubungan serta peran karyawan secara efektif serta efisien untuk mendukung perusahaan, karyawan, serta masyarakat dalam mencapai tujuannya. Badriyah (2015) berpendapat bahwa ilmu manajemen yang berkonsentrasi pada pengendalian peran sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi, termasuk manajemen sumber daya manusia.

Menurut (Hasibuan, 2017) manajemen sumber daya manusia ialah proses perekrutan, orientasi, evaluasi, pembayaran, serta pengelolaan pekerja beserta masalah hubungan kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hukum. Manajemen sumber daya manusia menurut Simamora dalam (Sutrisno, 2015) adalah penggunaan, pertumbuhan, evaluasi, pembayaran, dan pengawasan terhadap individu karyawan dalam suatu perusahaan atau sekelompok karyawan.

## **Pengertian Semangat Kerja**

Menurut Nitisemito (Halimah, 2014) semangat kerja dapat diartikan juga sebagai suatu iklim atau suasana kerja yang terdapat di dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan di dalam melaksanakan pekerjaan dan mendorong mereka untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif.

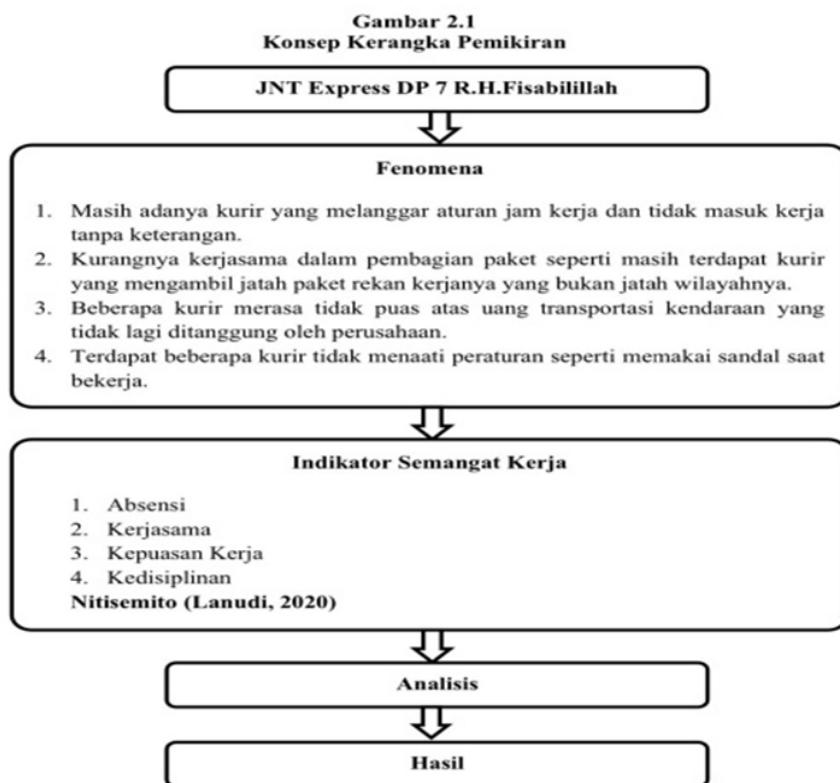
## **Indikator Semangat Kerja**

Berikut ini beberapa indikator-indikator dari semangat kerja itu Indikator-indikator semangat kerja Nitisemito (Lanudi, 2020), adalah sebagai berikut :

- a. Absensi  
Karena absensi menunjukkan ketidak hadiran karyawan dalam tugasnya. Hal ini termasuk waktu yang hilang kerena sakit, kecelakan, dan pergi meninggalkan pekerjaan karena tanpa alasan pribadi tanpa diberi wewenang.
- b. Kerja Sama  
Kerja sama dalam bentuk tindakan kolektif seseorang terhadap orang lain. Kerja sama dapat dilihat dari kesediaan karyawan untuk bekerja sama dengan rekan kerja atau dengan atasan mereka berdasarkan untuk mencapai tujuan bersama.
- c. Kepuasan Kerja  
Kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka.
- d. Kedisiplinan  
Kedisiplinan sebagai suatu sikap dan tingkah laku yang sesuai peraturan organissasi dalam bentuk tulisan maupun tidak tertulis.

## **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran yang baik menjelaskan secara teoritis variabel yang akan diteliti. Penelitian ini akan mengkaji mengenai Analisis Semangat Kerja Kurir Pada JNT EXPRESS Tanjungpinang. Adapula kerangka pemikiran yang dirumuskan lewat permasalahan serta tujuan diadakannya penelitian ini ialah sebagai berikut :



Sumber : Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2023)

Sumber: Konsep yang dikembangkan untuk penelitian (2023)

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di pakai pada analisis ini metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Isa Alamsyahbana dkk, 2023); (Suci Sukmawati dkk, 2024) menerangkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang berupaya memahami fenomena yang berkenaan dengan pengalaman subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, atau hal lain yang diungkapkan melalui kata-kata dan bahasa, dalam lingkungan alam yang unik dan melalui penerapan teknik ilmiah yang beragam.

### Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019) populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri dari item atau subjek dengan kualitas dan atribut tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diselidiki dan akhirnya disimpulkan. Adapula yang jadi populasi penelitian ini ialah Seluruh karyawan pada JNT EXPRESS Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau yang berjumlah 13 orang.

### Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Teknik pengambilan sampling pada penelitian ini menggunakan purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik

penentuan sampel dengan maksud tujuan tertentu sehingga sampel yang digunakan merupakan *key informant* dalam penelitian (Sugiyono, 2021). Dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dilakukan dengan cara menetapkan kriteria yang paham mengenai Analisis semangat kerja karyawan. Dengan ciri khusus sebagai berikut ini :

1. Supervisor, selaku orang yang bertanggung jawab atas pengawasan dan pengarahan karyawan.
2. Koord Dropoint (DP), selaku koordinasi dari pengiriman barang, dan yang bertanggung jawab atas kurir.
3. Kurir, lama masa kerjanya lebih dari 2 tahun.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan bahwa ternyata semangat kerja karyawan khususnya kurir pada JNT DP7 Tanjungpinang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik walaupun ada beberapa yang bermasalah tetapi masih bisa diatasi. Berikut faktor-faktor yang menyebabkan diantaranya :

1. Absensi : Absensi cukup baik, Karena hampir semua kurir selalu datang setiap harinya meski ada yang ijin, itu hanya untuk hal yang betul-betul penting dan tak dapat dihindari.
2. Kerjasama: Kerja samanya baik, karena dalam menjalankan pekerjaanya mereka saling bantu dan berkontribusi untuk menyelesaikan tugas dengan cepat.
3. Kepuasan kerja: Kurir memiliki kepuasan dalam bekerja di JNT karena apa yang mereka terima dapat memenuhi kehidupan mereka dan sistem gaji yang berbasiskan kinerja (semakin banyak paket yang diantarkan semakin banyak gaji yang diterima) serta dukungan motivasi dan arahan yang baik dari atasan.
4. Kedisiplinan: belum dapat dikatakan baik karena hampir semua kurir pernah melanggar aturan dan pernah mendapatkan SP.

### **Pembahasan**

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan bahwa ternyata semangat kerja karyawan khususnya kurir pada JNT DP7 Tanjungpinang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik walaupun ada beberapa yang bermasalah tetapi masih bisa diatasi. Berikut faktor-faktor yang menyebabkan diantaranya Absensi: Absensi cukup baik, Karena hampir semua kurir selalu datang setiap harinya meski ada yang ijin, itu hanya untuk hal yang betul-betul penting dan tak dapat dihindari. Kerjasama: Kerja samanya baik, karena dalam menjalankan pekerjaanya mereka saling bantu dan berkontribusi untuk menyelesaikan tugas dengan cepat. Kepuasan kerja: Kurir memiliki kepuasan dalam bekerja di JNT karena apa yang mereka terima dapat memenuhi kehidupan mereka dan sistem gaji yang berbasiskan kinerja (semakin banyak paket yang diantarkan semakin banyak gaji yang diterima) serta dukungan motivasi dan arahan yang baik dari atasan. Kedisiplinan kurir: belum dapat dikatakan baik karena hampir semua kurir pernah melanggar aturan dan pernah mendapatkan SP.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan bahwa ternyata semangat kerja karyawan khususnya kurir pada JNT DP7 Tanjungpinang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik walaupun ada beberapa yang bermasalah tetapi masih bisa diatasi. Berikut faktor-faktor yang menyebabkan diantaranya : indikator absensi, absensi cukup baik, karena hampir semua kurir selalu datang setiap harinya meski ada yang ijin, itu hanya untuk hal yang betul-betul penting dan tak dapat dihindari. indikator kerjasama: Kerja samanya baik, karena dalam menjalankan pekerjaanya mereka saling bantu dan berkontribusi untuk menyelesaikan tugas dengan cepat. Indikator kepuasan kerja: Kurir memiliki kepuasan dalam bekerja di JNT karena apa yang mereka terima dapat memenuhi kehidupan mereka dan sistem gaji yang berbasiskan kinerja (semakin banyak paket yang diantar semakin banyak gaji yang diterima) serta dukungan motivasi dan arahan yang baik dari atasan. Indikator kedisiplinan kurir: belum dapat dikatakan baik karena hampir semua kurir pernah melanggar aturan dan pernah mendapatkan SP.

## Saran

Beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan :

1. Bagi Perusahaan
  - a. Agar lebih tegas dalam pemberian sanksi kepada karyawan agar mereka tidak melanggar kedisiplinan yang telah ditetapkan.
  - b. Agar dapat memberikan reward kepada karyawan yang sudah melaksanakan tugas dan kedisiplinan dengan baik seperti memberikan bonus atau penghargaan lainnya
  - c. Menjadi teladan bagi karyawan dan penuh hak karyawan
2. Bagi Karyawan  
Agar lebih meningkatkan lagi kedisiplinan dalam bekerja seperti mengikuti SOP yang telah ditetapkan Perusahaan, menggunakan seragam dan menggunakan sepatu sesuai aturan yang telah ditetapkan.
3. Bagi Peneliti  
Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian ini lebih dalam lagi tentang semangat kerja karyawan seperti menambahkan variabel lainnya, memperbanyak teori dan menggunakan indikator atau dimensi yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfi Hendri, Yuritanto, Eka Kurnia Saputra, Satrio Bimo Syahputro, Evita Sandra, Armansyah, R. C. (2023). *Pengantar Bisnis*. Pasaman Barat. CV. Azka Pustaka.
- Armansyah, Yuritanto, Alfi Hendri, Riska Susanti, Eko Murti Saputra, H. (2022). *Pengantar Manajemen Bisnis*. Pasaman Barat. CV. Azka Pustaka.
- Ariana, R. (2016). *Analisis Semangat Kerja Pada Pegawai Sekreariat Daerah Kabupaten Mamuju Tengah Bagian Umum*. 5(2), 1–23

- Hasibuan, M. S. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Isa Alamsyahbana dkk. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (1 ed.). Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Kurnia Saputra, Muhammad Rizki, Armansyah, Herman, Risnawati, Tommy Saputra, I. B. T. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1 ed.). Pasaman Barat. CV. Azka Pustaka.
- Lanudi, W. M. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pada Dinas Perkebunan Provinsi Sulawesi Selatan. *Economics Bosowa Journal*, 6(002), 56–66.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (Cetakan Kesebelas)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Marsudi, M., Yuritanto, Y., & Armansyah. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Koperasi Sawit Mahato Jaya. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12). <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/428>
- Nawawi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Gadjah Mada.
- Suci Sukmawati dkk. (2024). *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Kedua). Alfabeta.