



Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengawasan, Dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Unit *Outbound* Di PT JNE Cabang Utama Medan

Ikwan Lubis

Universitas Budi Darma

A M Hatuaon Sihite

Universitas Budi Darma

M. Sianturi

Universitas Budi Darma

Alamat: Jl. Sisingamangaraja No.338, Siti Rejo I, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20219

Korespondensi penulis : ikwanlubisemm@gmail.com

Abstract. *JNE is the largest logistics company in Indonesia, this company is a freight forwarding company both domestically and abroad. In its business process JNE has an Outbound unit which is responsible for receiving goods from Sales Counter Official (SCO) agents and branch offices, processing, checking, packaging, and transporting goods to the appropriate destination. The purpose of this study is to determine the effect of Standard Operating Procedures (SOP), supervision, and Information Technology on Employee Performance in the operational management of the JNE Main Branch Medan Outbound unit. This research uses Descriptive Qualitative method in identifying problems. The results in this study state that SOP has a significant effect on Employee Performance because it is an important part of the smooth work process for employees, Supervision and Information Technology also have a significant effect on Employee Performance. Supervision ensures employees work in accordance with SOPs and achieve previously set work targets, and the use of Information Technology in the work process will increase the efficiency and effectiveness of employee work.*

Keywords: *Standard Operating Procedures (SOP), Supervision, Information Technology, Employee Performance.*

Abstrak. JNE adalah perusahaan logistik terbesar di Indonesia, perusahaan ini merupakan perusahaan jasa pengiriman barang baik dalam negeri maupun luar negeri. Dalam proses bisnisnya JNE memiliki unit *Outbound* yang bertanggung jawab dalam penerimaan barang dari *Sales Counter Official* (SCO) agen maupun kantor cabang, pemrosesan, pengecekan, pengemasan, hingga pengangkutan pengiriman barang ke tujuan yang sesuai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), pengawasan, serta Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan didalam manajemen operasional unit *Outbound* JNE Cabang Utama Medan. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif dalam mengidentifikasi masalah. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa SOP berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan karena bagian penting dalam kelancaran proses kerja pada karyawan, Pengawasan serta Teknologi Informasi juga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Pengawasan memastikan karyawan bekerja sesuai dengan SOP dan mencapai target kerja yang ditetapkan sebelumnya, dan penggunaan Teknologi Informasi dalam proses kerja akan meningkatkan efisiensi serta efektivitas kerja karyawan.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Pengawasan, Teknologi Informasi, Kinerja Karyawan..

LATAR BELAKANG

Dunia usaha saat ini banyak mengalami kemajuan, terlihat dengan munculnya berbagai unit usaha mulai dari skala kecil sampai besar sehingga memunculkan persaingan yang begitu ketat dalam memenangkan pangsa pasar. Beberapa perusahaan mulai berbenah dan berinovasi untuk mencapai efisiensi dan efektifitas dalam meningkatkan kinerjanya sebagai upaya daya saing dengan kompetitor. Fenomena ini juga terlihat pada perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yang tumbuh pesat seiring berkembangnya kebutuhan masyarakat, keberadaan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang menjadi kebutuhan utama setiap orang. Proses pengiriman barang yang berlangsung dengan cepat menjadi keinginan dan harapan semua orang sehingga keberadaan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan. Perusahaan seperti ini diharapkan bisa memastikan proses pengiriman barang berlangsung cepat dan aman hingga barang sampai ke tangan penerima dengan waktu dan tempat secara tepat. Keberadaan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang menjadi sangat penting dan memainkan peranan strategis sebagai sarana transportasi pengiriman barang dari tempat asal hingga tujuan barang yang dikirimkan.

Untuk mencapai suatu tujuan perusahaan atau organisasi perlu mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan. Kinerja karyawan yang baik dibutuhkan agar dapat meningkatkan kualitas kinerja pada perusahaan, karena apabila kinerja perusahaan kurang baik maka akan berpengaruh pada perkembangan dan kemajuan perusahaan. Kinerja karyawan adalah suatu pencapaian yang telah diraih oleh karyawan terhadap peran atau kedudukannya dalam dunia kerja atau organisasi (Komala et al., 2023). Untuk meningkatkan kinerja karyawan perlunya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap unit kerja agar mencapai efektifitas dan efisiensi yang maksimal. SOP sendiri ialah salah satu pedoman tentang tahapan atau langkah yang berhubungan dengan pengaplikasian aktifitas suatu pekerjaan dalam sebuah perusahaan (Harwindito & Khairulizza, 2021). SOP sebagai panduan atau pedoman kerja bagi karyawan agar kegiatan dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Di dalam proses pengiriman barang beberapa kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman barang sering terjadi, seperti kesalahan prosedural dalam memproses barang kiriman. Untuk itu diperlukan adanya SOP bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas kinerjanya. Meningkatkan kualitas kinerja perusahaan penyedia jasa pengiriman barang perlu menerapkan SOP yang baik. Beberapa perusahaan jasa pengiriman barang yang saat ini menjadi pilihan masyarakat dalam mengirimkan barang salah satunya yaitu JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). JNE saat ini menjadi perusahaan jasa pengiriman

terbesar di Indonesia yang bergerak di bidang pengiriman dan logistik sejak tahun 1990, dalam menjalankan proses bisnisnya JNE menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di setiap unit yang dimiliki untuk meningkatkan kualitas kinerja perusahaannya, salah satunya adalah pada Unit *Outbound*. JNE sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman dan logistik dalam mendistribusikan atau mengirimkan barang memiliki unit *Outbound Logistics* yang bertanggung jawab dalam penerimaan barang dari *Sales Counter Official* (SCO) agen maupun kantor cabang, pemrosesan, pengecekan, pengemasan, hingga pengangkutan pengiriman barang ke tujuan yang sesuai.

Akan tetapi di dalam proses unit *Outbound* JNE, banyaknya *flow proses* dan SOP yang di terapkan tidak menutup kemungkinan terjadinya kesalahan, bisa dari berbagai faktor misalnya dikarenakan *Human Error* atau beberapa karyawan masih kurang teliti dalam penempatan barang-barang yang pecah belah, bahkan barang tercampur-campur dan tidak disusundengan rapihakitatnya ada beberapa barang yang mengalami kerusakan, kondisi barang menjadi cacat, dan barang pecah karena tidak diberi pengamanan khusus serta penyusunan atau penataan pada barang tersebut tidak beraturan. Oleh karena itu peneliti merasa perlunya pengawasan terhadap penerapan SOP sebagai upaya mencegah atau mengurangi berbagai penyimpangan dan kesalahan terhadap pelaksanaan tugas dalam mencapai tujuan perusahaan.

Pengawasan didefinisikan sebagai upaya dalam memastikan penerapan suatu pekerjaan yang sudah dilaksanakan dan dikerjakan, kemudian memberi penilaian dan mengevaluasi dengan tujuan agar pelaksanaan suatu pekerjaan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan (Opan Arifudin, Rahman Tanjung, 2020). Berdasarkan sistem yang digunakan untuk mengintegrasikan proses-proses didalam perusahaan mengalami *Error* sehingga perlunya penerapan dan pembaharuan Teknologi Informasi di setiap unit kerja agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan lebih mempercepat proses kerja. Teknologi Informasi yaitu seperangkat alat yang dapat membantu seseorang dalam bekerja dengan informasi dan melakukan tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Komala et al., 2023)

Untuk mencapai keberhasilan dalam menghasilkan kualitas kinerja perusahaan JNE yang baik dan unggul kuncinya terletak pada kinerja karyawan itu sendiri sehingga perlu penerapan atau mengimplementasikan SOP dengan baik sesuai standar kerja yang telah di tetapkan. Perlunya pengawasan dan penerapan serta pembaharuan Teknologi Informasi di setiap unit kerja agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Di dalam penelitian Ahmad Zia'ul Islamy, Supriyatin, Indra Sakti 2021, menunjukkan bahwa Standar Operasional

Prosedur (SOP) Teknologi formasi, dan Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Artinya jika penerapannya dilakukan dengan baik maka akan berpengaruh baik terhadap kinerja karyawan, dan jika penerapannya kurang baik maka akan berpengaruh buruk terhadap kinerja karyawan, sehingga akan mempengaruhi jalannya perusahaan.

Berdasarkan hal diatas penulis tertarik mengangkat JNE sebagai objek penelitian, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh SOP , Pengawasan, dan Teknologi Informasi pada Kinerja karyawan *Outbound* JNE ATC Medan. Peneliti menduga variabel tersebut yang menjadi pengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga perlu adanya perubahan dan evaluasi lebih baik dalam penerapan variabel tersebut jika ditemukan terjadinya pengaruh terhadap variabel tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Pengawasan, dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Unit *Outbound* JNE Cabang Utama Medan**”.

KAJIAN TEORITIS

1. Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang sifatnya tetap, rutin dan tidak berubah ubah dimana pada proses kerja tersebut diberlakukan dalam bentuk dokumen tertulis (Aprianis dalam Aryani, 2023). SOP yaitu sistem yang disusun agar suatu pekerjaan menjadi lebih mudah, lebih rapih, dan lebih tertib, yang berisi urutan proses pekerjaan dari awal hingga akhir (Andriani dalam Wahongan et al., 2021). Adapun tujuan pembuat Standar Operasional Prosedur sebagai berikut : (1) Konsistensi; SOP dibuat agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan, sehingga mereka mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas / pegawai / pelaksana atau tim. (2) Kejelasan Tugas; SOP dibuat agar setiap pelaksana / petugas / pegawai mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi. (3) Kejelasan Alur ; SOP dapat memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana / petugas / pegawai terkait. (4) Melindungi Organisasi; Secara tidak langsung, SOP dibuat dengan tujuan untuk melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari tindakan mal-praktik, atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi. (6) Meminimalisasi Kesalahan ; Dengan kejelasan tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang, maka setiap pelaksana / petugas / pegawai dapat meminimalisasi atau menghindari

kegagalan, kesalahan, keraguan, dan duplikasi dalam bekerja. (7) Efisiensi SOP dibuat dengan tujuan membuat semua pekerjaan menjadi lebih efisien.

2. Pengawasan

Seperti terlihat dalam kenyataan, langkah awal proses pengawasan adalah langkah perencanaan, penetapan tujuan, standar atau sasaran pelaksanaan suatu kegiatan. Pengawasan membantu penilaian apakah perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, dan pengarahan telah dilaksanakan secara efektif. Pengawasan salah satu faktor dalam menentukan kinerja karyawan yang akan member efek positif, karena dengan begitu karyawan akan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Pengawasan adalah suatu tahapan dalam menetapkan pekerjaan, menilai dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan dengan harapan sesuai dengan rencana dan tujuan organisasi (Sugiyono, 2021). Beberapa pendapat lain mengatakan bahwa pengawasan merupakan proses pengamatan terhadap pelaksanaan seluruh aktifitas organisasi dengan tujuan agar pekerjaan yang dilakukan sesuai pada perencanaan yang telah ditetapkan (Siagian dalam Koyo et al., 2022).

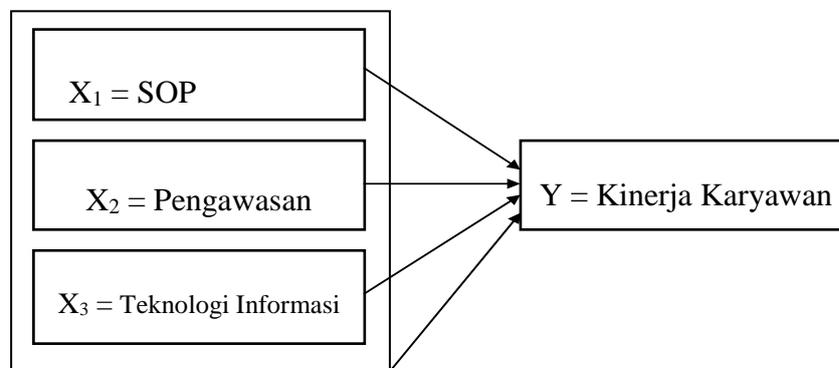
3. Teknologi Informasi

Adopsi teknologi informasi dan komunikasi di bidang operasional perusahaan dipandang sebagai peluang untuk meningkatkan tidak hanya efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan tetapi juga transparansi kegiatan ekonomi dan ketersediaan informasi secara real time. Teknologi informasi dan komunikasi bukan hanya sebatas bagaimana mengoperasikan komputer saja, namun bagaimana menggunakan teknologi untuk berkolaborasi dan berkomunikasi (Munawar, 2021). Teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video (O'Brien dalam Fredy & Keifer, 1967). Teknologi Informasi ini merupakan kombinasi teknologi komputer yang terdiri dari perangkat keras dan lunak untuk mengolah dan menyimpan informasi dengan teknologi komunikasi untuk melakukan penyaluran informasi. Di sini teknologi komunikasi digunakan sebagai alat penyaluran informasinya, sedangkan informasinya diolah dan disimpan dalam komputer (Wilkinson dalam Fredy & Keifer, 1967).

4. Kinerja

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan

kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja karyawan pada umumnya merupakan tolak ukur yang digunakan oleh perusahaan di dalam melakukan penilaian terhadap karyawannya. Karyawan yang memiliki kinerja sesuai dengan standar atau bahkan melebihinya dapat diberikan penghargaan atau sebaliknya, bagi yang belum dapat mencapai standar yang ditentukan dapat dikenakan konsekuensi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara dalam Widjaja, 2021). Kinerja sebagai hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (Bangun dalam Widjaja, 2021). Berdasarkan kajian terdahulu maka dapat digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut:



METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada unit *Outbound* JNE Cabang Utama Medan yang berlokasi di Amplas Trade Center (ATC) Jl. Medan-Pematang Siantar, Timbang Deli, Kec. Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yang merupakan strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti menyelidiki kejadian, fenomena kehidupan individu-individu dan meminta seseorang atau sekelompok individu menceritakan kehidupan mereka. Informasi ini diceritakan kembali oleh peneliti dalam kronologi deskriptif. Karakteristik dari deskriptif sendiri adalah data yang diperoleh berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka seperti penelitian kuantitatif. Pada dasarnya penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya situasi dan kondisi dengan hubungan yang ada, pendapat-pendapat yang berkembang, akibat atau efek yang terjadi dan sebagainya. Jenis penelitian deskriptif kualitatif menampilkan data apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan-perlakuan lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan gambaran secara lengkap mengenai suatu kejadian atau dimaksudkan untuk mengekspos dan

mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi. Tidak lain dengan cara mendeskripsikan beberapa jumlah variabel yang berkenaan dengan masalah yang di teliti. Penelitian ini menafsirkan serta menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap dan pandangan yang terjadi di dalam suatu masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE)

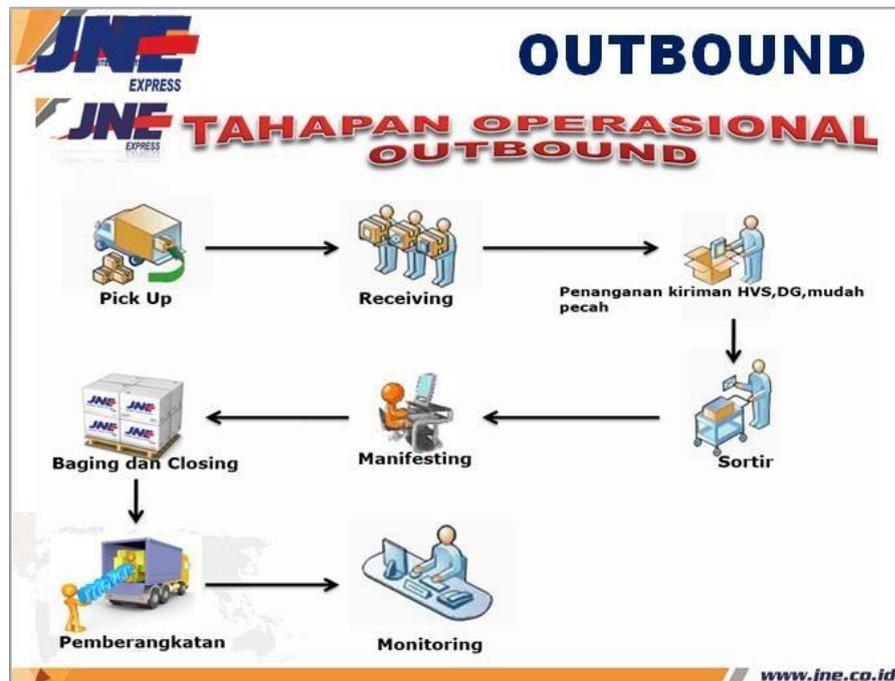
PT, Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir, atau lebih dikenal dengan JNE Express, adalah sebuah perusahaan logistik dan ekspedisi barang yang berasal dari Indonesia. PT JNE berkantor pusat di Jalan Tomang Raya No. 11, Jakarta Barat. Perseroan ini memiliki jaringan dan jangkauan area distribusi, yang mencakup lebih dari 83.000 kota termasuk kabupaten, desa dan pulau terluar. Tak hanya itu, perusahaan ini memiliki lebih dari 8.000 titik, dan memperkerjakan lebih dari 50.000 karyawan di seluruh Indonesia. JNE adalah perusahaan yang didirikan pada tahun 1990, serta melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman paket melalui gudang “Rush Handling”. Kecepatan dan kehandalam dalam layanan yang konsisten, membuat kredibilitas JNE semakin tinggi dimata para pelanggan maupun mitra kerja.

Seiring dengan peningkatan investasi asing dan pertumbuhan ekonomi dalam negeri, membuat kinerja JNE semakin tumbuh dan berkembang di kalangan dunia usaha, maupun masyarakat Indonesia. Perkembangan dunia usaha dan gaya hidup masyarakat, membuat permintaan penanganan kiriman import paket semakin berkembang. Tak hanya mencakup pada paket kecil dan dokumen, tetapi merambah pada penanganan transportasi, logistik serta distribusi. Peluang yang terus tumbuh ini semakin mendorong JNE untuk terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 6.000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 40.000 orang. Perkembangan JNE Sumatera Utara sendiri berdiri pada tahun 1996 pada bulan November berkantor pertama kali di Jl Brig Katamso No 84, kemudian tahun 2000 pindah ke Jl Brig Katamso Simpang Juanda no 275. Kemudian tahun 2008 berpindah ke Jl Brig Katamso no 523E. Saat ini memiliki kantor Operasional di Amplas Trade Center dan diresmikan pada tahun 2016.



2. Analisa Alur Kerja SOP pada Unit Kerja *Outbound*

Pada unit *Outbound* barang-barang yang akan dikirimkan ke tujuan pengiriman (*Destination*) akan diproses mulai dari serah terima barang kiriman dari *Pick Up*, sortir berdasarkan tujuan hingga melakukan serah terima ke petugas *transport / gateway*. Alur proses pada unit *Outbound* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2: Tahapan operasional Outbound JNE Medan

Dari hasil pengamatan dan wawancara oleh peneliti, adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada unit *Outbound* JNE Cabang Utama Medan sebagai berikut :

1. Pra-Pick Up

Customer melakukan konfirmasi kepada petugas *Pick Up* dan dilakukan pencatatan oleh *Staff Traffic Control*, petugas *Pick Up* menyiapkan dan membawa *Form Pick Up order*, petugas *Pick Up* menyiapkan dan membawa kelengkapan (*Notice, Form Temporary Shipment, AWB manual untuk Cash Courier*, dan *Timbangan Tangan*)

2. *Pick Up Counter*

Pemeriksaan oleh petugas *pick up* kiriman HVS dan kiriman mudah rusak, pemeriksaan oleh petugas *pick up* : kiriman asuransi dan packing kayu , kelengkapan kiriman dan form BPIK, menghitung kesesuaian Jumlah shipment dan *Packing List*/bukti setoran penjualan (untuk Agen Manual), melakukan serah terima dengan petugas *Counter*, khusus kiriman HVS harus ditandai, jika *Pick Up* dilakukan bertahap oleh Motor dan Mobil

sedangkan *shipment* masih dalam satu *Packing List* yang sama, maka ditandai dengan spidol biru untuk *Pick Up* motor dan spidol merah untuk *Pick Up* mobil, *Packing List*/bukti setor penjualan yang telah ditandatangani satu dibawa oleh petugas *Pick Up* dan satu lagi untuk petugas *counter*, petugas *Pick Up* memisahkan antara kiriman YES/SS dan Non YES/SS

3. *Pick Up Costumer*

Pemeriksaan oleh petugas *Pick Up* atas kiriman HVS dan kiriman mudah rusak, kiriman asuransi dan Packing Kayu, kelengkapan kiriman dan Form BPIK, pengecekan kelengkapan data AWB dengan fisik kiriman. Petugas *Pick Up* dan *Customer* menandatangani AWB (AWB *Credit* untuk *customer credit*, AWB *Cash* untuk *customer cash courier*), petugas *Pick Up* merekap jumlah *shipment* pada *Pick Up Order*, khusus HVS dituliskan No. AWB nya. Jika *Customer Cash* dilakukan perhitungan uang sesuai dengan transaksi pada saat itu.

4. *Receiving*

Fisik kiriman (Bukan AWB) direceiving berdasarkan layanan YES/SS atau NON YES/SS dan kiriman yang butuh penanganan khusus (HVS, Packing Kayu, DG) disaksikan oleh Petugas *Pick Up* dan Petugas *Receiving*

5. Sortir

Petugas sortir melakukan pengecekan kembali kiriman (*Destination*, berat, isi) dan melaporkan kepada admin apabila ditemui ketidaksesuaian (salah berat, kiriman dilarang, DG, *criss cross*, dsb), petugas melakukan pemisahan/sortir kiriman berdasarkan destinasi dan *service* kiriman.

6. Packing kayu

Dilakukan serah terima antara petugas sortir dengan petugas packing kayu, petugas packing kayu mencatat kondisi kiriman sebelum dipacking (kondisi fisik, berat (baik timbangan maupun volumetrik) dan kesesuaian dengan AWB dan BPIK. Melakukan packing sesuai dengan standar mencatat kondisi kiriman setelah dipacking (berat, baik timbangan maupun volumetrik). Dilakukan serah terima kembali antara petugas packing kayu dengan petugas sortir, petugas packing kayu melaporkan kepada Admin jika ada ketidaksesuaian kiriman

7. Pemeriksaan HVS

Dilakukan serah terima antara petugas sortir dengan petugas HVS, kemudian petugas HVS melakukan pemeriksaan kesesuaian BPIK dengan kondisi fisik kiriman, petugas HVS melakukan packing standar HVS, melakukan serah terima kembali ke petugas sortirlalu melaporkan kepada admin jika ada ketidaksesuaian kiriman.

8. Entry data

Petugas entry data menginput dengan lengkap untuk kiriman YES/SS wajib ada nomor telepon pengirim dan penerima, menginput nomor *account* dengan benar, untuk kiriman agen dan *customer credit* diinput *credit*.

9. *Bagging*

Petugas *bagging* memeriksa kembali destinasi sebelum mencabut AWB berdasarkan service dan tujuan (standar ketentuan label *BAG*). Petugas mengumpulkan AWB dengan baik, label *Bag* ditempel di *form bagging outbound*, melakukan penimbangan berat *Bag* dan melakukan pencatatan untuk kiriman *intracity* wajib dipisah antara *Bag* YES/YES AM/SS dengan Non YES/YES AM /SS

10. *Quality Control*

Petugas QC memeriksa kembali destinasi, menandatangani hasil QC, menindak lanjuti jika ada kesalahan destinasi kepada admin.

11. Manifesting

Petugas *manifesting* melakukan scan AWB dengan baik, menempelkan *Bag*, menginput data berat kiriman dengan benar, melakukan *Issued SMU* dengan benar dan menginformasikan kepada *cargo*

12. Closing dan pemberangkatan

Dilakukan serah terima antara petugas *closing* dengan *driver* pengangkut. *Driver* melakukan serah terima dengan benar dan menghitung jumlah serta memperhatikan kondisi *Bag* dengan petugas *cargo* (jika via udara) dengan petugas transit (jika via darat transit), dengan petugas *inbound* destinasi jika *direct*. *Driver* melakukan serah terima dengan benar dan menghitung jumlah serta memperhatikan kondisi *Bag* dengan petugas unit transit dan *intracity*

13. Pending *Shipment*

Keputusan pending shipment harus sesuai dengan ketentuan, harus dilakukan pemeriksaan dan disaksikan minimal 3 orang, melakukan konfirmasi saat itu juga kepada pengirim/*counter* (sesuai ketentuan). Melakukan tindak lanjut sesuai konfirmasi (*return, hold, correction*)

14. *Reporting*

Admin melakukan *report problem shipment* harian (*missroute, criss cross, damage, missing, unmanifest, unreceiving*), kemudian melakukan *reporting pick up* dan produktifitas harian. Admin melakukan *Report Load* kiriman per- *service* harian dan *report* keberangkatan dan kedatangan di destinasi

Dalam memproses barang kiriman pada unit *Outbound* sering ditemukan beberapa permasalahan, dimana barang yang diterima dari petugas *Pick up* jumlahnya tidak sesuai dengan data pada surat *Hand Over* (HO), dan kesalahan dalam sorting barang berdasarkan tujuan (*Destination*) juga terjadi. Barang yang mudah pecah dan berukuran kecil tidak dipisah melainkan disatukan dalam keranjang yang sama pada barang yang ukurannya lebih besar dan berat saat proses sortir barang, ketidak sesuaian jumlah koli pada saat melakukan *manifesting* akibat kurang pengawasan dari petugas, hingga pada saat entry data kedalam sistem sering terkendala jaringan sehingga mengganggu proses kerja karyawan.

Karyawan sebagai kunci penggerak operasional perusahaan diharapkan memiliki kinerja yang baik agar dapat meningkatkan kualitas kinerja perusahaan, dan permasalahan yang ditemukan pada unit *Outbound* erat kaitannya terhadap kinerja karyawan. Dari permasalahan tersebut peneliti mencoba menganalisa dengan menyusun kerangka analisis masalah berdasar pada kerangka kerja identifikasi masalah yaitu : (1) Pengaruh SOP yang digunakan dalam penanganan barang kiriman pada unit *Outbound*, (2) Pengaruh pengawasan yang dilakukan oleh *Head Unit Outbound* pada kinerja karyawan, dan (3) Pengaruh teknologi informasi yang digunakan dalam mendukung proses kerja karyawan

Adapun hasil analisa dan pengujian hipotesis yang dilakukan dari observasi dilapangan, wawancara, dengan karyawan pada unit *Outbound* JNE Cabang Utama Medan, sebagai berikut.

3. Pengaruh SOP Terhadap Kinerja Karyawan Pada Unit *Outbound* JNE Cabang Utama Medan

Dari pengamatan, observasi dan wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti kepada karyawan unit *Outbound*JNE Cabang Utama Medan menyatakan bahwabarang kiriman yang diterima dari *Sales Counter Official*(SCO) baik agen maupun kantor cabang akan diproses, dicek dan dikemas sebelum dikirimkan ke alamat tujuan harus sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Dengan adanya SOP karyawan memahami tugas dan fungsi setiap unit kerja yang ada dan koordinasi sertiap unit dapat berjalan dengan baik. Mulai dari awal serah terima barang kiriman dari petugas *Pick Up* ke petugas *Receiving* barang kiriman perlu dicek jumlah dan jenis nya untuk memastikan sesuai pada data *Hand Over* (HO). Barang yang sudah di *Receiving* petugas kemudian disortir berdasarkan *Destination* (tujuan) oleh petugas sortir berlanjut pada proses *Manifesting* hingga berakhir pada proses *Bagging*.

Jika tidak mematuhi SOP yang ada maka akan terjadi masalah seperti barang salah kirim, tidak sesuai alamat dan tidak sesuai jenis layanan (*Service*) akibat salah sortir barang. Barang rusak karena tertimpa barang yang ukurannya lebih besar dan terbanting akibat kelalaian petugas sortir, hingga jumlah barang yang akan di *Bagging* tidak sesuai. Untuk itu penerapan SOP sangat di perlukan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang menjadi kunci utama dalam manajemen operasional unit *Outbound*.

4. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Unit *Outbound* JNE Cabang Utama Medan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwa dalam proses kerja yang dilakukan karyawan unit *Outbound*,pengawasan tidak dilakukan secara langsung. Karyawan yangditetapkan pada setiap unit kerja oleh *Human Capital* (HC) sesuai dengan standar kemampuan dan keahlian karyawan.

Kinerja karyawan diukur dan dilihat dari laporan kepala unit kepada pihak HC yang bertanggungjawab atas pengelolaan manajemen SDM . Setiap unit kerja akan saling berkoordinasi dalam memproses barang kiriman, sehingga kesalahan yang terjadi akan terlihat kepada unit lain jika proses yang dilakukan tidak sesuai SOP yang ada. Seperti pada saat petugas sortir barang salah menempatkan barang kirimanyang tidak sesuai alamat tujuan maka petugas *Bagging* akan menemukan jumlah dan data barang tidak sesuai.

Dari hasil wawancara kepada karyawan, pada saat jam kerja mereka tentu diawasi secara ketat tetapi tidak secara langsung, karena jika diawasi secara langsung karyawan akan

merasa kurang nyaman dan tertekan. Sehingga cara yang baik dalam mengawasi kinerja karyawan yang dilakukan oleh perusahaan adalah pengawasan tidak langsung dimana kepala unit akan mengamati dan menilai kinerja karyawan dan melaporkannya kepada HC.

5. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Unit *Outbound* JNE Cabang Utama Medan

Dari pengamatan dan wawancara yang telah peneliti lakukan, terdapat penggunaan teknologi informasi yang diterapkan pada unit *Outbound* dalam mengelola dan memproses barang kiriman. Penggunaan alat scan barang dalam membaca *barcode* berisi tentang informasi barang kiriman yang akan tersimpan kedalam perangkat komputer dan sistem aplikasi yang digunakan. Para petugas disetiap unit kerja dilengkapi perangkat komputer dalam mengentry data barang kiriman, membuat laporan hingga mencetak resi barang kiriman. Aplikasi yang digunakan pada unit *Outbound* dalam mengola data kiriman barang, transaksi dan informasi barang yaitu aplikasi *MyOrion ERP* sebuah sistem informasi yang diterapkan dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja karyawan.

Akan tetapi pada bagian proses sortir barang kiriman ke masing-masing *destination* atau alamat tujuan pengiriman barang tidak menggunakan sistem teknologi seperti unit kerja lainnya, melainkan dengan sortir barang secara manual. Dimana karyawan akan meletakkan barang yang sudah di *receiving* kedalam keranjang berdasarkan alamat tujuan, dan dalam proses sortir atau pemisahan barang ini karyawan terkadang melakukan kesalahan penempatan barang ke dalam keranjang. Akibatnya petugas *bagging* masing-masing *destination* ketika melakukan entry data menemukan jumlah barang berlebih atau bahkan berkurang. Sehingga ini dapat mengganggu proses kerja karyawan.

6. Pengaruh SOP, Pengawasan, Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Unit *Outbound* JNE Cabang Utama Medan

Dalam pengelolaan barang kiriman pada unit *Outbound* dibutuhkan SOP yang dapat membantu karyawan mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Dengan mengacu pada SOP yang ada maka tujuan yang ingin dicapai dalam suatu pekerjaan akan dapat terlaksana dengan baik, selain itu juga dengan adanya SOP maka karyawan dapat bekerja dengan baik dan teratur. Jika tidak mengacu pada SOP maka dalam pengelolaan barang kiriman pada unit *Outbound* akan dipastikan terjadi kesalahan-kesalahan yang dapat merugikan karyawan bahkan perusahaan. Manajemen operasional tidak dapat berjalan dengan baik apabila karyawan tidak menjalankan SOP yang sudah ditetapkan.

Untuk memastikan karyawan berkerja sesuai dengan SOP yang ada maka diperlukan adanya upaya pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan. Dengan melakukan pengawasan perusahaan dapat menilai sejauh mana kinerja karyawannya, mengevaluasi kinerja karyawan dan menetapkan target kepada karyawan. Dengan adanya pengawasan maka karyawan akan melakukan tugasnya dengan baik dan mematuhi SOP yang ada, dan karyawan akan lebih disiplin.

Pengelolaan barang kiriman pada unit *Outbound* dengan jumlah yang besar dan dibutuhkan pengelolaan yang baik dari karyawan maka dibutuhkan teknologi informasi yang mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas karyawan dalam pekerjaan. Dengan adanya teknologi informasi dalam pengelolaan barang kiriman pada unit *Outbound*, prosesnya menjadi lebih cepat dan lebih mudah sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan akan lebih mudah mendata barang, membuat serta mengirimkan berita acara, melakukan pengecekan barang dengan cepat, koordinasi antar unit berjalan baik sehingga pengambilan keputusan yang tepat dalam pekerjaan.

7. Interpretasi Hasil Temuan

Dalam pembahasan ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen yang terdiri dari SOP, Pengawasan, dan Teknologi Informasi terhadap variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan. Pada sub bab metode penelitian menjelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dimana merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Sugiyono dalam Iii & Penelitian, 2020). Penelitian ini berjudul “ Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Pengawasan, Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Unit *Outbound* JNE Cabang Utama Medan “.

Dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa SOP berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana SOP menjadi bagian penting dalam kelancaran proses kerja pada karyawan. SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional suatu perusahaan berjalan dengan lancar dan terkontrol dengan baik (Farhan Majkuri, 2022). SOP juga dapat mempermudah pelaksanaan kegiatan dan meminimalisasi tingkat kesalahan pada proses kerja karyawan (Nabilla & Hasin, 2022)

Pengawasan juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, karena dengan adanya pengawasan kepada karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab atas pekerjaannya akan berdampak positif bagi karyawan itu sendiri. Karena karyawan akan lebih termotivasi dan memanfaatkan waktu kerja sebaik mungkin, karyawan juga akan berorientasi

kepada kualitas kerja karena diawasi dan nilai oleh atasannya (Pahrizal & Handayati, 2022). Pengawasan merupakan tindakan mengevaluasi hasil pekerjaan agar dapat sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan (Islamy, 2021)

Selanjutnya Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang artinya teknologi yang digunakan dalam proses kerja karyawan mempunyai dampak positif. Dengan teknologi yang ada dapat membantu serta memudahkan proses-proses kerja dan meningkatkan kinerja karyawan (Narulita et al., 2022). Teknologi Informasi sebagai alat yang dimanfaatkan oleh sebuah organisasi maupun perusahaan agar dapat mempermudah proses dan menyebarkan informasi yang didapatkan dalam bentuk apapun (Putri Primawanti & Ali, 2022).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan unit *Outbound* JNE Cabang Utama Medan. Dimana SOP mejadi bagian penting dalam kelancaran proses kerja pada karyawan serta memastikan manajemen operasional berjalan dengan lancar dan terkontrol. Kemudian Pengawasan juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, karena karyawan akan lebih termotivasi dan memanfaatkan waktu kerja sebaik mungkin, karyawan juga akan berorientasi kepada kualitas kerja karena diawasi dan nilai oleh atasannya. Dan Dengan teknologi informasi yang ada dapat membantu serta memudahkan proses-proses kerja dan meningkatkan kinerja karyawan, sehingga dapat dinyatakan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah Diiharapkan perusahaan terus mempertahankan dan meningkatkan SOP yang sudah ada agar semakin baik. Dan juga Pengawasan dilakukan secara berkala dan berkelanjutan agar terus mengingatkan karyawan untuk tetap fokus dan teliti sehingga karyawan tidak lalai pada saat bekerja. Hingga akhirnya Perlunya evaluasi dan peningkatan sistem informasi yang telah diterapkan menyesuaikan kebutuhan kerja karyawan. Evaluasi ini untuk mengetahui kinerja, efektivitas dan efesiensi sistem yang digunakan.

DAFTAR REFERENSI

- Bb Aryani, F. A. (2023). ... *Kinerja Karyawan Terhadap Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pembiayaan Pada Kspps Bmt Mitra Muamalat Kudus ...* September, 281–289. <http://repository.unissula.ac.id/28567/>
- Faiq, S. S., Muhamad, R., & Rusdin, T. (2021). Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multinasional. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 135–143.
- Farhan Majkuri. (2022). Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan PT BPRS Amanah Ummah. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 70–74. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i1.768>
- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Department Hotel the Gunawarman Luxury Residence. *Jurnal Pendidikan Dan Perhotelan (JPP)*, 1(1), 16–24. <https://doi.org/10.21009/jppv1i1.02>
- Indah Gita Cahyani, P. K., & Mertha, M. (2023). Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kesesuaian Tugas dan Kinerja Karyawan Lembaga Perkreditan Desa. *E-Jurnal Akuntansi*, 33(6), 1525. <https://doi.org/10.24843/eja.2023.v33.i06.p08>
- Islamy, A. Z. (2021). ANALISIS PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP), TEKNOLOGI INFORMASI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Pada PT. Agung Raya). *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 04(01), 44–61.
- Komala, L., Pamungkas, I. B., & Rodiyana, N. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja: Tinjauan Literatur. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 6(3), 716–724. <https://doi.org/10.37481/sjr.v6i3.713>
- Koyo, R. B., Tatimu, V., & Tamengkel, L. F. (2022). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah 5 Manado. *Productivity*, 3(4), 331–336.
- Munawar, Z. (2021). Zen Munawar Manajemen Informatika, Politeknik LP3I Bandung. *Jurnal Sistem Informasi*, 03(02), 9. <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/j-sika/article/view/692>
- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). *Nabila, Dian Ratna Hasin Al*, 01(06), 58–75.
- Narulita, S., Suhaji, S., & Ginanjar, R. (2022). Analisis pengaruh implementasi teknologi informasi terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada perusahaan Telekomunikasi di kota Semarang). *Jurnal HUMMANSI (Humaniora ...)*, 5(1), 23–41. <https://stikomios.ac.id/journal/index.php/jurnalhumansi/article/download/313/189>

- Pahrizal, & Handayati, P. (2022). Pengaruh pengawasan terhadap kinerja melalui disiplin dan motivasi kerja karyawan. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 18(3), 438–448. <https://doi.org/10.29264/jinv.v18i3.10440>
- Putri Primawanti, E., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267–285. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.818>
- Sugiyono. (2021). *Jurnal bisnis mahasiswa. Bisnis Mahasiswa*, 215–224. 77–92.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>