



Audit Manajemen Fungsi Sumber Daya Manusia dalam Menilai Kinerja Karyawan pada PT. Samasagung Tunggal Perkasa

Rebeca Ruth Aprilia Melvie Paramitha
Universitas Widya Kartika

Email: apriliaruthrebecca@gmail.com, melvieparamitha@widyakartika.ac.id

ABSTRAK

Produktivitas sangat berhubungan langsung dengan sumber daya manusia, maka hal ini sangat penting diperhatikan oleh pimpinan perusahaan. Peningkatan produktifitas ini sangat berkaitan dengan kinerja karyawan yang merupakan sumber daya manusia dalam perusahaan, sehingga sumber daya manusia merupakan asset yang sangat penting dalam perusahaan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memberikan solusi terbaik kepada perusahaan, serta mengurangi permasalahan supaya perusahaan dapat berjalan lebih baik lagi. Objek penelitian ini adalah fungsi sumber daya manusia menilai kinerja *customer service* dan bagian pengiriman PT. Samas. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara. Hasil pada penelitian ini, menunjukkan bahwa memang ada beberapa permasalahan khususnya pada bagian *customer service* dan bagian pengiriman. Untuk bagian *customer service* kurang adanya etika untuk menjawab secara sopan dan tertata rapi kepada setiap pelanggan atau *customer*. Saran dari peneliti yaitu memberikan pelatihan kepada *customer service* agar cara menjawab sopan dan tertata rapi, maka *customer* bisa puas akan layanannya. Kemudian menambahkan admin khusus untuk membantu menjawab *customer* melalui media sosial agar tidak terjadi *slowresponse*, karena media sosial juga biasa digunakan para pelanggan, selain menelepon ke kantor. Untuk bagian pengiriman, jika ada masalah bisa menghubungi pihak perusahaan pusat yaitu Surabaya, agar dapat diberikan bantuan solusi serta pihak pusat juga dapat membantu memberikan info kepada para pelanggannya jika barang ada masalah.

Kata kunci: Audit Manajemen, Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan, Pelayaran Kapal, Ekspedisi

ABSTRACT

Productivity is directly related to human resources, so this is very important to be considered by company leaders. Increasing productivity is closely related to the performance of employees who are human resources in the company, so that human resources are a very important asset in the company. Therefore, the purpose of this research is to find out and provide the best solution to the company, and reduce problems so that the company can run better. The object of this research is the human resource function of assessing the performance of Customer Service and Shipping Department of PT Samas. The data collection method in this study is to use interview techniques. The results of this study show that there are indeed several problems, especially in the customer service and shipping departments. For the customer service department, there is a lack of ethics to answer politely and neatly to each customer or customer. Suggestions from researchers are to provide training to customer service so that how to answer is polite and neat, so that customers can be satisfied with the service. Then add a special admin to help answer customers through social media so that there is no slow response, because social media is also commonly used by customers, besides calling the office. For the shipping department, if there is a problem, you can contact the central company, namely Surabaya, so that a solution can be provided and the center can also help provide information to its customers if there is a problem with the goods.

Keywords: Management Audit, Human Resources, Employee Performance, Shipping Vessels, Expeditions

Pendahuluan

Kemajuan teknologi dan perkembangan dunia global saat ini telah memicu perubahan besar di berbagai sektor diantaranya berubahnya sistem kerja pada organisasi, baik organisasi bisnis maupun organisasi non bisnis. Perubahan tersebut dapat kita lihat pada sistem rekrutmen karyawan yang sekarang ini lebih mengedepankan karyawan yang tidak hanya memiliki pengetahuan di bidangnya saja tetapi ditambah keahlian bidang teknologi informasi. Hal ini tentunya harus diimbangi dengan kemampuan perusahaan dalam me-manage sumber daya manusia (SDM) yang memadai yaitu menjadi SDM yang unggul dan mandiri. Hal ini dikarenakan manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, serta penentu terwujudnya tujuan



organisasi. Organisasi meliputi semua jenis dan ukuran perusahaan, memiliki sekurang kurangnya satu persamaan yaitu mereka harus mempekerjakan SDM yang profesional. Sumber daya manusia dalam setiap organisasi baik publik maupun bisnis adalah sumber daya utama, di samping berbagai sumber daya lainnya. Hal itu diakibatkan manusia menjadi pelaku utama yang akan menggerakkan berbagai sumber daya tersebut, SDM nya haruslah berkualitas. Dengan kata lain, berbagai sumber daya yang melimpah ruah jika tidak diikuti dengan kompetensi SDM akan menjadi percuma karena tidak dapat dikelola dan di manfaatkan dengan baik.

Dari beberapa faktor yang telah disebutkan faktor karyawan memiliki peran penting dalam organisasi. Apabila suatu organisasi sering mengalami keluar dan masuknya karyawan baru maka begitu banyak tenaga, uang dan waktu yang dikeluarkan perusahaan baik untuk biaya operasional maupun pelatihan. Oleh sebab itu, perusahaan harus menumbuhkan rasa loyalitas atau kesetiaan dan komitmen kepada setiap anggota organisasi atau karyawan. Apabila loyalitas karyawan tersebut tinggi maka akan berdampak pada kelangsungan atau kemajuan organisasi. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi kepada organisasi akan selalu mengoptimalkan semua keterampilan dan kemampuan mereka untuk mendukung kemajuan organisasi. Begitu juga sebaliknya apabila loyalitas karyawan rendah akan menghambat pencapaian tujuan organisasi, bahwa karyawan yang sangat loyal tidak akan meninggalkan organisasinya (*turnover intention*) untuk mencari perusahaan baru. Terdapat berbagai macam hal yang dapat terjadi apabila karyawan tidak loyal terhadap perusahaan salah satunya adalah meningkatnya absensi sehingga dapat menurunkan jumlah produksi yang berdampak pada kerugian perusahaan karena menurunnya kinerja. Menurut Frederica (2017;73) Perusahaan jasa adalah perusahaan yang menjual jasa (barang tidak berwujud) kepada konsumennya.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa mempunyai unsur terpenting yaitu adanya penanganan yang baik dari sistem pelayanan kepada customer. Untuk mencapai tiga misi ini diperlukan komitmen yang tinggi dari manajemen perusahaan logistik beserta seluruh jajarannya termasuk para pegawai dan mitra kerjanya, baik dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, peralatan dan aspek keselamatan dan kesehatan, serta pemberian layanan kepada pelanggan melalui *customer relationship management*, sehingga diperlukan pengenalan pelanggan dengan berbagai macam perilaku dan karakteristik pelanggan.

Pengiriman barang atau ekspedisi memiliki tiga jenis jalur transportasi yaitu pertama jalur darat yang menggunakan kendaraan darat seperti truk, tronton, mobil van dan kereta api. Kedua jalur laut yang menggunakan kapal laut seperti feri, kapal container, kapal barang (*cargo*) dan kapal Bulk Carrier atau kapal kargo curah, dan yang terakhir jalur udara yang menggunakan pesawat terbang, yaitu biasanya perusahaan ekspedisi atau *cargo* yang bekerja sama dengan maskapai penerbangan dalam melakukan pengiriman barang Rizqi (2021;1). Perusahaan pengiriman ekspedisi dan logistik adalah salah satunya, pelayanan yang harus diberikan bukan hanya segi pelayanannya saja tapi harus dengan kualitas. Pelayanan yang harus dimiliki dan diberikan oleh jasa pengiriman kepada masyarakat atau pelanggannya: Pelayanan utama yang harus dimiliki oleh setiap jasa pengiriman. Tidak hanya berpusat di *call center* saja tetapi pelayanan yang *informative* dapat ditemukan di berbagai media pemasaran mulai dari *website* utama, aplikasi, hingga layanan bantuan lainnya. Dengan adanya pelayanan ini maka pelanggan akan lebih mudah serta mandiri dalam menemukan informasi. Bertanggung jawab adalah bagian penting dalam sebuah pelayanan pengiriman barang. Menanamkan nilai pelayanan ramah dan sopan adalah hal yang penting, karena dengan begitu pelanggan akan merasa lebih nyaman menggunakan jasa ekspedisi tersebut. Untuk meningkatkan kualitas pengiriman barang, perusahaan dapat meluncurkan produk-produk baru untuk pelanggannya seperti, *same day*, *besok sampai*, pengiriman beberapa jam dan masih banyak lagi. Beberapa teknologi dapat mendukung kelancaran suatu pengiriman barang seperti aplikasi, fitur *live tracking*, dan fitur-fitur lainnya.

PT. Pelayaran Samasagung Tunggal Perkasa (PT. Samas) merupakan perusahaan pelayaran yang berperan dalam jasa pengiriman antar pulau yaitu pulau Sulawesi dengan tujuan kota Palu dan kota Kendari yang didirikan sejak tahun 1975. Dikarenakan perusahaan ini adalah perusahaan jasa maka tujuan utama dari perusahaan ini adalah memberikan kualitas pelayanan kepada setiap pelanggannya.

Metode Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:5) mendefinisikan metode penelitian sebagai berikut: “Metode Penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.” Sedangkan menurut Sunyoto (2013:19) yang dimaksud dengan metodologi penelitian adalah: “Metode penelitian merupakan urutan-urutan proses analisis data yang akan disajikan secara sistematis. Karena dengan urutan proses analisis data dapat diketahui secara cepat dan membantu pemahaman maksud dari penelitian tersebut.” Dengan demikian peneliti bermaksud mengumpulkan data historis dan mengamati secara seksama mengenai aspek-aspek tertentu yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data-data yang menunjang penyusunan laporan penelitian.

Fokus pada penelitian ini yaitu audit manajemen fungsi sumber daya manusia menilai kinerja *Customer Service* dan Bagian Pengiriman pada PT. Pelayaran Samasagung Tunggal Perkasa (PT. Samas) di Surabaya. PT ini berlokasi di jalan Kalimas Baru no 71 untuk kantor, sedangkan untuk depo atau penerimaan barang di jalan Kalimas Baru no 54 Surabaya. Objek penelitian ini adalah fungsi sumber daya manusia menilai kinerja *Customer Service* dan Bagian Pengiriman PT. Samas. Sedangkan subjek pada penelitian ini yaitu PT. Samas.

Sumber data yang digunakan adalah data primer. Menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data yang dilakukan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara atau *interview*, observasi, dan studi dokumen. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah semi terstruktur dimana akan dilakukan kepada *customer service* dan pada bagian pengiriman. Observasi yang dilakukan penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap *Customer Service* dan Bagian Pengiriman melayani *customernya*. Studi dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berupa beberapa foto yang diambil untuk melengkapi data data pada penelitian ini.

Langkah – langkah pembahasan yang dilakukan yaitu mengidentifikasi permasalahan dari hasil audit pendahuluan, analisis dan evaluasi permasalahan yang timbul pada *customer service* dan bagian pengiriman barang, hasil analisis dan pembahasan temuan pada bagian *customer service* dan bagian kepala pengiriman barang cabang palu dan kendari, tahap terakhir yaitu pelaporan.

Hasil dan Pembahasan

Audit manajemen yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik wawancara dengan 3 karyawan samas yaitu *Customer Service*, Kepala Bagian Pengiriman Cabang Palu dan Kepala Bagian Pengiriman Cabang Kendari serta beberapa customer aktif yang cukup sering mengirimkan barang nya kepada penerima barang melalui ekspedisi ini.

Berdasarkan analisis dan evaluasi yang peneliti lakukan secara keseluruhan, penilaian pelayanan *customer service* kepada pelanggan PT. Samas sudah baik dan bagus, walaupun masih ada kekurangan yang harus segera diperbaiki. Perusahaan hanya perlu menambahkan agar *customer service* diberikan pelatihan khusus agar dari cara berbicara lebih sopan dan tertata lebih baik lagi. Pelayanan yang

diberikan kepada pelanggan melalui media sosial juga harus sangat ditingkatkan, apalagi pemegang media sosial tersebut atau admin media sosial perusahaan dipegang oleh satu admin saja, yang pasti menimbulkan *slowresponse*. Alangkah lebih baiknya peneliti memberikan saran untuk menambah admin agar via media sosial dan via *call center* tetap tertangani dengan baik.

Kemudian untuk bagian pengiriman, perusahaan sudah memberikan fasilitas yang cukup untuk meningkatkan kualitas kerja yang lebih lagi. Seorang kurir atau pengirim barang harus memiliki jiwa bertanggung jawab yang lebih atas barang yang dia akan kirim ke penerima dengan baik. Bergerak cepat namun juga teliti, permasalahan pada pengiriman barang dapat dibantu oleh pihak perusahaan pusat menginfokan kepada customer tentang *update* barang tersebut.

Dan peneliti ingin menyarankan agar perusahaan bisa melakukan audit secara berkala agar perusahaan dapat meminimalisasikan masalah yang terjadi di dalam perusahaan, sehingga tujuan perusahaan dapat mencapai sesuai target yang diinginkan.

Sebab:

Selanjutnya, dibuat laporan hasil audit berdasarkan atas bukti audit yang ditemukan pada proses audit yang dilakukan. Laporan ini akan menyajikan hasil temuan yang didapat serta rekomendasi yang berguna untuk perbaikan dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

1. Tidak adanya pelatihan khusus untuk customer service.
2. Terjadinya *slowresponse* pada saat menjawab via media sosial dan *call center*.
3. Bagian pengiriman barang kurang menginfokan masalah ke perusahaan pusat.
4. Bagian pengiriman bertanggung jawab atas barang yang dikirim.

Akibat:

1. Jika tidak adanya pelatihan khusus maka kurangnya pengetahuan tentang tata bahasa yang sopan dan rapi, dan untuk customer service sangat penting tata Bahasa yang sopan, rapi serta bagus.
2. Banyaknya customer yang protes dan terkadang marah-marah dikarenakan *slowresponse*.
3. *Customer* akan menlepon *customer service* pusat dan akan menanyakan barang nya, terjadi komplain barang dan tidak ada info ke customer.
4. Barang tiba dengan baik, dikarenakan kurir bertanggung jawab menjaga barang agar tetap aman dan tiba di tangan penerima barang.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya audit manajemen dan control dalam jalannya perusahaan.
2. Tidak adanya pelatihan kepada customer service.
3. Pelayanan yang dinilai *slowrespon* dikarenakan perlunya tambahan admin untuk membantu customer service agar mengurangi *slowrespon*.
4. Bagian kepala pengiriman barang cabang kurangnya komunikasi dan kerja sama kepada perusahaan pusat untuk membantu menginfokan kepada customer.
5. Adanya fasilitas perusahaan yang menjamin karyawannya.
6. Tanggung jawab pada saat pengiriman barang adalah terpenting.
7. Mengadakan pertemuan khusus untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada.

Daftar Pustaka

- Aljabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
Bahri, S. (2021). *Auditing*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.



- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara Malang.
- Faed, A. (2013). *An Intelligent Customer Complaint Management System with Application to the Transport and Logistics Industry*. Switzerland: Springer.
- Frederica, D. (2017). *Accurate V5 pada Perusahaan Dagang dan Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- IBK Bayangkara. (2015). *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*. Salemba Empat.
- Karyadi. (2021). *Audit itu gampang*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Manthis dan Jackson. (2016). *Human Resource Management*. Cengage Learning.
- Mulia, R. A. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Aplikasi dalam Peningkatan Kinerja)*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Ningrum. (2021). *MSDM Perusahaan*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Razak. (2019). Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kualitas Produk*, 9-10.
- Ricardianto, P. (2018). *Human Capital Management*. Jakarta: In Media.
- Rizqi, M. (2021). Optimalisasi Pelayanan dalam meningkatkan penggunaan jasa ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) PT. Millennium Trans Bahari. *Optimalisasi Pelayanan*, 1.
- Sedarmayanti. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara/
- Sudarmanto, E. (2021). *Sistem Pengendalian Internal*. Yayasan Kita Penulis.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Refika Aditama.
- Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Rajagrafindo Persada.
- Yusuf, H. A. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia - Strategi Mengelola Karyawan*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.