

## **ANALISIS KINERJA KARYAWAN JASA PENGIRIMAN PT BENNY SURABAYA TRANS DITENGAH PANDEMI COVID-19**

**Dianatun Mofidah<sup>1)</sup>, Ilham Habibulloh<sup>2)</sup>, Siti Mutmainnah<sup>3)</sup>,  
Nurul Qomariyah<sup>4)</sup>, Syaiful anwar<sup>5)</sup>**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo  
Madura

Email : [dianatun096@gmail.com](mailto:dianatun096@gmail.com) , Telp: [+6281252340298](tel:+6281252340298)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Dampak dari Covid-19 terhadap kinerja karyawan jasa pengiriman PT. Benny Surabaya Trans. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif, populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Benny Surabaya. Sedangkan untuk sample dalam penelitian ini menggunakan *proporsional random sampling*. Jumlah sample yang digunakan sebanyak 5 orang karyawan yang dipilih sesuai dengan pertimbangan. Kesimpulan hasil penelitian ini menunjukkan dampak covid-19 terhadap kinerja karyawan PT. Benny Surabaya Trans sangat produktif, hal ini terjadi akibat adanya kenaikan permintaan jasa pengiriman akibat covid-19. Karena adanya pandemi pemerintah menerapkan adanya lockdown untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 sehingga masyarakat lebih memilih melakukan kegiatan belanja secara online, yang menyebabkan adanya peningkatan permintaan pengiriman. Hal tersebut membuat karyawan PT. Benny Surabaya meningkatkan pelayanan yang profesional untuk kebutuhan bisnis yang tinggi namun tetap mengedepankan protokol kesehatan. Dalam penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisis kinerja para karyawan menggunakan 4 indikator menunjukkan bahwa kinerja para karyawan sangat baik dalam melayani konsumen dimasa pandemi covid-19.

**Kata kunci :** Covid-19, Kinerja Karyawan, Online

### **Abstract**

*This study aims to determine the impact of covid-19 on the performance of PT, Benny Surabaya Trans. This type of research is a qualitative study, the study population is all employees of PT. Benny Surabaya. As for the sample in this study using proportional random sampling. The number of samples used were 5 employees chosen according to consideration. The conclusions of the result of this study indicate the impact of covid-19 on the performance of the employees of PT. Benny Surabaya is very productive, this is due to an increase in demand for shipping services due to covid-19. Due to a pandemic the government implemented a lockdown to prevent the spread of the covid-19 virus so that people prefer to do online shopping, which causes an increase in shipping demand. This makes the employees of PT. Benny Surabaya improved professional services for high business needs while promoting health protocols. In research that has been conducted to analyze the performance of employees using 4 indicators shows that the performance of employees is very good in serving consumers during the Covid-19 pandemic.*

**Keywords :** covid-19, Employee performance, Online

## PENDAHULUAN

Pandemi Coronavirus 2019-2020 atau lebih dikenal sebagai pandemi COVID-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit koronavirus 2019 diseluruh dunia. Penyakit ini disebabkan oleh koronavirus jenis baru yang diberi nama SARS-coV-2. Wabah COVID-19 pertama kali dideteksi di kota wuhan, provinsi Hubei, Tiongkok pada bulan desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh organisasi kesehatan dunia (WHO) pada 11 maret 2020. Hingga 23 april 2020, lebih dari 2.000.000 kasus Covid-19 telah dilaporkan dilebih dari 210 negara dan wilayah, mengakibatkan lebih dari 195.755 orang meninggal dunia dan lebih dari 781.109 orang sembuh.

Virus SARS-coV-2 diduga menyebar diantara orang-orang terutama melalui percikan pernapasan (*droplet*) yang dihasilkan selama batuk. Percikan ini juga dapat dihasilkan dari bersin dan pernapasan normal. Selain itu, virus dapat menyebar akibat menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi dan kemudian menyentuh wajah seseorang. Penyakit Covid-19 paling menular saat orang yang menderitanya memiliki gejala, meskipun penyebaran mungkin saja terjadi sebelum gejala muncul. Periode waktu antara paparan virus dan munculnya gejala biasanya sekitar lima hari, tetapi dapat berkisar dari dua hingga 14 hari. Gejala umum diantaranya demam, batuk dan sesak napas. Komplikasi dapat berupa pneumonia dan penyakit pernapasan akut berat. Tidak ada vaksin atau pengobatan antivirus khusus penyakit ini. Pengobatan primer yang diberikan berupa terapi simtomatik dan suportif. Langkah-langkah pencegahan yang direkomendasikan diantaranya mencuci tangan, menutup mulut saat batuk, menjaga jarak dari orang lain, serta pemantauan isolasi diri untuk orang yang mencurigai bahwa mereka terinfeksi.

Upaya untuk mencegah penyebaran virus termasuk pembatasan jalan, karantina, pemberlakuan jam malam, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas. Upaya ini termasuk karantina hubei, karantina nasional di italia dan di tempat lain di eropa, serta pemberlakuan jam malam di tiongkok dan korea selatan. Berbagai penutupan perbatasan negara atau pembatasan penumpang yang masuk penapisan di bandara dan stasuin kereta, serta informasi perjalanan mengenai daerah dengan transmisi lokal. Sekolah dan universitas telah ditutup baik secara nasional atau lokal di lebih dari 124 negara dan memenuhi lebih dari 1,2 miliar siswa.

Pandemi ini telah menyebabkan gangguan sosioekonomi global, penundaan atau pembatalan acara olahraga dan budaya dan di khawatirkan luas tentang kekurangan persediaan barang yang mendorong pembelian panik. Misinformasi dan teori konspirasi

tentang virus telah menyebar secara daring dan telah terjadi insiden xenophobia dan rasisme terhadap orang tiongkok dan orang-orang asia timur atau asia tenggara lainnya. Pada situasi terkait penyebaran Virus Corona seperti sekarang ini, sejumlah pemerintah daerah membuat kebijakan untuk meminimalisasi kegiatan yang melibatkan orang banyak, salah satunya adalah imbauan bagi para pengusaha untuk menutup kegiatan perkantoran dan memberlakukan WFH. Namun, ditengah kebijakan tersebut, beberapa perusahaan jasa pengiriman barang tetap mempekerjakan petugas lapangan yang melayani konsumen, mulai dari customer service, kurir, hingga driver. Hal tersebut dilakukan karena antusias belanja online masyarakat kian meningkat di tengah pandemi Virus Corona.

Sejak penyebaran Virus Corona di Indonesia, sejumlah perusahaan jasa pengiriman barang mencatat kenaikan pengiriman barang mencapai 80%. Pada kondisi seperti sekarang ini, sekitar 60% sampai 70% transaksi pengiriman barang perusahaan berasal dari e-commerce. Namun, terdapat juga perusahaan jasa pengiriman barang yang menyatakan bahwa kenaikan pengiriman tidak begitu signifikan atau bahkan mengalami penurunan. Saat ini, industri kurir yang berfokus pada pengiriman paket secara cepat atau last mile delivery mengalami lonjakan pengiriman terutama pada komoditas pangan dan barang-barang kebutuhan pokok. Jenis barang yang mengalami peningkatan pengiriman di antaranya adalah produk makanan, sayur dan buah-buahan, alat kesehatan, serta bahan kimia untuk cairan pembersih.

Semakin meningkatnya jumlah pemesanan dalam e-commerce, ditunjang oleh layanan yang diberikan jasa kurir juga semakin berkembang, mulai dari sistem tracking, e-wallet, sampai multidrop. Sistem tracking memungkinkan konsumen bisa memantau jasa kurir online yang sedang bertugas mengantarkan barangnya. Sementara e-wallet adalah proses pembayaran yang bisa digunakan oleh konsumen, sehingga tidak perlu kesulitan untuk mentransfer ataupun membayar langsung secara tunai, sedangkan sistem multidrop memungkinkan konsumen mengirimkan barang dari satu asal ke beberapa tujuan dalam satu kali pengiriman. Begitu juga sebaliknya, konsumen dapat mengirimkan barang dari beberapa barang ke satu tujuan.

Dalam hal ini Perusahaan perlu melakukan perencanaan sumber daya manusia yang tepat dimulai dengan melihat implikasi rencana strategis di perusahaan, baik yang bersifat umum, luas dan menyeluruh terhadap kebutuhan tenaga kerja yang tepat disaat pandemi seperti sekarang, Marwansyah (2012) “sasaran strategis mempunyai implikasi yang terdiri dari fungsi operasional, produksi, finansial, pemasaran, dan sumber daya

manusia”. Sehingga perusahaan perlu merencanakan sasaran strategisnya. Menurut ismail (2010) sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain.

Organisasi yang efektif harus mampu untuk menemukan, mendayagunakan, mempertahankan, dan mengembangkan manusia untuk mencapai hasil yang dicitacitakan (Marwansyah, 2012). Dapat disimpulkan bahwa tercapainya tujuan perusahaan sangat ditentukan oleh usaha manusianya, baik dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian, Sumber daya manusia di perusahaan berperan sebagai penentu keberhasilan untuk mencapai hasil yang dicita-citakan. Dimana kinerja karyawan dalam organisasi mengarah pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung. Kinerja seorang karyawan dikatakan baik apabila ia memiliki motivasi kerja yang tinggi, dapat menyelesaikan tugas yang diberikan tepat pada waktunya, selalu memberikan kontribusi dan memiliki sikap serta perilaku yang baik sesuai standar kerja yang telah ditentukan baik oleh organisasi maupun nilai-nilai yang berlaku dalam lingkungan ia bekerja. kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri pegawai. Sedangkan faktor eksternal faktor pendukung pegawai dalam bekerja yang berasal dari lingkungan.

PT Benny Surabaya merupakan perusahaan perseroan terbatas yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang/ cargo atau ekspedisi dengan tujuan wilayah Jawa, Bali , Lombok, Kalimantan dan Papua yang didukung oleh tenaga kerja SDM yang profesional dan cakap serta memiliki armada yang sehat dengan perawatan yang rutin. PT Benny Surabaya menyediakan beberapa alternatif layanan pengiriman yaitu darat, laut dan udara. Untuk layanan dijalur darat tersedia armada Truk dan mobil, selain itu jarak antaranya mulai dari kota bahkan sampai luar pulau. Sistem trucking mempunyai kelebihan salah satunya proses pengiriman dengan harga terjangkau dan juga dapat menerima berbagai macam logistik dengan berat sampai 30 kg. Kemudian ada layanan pengiriman melalui jalur laut, jalur ini digunakan untuk layanan pengiriman kargo dan barang berbasis ekspedisi murah terbaik melalui jalur laut menggunakan berbagai jenis kapal, mulai dari kapal pelni, kapal Roro dan kapal lainnya. Yang terakhir perusahaan ini memiliki layanan jalur udara atau cargo, cargo sendiri merupakan semua barang yang diangkut dengan pesawat udara dengan menggunakan airway bill atau SMU (surat muatan udara), kelebihan dari pengiriman barang via cargo udara antara lain faktor jelajah dan kecepatan,

mendukung konsep just in time, lead-time economy yang lebih singkat serta tuntutan terhadap kelaikan barang tidak terlalu tinggi karena proses pengiriman barang yang cepat, namun pengiriman barang via udara memiliki volume atau kubikasi barang yang diangkut terbatas serta sensitif terhadap situasu dan kondisi cuaca serta waktu loading-unloading sangat singkat.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan paket dan logistik yang terus meningkat dimasa pandemi Covid-19, sementara itu persaingan dari usaha sejenis seperti perusahaan jasa titipan yang semakin menjamur, maka PT. Benny Surabaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan paket, cargo dan logistik yang berkualitas serta menghadapi persaingan dari perusahaan jasa titipan. Dalam usahanya untuk meningkatkan pelayanan ke konsumen PT. Benny Suarabaya membuthkan karyawan yang handal, dan untuk mencapai visi dari PT. Benny Surabaya yaitu menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan layanan paket, dan logistik serta perusahaan jasa yang terpercaya.

**METODE**

Lingkup penelitian ini mengenai kinerja karyawan PT Benny Surabaya. Penelitian ini adalah bersifat kualitatif dimana bertujuan untuk mengumpulkan data dari sejumlah individu atau pegawai yang dapat mewakili individu/pegawai secara keseluruhan dan juga untuk memperoleh faktafakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara aktual. Menurut Meleong (2012) penelitian kualitatif adalah : Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, presepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Informan dalam penelitian ini memilih 5 dari 10 Pegawai PT Benny Surabaya dengan alasan kelima karyawan tersebut telah memenuhi kriteria serta bersedia untuk menjadi informan.

Tabel 1. Data Informan

No.	Nama	Umur	Jenis kelamin	Status	Jabatan
1	Rahmat Benny Febrianto	28 thn	Pria	Menikah	CEO
2	Ilham Habibulloh	21 thn	Pria	Belum	Direktur

				menikah	Operasional
3	Afif Rusdianto	55 thn	Pria	Menikah	Penasehat Keuangan
4	Martha Dwi Astutik	28 thn	Wanita	Menikah	Keuangan
5	Lisa Wahyuningnias	20 thn	Wanita	Belum menikah	CSO

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melakukan wawancara untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab yang dilakukannya mengenai hal-hal pokok penting sesuai kebutuhan (Sugiyono, 2010). Menurut Pabundu Tika dalam Halida (2013), Wawancara adalah: Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian menjadi teknik dalam mengumpulkan data, dilakukan dengan cara sistematis dan perdasarkan pada masalah, tujuan dan meneliti hipotesis.

Di dalam penelitian ini, untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dan diseleksi digunakan teknik analisis data deskriptif-kualitatif, yaitu data yang telah dihimpun dan dikumpulkan selanjutnya disusun, dianalisis, diinterpretasikan untuk kemudian dapat diambil kesimpulan sebagai jawaban atas masalah yang diteliti. Begitupun diungkapkan oleh Sugiyono yang menyatakan bahwa: “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, 66 dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain” (2010).

**HASIL dan PEMBAHASAN**

Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja (*job performance*) para karyawan, untuk itu setiap perusahaan akan meningkatkan kinerja para pegawai dalam mencapai tujuan perusahaan. Disisi lain peran pemimpin sangat dibutuhkan dalam menggerakkan kinerja para pegawai. Disaat pandemi seperti saat ini kinerja karyawan yang baik sangat dibutuhkan oleh perusahaan. Menurut sedarmayanti (dalam abdulloh,2014) ada beberapa indikator yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain faktor kemampuan, motivasi, disiplin kerja dan produktifitas kerja.

Dalam melakukan analisis kinerja karyawan di PT. Benny Surabaya ini peneliti menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan, faktor-faktor

tersebut kemudian disusun menjadi beberapa pertanyaan yang terstruktur kemudian dilakukan wawancara pada beberapa informan, hasil analisis dari wawancara yang telah dilakukan yaitu :

- 1) Analisis indikator kemampuan, dari pertanyaan yang peneliti ajukan kepada beberapa informan mengenai faktor kemampuan (*ability*) dalam bekerja, semua karyawan di PT. Benny rata-rata sudah ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan pengalaman masing-masing karyawan. Karena menurut CEO dari PT. Benny, jika karyawan tidak ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan pengalaman yang mereka miliki, apalagi disaat pandemi seperti sekarang tugas-tugas yang diberikan kepada para karyawan akan sulit untuk terselesaikan karena tidak sesuai dengan kemampuan.
- 2) Analisis indikator disiplin kerja, dari pertanyaan yang peneliti ajukan kepada beberapa informan, dalam kondisi pandemi seperti sekarang. PT. Benny tetap menerapkan disiplin kerja bagi seluruh karyawan. Seperti tetap datang tetap waktu sesuai dengan aturan jam kerja yang telah ditetapkan (karena sistemnya bergantian), karena saat ini pada masa pandemi PT Benny menerapkan aturan baru bagi seluruh karyawan, seperti selalu cuci tangan ketika akan memasuki ruangan, selalu menggunakan masker, serta selalu sediakan handsanitizer untuk mencegah penularan Covid-19 sesuai dengan protokol kesehatan. Disaat pandemi seperti sekarang peraturan di PT. Benny harus tetap dilaksanakan.
- 3) Analisis indikator motivasi, dari pertanyaan yang peneliti ajukan kepada beberapa informan mengenai faktor motivasi dalam bekerja disaat pandemi Covid-19. Rata-rata jawaban yang dilontarkan oleh para informan motivasi yang membuat mereka tetap bekerja maksimal disaat pandemi saat ini adalah visi dari perusahaan tersebut “Keep Strong, Be Humble, and Wise” dan “ Kami Muda Pekerja Keras Bukan Pemalas”. Kata-kata tersebut yang membuat para karyawan di PT. Benny memiliki motivasi untuk tetap memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen di saat pandemi Covid-19.
- 4) Analisis indikator produktifitas, Mengenai faktor produktifitas peneliti menanyakan bagaimana pelayanan PT. Benny Surabaya kepada para konsumen dimasa pandemi seperti sekarang. Menurut para informan dimasa pandemi sekarang disaat pemerintah memberlakukan kebijakan PSBB dan Lockdown untuk mencegah penyebaran covid-19 menyebabkan banyak perusahaan APD atau Perusahaan untuk barang-barang medis mengalami kesulitan dalam mendistribusikan barang serta



banyaknya masyarakat merubah gaya belanja mereka melalui online sedangkan perusahaan jasa khususnya pengiriman barang masih banyak yang tutup, Membuat banyak barang cargo, retail dan ekspedisi menjadi overload dan membuat peningkatan permintaan pengiriman hingga 70 %. Untuk meningkatkan pelayanan perusahaan, PT Benny memberikan perbedaan harga yang jauh dengan perusahaan jasa lainnya, tapi dengan berat barang tertentu. Dimasa pandemi Covid-19 saat ini PT.Benny Surabaya tetap mengedepankan pelayanan yang profesional untuk kebutuhan bisnis yang tinggi bagi para konsumen, namun tetap memperhatikan protokol kesehatan.

Dengan demikian dari hasil wawancara yang dilakukan pada beberapa informan PT. Benny Surabaya berdasarkan analisis dari jawaban para informan yang dilakukan untuk mengetahui kinerja para karyawan PT. Benny Surabaya dimasa pandemi Covid-19 dilihat dari faktor kemampuan (*ability*), faktor disiplin kerja, faktor motivasi dan faktor produktifitas. Rata-rata jawaban mereka menunjukkan bahwa kinerja para karyawan menunjukkan prestasi kerja yang Sangat Baik. Dikarenakan disaat masa pandemi covid-19 saat ini dan permintaan pengiriman naik hingga 70% para karyawan tetap memberikan pelayanan yang profesional bagi para konsumen.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian serta hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal : 1) Kinerja karyawan PT. Benny Surabaya Trans yang diukur menggunakan indikator kemampuan (*ability*) menunjukkan rata-rata para karyawan telah ditempatkan sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. 2) Kinerja karyawan PT. Benny Surabaya yang diukur menggunakan indikator kedisiplinan menunjukkan dimasa pandemi saat ini para karyawan tetap disiplin dalam mematuhi peraturan yang telah ditetapkan untuk mencegah penularan covid-19. 3) Kinerja karyawan PT. Benny Surabaya yang diukur menggunakan indikator motivasi menunjukkan bahwa rata-rata karyawan termotivasi dengan visi dari perusahaan “Keep Strong, Be Humble, and Wise” dan “ Kami Muda Pekerja Keras Bukan Pemalas” sehingga membuat seluruh karyawan memberikan pelayanan yang sangat baik bagi para konsumen disaat pandemi covid-19. 4) Kinerja karyawan PT. Benny Surabaya diukur menggunakan indikator produktivitas menunjukkan karyawan meningkatkan kinerja mereka karena adanya kenaikan permintaan pengiriman sebesar 70% semenjak adanya pandemi covid-19. Dengan demikian dapat dikatakan secara keseluruhan berdasarkan 4



indikator yang digunakan untuk menganalisis kinerja karyawan PT. Benny Surabaya Trans dimasa pandemi Covid-19 rata-rata jawaban responden menyatakan bahwa kinerja para karyawan Sangat Baik. Karena dimasa pandemi Covid-19 karyawan PT. Benny Surabaya Trans tetap mengedepankan pelayanan yang profesional untuk kebutuhan bisnis yang tinggi bagi para konsumen.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Yunus, nur rohim dan Rezki annisah. 2020. *Kebijakan pemberlakuan lockdown sebagai antisipasi penyebaran virus covid-19*. Jurnal sosial & budaya. No. 3. Vol. 7. Hlm. 227-237.
- Indrus, ridha. 2017. *analisis kinerja karaywan PT. Pos Indonesia (persero) cabang fakfak*. Jurnal manajemen bisnis. No. XI. Vol.2. Hlm. 352-366.
- Rijali, ahmad. 2018. *Analisis penelitian data kualitatif*. Jurnal al-hadharah. No. 33. Vol.17. Hlm. 81- 95.
- Mutia, astuti windi dan Eri Bukhari. 2018. *analisis kinerja pegawai PT. Tirta Investama*. Jurnal riset manajemen sains indonesia. No.1. Vol. 9. Hlm. 22-36.