

**ANALYSIS OF COURIER WORKLOAD AT PT. GLOBAL JET EXPRESS
(J&T) TEMPURAN BRANCH**

**ANALISIS BEBAN KERJA KURIR PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T)
CABANG TEMPURAN**

Tedi Luay¹, Enjang Suherman², Rena Augia Putrie³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan
Karawang^{1,2,3}

mn21.tediluay@mhs.ubpkarawang.ac.id¹, enjangsuherman@ubpkarawang.ac.id²,
rena.putrie@ubpkarawang.ac.id³

ABSTRACT

Human resource management (HRM) is an important factor in the success of a company. Employee performance is one of the main elements in HRM that plays a significant role in the development of the company. In logistics service providers, such as PT. Global Jet Express (J&T), the workload of couriers is one of the factors that affect their performance. This study uses qualitative methods with data collection techniques including interviews with 6 couriers and 1 supervisor, direct observation at the PT Global Jet Express office, and documentation. The results of the study show that travel distances that exceed affect delivery times, and a high volume of shipments, reaching 80-200 packages per day, places pressure on couriers, especially when there are travel constraints. A workload that is not proportionate to the available time can decrease the quality of delivery and increase stress for courier. Therefore, the company is advised to conduct routine evaluations of distance, delivery volume, increase the use of technology, and improve communication between supervisors and couriers. By paying attention to the physical and mental well-being of couriers, the company can enhance overall performance and operational efficiency.

Keywords: Human Resource Management, Courier Workload, Distance Travelled, PT Global Jet Express.

ABSTRAK

Manajemen sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor penting dalam keberhasilan perusahaan. kinerja karyawan menjadi salah satu elemen utama dalam SDM yang berperan besar dalam perkembangan perusahaan. Pada perusahaan penyedia jasa ekspedisi, seperti PT. Global Jet Express (J&T), beban kerja kurir menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja mereka. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tehnik pengumpulan data menggunakan Wawancara kepada 6 kurir dan 1 supervisor, observasi langsung ke kantor PT Global Jet Express dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jarak tempuh yang melebihi mempengaruhi waktu pengiriman dan volume pengiriman yang tinggi, yang mencapai 80-200 paket per hari menyebabkan tekanan bagi kurir, terutama ketika terdapat kendala perjalanan. Beban kerja yang tidak sebanding dengan waktu yang tersedia dapat menurunkan kualitas pengiriman dan menambah stres bagi kurir. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap jarak, volume pengiriman, meningkatkan penggunaan teknologi, dan memperbaiki komunikasi antara supervisor dan kurir. Dengan memperhatikan kesejahteraan fisik dan mental kurir, perusahaan dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Kata Kunci: Manajemen Sumber daya Manusia, Beban Kerja Kurir, Jarak Tempuh, PT Global Jet Express

PENDAHULUAN

Persaingan pada era globalisasi semakin hari menjadi semakin ketat, manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting yang ada dan harus dikelola dengan baik oleh pimpinan perusahaan dalam menjalankan kegiatan perusahaan. "Pentingnya Sumber Daya Manusia atau karyawan dalam suatu organisasi yang merupakan kunci dalam menentukan

perkembangan perusahaan tidak lepas dari kinerja yang diberikan oleh karyawan itu sendiri" (Bimantara, 2021).

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi semakin disadari keberadaannya sehingga manusia dipandang sebagai aset terpenting dari berbagai sumber daya dalam organisasi". "Kuatnya posisi manusia dalam organisasi melebihi sumber daya lainnya seperti material, metode, uang, mesin

dan pasar sehingga mendorong para ahli memberi sumbangan teori tentang manajemen sumber daya manusia” (Nasution, 2021).

Seiring dengan kemajuan zaman yang semakin modern, banyak bermunculannya penyedia layanan pengangkutan atau pengiriman barang. Hal tersebut menimbulkan persaingan yang ketat antar penyedia layanan pengiriman barang, dimana masing-masing perusahaan penyedia layanan pengiriman barang ini bersaing dengan menawarkan layanan pengiriman terbaiknya kepada masyarakat (Rahmah, 2024).

Jasa ekspedisi adalah pengiriman barang atau pengangkutan barang. Jasa ekspedisi pengiriman barang banyak ditemui di Indonesia karena semakin menjamurnya transaksi via online. Dengan adanya jasa ekspedisi barang maka pengiriman barang dari satu kota ke kota lain akan menjadi lebih mudah, jasa ekspedisi Indonesia biasanya memberikan harga sesuai dengan tujuan dan jarak yang ditempuh. “Jenis jasa kirim barang ekspedisi ada ekspedisi khusus dan ekspedisi reguler, ekspedisi khusus dan ekspedisi spesial” (Ahmad, 2023).

Dalam menghadapi persaingan yang semakin pesat dan terbuka di bidang ekspedisi, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas khususnya dalam hal kinerja karyawan. Melalui kinerja karyawan yang meningkat, maka efektivitas dan produktivitas perusahaan akan meningkat, namun untuk mendapatkan kinerja yang optimal dari karyawan tidak mudah, karena dibutuhkan kesadaran dan rasa tanggung jawab yang tinggi dari karyawan itu sendiri. Beban kerja juga menjadi penentu keoptimalan kinerja kurir J&T.

Pengiriman barang merupakan salah satu tugas pokok yang harus

dikerjakan oleh seorang kurir. Tugas ini dikatakan sangat penting karena pengiriman barang akan menentukan tingkat berhasil tidaknya pencapaian pengiriman paket perusahaan. Berdasarkan kegiatan pra survei yang diperoleh informasi bahwa kinerja kurir mengalami penurunan. Pencapaian pengiriman menurun dikarenakan meningkatnya barang pending. “Penyebab terjadinya pending barang yaitu banyaknya kurir yang terlambat mendistribusikan paket barang kepada konsumen” (Hidayat, 2024)

“Beberapa faktor yang umumnya dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi salah satunya yaitu Beban kerja”. Ketika beban kerja yang diterima karyawan sesuai dengan kapasitasnya, lingkungan kerja yang nyaman serta komunikasi yang terjadi antara atasan dengan karyawan ataupun antara sesama karyawan terjalin dengan baik, tentunya kinerja karyawan tersebut akan meningkat (Rahma, 2024). “Menurut Koesomowidjojo indikator beban kerja diantaranya : Kondisi Pekerjaan, Penggunaan Waktu Kerja, dan Target yang harus dicapai” Dikutip dari (Saputra, 2021).

Kurir merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam proses akhir distribusi paket ke tangan pelanggan. Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PT. Global Jet Express, yang menjadi salah satu perusahaan ekspedisi besar di Indonesia menerapkan target pengiriman harian yang cukup tinggi yaitu mengirimkan minimal 80 hingga 200 paket per hari. Adapun waktu kerja dibagi menjadi dua shift, yaitu shift pertama pada pukul 07.00–12.00 WIB dan shift kedua pada pukul 13.00–18.00 WIB, dengan rata-rata jarak tempuh kerja harian mencapai 25 km. Permasalahan Utama muncul ketika target pengiriman yang tinggi dalam durasi waktu yang sangat terbatas

mengakibatkan jumlah pengiriman tidak mencapai target, sehingga banyak konsumen yang komplain karena keterlambatan pengiriman.

Meskipun beban kerja yang diterima oleh kurir di J&T Cabang Tempuran relatif tinggi, tidak banyak penelitian yang membahas tentang bagaimana beban kerja tersebut mempengaruhi kinerja kurir, serta sejauh mana manajemen beban kerja yang diterapkan perusahaan dapat meningkatkan atau menurunkan kualitas pekerjaan mereka. Oleh karena itu, penting untuk meneliti apakah beban kerja yang diterima oleh kurir sudah sesuai dengan kapasitas dan harapan perusahaan serta sejauh mana beban kerja tersebut berdampak pada kinerja dan kepuasan kerja kurir.



Gambar 1. Rumus Tinggi Rendahnya Beban Kerja

Sumber: Penelitian terdahulu

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai **efektivitas beban kerja** yang diterima oleh kurir di PT. Global Jet Express (J&T) Cabang Tempuran, dalam bentuk jarak tempuh dan barang kurir yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaannya, serta untuk menganalisis bagaimana beban kerja tersebut memengaruhi kinerja kurir dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Dengan memahami dinamika beban kerja yang ada, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk meningkatkan kinerja kurir, serta membantu perusahaan dalam memperbaiki sistem manajemen beban kerja di masa mendatang.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut (Febrian, 2022) “Pengertian Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu”. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

“Sumber Daya Manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi” (Suparyanto, 2020). Dan dapat dibuat sintesa bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan tenaga kerja dalam suatu organisasi.

Menurut Vanchapo (2020) beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. kurir pada Shopee merasa bahwa beban kerja mereka cukup berat (Prinodisma1, 2024). Sedangkan Menurut Gibson dan Ivancevich beban kerja adalah tekanan sebagai tanggapan yang tidak dapat menyesuaikan diri, yang dipengaruhi oleh perbedaan individual atau proses psikologis, yakni suatu konsekuensi dari setiap tindakan ekstern (lingkungan, situasi, peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologi atau fisik) terhadap seseorang” (Puspitawati, 2023).

Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara sistematis dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi (Santanu, 2022). “Beban kerja merupakan bagian dari lingkungan kerja yang dapat

memengaruhi kinerja, stres kerja, dan kepuasan kerja pegawai”. Jika beban kerja terlalu berat, maka akan menurunkan motivasi dan efektivitas kerja. Dan dapat dibuat sintesa bahwa “Beban Kerja adalah jumlah tugas, tanggung jawab, atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam periode waktu tertentu”.

Beban kerja yang sesuai dengan kapasitas individu dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja. Sebaliknya, jika beban kerja terlalu berat atau tidak seimbang, dapat menyebabkan stres kerja, kelelahan, menurunnya semangat kerja, hingga menurunkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Menurut Mangkunegara (2005) “beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai, meningkatnya kesalahan kerja, serta berisiko menimbulkan gangguan kesehatan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengatur distribusi beban kerja agar seimbang dan sesuai kemampuan pekerja. Dikutip dari (Anisa, 2020)

METODE I PENELITIAN

a. Metode Penelitian

Dengan mempertimbangkan Kompleksitas permasalahan penelitian mengenai Analisis Beban Kerja Kurir PT Global Jet Express Cabang Tempuran dan sejalan dengan tujuan penelitian yang ingin menjelaskan fenomena tersebut secara mendalam. Penulis memutuskan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif dengan teknik wawancara mendalam kepada 7 Kurir dan 1 Supervisor.

Albi Anggito (2018) “menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan

dengan melibatkan berbagai metode yang ada.

b. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang valid, yaitu:

1. Wawancara mendalam untuk memperoleh data atau keterangan secara mendalam.
2. Observasi kepada informan dan key informan yang dilakukan di PT Global Jet Express Cabang Tempuran, dengan mengamati berbagai kinerja kurir dan SPV pada PT Global Jet Express cabang Tempuran.
3. Dokumentasi dengan “mencatat dan mengumpulkan dokumen berupa arsip, Foto atau catatan lain yang berhubungan dengan data yang di perlukan.

c. Sumber Data

Data Primer Merupakan data yang diperoleh langsung didapatkan dari sumber informasi tersebut, yang didapat dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan sendiri oleh peneliti di lapangan.

d. Teknik Analisis Data

Dalam **penelitian kualitatif, teknik analisis data** adalah proses menafsirkan, mengorganisasi, dan mengembangkan makna dari data non-numerik seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna mengambil kesimpulan dan memberikan saran-saran dengan cara menguraikan dalam kata-kata.

Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction data display dan conclusion drawing/verification. Langkah-langkah analisis tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok,

memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

- 2) Penyajian Data (*Data Display*)
 “Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya”. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2020:249) dikutip dari (Untung et al., 2021) “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif”.
- 3) Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)
 Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*) Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:249) dikutip dari (Untung et al., 2021) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil Observasi Penelitian

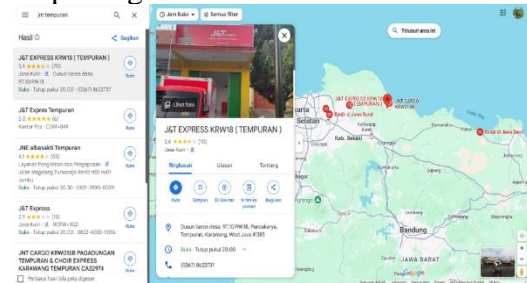
PT Global Jet Express adalah perusahaan logistik dan kurir yang bergerak di bidang pengiriman barang dan dokumen dengan layanan ekspres. Perusahaan ini dikenal karena menyediakan berbagai layanan pengiriman yang cepat dan efisien, baik untuk pelanggan individual maupun bisnis. PT Global Jet Express didirikan pada tahun 2006 dan berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini tumbuh pesat seiring berkembangnya kebutuhan pasar akan layanan pengiriman yang cepat dan efisien, terutama dalam memenuhi permintaan pengiriman untuk sektor *e-commerce* yang semakin meningkat.

Salah satu Pendiri PT Global Jet Express adalah Tony Chen dan juga menjadi *CEO* J&T Express. Sebelum mendirikan J&T Express, Tony Chen memiliki pengalaman dalam industri

teknologi dan *e-commerce*. Ia memiliki latar belakang di bidang teknologi, yang membantunya dalam mengembangkan platform pengiriman yang efisien untuk memfasilitasi *e-commerce*.

PT Jet Express menyediakan berbagai layanan pengiriman, baik untuk individu maupun bisnis. Beberapa layanan utama yang ditawarkan oleh Jet Express antara lain:

1. Pengiriman Express Domestik: Layanan pengiriman barang dan dokumen antar kota atau antar pulau di Indonesia dengan waktu yang cepat dan aman.
2. Pengiriman Internasional: Melayani pengiriman barang dan dokumen ke berbagai negara, termasuk negara-negara Asia Tenggara, dengan dukungan jaringan global.
3. Layanan Kurir dan Pengiriman Barang Khusus: Menyediakan layanan pengiriman untuk barang dengan ukuran atau karakteristik khusus yang memerlukan penanganan ekstra.



Gambar 2. Lokasi Kantor PT. Global Jet Express cabang Tempuran

(Sumber:Google Maps)

PT Global Jet Express memiliki berbagai cabang salah satunya di Tempuran. Yang tepatnya di Dusun Baros desa Tanjung jaya RT 10/18 Pancakarya, Kecamatan Tempuran Kabupaten Karawang. Dan kini memiliki 30 Karyawan atau kurir yang bekerja pada PT Global jet Express cabang Tempuran.

Hasil Penelitian ini disusun berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa Kurir dan

Supervisor pada PT Global Jet Express Cabang Tempuran.

Tabel 1. Nama-nama Informan dan key informan

| NO | NAMA | JABATAN | ALAMAT | USIA |
|----|--------------------------|------------|------------|----------|
| 1 | Muhamad Rusdianto Dinata | Supervisor | Purwakarta | 27 Tahun |
| 2 | Rato | Kurir | Cilebar | 27 Tahun |
| 3 | Rasyid | Kurir | Tempuran | 29 Tahun |
| 4 | Hilman | Kurir | Tempuran | 30 Tahun |
| 5 | Gugum | Kurir | Tempuran | 27 Tahun |
| 6 | Robi | Kurir | Tempuran | 28 Tahun |
| 7 | Karmin | Kurir | Tempuran | 24 Tahun |

Dari hasil wawancara dengan 6 orang kurir dan 1 orang supervisor operasional, ditemukan bahwa terdapat ketimpangan beban kerja antar kurir, baik dari segi jarak tempuh, jumlah paket, waktu maupun tingkat kesulitan medan. Beberapa kurir menyampaikan bahwa mereka harus mengantarkan paket ke wilayah yang cukup jauh, dengan kondisi jalan yang rusak, dan pelanggan yang sulit dihubungi. Sebaliknya, ada pula kurir yang mendapat rute yang lebih dekat dan mudah dijangkau. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pembagian rute belum sepenuhnya adil dan efisien. Ketidakseimbangan tersebut berdampak pada ketimpangan kerja yang dirasakan antar kurir, sehingga menimbulkan keluhan dan rasa ketidakpuasan.

Data yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan gambaran beban kerja kurir. Setiap harinya, kurir harus mengantarkan 80-200 paket perharinya dengan jangka waktu dari pukul 07.30 WIB s/d 12.30 WIB. Dan harus menempuh 25-35 km perhari tergantung wilayah pengiriman masing-masing. Maksimal jarak tempuh kurir 25-30 km, lebih jauh/melebihi (>) Lebih dekat (<)

Tabel 2. Nama Kurir dan beban kerja Jarak tempuh

| Nama | Jarak Tempuh S.O.P | Jarak Tempuh Kurir | Beban Kerja | Hasil |
|--------|--------------------|--------------------|-------------|--------|
| Rato | 25km | 30km | > | Tinggi |
| Rasyid | 25km | 30km | > | Tinggi |
| Hilman | 25km | 45km | > | Tinggi |
| Gugum | 25km | 30km | > | Tinggi |
| Robi | 25km | 40km | > | Tinggi |
| Karmin | 25km | 20km | < | Rendah |

PEMBAHASAN

a. Jarak tempuh melebihi SOP dapat meningkatkan Beban Kerja

Jarak tempuh dan waktu kerja menunjukkan jumlah tinggi atau rendahnya beban bagi kurir. Jarak tempuh adalah satuan jarak tertentu yang tersedia untuk bekerja, misal dalam jarak per hari. Jarak tempuh dan waktu kerja merupakan hal yang penting untuk diketahui dalam melakukan analisis beban kerja. Berdasarkan jarak tempuh dan waktu kerja, dapat diketahui bagaimana gambaran penggunaan jarak tempuh dan waktu yang tersedia untuk bekerja sebagai kurir. Penggunaan waktu kerja yang dilakukan oleh kurir juga akan memberikan gambaran kepada pimpinan terhadap seberapa maksimal jarak yang ditempuh dalam setiap penyelesaian pekerjaan yang dibebankan. Sehingga dengan pengetahuan jarak tempuh dan waktu kerja ini pimpinan juga dapat melakukan evaluasi terhadap setiap bagian yang ada, dalam upaya memaksimalkan jarak tempuh waktu kerja yang dimiliki untuk menyelesaikan beban kerja yang diberikan.

Dapat dikatakan bahwa, meskipun mengantar barang menurut sebagian orang adalah hal yang mudah dan tidak memerlukan skill tertentu, namun salah satu indikator beban kerja sendiri terletak dari tingkat stress dan beban fisik maupun mental yang sewaktu-waktu dapat membuat seseorang menjadi jenuh dan lelah (Adolph, 2025).

Kerja sebagai kurir melibatkan tugas fisik yang intens, seperti membawa paket dan melintasi medan yang kadang tidak mendukung. Banyak kurir mengakui bahwa mereka merasa kelelahan fisik, terutama saat bekerja di cuaca panas atau ketika jalan tidak rata. Terlebih tidak adanya fasilitas berupa kendaraan motor, peralatan yang ada terkadang tidak cukup untuk mengurangi

beban fisik yang mereka rasakan. Faktor kondisi jalan yang buruk juga meningkatkan tingkat kelelahan, memperlambat perjalanan, dan membuat kurir lebih lelah di akhir hari kerja. Laporan penentuan rute optimal pengantaran mendeskripsikan bahwa beban kerja kurir merupakan kombinasi dari volume kiriman, jarak tempuh, dan waktu kerja. Rute yang tidak optimal menyebabkan beban fisik dan waktu kerja meningkat (Annisa, 2021).

b. Keterbatasan Waktu Menurunkan Efektivitas

Kurir secara umum cukup puas dengan pekerjaan mereka, tetapi sering merasa bahwa beban kerja yang tinggi mempengaruhi kualitas layanan yang mereka berikan. Saat berada dalam tekanan waktu atau kelelahan fisik, pengiriman tidak selalu dapat dilakukan dengan kualitas yang diharapkan. Beberapa kurir merasa bahwa perusahaan perlu melakukan lebih banyak untuk meningkatkan kesejahteraan mereka, seperti memberikan waktu istirahat yang cukup, mengurangi beban pengiriman saat volume tinggi atau menambah tenaga kerja.

PT. Global Jet Express (J&T) mendefinisikan beban kerja ideal kurir berdasarkan volume pengiriman yang dapat diselesaikan dalam waktu yang wajar. Perusahaan mungkin memiliki standar atau kebijakan tertentu untuk mengelola beban kerja, seperti target jumlah paket yang harus dikirimkan per hari. Kebijakan ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional. Namun, kebijakan tersebut kurang efektif dalam menyeimbangkan beban kerja dan meminimalkan tekanan pada kurir masih perlu dievaluasi.

Studi *Analisis Beban Kerja, Kinerja Kurir, dan Motivasi Kerja* pada J&T Express Palangka Raya (2023)

menemukan bahwa beban kerja yang tinggi berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja kurir. Hal ini menunjukkan bahwa waktu kerja terbatas dalam mencapai target paket dapat menurunkan efektivitas, karena beban tak sebanding dengan waktu dan sumber daya (Amanda, 2023).

c. Peran Teknologi dalam Mengatasi Masalah Beban Kerja dan Tantangan Kurir.

Ketersediaan alat dan teknologi dapat digunakan untuk menyeimbangkan beban kerja berdasarkan estimasi waktu tempuh yang disebabkan jarak, seperti kendaraan yang memadai dan aplikasi pelacakan, sangat berperan dalam efisiensi kerja kurir. Selain itu, pelatihan untuk pengelolaan beban kerja dan dukungan kesejahteraan mental penting untuk mengurangi stres yang dialami oleh kurir. Perusahaan juga perlu menyediakan program yang meningkatkan kondisi fisik kurir, mengingat pekerjaan mereka memerlukan tenaga fisik yang besar. Jika tidak, dampak negatif terhadap kesehatan dapat timbul.

Tantangan utama dalam pengelolaan kurir di PT. Global Jet Express (J&T) Cabang Tempuran adalah ketidakseimbangan beban kerja antar kurir, baik dari segi jarak, fisik, mental, maupun waktu. Pembagian rute yang tidak merata dan kondisi jalan yang tidak mendukung membuat sebagian kurir merasa terbebani. Penanganan keluhan dan keterbatasan sumber daya juga menjadi perhatian dalam manajemen. Untuk mengukur efektivitas pengelolaan beban kerja, perusahaan dapat menggunakan indikator seperti ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan, dan kepuasan kurir. Teknologi berperan penting dalam mendukung pekerjaan kurir, seperti aplikasi pelacakan dan sistem navigasi real-time. Namun, masih diperlukan perbaikan,

khususnya dalam pengurangan beban kerja yang tidak perlu, peningkatan komunikasi antara supervisor dan kurir, serta penyediaan alat kerja yang memadai. Fokus jangka panjang perusahaan harus mengarah pada peningkatan kesejahteraan kurir dan efisiensi pengelolaan beban kerja.

PENUTUP

Kesimpulan:

Beban kerja kurir di PT. Global Jet Express (J&T) cenderung tinggi volume jarak tempuh dan waktu kerja melebihi beban kerja kurir. Hal ini sering menyebabkan tekanan untuk memenuhi tenggat waktu, terutama saat ada kendala perjalanan dan jarak tempuh perjalanan. Ketidaksesuaian antara jarak tempuh, volume kerja dan waktu yang tersedia dapat menurunkan kualitas layanan dan meningkatkan stres.

Meskipun perusahaan memiliki kebijakan untuk mengelola beban kerja, efektivitasnya perlu dievaluasi lebih lanjut. Teknologi seperti aplikasi pelacakan dan kendaraan yang memadai membantu efisiensi, namun dukungan fisik dan mental bagi kurir juga sangat dibutuhkan. Pembagian rute yang tidak merata dan kekurangan sumber daya menjadi tantangan utama yang harus diperbaiki. Perusahaan harus terus mengevaluasi pengelolaan beban kerja dengan fokus pada kesejahteraan kurir dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, serta memperbaiki komunikasi antara manajer dan kurir.

Implikasi

1. PT. Global Jet Express (J&T) perlu melakukan evaluasi rutin terhadap jarak tempuh, volume pengiriman dan waktu kerja yang dibebankan kepada kurir. Dengan menyesuaikan target pengiriman dengan kondisi nyata di lapangan (misalnya kondisi jalan atau

cuaca) akan membantu mengurangi tekanan terhadap kurir dan meningkatkan kualitas layanan.

2. Meningkatkan penggunaan teknologi, seperti aplikasi pelacakan yang lebih efisien dan sistem navigasi yang lebih baik, dapat mempercepat pengiriman. Perusahaan juga harus memastikan bahwa kendaraan dan peralatan yang digunakan oleh kurir cukup memadai dan dalam kondisi baik untuk mendukung mobilitas yang lebih lancar.
3. Perusahaan harus menyediakan program kesejahteraan untuk membantu mengelola stres dan kelelahan fisik kurir. Program seperti waktu istirahat yang cukup, pelatihan manajemen stres, serta dukungan kesehatan mental dapat membantu meningkatkan kinerja kurir.
4. Perusahaan perlu mengevaluasi kembali sistem pembagian rute untuk memastikan distribusi beban kerja yang lebih merata antar kurir. Penggunaan data untuk merancang rute yang efisien dan adil dapat mengurangi beban pada kurir yang merasa terbebani lebih dari yang lain.
5. Membangun saluran komunikasi yang lebih efektif antara manajer dan kurir sangat penting untuk memastikan keluhan dan umpan balik dari kurir dapat segera ditangani. Selain itu, perusahaan harus memperhatikan masukan kurir mengenai beban kerja agar dapat membuat keputusan yang lebih tepat.
6. Perusahaan perlu merancang kebijakan jangka panjang yang berfokus pada kesejahteraan kurir, baik dalam hal fisik maupun mental. Hal ini termasuk peningkatan fasilitas, keseimbangan kerja, dan perawatan kesehatan untuk mengurangi dampak negatif dari beban kerja yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan kerja non fisik terhadap kinerja karyawan (pada salah satu penyedia jasa pengiriman di Medan Belawan. 1-23
- Ahmad, M. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt. Sicepat Ekspres Indonesia Cabang Sungai Penuh. *Al-Dzahab*, 12-19.
- Amanda, A. D. (2023). Analisis Beban Kerja , Kinerja Kurir , dan Motivasi Kerja Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi J&T Express DC di Palangka Raya. *Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi*, 190-197.
- Anisa, H. N. (2020). Beban kerja yang sesuai dengan kapasitas individu dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja. Sebaliknya, jika beban kerja terlalu berat atau tidak seimbang, dapat menyebabkan stres kerja, kelelahan, menurunnya semangat kerja, hingga menurunka. *jurnal tehnik industri*, 1-8.
- Annisa, A. (2021). Penentuan Rute Optimal Pengantaran Paket Reguler Di Pt Indah Logistik Internasional (Ili Express) Menggunakan Aplikasi Optimoroute.
- Bimantara, A. M. (2021).Pengaruh beban kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja pada Kurir PT J&T Express Manado pada Masa Pandemi Covid-19. *Emba*, 1261-1271.
- Edy Sutrisno. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. In M. Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (pp. 1-64). Jl. Tambara Raya no. 23 Rawamangun, Jakarta 13220: Kencana.
- Febrian, W. D. (2022). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Purbalingga: Eureka Media Aksara
- Hidayat, S. r. (2024). Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Beban Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 11-20.
- Mahawati, E. (2021). *Analisis beban Kerja dan Produktivitas kerja*.
- Nasution, M. W. (2021). Hubungan Beban Kerja Fisik, Mental, Dan Kebiasaan Sarapan Terhadap Tingkat Kelelahan Kerja Pada Kurir Ekspedisi Pt Pos Indonesia Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*.
- Nur, E. M. (2020). Efektivitas Analisis Beban Kerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 363-273.
- Prinodisma, S. (2024). Pengaruh Burn Out dan Beban Kerja terhadap komitmen organisasi pada kurir shopee di madiun. *Seminar Inovasi*.
- Puspitawati, N. M. (2023). Pengaruh Job Insecurity, Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Turnover Intentionkaryawan Di Jne Denpasar Utara. *E-Journal UNMAS*, 241-248.
- Rahma, M. (2024). Faktor Determinan Yang Berhubungan Dengan Kelelahan Kerja Pada Kurir Ekspedisi J & T Express Di Kota Gorontalo Determinant Factors Related To Work Fatigue In J & T Express Couriers In Gorontalo City.
- Rahmah, N. S. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung. *SAMMAJIVA: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 81-97.

- Santanu, T. R. (2022). Pengaruh Stress kerja dan beban Kerja terhadap kinerja Karyawan Divisi kurir Studi Pada J&T Express Garut 01 (PT Global Jet Express). *Eqien - Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 364 – 370.
- Saputra, A. A. (2021). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Technomedia Journal*.
- Suparyanto, 2. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 248-253: Suparyanto dan Rosad (2015).