

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu perusahaan ekspedisi terbesar di Indonesia yang berdiri pada 26 November 1990 di Jakarta. Awalnya, JNE hanyalah divisi dari PT TIKI yang menangani pengiriman internasional, khususnya barang dari luar negeri yang membutuhkan proses kepabeanan. Namun, karena kinerjanya yang terus berkembang, JNE akhirnya berdiri sendiri sebagai perusahaan mandiri dan fokus pada pengiriman domestik.

JNE berkomitmen memberikan layanan pengiriman yang cepat, aman, dan terpercaya. Perusahaan ini memiliki jaringan distribusi yang luas dengan lebih dari 8.000 titik layanan, mencakup 83.000 tujuan pengiriman hingga pelosok desa, dan mempekerjakan lebih dari 50.000 karyawan di seluruh Indonesia. Salah satu cabangnya berada di Kota Gunungsitoli, yang melayani kebutuhan pengiriman di wilayah Nias dan sekitarnya.

Dalam perjalanannya, JNE terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Perusahaan ini mengembangkan sistem pelacakan online (tracking system) yang memudahkan pelanggan memantau status pengiriman secara real-time. Selain itu, JNE menghadirkan aplikasi berbasis digital, memperluas layanan melalui berbagai platform, dan berkolaborasi dengan marketplace besar seperti Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak. Langkah ini membuat JNE menjadi salah satu mitra utama dalam pengiriman e-commerce di Indonesia.

Untuk mendukung tingginya permintaan pengiriman, JNE memperkuat infrastruktur seperti armada kendaraan, gudang sortir, dan sistem manajemen logistik. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia juga menjadi perhatian utama agar pelayanan tetap berkualitas.

Saat ini, JNE tidak hanya melayani pengiriman ritel tetapi juga sektor bisnis (B2B) dengan menyediakan solusi logistik terintegrasi, pengiriman massal, hingga sistem pembayaran cashless. Dengan motto “Connecting Happiness”, JNE tidak hanya fokus pada keuntungan bisnis, tetapi juga memiliki misi sosial untuk menyebarkan kebahagiaan melalui pengiriman. Filosofi ini diwujudkan dalam program dukungan untuk UMKM, pengiriman bantuan ke daerah bencana, dan berbagai kegiatan sosial.

Keberhasilan JNE hingga kini tidak lepas dari komitmen, inovasi, dan kepercayaan masyarakat. Meski menghadapi persaingan ketat dari perusahaan ekspedisi lain seperti J&T, SiCepat, dan AnterAja, JNE tetap menjadi salah satu pemimpin di industri logistik Indonesia berkat pelayanannya yang cepat, aman, dan menjangkau seluruh pelosok negeri.

4.1.2 Visi dan Misi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

Visi perusahaan adalah gambaran ideal tentang tujuan jangka panjang dan arah yang ingin dicapai oleh perusahaan di masa depan. Visi berfungsi sebagai panduan utama yang memberikan inspirasi dan motivasi bagi seluruh anggota organisasi untuk bekerja menuju satu arah yang sama. Sedangkan, Misi perusahaan adalah langkah, strategi, atau cara yang dilakukan untuk mewujudkan visi. Misi bersifat lebih konkret dan operasional, menggambarkan tugas utama perusahaan dalam memberikan nilai kepada pelanggan, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya.

Berikut merupakan visi dan misi yang diterapkan oleh PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir:

a. Visi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

“Menjadi perusahaan terdepan di bidang distribusi dan logistik yang terpercaya dan memberikan manfaat seluas-luasnya bagi masyarakat.”

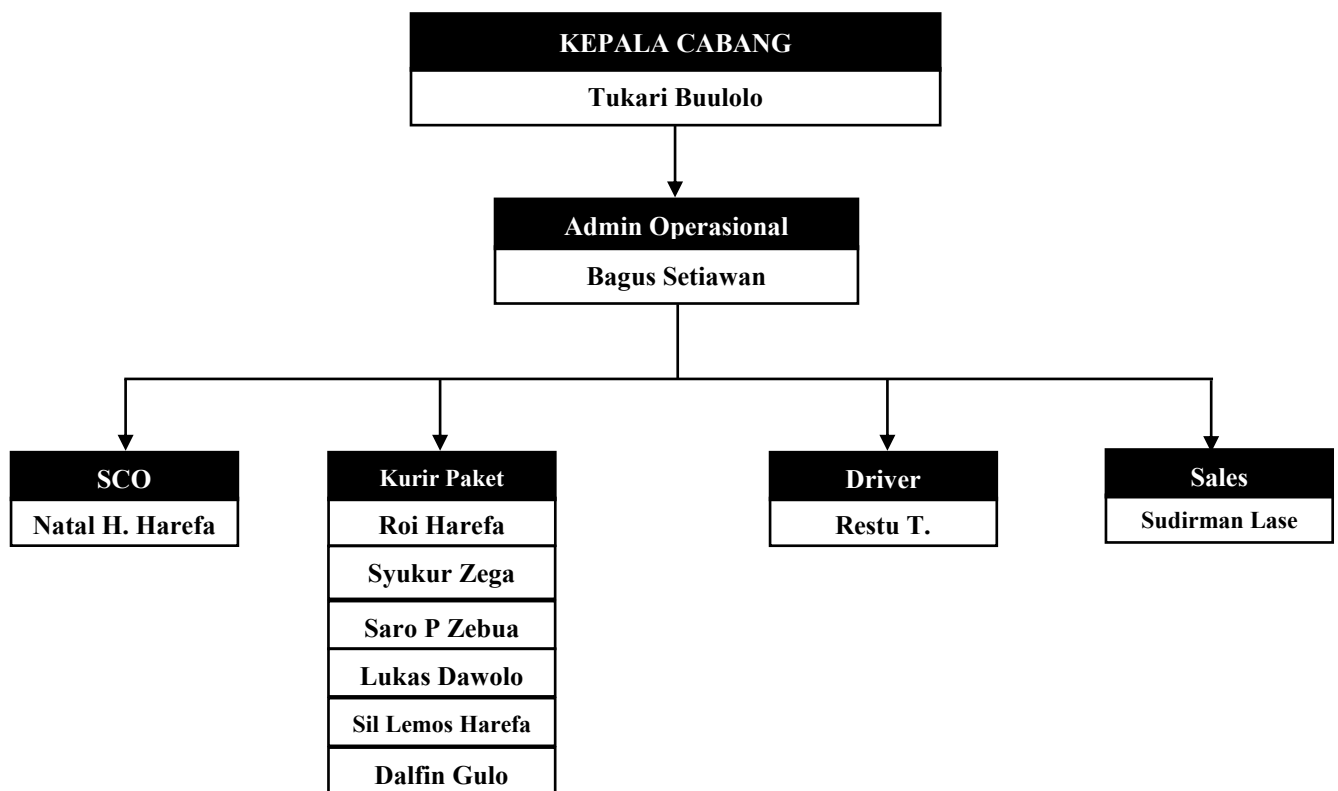
b. Misi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

- 1) Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.
- 2) Memperluas jaringan distribusi hingga ke pelosok negeri.

- 3) Terus berinovasi dalam penggunaan teknologi untuk mendukung efisiensi operasional.
- 4) Berkomitmen untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan yang berkesinambungan.
- 5) Semangat kerja sama dan semangat pelayanan prima.

4.1.3 Struktur Organisasi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

Struktur organisasi dalam sebuah perusahaan memiliki peranan penting sebagai kerangka pengelolaan kerja agar setiap aktivitas berjalan efektif dan terarah. Melalui struktur ini, perusahaan dapat membagi tugas serta tanggung jawab secara jelas kepada setiap individu sesuai dengan posisi dan keahliannya. Dengan adanya pembagian ini, potensi tumpang tindih pekerjaan dapat diminimalisir sehingga setiap karyawan mengetahui peran dan fungsi masing-masing.



Sumber : Data Sekunder, 2025.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

4.1.3 Karakteristik Informan Penelitian

Karakteristik informan penelitian adalah ciri-ciri atau atribut yang dimiliki oleh individu yang dijadikan sumber informasi dalam suatu penelitian. Karakteristik ini membantu peneliti untuk mengidentifikasi kesesuaian informan dengan tujuan penelitian dan memastikan informasi yang diperoleh relevan serta akurat.

Tabel 4.1
Karakteristik Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Usia	Status Informan
1	Tukari Bu'ulolo	Kepala Cabang	Perempuan	32 Tahun	Informan Kunci
2	Lukas Dawolo	<i>Rider Delivery</i>	Laki-Laki	36 Tahun	Informan Utama
3	Sara Perjuangan Zebua	<i>Rider Delivery</i>	Laki-Laki	28 Tahun	
4	Sil Semos Pasrah B. Harefa	<i>Rider Delivery</i>	Laki-Laki	24 Tahun	
5	Natal Rezekiani Harefa	SCO	Perempuan	27 Tahun	Informan Pendukung

Sumber : Olahan Peneliti, 2025.

Penelitian ini melibatkan beberapa informan yang berperan penting dalam memberikan informasi terkait topik yang dikaji. Informan pertama adalah Tukari Bu'ulolo, yang menjabat sebagai Kepala Cabang. Ia berperan sebagai informan kunci karena memiliki pengetahuan yang luas mengenai kebijakan dan pengelolaan operasional perusahaan di tingkat cabang. Selanjutnya, terdapat Lukas Dawolo, seorang Rider Delivery, yang dikategorikan sebagai informan utama. Ia dipilih karena keterlibatannya secara langsung dalam proses pengantaran barang, sehingga memiliki pengalaman lapangan yang relevan.

Selain Lukas, ada dua informan lain yang juga berprofesi sebagai Rider Delivery, yaitu Sara Perjuangan Zebua dan Sil Semos Pasrah B. Harefa. Keduanya berperan dalam memberikan pandangan tambahan mengenai tugas harian dan tantangan yang dihadapi di lapangan. Terakhir, terdapat Natal Rezekiani Harefa, yang menjabat sebagai SCO (Sales

Counter Officer) dan termasuk dalam kategori informan pendukung. Ia memberikan informasi mengenai proses penerimaan dan pengelolaan pengiriman dari sisi pelayanan pelanggan di counter, sehingga melengkapi data dari perspektif front office.

4.2 Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana aturan, kebijakan, serta prosedur kedisiplinan diterapkan di perusahaan. Hal ini mencakup ketepatan waktu kehadiran, kepatuhan terhadap SOP (Standard Operating Procedure), serta tanggung jawab individu dalam menjalankan tugas. Dengan mengetahui penerapan disiplin kerja ini, diharapkan dapat dipahami hubungan langsungnya dengan peningkatan produktivitas dan kualitas layanan kepada pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menemukan langkah-langkah strategis yang dapat mendukung terciptanya budaya kerja disiplin, baik melalui penerapan reward and punishment, pengawasan yang efektif, pelatihan sumber daya manusia, maupun penggunaan teknologi pendukung. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen dalam menyusun kebijakan yang tepat sehingga kedisiplinan karyawan dapat meningkat dan berdampak positif terhadap keberlangsungan bisnis perusahaan.

4.2.1 Kedisiplinan Kerja di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli

. Disiplin kerja berfungsi sebagai pedoman yang mengatur perilaku dan pola kerja karyawan sehingga tercipta keteraturan dan harmonisasi dalam lingkungan kerja. Dengan kedisiplinan yang tinggi, karyawan akan mampu mengelola waktu secara efektif, meminimalisir kesalahan, dan menjaga kualitas hasil kerja sesuai standar organisasi. Sebaliknya, rendahnya disiplin kerja dapat memicu keterlambatan, penurunan kualitas, bahkan kerugian bagi organisasi. Dalam konteks PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Express) Cabang Kota Gunungsitoli, penerapan disiplin kerja menjadi faktor kunci untuk mendukung kelancaran operasional,

mengingat perusahaan ini bergerak di bidang jasa pengiriman yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan pelayanan prima. Keterlambatan sedikit saja dalam proses distribusi dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, kedisiplinan karyawan dalam hal ketepatan waktu hadir, ketelitian dalam memproses paket, serta kepatuhan terhadap prosedur pengiriman merupakan aspek yang harus dipantau secara ketat oleh manajemen.

Pada hasil wawancara yang dilakukan pada informan kunci yaitu Bapak Tukari Bu'ulolo (Kepala Cabang) yang diwawancari pada hari Senin (4/5/2025) terkait kebijakan disiplin kerja karyawan, dimana beliau mengatakan:

“Kebijakan perusahaan terkait kedisiplinan kerja karyawan, khususnya kurir, mencakup ketepatan waktu kehadiran, penyerahan tugas, dan kepatuhan terhadap jadwal yang ditetapkan oleh atasan. Namun, untuk implementasi di lapangan bisa berbeda tergantung kondisi. Misalnya, di Gunungsitoli, pengiriman barang dari Medan ke Gunungsitoli melalui jalur darat dan laut, sehingga jika terjadi keterlambatan pengiriman, maka jadwal kerja kurir juga bisa disesuaikan. Jika barang datang pukul 1 siang, maka saya arahkan tim untuk masuk pukul 12 siang agar bisa menyesuaikan.”

Peneliti melakukan wawancara pada informan utama yaitu Bapak Lukas Dawolo (Kurir Paket) yang diwawancari pada hari Selasa (5/5/2025) terkait sistem kerja dan jadwal kerja, dimana beliau mengatakan:

“Jam kerja kantor di JNE Gunungsitoli adalah dari pukul 09.00 pagi sampai 18.00 sore. Tapi untuk sistem kerja, kami mengikuti sistem digital yang telah disediakan oleh perusahaan, seperti aplikasi MyOrion, SCA (Super Courier App), dan beberapa sistem lainnya. Jadi pekerjaan kami terpantau dan dijalankan berdasarkan sistem yang telah ditetapkan perusahaan..”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada informan utama yaitu Bapak Sara Perjuangan Zebua (Kurir Paket) yang diwawancari pada hari Selasa (5/5/2025) terkait sistem kerja dan jadwal kerja, dimana beliau mengatakan:

“Kalau soal jadwal, kami biasanya masuk jam 9 pagi. Tapi jujur saja, banyak di antara kami datang sebelum jam itu karena ingin siap-siap dulu, seperti memeriksa motor, mengecek barang, dan menyusun rute.”

Pulang kerja sangat tergantung pada banyaknya paket dan lokasi rute. Kadang kalau rutenya dalam kota dan barangnya tidak terlalu banyak, bisa selesai jam 4 atau 5 sore. Tapi kalau banyak, atau harus kirim ke luar kota, bisa sampai malam. Yang penting semua paket hari itu selesai dikirim, baru kami bisa pulang. Tidak ada sistem lembur khusus untuk kurir, jadi kalau pulang malam ya dianggap sudah tanggung jawab pekerjaan.”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada informan utama yaitu Bapak Sil Semos Pasrah B. Harefa (Kurir Paket) yang diwawancari pada hari Kamis (14/5/2025) terkait sistem kerja dan jadwal kerja, dimana beliau mengatakan:

“Kami masuk pagi, jam 9 mulai aktif, tapi biasanya sebelum jam itu sudah datang untuk persiapan. Paket dibagikan sesuai rute masing-masing. Kalau saya sebagian rute pinggiran kota, biasanya selesai lebih lama. Kalau rute dalam kota lebih cepat selesai, bisa pulang sore. Tapi ya itu tergantung juga, kadang ada kiriman mendadak dari kantor, jadi harus balik dan ambil lagi. Tidak ada jam pulang pasti. Kami pulang kalau tugas selesai. Sistemnya seperti itu sudah dari dulu, dan kami memang sudah terbiasa.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Cabang dan para kurir JNE Gunungsitoli, dapat disimpulkan bahwa kebijakan disiplin kerja karyawan telah diterapkan melalui pengaturan jam kerja, ketepatan waktu, serta penggunaan sistem digital seperti MyOrion dan SCA untuk memantau kinerja. Namun, implementasi kedisiplinan bersifat fleksibel dan menyesuaikan dengan kondisi lapangan, terutama terkait keterlambatan pengiriman barang dari Medan ke Gunungsitoli. Para kurir secara umum memulai aktivitas kerja pada pukul 09.00 pagi, namun banyak di antara mereka datang lebih awal untuk melakukan persiapan seperti pengecekan kendaraan dan penyusunan rute. Jam pulang kerja tidak bersifat tetap, melainkan bergantung pada jumlah paket dan lokasi pengantaran. Tidak ada sistem lembur khusus, sehingga penyelesaian tugas hingga malam hari merupakan bagian dari tanggung jawab pekerjaan.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat aturan formal terkait jadwal kerja, praktik di lapangan lebih menekankan pada orientasi hasil (penyelesaian pengiriman) daripada kepatuhan pada jam kerja yang

kaku. Dengan demikian, disiplin kerja di JNE Gunungsitoli lebih bersifat adaptif, mengedepankan fleksibilitas untuk menjaga kelancaran pelayanan kepada pelanggan.

4.2.2 Kendala yang Dihadapi dalam Penerapan Kedisiplinan Kerja di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli

Dalam penerapan kedisiplinan kerja, JNE Gunungsitoli menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi konsistensi aturan. Salah satu kendala utama adalah kondisi geografis dan akses transportasi yang sulit, terutama untuk wilayah pinggiran dan pulau kecil. Keterlambatan pengiriman barang dari Medan akibat jadwal kapal dan cuaca buruk juga membuat jam kerja kurir tidak menentu. Selain itu, beban kerja yang tidak merata menjadi masalah, terutama saat volume pengiriman meningkat drastis pada musim tertentu. Sistem lembur yang tidak jelas membuat kurir harus bekerja hingga malam hari tanpa tambahan insentif. Di sisi lain, pengawasan dan pemberian sanksi belum optimal karena fokus manajemen lebih pada pemenuhan target pengiriman. Kendala lain yang muncul adalah keterbatasan teknologi akibat gangguan jaringan internet, sehingga pemantauan kedisiplinan melalui aplikasi MyOrion dan SCA tidak selalu efektif. Faktor motivasi kerja juga berpengaruh, karena ketidakjelasan sistem kerja fleksibel dan tidak adanya insentif lembur dapat menurunkan kepatuhan terhadap aturan disiplin.

Pada hasil wawancara yang dilakukan pada informan kunci yaitu Bapak Tukari Bu'ulolo (Kepala Cabang) yang diwawancari pada hari Senin (4/5/2025) terkait kendala yang dihadapi dalam penerapan disiplin kerja karyawan, dimana beliau mengatakan:

“Kendala utama biasanya berasal dari faktor di perjalanan, seperti cuaca buruk, ban bocor, motor mogok, hujan deras, atau urusan keluarga seperti menjemput anak atau anggota keluarga yang sakit. Hal ini menyebabkan keterlambatan dan cukup sering terjadi.”

Peneliti melakukan wawancara pada informan utama yaitu Bapak Lukas Dawolo (Kurir Paket) yang diwawancari pada hari Selasa (5/5/2025) terkait kendala yang dihadapi dalam penerapan disiplin kerja karyawan, dimana beliau mengatakan:

“Keterlambatan pengiriman lebih sering disebabkan oleh situasi lapangan yang sulit diprediksi, seperti alamat tidak lengkap, penerima tidak ada di tempat, salah input data, dan akses jalan yang buruk ke daerah terpencil. Cuaca buruk juga menjadi kendala besar karena hujan deras memperlambat perjalanan dan berisiko merusak barang. Selain itu, kerusakan kendaraan di perjalanan menambah hambatan sehingga waktu pengantaran sering molor meskipun kurir sudah berusaha disiplin.”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada informan utama yaitu Bapak Sara Perjuangan Zebua (Kurir Paket) yang diwawancari pada hari Selasa (5/5/2025) terkait pembahasan yang sama, dimana beliau mengatakan:

“Keterlambatan pengiriman biasanya terjadi karena alamat tidak lengkap, pelanggan tidak ada di tempat, atau paket terlambat disortir. Selain itu, cuaca buruk, jalan sulit, motor rusak, dan sinyal internet yang lemah juga menjadi hambatan. Jadi, keterlambatan bukan karena kurir malas, tetapi karena kondisi lapangan yang tidak bisa diprediksi.”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada informan utama yaitu Bapak Sil Semos Pasrah B. Harefa (Kurir Paket) yang diwawancari pada hari Kamis (14/5/2025) terkait pembahasan yang sama, dimana beliau mengatakan:

“Kendala kedisiplinan kerja kurir JNE Gunungsitoli dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal hanya sebagian kecil, yaitu kurir yang kadang belum disiplin memulai pekerjaan. Namun, hambatan terbesar berasal dari faktor eksternal, seperti alamat sulit ditemukan, pelanggan tidak di tempat, keterlambatan sortir barang, cuaca buruk, jalan rusak, gangguan kendaraan, dan sinyal internet lemah. Kendala-kendala ini membuat keterlambatan pengiriman sering terjadi bukan karena kelalaian kurir, tetapi karena kondisi lapangan yang sulit dikendalikan.”

Berdasarkan hasil wawancara, kendala penerapan disiplin kerja di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Gunungsitoli lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal dibandingkan internal. Hambatan utama yang sering terjadi adalah cuaca buruk, seperti hujan deras, yang

menghambat perjalanan dan memperpanjang waktu pengantaran. Selain itu, kondisi jalan yang rusak, jarak rute yang jauh, serta kerusakan kendaraan seperti ban bocor atau motor mogok juga menjadi penyebab keterlambatan. Kendala lainnya adalah alamat penerima yang tidak lengkap, pelanggan tidak berada di tempat, keterlambatan proses sortir paket di kantor, dan lemahnya jaringan internet yang menghambat pembaruan sistem. Faktor internal seperti kurang disiplin sebagian kecil kurir memang ada, tetapi jarang terjadi. Secara umum, keterlambatan pengiriman lebih disebabkan oleh kondisi lapangan yang sulit dikendalikan, bukan karena kelalaian kurir.

4.2.3 Dampak dari Kendala Penerapan Kedisiplinan Kerja di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli

Kendala dalam penerapan kedisiplinan kerja di JNE Gunungsitoli membawa dampak yang cukup signifikan terhadap operasional perusahaan. Dampak utama yang paling sering terjadi adalah keterlambatan pengiriman barang kepada pelanggan. Hal ini disebabkan oleh cuaca buruk, jalan rusak, dan kerusakan kendaraan yang menghambat perjalanan kurir. Akibatnya, ketepatan waktu pengiriman menurun dan berdampak pada kepuasan pelanggan. Selain itu, produktivitas kerja juga menurun karena jumlah paket yang dapat dikirim berkurang. Kurir sering harus bekerja hingga malam tanpa sistem lembur yang jelas, sehingga menimbulkan kelelahan dan berpotensi memengaruhi semangat kerja. Jika keterlambatan ini terjadi terus-menerus, perusahaan dapat mengalami kerugian, baik secara finansial maupun citra, karena pelanggan mungkin berpindah ke jasa pengiriman lain.

Pada hasil wawancara yang dilakukan pada informan kunci yaitu Bapak Tukari Bu'ulolo (Kepala Cabang) yang diwawancari pada hari Senin (4/5/2025) terkait dampak dari kendala yang dihadapi dalam penerapan disiplin kerja karyawan, dimana beliau mengatakan:

“Keterlambatan ini bukanlah masalah baru. Dalam organisasi manapun, termasuk perusahaan lain, keterlambatan pasti ada. Entah itu dari bawahan atau atasan, semua bisa mengalami keterlambatan karena berbagai alasan. Jadi, ini sudah merupakan permasalahan lama. Jika keterlambatan hanya terjadi pada 1-2 kurir, maka operasional tidak terlalu terganggu karena tim lain bisa saling menutupi. Kami melatih tim agar bisa saling menggantikan satu sama lain, sesuai dengan misi JNE dalam memberikan pelayanan konsisten kepada pelanggan. Namun, jika seluruh tim terlambat, maka akan sangat berdampak pada operasional.”

Peneliti melakukan wawancara pada informan pendukung yaitu Ibu Natal Rezekiani Harefa (SCO JNE Express) yang diwawancari pada hari Jum'at (15/5/2025) terkait dampak dari kendala yang dihadapi dalam penerapan disiplin kerja karyawan, dimana beliau mengatakan:

“Pekerjaan saya sebagai SCO tidak terpengaruh oleh keterlambatan kurir karena tugas saya hanya menerima kiriman dan melayani pelanggan. Namun, keluhan kadang muncul dari pelanggan, terutama untuk paket COD, jika pengiriman terlambat. Sebagian besar keluhan terjadi karena pelanggan kurang memahami sistem kerja kurir, misalnya mereka ingin barang segera diantar padahal kurir masih dalam proses sortir.”

Berdasarkan hasil wawancara, dampak dari kendala kedisiplinan kerja di JNE Gunungsitoli bervariasi. Menurut Kepala Cabang, keterlambatan yang dialami 1–2 kurir tidak terlalu memengaruhi operasional karena tim lain dapat menutupi kekosongan. Hal ini sejalan dengan upaya perusahaan melatih tim agar saling menggantikan untuk menjaga kelancaran layanan. Namun, jika keterlambatan terjadi secara bersamaan pada banyak kurir, maka akan sangat mengganggu proses operasional dan menghambat pengiriman barang. Sementara itu, menurut informan pendukung (SCO), keterlambatan kurir tidak berdampak langsung pada pekerjaannya. Namun, dampak lebih terlihat pada kepuasan pelanggan, terutama pelanggan COD, yang sering mengeluhkan keterlambatan. Sebagian besar keluhan disebabkan kurangnya pemahaman pelanggan terhadap sistem kerja kurir. Dengan demikian, dampak keterlambatan lebih dirasakan pada aspek pelayanan dan kepuasan pelanggan, meskipun tidak selalu mengganggu seluruh operasional perusahaan.

4.2.3 Upaya dalam Meningkatkan Kedisiplinan Kerja di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Gunungsitoli menerapkan berbagai upaya untuk meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan, khususnya kurir, agar operasional tetap lancar. Upaya tersebut meliputi penggunaan sistem absensi digital dan aplikasi pemantauan untuk memonitor kehadiran dan aktivitas pengiriman, pemberian teguran dan sanksi bagi pelanggar aturan, serta penghargaan dan insentif bagi karyawan yang disiplin dan berprestasi. Selain itu, perusahaan juga mengadakan pelatihan dan pembinaan mengenai manajemen waktu dan pemecahan masalah di lapangan, menyediakan fleksibilitas jam kerja yang terstruktur mengingat kondisi geografis yang sulit diprediksi, serta membangun komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan untuk menyelesaikan kendala bersama. Melalui langkah-langkah ini, JNE berupaya menjadikan kedisiplinan kerja bukan hanya kewajiban, tetapi juga budaya kerja yang tertanam pada setiap individu.

Pada hasil wawancara yang dilakukan pada informan kunci yaitu Bapak Tukari Bu'ulolo (Kepala Cabang) yang diwawancari pada hari Senin (4/5/2025) terkait upaya yang dilakukan dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan, dimana beliau mengatakan:

“Bagi kurir yang sering terlambat tanpa alasan yang jelas dan berulang-ulang, maka diberikan teguran secara lisan, coaching, hingga evaluasi oleh atasan. Jika masih terus mengulang, maka akan diberikan SPI, bahkan sampai pada pemutusan kontrak kerja. Ini bentuk ketegasan kami untuk menjaga kedisiplinan. Perusahaan berupaya menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif, agar karyawan betah dan produktif. Rapat diadakan dengan suasana interaktif, sehingga karyawan merasa bebas menyampaikan pendapat atau kendala yang dihadapi di lapangan. Ini membantu membangun rasa tanggung jawab dan meningkatkan kedisiplinan.”

Peneliti melakukan wawancara pada informan utama yaitu Bapak Lukas Dawolo (Kurir Paket) yang diwawancari pada hari Selasa (5/5/2025) terkait upaya yang dilakukan dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan, dimana beliau mengatakan:

“Sanksi dari perusahaan menurut saya cukup adil dan efektif, terutama jika kesalahan memang berasal dari staf itu sendiri. Saat wawancara sebelum masuk kerja, semua SOP dan aturan kerja sudah dijelaskan. Kalau kita melanggar, maka sanksi akan dijelaskan dan diberikan sesuai prosedur oleh atasan. Jika merasa tidak adil, kurir juga bisa mengajukan banding. Tapi sejauh ini, saya lihat sanksi yang diberikan sudah cukup adil karena memang ada kurir yang main-main. Usulan dan saran memang ada, tergantung kondisi yang dialami oleh masing-masing staf. Perusahaan selama ini fokus pada penerapan SOP agar tetap maju seperti yang diharapkan oleh pimpinan. Kalau ada usulan dari kami yang dianggap berguna dan bisa memajukan perusahaan, maka itu akan dipertimbangkan dan bahkan diterapkan.”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada informan utama yaitu Bapak Sara Perjuangan Zebua (Kurir Paket) yang diwawancari pada hari Selasa (5/5/2025) terkait pembahasan yang sama, dimana beliau mengatakan:

“Secara umum, sanksi yang diberikan menurut saya masih cukup adil. Biasanya ada peringatan dulu kalau ada pelanggaran. Tapi saya lihat pendekatannya lebih ke pembinaan, bukan langsung hukuman keras. Itu bagus, karena kami juga manusia yang bisa salah. Tapi saya juga berharap ada keseimbangan, misalnya diberi penghargaan untuk yang paling disiplin atau paling cepat menyelesaikan tugas, supaya motivasi tetap tinggi. Jadi bukan hanya sanksi yang ditekankan, tapi juga apresiasi. Saya berharap perusahaan bisa mengadakan evaluasi rutin yang lebih transparan, misalnya per minggu atau per bulan, jadi kita tahu di mana kekurangan kita dan bisa diperbaiki. Selain itu, pelatihan soal manajemen waktu, teknik komunikasi dengan pelanggan, dan penanganan masalah teknis juga bisa sangat membantu. Kalau bisa, disediakan juga fasilitas motor dinas atau perawatan kendaraan bagi kurir yang rutin melayani rute luar kota, karena kendaraan pribadi kami sering rusak karena beban kerja. Hal-hal kecil seperti itu bisa meningkatkan semangat dan kedisiplinan.”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada informan utama yaitu Bapak Sil Semos Pasrah B. Harefa (Kurir Paket) yang diwawancari pada hari Kamis (14/5/2025) terkait pembahasan yang sama, dimana beliau mengatakan:

“Menurut saya sanksinya sudah cukup adil. Biasanya kalau ada pelanggaran, diberi peringatan dulu secara lisan. Kalau berulang baru masuk ke tahap tertulis. Tapi sejauh saya lihat, sanksi itu hanya diberikan kalau pelanggarannya memang sudah cukup parah, seperti tidak masuk kerja tanpa kabar atau salah kirim barang. Untuk kurir yang kerja serius, sanksi itu jarang terjadi. Tapi untuk meningkatkan disiplin,

menurut saya bukan cuma soal sanksi, tapi juga soal dukungan. Misalnya, dikasih pelatihan atau fasilitas yang memadai. Saya usul agar perusahaan lebih sering melakukan briefing bersama kurir, bukan cuma soal target, tapi juga mendengar keluhan kami di lapangan. Selain itu, akan lebih bagus kalau ada penghargaan kecil untuk kurir yang paling rajin atau tidak pernah terlambat. Itu akan jadi motivasi tambahan. Juga, fasilitas kerja harus diperhatikan, seperti kondisi motor kurir. Kalau kendaraan prima, kerja juga bisa lebih lancar dan disiplin pun akan lebih mudah diterapkan.”

Dari sudut pandang informan pendukung yaitu Ibu Natal Rezekiani Harefa (SCO JNE Express)) yang diwawancari pada hari Jum’at (15/5/2025) terkait upaya yang dilakukan dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan, dimana beliau mengatakan:

“Kami rutin melakukan briefing, minimal tiga kali seminggu, untuk mengingatkan kembali SOP kepada kurir. Dengan briefing yang rutin dan komunikasi yang baik, kedisiplinan kurir bisa ditingkatkan. Jika ada yang melanggar, kami langsung lakukan evaluasi. Kami inginkan kurir yang disiplin dan bertanggung jawab atas tugasnya.”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan disiplin kerja di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli dilakukan melalui pendekatan yang tegas namun tetap humanis. Perusahaan menerapkan sanksi bertahap mulai dari teguran lisan, coaching, evaluasi, hingga Surat Peringatan (SP) dan pemutusan kontrak jika pelanggaran berulang tanpa alasan jelas. Namun, penekanan tidak hanya pada sanksi, tetapi juga pada pembinaan melalui briefing rutin, komunikasi terbuka, dan rapat interaktif agar karyawan merasa dilibatkan dalam penyelesaian masalah. Para kurir menilai sistem sanksi yang diterapkan cukup adil dan sesuai SOP, namun mereka mengusulkan tambahan berupa penghargaan untuk kurir disiplin, pelatihan manajemen waktu, serta dukungan fasilitas kerja seperti perawatan kendaraan. Hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan dapat ditingkatkan tidak hanya dengan aturan dan sanksi, tetapi juga melalui apresiasi, pelatihan, serta penyediaan fasilitas yang menunjang kinerja.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Penerapan Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli

Hasil wawancara dengan Kepala Cabang dan para kurir JNE Gunungsitoli menunjukkan bahwa kebijakan disiplin kerja telah dijalankan melalui pengaturan jam kerja, ketepatan waktu, dan penggunaan sistem digital seperti MyOrion dan SCA untuk memantau kinerja. Meski demikian, penerapan disiplin bersifat fleksibel dan disesuaikan dengan kondisi di lapangan, khususnya saat terjadi keterlambatan pengiriman dari Medan ke Gunungsitoli. Umumnya, kurir mulai bekerja pukul 09.00, tetapi banyak yang datang lebih awal untuk mempersiapkan kendaraan dan menyusun rute. Jam selesai kerja tidak ditetapkan secara pasti, melainkan bergantung pada jumlah paket dan lokasi pengiriman. Tidak ada sistem lembur, sehingga penyelesaian pengiriman hingga malam hari menjadi tanggung jawab kurir. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aturan formal ada, praktik di lapangan lebih menekankan penyelesaian pengiriman dibanding kepatuhan pada jadwal yang kaku. Dengan demikian, kedisiplinan di JNE Gunungsitoli lebih bersifat adaptif dengan mengutamakan kelancaran pelayanan.

Terkait kendala, sebagian besar dipengaruhi faktor eksternal. Hambatan yang sering muncul antara lain cuaca buruk seperti hujan deras, jalan rusak, jarak tempuh yang jauh, serta kerusakan kendaraan seperti ban bocor atau mogok. Selain itu, alamat penerima yang tidak jelas, pelanggan yang tidak berada di tempat, keterlambatan proses sortir, dan lemahnya jaringan internet juga memperlambat pengiriman. Faktor internal seperti kurang disiplin kurir ada, tetapi jarang terjadi, sehingga sebagian besar keterlambatan disebabkan kondisi lapangan yang sulit dikendalikan.

Dampak kendala kedisiplinan pun bervariasi. Menurut Kepala Cabang, keterlambatan 1–2 kurir tidak terlalu memengaruhi operasional karena tim lain dapat menutupi. Namun, jika terjadi secara serentak pada banyak kurir, hal ini sangat mengganggu operasional dan memperlambat pengiriman barang. Menurut informan pendukung (SCO), keterlambatan

tidak memengaruhi pekerjaannya secara langsung, tetapi berdampak pada kepuasan pelanggan, terutama layanan COD yang sering menimbulkan keluhan. Sebagian besar keluhan muncul karena pelanggan kurang memahami sistem kerja kurir. Dengan demikian, dampak keterlambatan lebih terasa pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, meskipun tidak selalu mengganggu seluruh operasional perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut, Hasil penelitian mengenai penerapan disiplin kerja di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli sejalan dengan pendapat para ahli. Pertama, sesuai dengan pandangan Jepry & Mardika (2020) bahwa disiplin merupakan bentuk tanggung jawab dan kewajiban karyawan untuk menaati aturan, JNE telah menetapkan kebijakan melalui pengaturan jam kerja, penggunaan sistem digital, dan ketepatan waktu pengiriman. Walaupun bersifat fleksibel, penerapan aturan ini tetap menekankan orientasi hasil sehingga mencerminkan tanggung jawab kurir dalam menyelesaikan tugas.

Selanjutnya, hasil wawancara juga mendukung teori Onsardi & Sinta (2020) yang menyatakan bahwa disiplin kerja memengaruhi kinerja. Pada praktiknya, kurir yang disiplin datang lebih awal untuk mempersiapkan kendaraan dan menyusun rute, sehingga dapat mempercepat pengiriman. Hal ini menunjukkan semakin tinggi disiplin kerja, semakin baik pula pencapaian target perusahaan.

Selain itu, sejalan dengan pendapat Adinda *et al.* (2023), disiplin kerja yang baik mencerminkan tanggung jawab tinggi dalam menjalankan tugas. Meskipun ada kendala eksternal seperti cuaca buruk atau kondisi jalan, kurir tetap menyelesaikan pengiriman meskipun sampai malam tanpa sistem lembur khusus. Ini menunjukkan komitmen mereka dalam menjaga kualitas layanan. Suasana kerja di JNE juga mendukung kerjasama tim, seperti saling membantu ketika ada keterlambatan kurir lain, yang mencerminkan semangat positif.

Terakhir, kedisiplinan yang terlihat dari kehadiran tepat waktu dan penggunaan waktu kerja secara efektif juga tercermin dalam praktik di lapangan. Kurir JNE memanfaatkan waktu untuk proses sortir dan

pengantaran tanpa menyalahgunakannya untuk hal di luar pekerjaan. Dengan demikian, penerapan disiplin kerja di JNE Gunungsitoli relevan dengan teori-teori tersebut, meskipun pelaksanaannya bersifat adaptif untuk mengatasi kendala yang sulit dikendalikan.

4.3.2 Strategi Yang Dapat Diterapkan Untuk Meningkatkan Disiplin Kerja Karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli

Berdasarkan hasil wawancara, upaya peningkatan disiplin kerja di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Kota Gunungsitoli tidak hanya berfokus pada penegakan aturan, tetapi juga mengedepankan keseimbangan antara ketegasan dan pendekatan humanis. Penerapan sanksi dilakukan secara bertahap, mulai dari teguran lisan, coaching individual, evaluasi kinerja, pemberian Surat Peringatan (SP), hingga pemutusan kontrak jika pelanggaran dilakukan secara berulang tanpa alasan yang dapat diterima. Langkah ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam menegakkan kedisiplinan sekaligus memberikan ruang perbaikan bagi karyawan.

Selain penegakan sanksi, perusahaan juga menekankan aspek pembinaan melalui briefing harian, komunikasi terbuka, dan rapat interaktif yang memungkinkan karyawan menyampaikan kendala dan memberikan masukan. Hal ini bertujuan agar karyawan merasa dihargai, dilibatkan, dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Para kurir menilai kebijakan sanksi yang diterapkan cukup adil dan sesuai dengan SOP perusahaan. Namun, mereka juga menyarankan adanya tambahan insentif berupa penghargaan bagi kurir yang disiplin, pelatihan manajemen waktu untuk meningkatkan efisiensi, serta dukungan fasilitas seperti perawatan kendaraan agar kinerja lapangan tidak terganggu oleh masalah teknis.

Dengan demikian, hasil temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kedisiplinan tidak dapat dicapai hanya melalui penegakan aturan dan pemberian sanksi. Diperlukan strategi yang lebih komprehensif dengan mengombinasikan kontrol, motivasi, dan dukungan. Pendekatan ini mencakup pemberian apresiasi bagi karyawan berprestasi,

pengembangan keterampilan melalui pelatihan, serta penyediaan sarana yang memadai. Dengan cara ini, perusahaan tidak hanya membangun kedisiplinan yang bersifat formal, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang positif dan berorientasi pada kualitas layanan.

Perusahaan menerapkan sanksi bertahap mulai dari teguran lisan, coaching, evaluasi, hingga Surat Peringatan (SP) dan pemutusan kontrak jika pelanggaran berulang tanpa alasan jelas. Penerapan sanksi ini sejalan dengan pendapat Vallennia *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa pemberian sanksi terhadap pelanggar disiplin harus disesuaikan dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Misalnya, keterlambatan masuk kerja diberikan sanksi lebih ringan dibandingkan dengan pelanggaran absensi tanpa alasan, sedangkan penolakan bekerja diberikan sanksi yang lebih berat dibanding pelanggaran ringan seperti tidak mengenakan seragam sesuai aturan.

Selain sanksi, perusahaan juga menekankan pembinaan melalui briefing rutin, komunikasi terbuka, dan rapat interaktif agar karyawan merasa dilibatkan dalam penyelesaian masalah. Hal ini mencerminkan prinsip Simbolon (2021) yang menyebutkan bahwa penegakan disiplin tidak hanya tentang hukuman, tetapi juga harus dilakukan secara konsisten, tepat waktu, dan melalui komunikasi yang efektif agar memberikan efek positif bagi karyawan.

Lebih lanjut, para kurir menilai sistem sanksi yang diterapkan cukup adil dan sesuai SOP, namun mereka mengusulkan tambahan berupa penghargaan untuk kurir yang disiplin, pelatihan manajemen waktu, serta dukungan fasilitas kerja seperti perawatan kendaraan. Usulan ini menunjukkan bahwa kedisiplinan bukan hanya hasil dari keterpaksaan karena sanksi, tetapi juga lahir dari kesadaran diri. Hal ini sesuai dengan pandangan Nasir *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa ketika seseorang memahami tanggung jawabnya, mereka akan melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran, efisiensi, dan motivasi yang tinggi. Disiplin tidak lagi dipandang sebagai keterpaksaan, melainkan sebagai sarana untuk

meningkatkan kualitas diri dan mengatasi kebiasaan yang kurang produktif.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kedisiplinan dapat dicapai melalui kombinasi pendekatan aturan dan sanksi yang adil, pembinaan yang berkesinambungan, serta apresiasi dan dukungan fasilitas yang mampu mendorong karyawan untuk menjalankan tugas dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.