

SOSIALISASI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DI ERA INDUSTRY 4.0 PADA JNE EXPRESS PADANG

Dira Dianova¹, Fajar Ramadhan Putra², Yazum Wahyuni³, Dimas Arton Senno⁴, Vivi Nila Sari⁵
^{1,2,3,4,5}Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah artikel:

Received: 25 Jan 2026

Revised: 01 Feb 2026

Accepted: 20 Feb 2026

Published: 27 Feb 2026

Kata kunci:

Sosialisasi Pelatihan;
Pengembangan Karyawan
Kinerja;
Industri 4.0;
JNE Exspress Padang

ABSTRAK

Perkembangan teknologi pada era Industry 4.0 menuntut peningkatan kompetensi karyawan, khususnya di sektor logistik yang ditandai dengan meningkatnya volume pengiriman dan pemanfaatan sistem digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sosialisasi peningkatan kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan JNE Express Padang. Metode penelitian yang digunakan Adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan mampu meningkatkan kompetensi, motivasi kerja, efisiensi kerja, kualitas layanan, serta kemampuan adaptasi karyawan terhadap teknologi digital. Namun, pelaksanaan program tersebut masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan waktu, perbedaan kemampuan penguasaan teknologi antar karyawan, dan fasilitas pendukung yang belum optimal. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pelatihan dan pengembangan merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kinerja, produktivitas, dan daya saing perusahaan, sehingga perlu dilakukan secara berkelanjutan dan didukung oleh fasilitas yang memadai.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah [lisensi CC BY-SA](#).



Penulis yang sesuai:

Dira Dianova
Departemen ekonomi, Fakultas ekonomi dan bisnis
Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang, Indonesia
Email: diradianofa@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era Industry 4.0 telah mengubah lanskap dunia kerja secara drastis, terutama dalam konteks manajemen sumber daya manusia. Integrasi teknologi digital seperti otomatisasi, kecerdasan buatan, dan Internet of Things (IoT) menuntut organisasi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu bersaing dalam lingkungan yang semakin kompleks dan dinamis. Menurut penelitian, pelatihan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam mempersiapkan tenaga kerja menghadapi tantangan era Industry 4.0, karena keterampilan teknis maupun non-teknis yang kuat akan mendukung kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pelatihan dan pengembangan tidak hanya meningkatkan keterampilan, tetapi juga berdampak pada motivasi dan kesiapan kerja karyawan dalam menerima perubahan teknologi. Raisa Azmi et al. dalam studinya menemukan bahwa pelatihan berbasis Industry 4.0 berpengaruh positif terhadap kualitas sumber daya manusia dan kesiapan kerja dalam menghadapi tuntutan digitalisasi.

Selain itu, literatur juga menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia memiliki hubungan yang signifikan dengan peningkatan kinerja, produktivitas, dan kemampuan adaptasi karyawan dalam organisasi modern.

JNE Express Padang sebagai salah satu perusahaan jasa logistik yang melayani pengiriman barang dan dokumen menghadapi tantangan tersebut seiring dengan meningkatnya volume pengiriman dan penerapan sistem kerja berbasis digital, seperti layanan pelacakan online dan aplikasi MyJNE. Untuk mendukung kelancaran operasional dan menjaga kualitas layanan, JNE Express Padang telah melaksanakan berbagai program pelatihan dan pengembangan karyawan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemui beberapa kendala, seperti keterbatasan waktu pelatihan, perbedaan kemampuan teknologi antar karyawan, serta fasilitas pendukung yang belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kegiatan sosialisasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan mengenai pentingnya pelatihan dan pengembangan sebagai upaya peningkatan kinerja di era Industry 4.0. Melalui kegiatan Sosialisasi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan di Era Industry 4.0 pada JNE Express Padang, diharapkan karyawan mampu meningkatkan kompetensi, beradaptasi dengan perkembangan teknologi, serta memberikan pelayanan yang lebih efektif dan berkualitas, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan dan daya saing perusahaan.

TINJAUAN LITERATUR

Menurut (Wahyuningsih, 2023) Pelatihan adalah sebuah konsep manajemen sumber daya manusia yang sempit yang melibatkan aktivitas-aktivitas pemberian instruksi-instruksi khusus yang direncanakan (seperti misalnya pelatihan terhadap prosedur-prosedur operasi pelatihan yang spesifik) atau pelatihan keahlian (seperti misalnya pelatihan yang berhubungan dengan tugas, program-program pengenalan pekerjaan).

Pelatihan bagi karyawan penting sekali dilakukan secara berkesinambungan sehingga perusahaan dapat memperoleh karyawan yang berkualitas dan mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Kaswan dalam (Bariqi, 2020) "Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan sedangkan Menurut Edwin B. Flippo dalam Sri Larasati dalam (Wahyuningsih, 2019), menyatakan bahwa "pelatihan merupakan suatu usaha peningkatan knowledge dan skill seorang karyawan untuk menerapkan aktivitas kerja tertentu.

Menurut Andrew E. Sikula dalam (Humaira et al., 2020) mengatakan bahwa pengembangan adalah merupakan satu proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi yang pegawai manajerialnya mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk mencapai tujuan umum. Pengembangan menurut Suprihanto adalah suatu kegiatan untuk memperbaiki kemampuan pegawai dengan cara meningkatkan pengetahuan dan pengertian pengetahuan umum termasuk peningkatan penguasaan teori, pengambilan keputusan dalam menghadapi persoalan organisasi.

Dari pengertian pengembangan yang dikemukakan oleh para ahli di atas, maka pengembangan tersebut dapat dikatakan sebagai suatu proses peningkatan kemampuan atau pendidikan jangka panjang untuk meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam pengambilan keputusan dan memperluas hubungan manusia (human relation) untuk mencapai tujuan umum yang dilakukan secara sistematis dan terorganisasi dan dilakukan oleh pegawai manajerialnya (tingkat atas dan menengah). Revolusi Industri 4.0 telah menghadirkan transformasi fundamental dalam tatanan industri global, yang juga memberikan dampak signifikan terhadap perkembangan industri di Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Perindustrian RI tahun 2023 sebanyak 63% perusahaan di Indonesia masih berada dalam tahap awal transformasi menuju Industri 4.0, sementara hanya 27% yang telah mencapai tahap implementasi teknologi digital yang terintegrasi. Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan urgensi untuk melakukan kajian komprehensif mengenai dampak Revolusi Industri 4.0 terhadap praktik manajemen SDM di perusahaan internasional yang beroperasi di Indonesia, serta mengidentifikasi strategi adaptasi yang sesuai dengan konteks lokal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan model manajemen SDM yang adaptif terhadap tuntutan era digital, dengan tetap mempertimbangkan karakteristik khas tenaga kerja Indonesia.

Perubahan besar ini menimbulkan tantangan bagi dunia kerja. Banyak pekerjaan yang bergeser dari tenaga manual menjadi tenaga berbasis teknologi. Oleh karena itu, sumber daya manusia dituntut untuk memiliki literasi digital, kemampuan berpikir kritis, komunikasi efektif, serta kemampuan belajar mandiri (self-directed learning). Menurut Priyono (2020), tenaga kerja di era 4.0 harus memiliki tiga literasi utama, yaitu literasi data, literasi teknologi, dan literasi manusia. Ketiga literasi ini menjadi dasar bagi karyawan untuk mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja yang serba digital. Revolusi Industri 4.0 dan dampaknya terhadap manajemen sumber daya manusia pada perusahaan internasional memiliki urgensi yang sangat tinggi, sebagaimana tercermin dari berbagai data dan temuan lembaga penelitian global.

Sebagai perusahaan jasa logistik nasional, JNE Express memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas ekonomi masyarakat. Cabang JNE Express Padang beroperasi di lingkungan bisnis yang sangat dinamis, di mana kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan menjadi kunci utama keberhasilan. Dalam konteks ini, pelatihan dan pengembangan karyawan menjadi kebutuhan strategis untuk menjaga daya saing dan meningkatkan efisiensi operasional.

JNE Express Padang menghadapi tantangan berupa digitalisasi layanan pelanggan, sistem pelacakan barang (tracking system), dan penggunaan aplikasi logistik terintegrasi. Selain pelatihan teknis, JNE Express Padang juga menerapkan program pengembangan karyawan jangka panjang, seperti coaching dan mentoring internal, pelatihan kepemimpinan, dan peningkatan kompetensi pelayanan pelanggan berbasis digital. Program-program tersebut membantu karyawan memahami visi perusahaan dalam era digital, sekaligus meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap perubahan teknologi.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan ini menggunakan pendekatan sosialisasi dan edukatif yang ditujukan kepada karyawan JNE Express Padang. Metode ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan mengenai pentingnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya peningkatan kinerja di era Industry 4.0. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara terstruktur melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

a) Tahap Persiapan

Tahap persiapan dilakukan untuk memastikan kegiatan berjalan dengan baik. Adapun kegiatan pada tahap ini meliputi:

1. Menyiapkan bahan dan materi sosialisasi yang berkaitan dengan pelatihan dan pengembangan karyawan di era Industry 4.0.
2. Melakukan survei lokasi kegiatan di JNE Express Padang.
3. Mengajukan permohonan izin pelaksanaan kegiatan kepada manajemen JNE Express Padang.
4. Menyusun proposal kegiatan serta memperoleh persetujuan pelaksanaan kegiatan dari pihak JNE Express Padang.
5. Penjadwalan waktu dan persiapan sarana pendukung kegiatan.
6. Melakukan proses wawancara pada JNE Express Padang

b) Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan inti dari kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. kegiatan yang dilakukan meliputi:

1. Pengenalan tim pelaksana kegiatan kepada karyawan JNE Express Padang.
2. Pelaksanaan wawancara dengan manajer JNE Express Padang terkait pelatihan dan pengembangan karyawan dalam meningkatkan kinerja di era Industry 4.0.
3. Pengumpulan informasi mengenai pelaksanaan pelatihan, kendala yang dihadapi, serta kebutuhan pengembangan kompetensi karyawan.
4. Dokumentasi kegiatan berupa pengambilan foto dan pencatatan hasil wawancara sebagai bahan pendukung laporan kegiatan.

c) Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas kegiatan sosialisasi yang telah dilaksanakan. Evaluasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap partisipasi peserta serta umpan balik dari

karyawan. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk menilai tingkat pemahaman karyawan dan sebagai bahan perbaikan kegiatan di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, beberapa manfaat utama yang diperoleh dari pelaksanaan pelatihan dan pengembangan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Peningkatan kompetensi dan motivasi karyawan:
Pelatihan teknologi informasi, sistem operasional, dan layanan pelanggan digital mendorong karyawan untuk meningkatkan kemampuan teknis serta pemahaman terhadap sistem kerja berbasis digital. Karyawan yang dibekali keterampilan yang sesuai dengan tuntutan kerja menjadi lebih termotivasi dan percaya diri dalam menyelesaikan tugasnya.
2. Peningkatan efisiensi dan produktivitas kerja :
Pelatihan teknis berbasis digital, seperti penggunaan sistem pelacakan paket, aplikasi MyJNE, dan JNE Online Booking, membantu karyawan bekerja lebih cepat dan akurat. Hal ini berdampak pada menurunnya kesalahan administrasi, percepatan proses pengiriman, serta meningkatnya produktivitas kerja secara keseluruhan.
3. Peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan :
Pelatihan layanan pelanggan digital membekali karyawan dengan kemampuan komunikasi yang lebih baik dalam menangani keluhan dan permintaan pelanggan melalui platform daring. Karyawan yang terlatih mampu memberikan respons yang lebih profesional dan tepat, sehingga berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan citra perusahaan.
4. Pengembangan sikap adaptif dan loyalitas karyawan :
Program pengembangan karyawan seperti coaching, mentoring, rotasi jabatan, dan pelatihan kepemimpinan membantu membentuk sikap adaptif terhadap perubahan teknologi. Selain itu, perhatian perusahaan terhadap pengembangan sumber daya manusia meningkatkan rasa memiliki dan loyalitas karyawan terhadap JNE Express Padang.
5. Penguatan kinerja tim dan daya saing organisasi :

Pelatihan soft skill dan mindset transformasi digital berkontribusi dalam membangun budaya kerja yang kolaboratif, inovatif, dan siap menghadapi perubahan. Secara keseluruhan, pelatihan dan pengembangan karyawan di JNE Express Padang berperan penting dalam meningkatkan kinerja individu, efektivitas kerja tim, serta daya saing perusahaan di era digital.

DISKUSI

Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan di JNE Padang menunjukkan penerapan nyata dari teori manajemen sumber daya manusia. Menurut Gary Dessler (2020), pelatihan bertujuan meningkatkan keterampilan teknis karyawan agar mampu bekerja lebih efektif, sedangkan menurut Mondy dan Martocchio (2016), pengembangan berfokus pada peningkatan potensi jangka panjang karyawan. Hal ini terbukti di JNE Padang, di mana pelatihan digital mampu meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi kesalahan input data pengiriman. Sementara itu, program pengembangan seperti mentoring dan leadership training membantu karyawan mempersiapkan diri untuk tanggung jawab yang lebih besar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelatihan dan pengembangan yang dilakukan JNE Padang selaras dengan teori manajemen SDM modern yang menekankan pentingnya pembelajaran berkelanjutan di era Industri 4.0

KESIMPULAN

Penelitian ini dibatasi pada pelaksanaan sosialisasi peningkatan kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan di era Industry 4.0 pada JNE Express Padang. Pembahasan difokuskan pada jenis dan bentuk pelatihan serta pengembangan karyawan yang dilaksanakan, peran kegiatan sosialisasi dalam meningkatkan pemahaman karyawan terhadap pentingnya pengembangan kompetensi, serta dampaknya terhadap kinerja karyawan, khususnya dalam aspek kompetensi digital, motivasi kerja, efisiensi operasional, dan kualitas layanan kepada pelanggan.

Selain itu, penelitian ini hanya meninjau kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, seperti keterbatasan waktu, perbedaan kemampuan teknologi antar karyawan, serta keterbatasan fasilitas pendukung. Metode pengumpulan data dibatasi pada wawancara dan

dokumentasi, tanpa menggunakan metode survei kuantitatif atau pengukuran kinerja secara statistik. Penelitian ini juga tidak membahas aspek kebijakan manajemen secara menyeluruh, perhitungan biaya pelatihan, maupun perbandingan dengan perusahaan jasa logistik lainnya, sehingga hasil penelitian hanya menggambarkan kondisi yang terjadi di JNE Express Padang.

REFERENSI

- Azmi, R., & Lubis, F. A. (2025). Amkop Management Accounting Review (AMAR) The Impact of Training 4 . 0 in Improving the Quality of Human Resource Management in the Digital Era with Work Readiness as an Intervening Variable. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 5(1), 659–673. <https://doi.org/10.37531/amar.v5i1.2714>
- Kualitatif, S., Kompetensi, P., & Karyawan, K. (2025). *Efektivitas Training dalam Mendukung Pengembangan SDM di Lingkungan PT . JNE Cabang Bandung*. 3(5), 1587–1598.
- Puput Harohmani, Damas Elvianto, Naufal Dwiki Rofiantoro, Yahwatul Khalda Fauziyah, & Ahmad Gunawan. (2024). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 2(2), 491–500. <https://doi.org/10.61787/1kvfpk16>
- Sihombing, T. H., Sitanggang, L. P., & Silalahi, D. (2025). *Economics and Digital Business Review Tinjauan Literatur : Peran Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja UKM di*. 6(1), 673–684.