

Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung

Nurul Rahmah^{1*}, Edward Efendi Silalahi², Hasanuddin³

^{1,2,3}Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia

E-mail: nurulrahmah1120@gmail.com¹, edward.efendi@dsn.ubharajaya.ac.id²,
hasanuddin@dsn.ubharajaya.ac.id³

Alamat: Jl. Raya Perjuangan No. 81, Marga Mulya, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi,
Jawa Barat 17143

Korespondensi penulis: *nurulrahmah1120@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of workload and job satisfaction on performance on the Shopee Xpress Hub Cakung Courier. The research method used is quantitative research with sampling technique that is simple random sampling and the slovin formula obtained by 148 respondents. However, data was successfully collected from 151 respondents to improve validity and reliability. Data were collected through questionnaires with (scale Likert 1-4) and analyzed using multiple linear regression tests with SPSS version 26. The results showed that the workload did not affect and insignificant to performance with a calculated t value $-1,175 < 1,976$ (t table) and $Sig\ 0,242 > 0,05$. Meanwhile, job satisfaction influence and significantly to performance with a calculated of t value $4,358 > 1,976$ (t table) and $Sig\ 0,000 < 0,05$. Then, the calculated F value $9,547 > 3,06$ (f table) and $Sig\ 0,000 < 0,05$ show that workload and job satisfaction simultaneously affect the performance on the Shopee Xpress Hub Cakung Courier. This study provides important insight into the factors that affect courier performance, with special emphasis on the importance of workload and job satisfaction in improving performance.*

Keywords: *Performance, Workload and Job Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling* dan rumus slovin yang didapatkan sebanyak 148 responden. Namun, data berhasil dikumpulkan dari 151 responden untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan (skala likert 1-4) dan dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda dengan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Beban Kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kinerja dengan nilai t hitung $-1,175 < 1,976$ (t tabel) dan $sig\ 0,242 > 0,05$. Sementara itu, Kepuasan Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja dengan nilai t hitung $4,358 > 1,976$ (t tabel) dan $sig\ 0,000 < 0,05$. Kemudian, nilai f hitung $9,547 > 3,06$ (f tabel) dan $sig\ 0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa Beban Kerja dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung. Penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja kurir, dengan penekanan khusus pada pentingnya Beban Kerja dan Kepuasan Kerja dalam meningkatkan kinerja.

Kata kunci: Kinerja, Beban Kerja dan Kepuasan Kerja.

1. LATAR BELAKANG

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 (Wijonarko, 2023).

Mengingat ketatnya persaingan layanan pengiriman barang dikarenakan tingginya jumlah kegiatan belanja online yang sudah menjadi kebiasaan masyarakat

Indonesia (Annur dalam Indonesia Masuk Jajaran 10 Negara Paling Sering Belanja Online (katadata.co.id), diakses pada 16 Maret 2024), tentunya perusahaan yang bergerak pada layanan pengiriman barang harus dapat memastikan proses pengiriman barang dari penjual ke pelanggan berlangsung cepat, dan barang diterima dengan baik oleh pelanggan. Hal tersebut tentu saja dapat dicapai, namun untuk mencapai semua itu, perusahaan yang bergerak di bidang layanan pengiriman barang harus mencari, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Karena salah satu faktor yang berperan penting dalam kelangsungan perusahaan layanan pengiriman barang adalah kinerja kurir yang bertugas mengantarkan barang ke tiap-tiap rumah pelanggan.

Shopee Xpress Hub Cakung adalah pusat distribusi dan pengiriman yang dimiliki dan dioperasikan oleh Shopee, yakni salah satu *e-commerce* yang paling dikenal di Asia Tenggara. Shopee Xpress Hub Cakung berlokasi di Blok Kober, Jl. Penggilingan No.12A, RT.3/RW.6, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur. Fasilitas layanan ini bertujuan untuk mempercepat proses pengiriman barang kepada pelanggan shopee di wilayah sekitarnya.

**Tabel 1. Data Barang Terkirim Shopee Xpress Hub Cakung
Per 18 Maret 2024 sampai 24 Maret 2024**

Hari/Tanggal	Jumlah Barang	Barang Terkirim	Gagal Kirim	<i>Delivered</i>	<i>On Hold</i>
18 Maret 2024	13.900	13.713	156	98,65%	1,14%
19 Maret 2024	28.112	27.899	202	99,24%	0,72%
20 Maret 2024	25.150	25.058	88	99,63%	0,35%
21 Maret 2024	23.642	23.611	31	99,87%	0,13%
22 Maret 2024	21.864	21.808	48	99,74%	0,22%
23 Maret 2024	24.836	24.689	103	99,41%	0,42%
24 Maret 2024	24.018	23.842	141	99,27%	0,59%

Sumber: Shopee Xpress Hub Cakung, 2024

Berdasarkan Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa terdapat fenomena yang terjadi di Shopee Xpress Hub Cakung yakni kenaikan barang gagal antar atau kirim yang masih sering terjadi. Pada 18 Maret 2024 barang gagal kirim ada sebanyak 1,14%, dan pada 19 Maret 2024 menurun menjadi 0,72%. Kemudian pada 20 Maret dan 21

Maret 2024 barang gagal kirim (*on hold*) turun menjadi 0,35%, dan menjadi 0,13% barang yang gagal dikirim. Selanjutnya, pada tanggal 22 Maret sampai 24 Maret 2024 untuk status *on hold* terus mengalami kenaikan menjadi 0,22%, 0,42%, hingga 0,59% barang.

Terkait kinerja kurir di sana disampaikan sudah terbilang baik. Walaupun demikian, masih terjadi pada beberapa kurir yang datang kerja terlambat. *Captain* dan *Shift Leader* menjelaskan bahwa keterlambatan kurir itu terjadi dikarenakan faktor-faktor yang tidak dapat diprediksi sebelumnya (motor mogok atau rusak, faktor cuaca (hujan), dan kesehatan). Selain keterlambatan, masih didapati kurir yang tidak menaati Standar Operasional Perusahaan (SOP) seperti melakukan *weak* atau *fake Proof of Delivery* (POD) dan *Delivered Not Received* (DNR).

Berdasarkan hasil wawancara pra survei kepada 7 kurir dari Shopee Xpress Hub Cakung. Fenomena yang terjadi di sana yakni terdapat tantangan yang seringkali dihadapi oleh para kurir, sehingga hal tersebut dapat menghambat kerja para kurir di sana. Adapun tantangan yang sering dihadapi para kurir itu seperti alamat yang tertera tidak jelas, komplain dari pelanggan terkait isi barang yang tidak sesuai, posisi pelanggan yang sering tidak berada di rumah saat pembayaran menggunakan sistem *Cash On Delivery* (COD), tekanan waktu dan cuaca yang tidak menentu ini juga yang membuat kurir terlambat menyelesaikan pengiriman barang ke tiap-tiap rumah. Beban kerja yang tinggi kerap dirasakan oleh para kurir. Para kurir ini mengaku mudah lelah ketika bekerja. Khususnya saat adanya *event* seperti *flash sale* 11:11 atau 12:12 yang menyebabkan jumlah barang di gudang menjadi *overload* dan para kurir harus membawa barang/paket lebih banyak dari sebelumnya.

Berdasarkan laporan (Kompas.com, 2022) terdapat sejumlah kurir Shopee Xpress yang melakukan aksi protes terkait penurunan upah/gaji ketika harga bahan bakar minyak (BBM) naik. Para kurir menyoroti bahwa biaya operasional untuk mengantar barang ke pelanggan meningkat karena adanya kenaikan harga BBM, akan tetapi upah/gaji para kurir justru menurun dan insentif ditiadakan yang menurunkan penghasilan sekitar Rp 45.000. Berdasarkan hasil pra survei dengan mewawancarai 7 kurir dari Shopee Xpress Hub Cakung, para kurir masih merasakan ketidakpuasan kerja terutama terhadap sistem kompensasi yang ada. Dalam wawancara tersebut diketahui bahwa upah yang diterima para kurir mengalami penurunan dari Rp 5.000 /paket, terus menurun ke Rp 3.000 /paket, dan saat ini upah yang diterima kurir sebesar Rp 2.000 /paket.

Keberhasilan perusahaan dapat diukur dari kinerja karyawan. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adalah beban kerja dan kepuasan kerja. Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya diantaranya (Malau & Kasmir, 2021) dan (Antoro & Widiastuti, 2023). Ada pula ditemukan hasil penelitian yang berbeda yakni bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Adapun peneliti yang menghasilkan temuan ini adalah (Arifah et al., 2023), (Irfad et al., 2021) dan (Hidayat et al., 2022).

Kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yakni diantaranya (Rahmawati et al., 2023), (Malau & Kasmir, 2021) dan (Irfad et al., 2021). Terdapat hasil penelitian yang berbeda dari penelitian tersebut yakni kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan didalam suatu perusahaan atau organisasi, diantaranya adalah (Hidayat et al., 2022) dan (Handariani et al., 2023). Terdapat perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada waktu atau tahun penelitiannya yang berbeda serta objek penelitian juga berbeda. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan fenomena yang ditemukan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung”**.

2. KAJIAN TEORITIS

Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja atau prestasi kerja secara kualitas dan kuantitas yang diperoleh oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Kinerja karyawan dapat dilihat melalui kecakapan, keterampilan, pengetahuan dan keseriusan karyawan yang bersangkutan (Nikmah et al., 2023). Kinerja yang baik yakni kinerja yang mengikuti aturan atau prosedur yang sesuai dengan standar yang sudah ditentukan (Budiasa, 2021:15). Kinerja karyawan adalah bagian dari individu dalam melaksanakan tugas, perintah dan tanggung jawab yang diberikan atasan berdasarkan kemampuannya dalam mengerjakan pekerjaan tersebut (Sari & Hasanuddin, 2024). Terdapat lima indikator untuk mengukur Kinerja karyawan (Silaen

dkk, 2021), diantaranya yaitu: Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektivitas dan Komitmen.

Beban Kerja

Beban kerja adalah volume pekerjaan baik berupa fisik maupun mental yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dan menjadi tanggung jawab karyawan. Beban kerja yang diperoleh setiap karyawan itu berbeda antara satu dengan yang lain, yang disebabkan dari jenis pekerjaan dan posisi/jabatan yang diemban oleh individu tersebut (Mahawati et al., 2021). Beban kerja merupakan serangkaian atau sekumpulan pekerjaan yang harus diselesaikan seseorang dalam tenggat waktu yang telah ditentukan (Silalahi & Nurhikmah, 2022). Tugas yang terlalu berat bisa menimbulkan stres dan kelelahan, serta berdampak buruk pada kesejahteraan karyawan. Sedangkan beban kerja yang terlalu ringan menyebabkan kurang sepenuhnya memanfaatkan sumber daya individu (Aliefiani et al., 2023). Adapun Indikator Beban Kerja menurut (Ridwanto et al., 2020) yakni sebagaimana berikut: Beban Waktu, Beban Usaha Mental dan Beban Tekanan Psikologis.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap yang mencakup tingkat pemikiran, rasa bahagia atau tidak bahagia, rasa suka atau tidak suka, serta perasaan baik atau buruk yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya. Selain itu, Kepuasan kerja juga merupakan suatu tindakan efektif terhadap pekerjaan, dimana hasil yang dikerjakan oleh seorang karyawan dengan hasil yang diterima karyawan tersebut dianggap adil (Kristanti et al., 2023). Kepuasan kerja yakni kondisi yang perlu diperhatikan oleh setiap pemimpin perusahaan, hal ini dikarenakan kepuasan kerja berkaitan dengan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan termotivasi untuk bekerja (Silalahi & Dianti, 2022). Adapun indikator Kepuasan Kerja menurut (Romadon et al., 2023) yakni meliputi: Pekerjaan, Upah, Promosi, Pengawas dan Rekan Kerja

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dimana berguna untuk meneliti sebuah populasi atau sampel tertentu, dalam hal pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data berbentuk statistik, serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat sebelumnya (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh kurir di Shopee Xpress Hub Cakung yang berjumlah 234 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* dan dengan rumus slovin yang diperoleh sebanyak 148 kurir.

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi (R^2)). Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yakni observasi, wawancara, kuesioner (skala likert 1-4), studi kepustakaan. Data yang sudah terkumpul dari kuesioner yang disebarakan kepada responden diolah menggunakan SPSS versi 26.

4. HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Beban Kerja (X1)	X1.1	0.538	0,1598	Valid
	X1.2	0.595	0,1598	Valid
	X1.3	0.693	0,1598	Valid
	X1.4	0.433	0,1598	Valid
	X1.5	0.717	0,1598	Valid
	X1.6	0.706	0,1598	Valid
	X1.7	0.451	0,1598	Valid
	X1.8	0.468	0,1598	Valid
	X1.9	0.639	0,1598	Valid
	X1.10	0.310	0,1598	Valid
	X1.11	0.507	0,1598	Valid
	X1.12	0.554	0,1598	Valid

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
	X1.13	0.602	0,1598	Valid
	X1.14	0.611	0,1598	Valid
	X1.15	0.592	0,1598	Valid
	X1.16	0.602	0,1598	Valid
Kepuasan Kerja (X2)	X2.1	0.306	0.1598	Valid
	X2.2	0.512	0.1598	Valid
	X2.3	0.469	0.1598	Valid
	X2.4	0.384	0.1598	Valid
	X2.5	0.545	0.1598	Valid
	X2.6	0.357	0.1598	Valid
	X2.7	0.379	0.1598	Valid
	X2.8	0.365	0.1598	Valid
	X2.9	0.444	0.1598	Valid
	X2.10	0.394	0.1598	Valid
	X2.11	0.449	0.1598	Valid
	X2.12	0.356	0.1598	Valid
	X2.13	0.509	0.1598	Valid
	X2.14	0.360	0.1598	Valid
	X2.15	0.240	0.1598	Valid
	X2.16	0.172	0.1598	Valid
	X2.17	0.327	0.1598	Valid
	X2.18	0.310	0.1598	Valid
	X2.19	0.318	0.1598	Valid
	X2.20	0.255	0.1598	Valid
	X2.21	0.268	0.1598	Valid
	X2.22	0.436	0.1598	Valid
	X2.23	0.326	0.1598	Valid
Kinerja (Y)	Y.1	0.454	0.1598	Valid
	Y.2	0.465	0.1598	Valid
	Y.3	0.555	0.1598	Valid
	Y.4	0.513	0.1598	Valid

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
	Y.5	0.350	0.1598	Valid
	Y.6	0.560	0.1598	Valid
	Y.7	0.468	0.1598	Valid
	Y.8	0.481	0.1598	Valid
	Y.9	0.354	0.1598	Valid
	Y.10	0.557	0.1598	Valid
	Y.11	0.368	0.1598	Valid
	Y.12	0.465	0.1598	Valid
	Y.13	0.368	0.1598	Valid
	Y.14	0.369	0.1598	Valid
	Y.15	0.333	0.1598	Valid
	Y.16	0.396	0.1598	Valid
	Y.17	0.322	0.1598	Valid
	Y.18	0.403	0.1598	Valid
	Y.19	0.379	0.1598	Valid
	Y.20	0.339	0.1598	Valid
	Y.21	0.238	0.1598	Valid
	Y.22	0.317	0.1598	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 2. Uji Validitas di atas dapat diketahui nilai r hitung yang didapatkan oleh masing-masing pernyataan variabel memiliki r hitung yang lebih besar daripada r tabel yang memiliki nilai 0,1598, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari setiap butir pernyataan yang ada pada variabel Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
1	Beban Kerja (X1)	0.861	0.60	Reliabel
2	Kepuasan Kerja (X2)	0.710	0.60	Reliabel
3	Kinerja (Y)	0.768	0.60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 3. Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Beban Kerja sebesar (0,861), Kepuasan Kerja sebesar (0,710), dan Kinerja sebesar (0,768). Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach's alpha* > 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

**Tabel 4. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

			Unstandardized Residual
N			151
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.90664822
Most Extreme Differences	Absolute		.094
	Positive		.094
	Negative		-.068
Test Statistic			.094
Asymp. Sig. (2-tailed)			.002 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.131 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.122
		Upper Bound	.140

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 26, 2024

Berdasarkan Tabel 4. Uji Normalitas diatas diketahui bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) diperoleh $0,002 < 0,05$ yang berarti data tidak berdistribusi normal. Sehingga dilakukan pengujian kembali menggunakan Monte Carlo dan diperoleh nilai signifikan $0,131 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

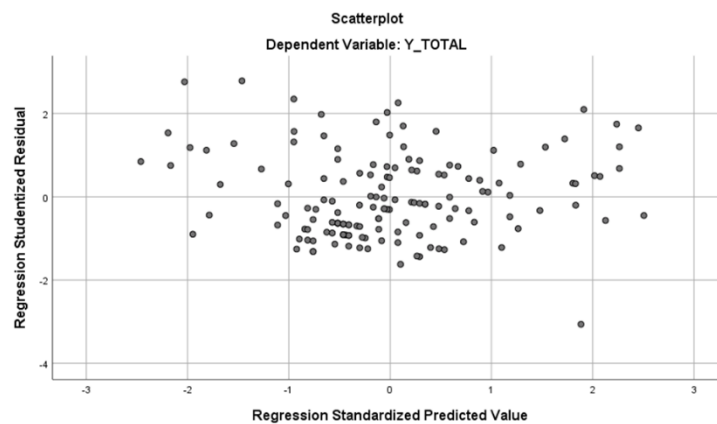
Tabel 5. Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Perhitungan		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Beban Kerja (X1)	0,885	1,130	Tidak terjadi Multikolinieritas
Kepuasan Kerja (X2)	0,885	1,130	Tidak terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 5. Uji Multikolinieritas, jika nilai VIF yang dihasilkan < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas, dan jika nilai *Tolerance* yang dihasilkan $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas. Disimpulkan bahwa nilai *Tolerance* yang diperoleh dari masing-masing variabel beban kerja dan kepuasan kerja adalah nilai VIF sebesar 1,130 dan nilai *Tolerance* 0,885. Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas dalam model regresi berganda.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 26, 2024

Berdasarkan Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas hasil output *scatterplot* dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membuat pola penyebaran yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat ditarik kesimpulannya bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	43.075	6.431		6.698	.000
X1_TOTAL	-.076	.065	-.097	-1.175	.242
X2_TOTAL	.417	.096	.358	4.358	.000

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 26, 2024

Berdasarkan Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda maka diperoleh perumusan regresi sebagai berikut: $Y = 43,075 - 0,076X_1 + 0,417X_2$ model persamaan tersebut memiliki arti bahwa:

- 1) Konstanta = 43,075 memiliki arti bahwa jika variabel Beban Kerja dan Kepuasan Kerja diasumsikan tidak ada, maka Kinerja memiliki nilai sebesar 43,075.
- 2) Koefisien Beban Kerja (X_1) = - 0,076 yang memiliki arti bahwa setiap kenaikan 1 nilai Beban Kerja maka kinerja akan turun sebesar 0,076. Nilai *unstandardized coefficients* B bernilai negatif, menunjukkan bahwa terjadi pengaruh negatif antara Beban Kerja dengan Kinerja pada kurir Shopee Xpress Hub Cakung.
- 3) Koefisien Kepuasan Kerja (X_2) = 0,417 memiliki arti bahwa jika setiap terjadi kenaikan 1 nilai Kepuasan Kerja maka akan diikuti juga dengan kenaikan Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung sebesar 0,417.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 7. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients Beta		
1 (Constant)	43.075	6.431		6.698	.000
X1_TOTAL	-.076	.065	-.097	-1.175	.242
X2_TOTAL	.417	.096	.358	4.358	.000

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 26, 2024

Berdasarkan Tabel 7. Uji Parsial (Uji T) dapat diketahui bahwa variabel Beban Kerja (X_1), diperoleh nilai t hitung sebesar $-1,175 < 1,976$ (t tabel) dengan nilai sig $0,242 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa Beban Kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja kurir Shopee Xpress Hub Cakung. Sementara itu, pada variabel Kepuasan Kerja (X_2) diperoleh nilai t hitung sebesar $4,358 > 1,976$ (t tabel) dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Kurir Shopee Xpress Hub Cakung.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	295.351	2	147.675	9.547	.000 ^b
Residual	2289.285	148	15.468		
Total	2584.636	150			

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

b. Predictors: (Constant), X2_TOTAL, X1_TOTAL

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 26, 2024

Berdasarkan Tabel 8. Uji Simultan (Uji F) dapat diketahui F hitung sebesar 9.547 > 3.06 (F tabel) dengan nilai sig 0,000 < 0,05 atau nilai signifikan kurang dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.338 ^a	.114	.102	3.933

a. Predictors: (Constant), X2_TOTAL, X1_TOTAL

b. Dependent Variable: Y_TOTAL

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 26, 2024

Berdasarkan Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi (R²) diperoleh nilai R Square sebesar 0,114 atau 11,4%. Hal ini berarti bahwa 11,4% variabel Kinerja dapat dipengaruhi oleh kedua variabel independen, yaitu Beban Kerja dan Kepuasan Kerja. Sedangkan sisanya 88,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya *punishment*, lingkungan kerja, disiplin kerja, dan variabel lainnya.

5. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1) Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Kinerja (Y)

Berdasarkan hasil uji T disimpulkan bahwa Beban Kerja (X1) secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kinerja (Y) pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung. Maka, hipotesis (H1) ditolak yang berbunyi Beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung, dan menerima hipotesis (H0) yakni Beban Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung. Hal ini membuktikan bahwa beban kerja yang tinggi atau lebih rendah tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja kurir Shopee Xpress Hub Cakung. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yakni (Irfad et al., 2021) dan (Arifah et al., 2023) yang menyatakan bahwa Beban Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja.

2) Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) Terhadap Kinerja (Y)

Berdasarkan hasil uji T disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Kurir Shopee Xpress Hub Cakung. Maka, hipotesis (H2) diterima dimana Kepuasan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja kurir Shopee Xpress Hub Cakung. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jika Kepuasan Kerja kurir ditingkatkan maka Kinerja kurir Shopee Xpress Hub Cakung juga akan meningkat. Kurir yang merasakan kepuasan kerja akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik. Begitu pula sebaliknya, kurir yang merasakan ketidakpuasan kerja bisa berpotensi mengurangi motivasi dan kinerjanya. Penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Aniversari, 2022) dan (Rahmawati et al., 2023) yang menyatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja.

3) Pengaruh Beban Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) Terhadap Kinerja (Y)

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa Beban Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja (Y). Maka, hipotesis (H3) diterima dimana secara simultan Beban Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pada kurir Shopee Xpress Hub Cakung. Hal ini menunjukkan bahwa jika Beban Kerja dan Kepuasan Kerja mengalami

peningkatan atau penurunan hal tersebut akan dapat mempengaruhi Kinerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Antoro & Widiastuti, 2023) dan (Syah et al., 2023) yang menjelaskan bahwa Beban Kerja dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pada kurir Shopee Xpress Hub Cakung.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji yang sudah dilakukan pada variabel Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung, sehingga dapat ditarik kesimpulannya yakni sebagaimana berikut ini:

- a. Berdasarkan hasil dari uji T diketahui Beban Kerja (X1) secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kinerja (Y) yang berarti H1 ditolak dan H0 diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa Beban Kerja yang lebih tinggi ataupun lebih rendah tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja kurir Shopee Xpress Hub Cakung.
- b. Berdasarkan hasil dari uji T diketahui Kepuasan Kerja (X2) secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja (Y) yang berarti H0 ditolak dan H2 diterima. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi Kepuasan Kerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung maka semakin tinggi pula tingkat Kinerjanya, begitu pula sebaliknya. Semakin rendah Kepuasan Kerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung maka semakin rendah pula tingkat Kinerjanya.
- c. Berdasarkan hasil dari uji F diketahui Beban Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja (Y), sehingga H0 ditolak dan H3 diterima yang mana Beban Kerja dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung.

7. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merumuskan beberapa saran yang dapat dilakukan oleh karyawan yang berprofesi sebagai kurir dan pihak Shopee Xpress Hub Cakung, yaitu:

- 1) Untuk meningkatkan kinerja, kurir Shopee Xpress Hub Cakung harus bekerja penuh tanggung jawab serta menjaga kesehatan fisik dan mental. Shopee Xpress Hub Cakung sebaiknya menjaga beban kerja agar tetap seimbang, meningkatkan komunikasi, menyediakan pelatihan, dan mendukung keseimbangan kerja dan

kehidupan pribadi. Penghargaan atas pencapaian serta lingkungan kerja yang positif juga penting untuk menjaga semangat dan motivasi kurir.

- 2) Untuk mengurangi ketidakpuasan kerja terkait upah, Shopee Xpress Hub Cakung dapat meninjau dan menyesuaikan upah secara berkala berdasarkan biaya hidup dan inflasi. Selain itu, menawarkan tunjangan tambahan seperti asuransi kesehatan, transportasi, makanan, dan program kesejahteraan karyawan lainnya dapat membantu mengurangi beban finansial kurir, serta menyediakan kembali insentif bagi para kurir.
- 3) Para kurir Shopee Xpress Hub Cakung diharapkan terus bekerja dengan baik dan menyelesaikan pengiriman tepat waktu. Meskipun sudah bekerja dengan baik, beberapa kurir masih terkena poin penalti yang tidak mereka ketahui. Untuk mengatasi ini, Shopee Xpress Hub Cakung perlu memperbaiki sistem penilaian dengan transparansi dan komunikasi yang lebih baik terkait poin penalti. Memberikan feedback, pelatihan, serta mekanisme pengaduan yang adil dapat meningkatkan kepercayaan dan motivasi kurir. Menyediakan kasir juga akan memudahkan kurir dalam menyetorkan hasil transaksi COD sehingga tepat waktu.

DAFTAR REFERENSI

- Aliefiani, G., Putri, M., Fauzi, A., Saputra, F., Danaya, B. P., & Puspitasari, D. (2023). Pengaruh pengembangan karier, budaya organisasi, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan (literature review MSDM). *JEMSI*, 5(2), 99–110. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v5i2>
- Aniversari, P. (2022). Pengaruh stres kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada karyawan PT Aneka Gas Industri Lampung). *Revenue: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 3(1), 1–24.
- Antoro, S. T., & Widiastuti, N. (2023). Pengaruh rotasi dan beban kerja terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia*, 1(2), 426–444.
- Arifah, S., Hadiyati, E., & Muawanah, U. (2023). The effect of motivation and workload on employee performance by mediating organizational commitment to the Blitar City Regional Secretariat. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 4(12), 2344–2353. <https://doi.org/10.59141/jist.v4i12.837>
- Budiasa, I. K. (2021). *Beban kerja dan kinerja sumber daya manusia*. CV. Pena Persada.
- Handariani, N. L. I., Suarmanayasa, I. N., & Widiastini, N. M. A. (2023). Pengaruh beban kerja, komunikasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja guru. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(3), 386–398.

- Hidayat, F., Suwandi, & Akyuwen, R. (2022). Pengaruh penempatan kerja, beban kerja, fasilitas kerja, dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai perantara. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 673–684.
- Ihsanuddin. (2022, September 17). Kurir Shopee demo di SCBD, protes insentif malah lenyap saat harga BBM naik. *Kompas.com*. Diakses pada 10 Maret 2024. <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/09/17/14134951/kurir-shopee-demo-di-scbd-protos-insentif-malah-lenyap-saat-harga-bbm?page=all>
- Irfad, A., Sanusi, F., & Mukhsin, M. (2021). Manajemen beban kerja, konflik kerja, dan stres kerja: Pengaruhnya terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai intervening di PT Harapan Teknik Shipyard. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 5(1), 16–32.
- Kristanti, D., Adrie Charviandi, Juliawati, P., Harto, B., Astuti, T., Ginting, N., Rijal, N., Barlian, B., Patimah, T., Saprudin, Triono, F., Rambe, M. T., Mulyana, I. K. E., & Manap, A. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. CV. Eureka Media Aksara.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Fani, P. P. R. T., Sari, A. P., Fitriyatunur, R. A. S. Q., Sesilia, A. P., Dewi, I. M. I. K., & Bahr, S. (2021). *Analisis beban kerja dan produktivitas kerja*. Yayasan Kita Menulis.
- Malau, T. S., & Kasmir. (2021). Effect of workload and work discipline on employee performance of PT. XX with job satisfaction as intervening variable. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(5), 909–922. <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v2i5.896>
- Nikmah, W., Anggarini, D. T., & Siregar, O. (2023). Kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh beban kerja dan stres kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Bank Central Asia Tbk KCU Kedoya Jakarta Barat. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi MH Thamrin*, 4(2), 251–262.
- Rahmawati, I., Rianto, M. R., & Bukhari, E. (2023). The effect of work flexibility, compensation, workload, and job satisfaction on Gojek driver performance in North Bekasi. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*, 1(4), 484–494.
- Ridwanto, S., Zainuddin, & Sinaga, A. (2020). The effect of teacher's workload and motivation on teacher's work performance in SMK Negeri 1 Rantau Utara. *Jurnal Prointegrita*, 3(3), 455–460.
- Romadon, T., Nandang, & Apriani, Z. (2023). Analisis kepuasan kerja karyawan kontrak Perum Peruri Karawang. *J-MAS: Jurnal Manajemen dan Sains*, 8(1), 807–813. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.1015>
- Sari, R. P., & Hasanuddin. (2024). Pengaruh kepemimpinan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di Yayasan Tinta Emas Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 312–324.
- Silaen, N. R., & Dkk. (2021). *Kinerja karyawan*. Widina Bhakti Persada Bandung.

- Silalahi, E. E., & Dianti, A. (2022). Pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada pelayanan teknik di PT. Mahiza Karya Mandiri Cabang Bekasi. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(3), 247–258.
- Silalahi, E. E., & Nurhikmah, L. S. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(3), 267–276.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Syah, H. P., Majid, R., & Suhadi. (2023). Pengaruh kemampuan kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja terhadap kinerja para medis di Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 139–147. <https://doi.org/10.37887/jimkesmas.v7i1>
- Wijonarko, G. (2023). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja kurir pada perusahaan jasa pengiriman Anteraja di Kota Surabaya. *Jurnal Eksekutif*, 20(1), 1–12.