

## Analisis Beban Kerja, Kinerja Kurir, dan Motivasi Kerja Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi J&T Express DC di Palangka Raya

Anastasia Dhea Amanda<sup>1</sup>, Aprilita<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya, Indonesia

E-mail: [dheaa9899@gmail.com](mailto:dheaa9899@gmail.com)

Receive, 12 Juli 2023  
Revised, 13 Juli 2023  
Accepted, 15 Juli 2023

### Abstrak

**Tujuan** – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening.

**Desain/Metodologi/Pendekatan** – Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah seluruh kinerja kurir J&T Express DC Kota Palangka Raya yang berjumlah 45 orang dengan teknik sensus. Metode analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan alat analisi *SmartPLS* 4.0.9.3.

**Temuan** – Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja, motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, dan motivasi kerja secara negatif dan signifikan berperan dalam memediasi hubungan antara beban kerja terhadap kinerja kurir J&T Express DC Kota Palangka Raya.

**Kata kunci:** Beban Kerja, Kinerja Karyawan, Motivasi Kerja

### *Analysis of Workload, Courier Performance, and Work Motivation at the J&T Express DC Expedition Service Company in Palangka Raya*

#### *Abstract*

**Objectives** – This study aims to determine the effect of workload on courier performance with work motivation as an intervening variable.

**Design/Methodology/Approach** – The analytical method used in this research is quantitative. The population and sample in this study were all J&T Express DC couriers in Palangka Raya City, totaling 45 people using the census technique. The analytical method used in this study is *Partial Least Square (PLS)* with the *SmartPLS* 4.0.9.3 analysis tool.

**Findings** – The results of this study indicate that workload has a negative and significant effect on performance, workload has a negative and significant effect on work motivation, work motivation has a significant positive effect on performance, and work motivation has a negative and significant role in mediating the relationship between workload and the performance of the J&T Express DC courier, Palangka Raya City.

**Keywords:** Work Load, Employee Performance, Work Motivation

## Pendahuluan

Muncul sebuah tren dimana masyarakat yang sering berbelanja secara *offline*, beralih berbelanja secara *online*. Namun Ketika fenomena Pandemi Covid-19 mulai berangsur menurun, tren berbelanja secara *online* tidak menurun, melainkan semakin bertambah dalam dua tahun belakangan. Karena perubahan perilaku masyarakat dalam berbelanja tersebut, menyebabkan perusahaan jasa ekspedisi mengalami peningkatan pelayanan pengiriman barang lebih dari biasanya. Permasalahan tersebut mempengaruhi pencapaian kinerja dari kurir J&T Express DC Di Palangka Raya. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, di tahun 2021 terdapat 2 orang kurir yang diberhentikan dan pada tahun 2022 terdapat 1 orang kurir yang diberhentikan, hal ini dikarenakan selama 3 bulan kurir tersebut tidak dapat memenuhi target yang di tetapkan oleh perusahaan. Terdapat beberapa permasalahan yang penulis temukan, dimana permasalahan tersebut mempengaruhi pencapaian kinerja dari kurir, yaitu adanya komplain dari customer dalam hal waktu pengantaran barang yang terbilang cukup lama. Penurunan kinerja tersebut juga dipengaruhi oleh beban kerja kurir yang terbilang meningkat, yang disebabkan oleh tingginya *quantity* pengiriman dan barang yang meningkat, jumlah paket yang harus di antarkan seorang kurir dalam satu hari berkisar antara 50 sampai 60 paket, tetapi terdapat beberapa kurir yang harus mengantarkan lebih dari 60 paket perharinya. Terlebih lagi saat berlangsungnya *project event marketplace* seperti shopee, Tokopedia, Tiktok dan sebagainya, membuat kurir harus mengantarkan paket sebanyak 100 sampai dengan 200 paket perharinya, dengan kurun waktu pengantaran yang terbilang singkat, membuat kurir kewalahan dalam mencapai target tersebut. Karena permasalahan yang telah penulis jelaskan diatas dalam beberapa bulan terakhir terdapat sekitar kurang lebih 15 orang kurir dari total 45 kurir yang tidak dapat menyelesaikan target bulanan nya. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan yaitu beban kerja, dimana beban kerja yang seimbang dapat meningkatkan kinerja dari karyawan, sedangkan beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menyebabkan penurunan kinerja dari karyawan. Hal ini dikarenakan tidak mampunya karyawan dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaannya, yang terjadi karena kapasitas dan kemampuan dari karyawan tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang harus dikerjakan atau diselesaikan. Salah satu faktor yang dirasa mampu untuk mengatasi kinerja karyawan yang menurun atau rendah yaitu dengan adanya motivasi kerja (*Work Motivation*). Motivasi kerja dirasa mampu untuk menekan beban kerja yang hadir di lingkungan pekerjaan. Motivasi menjadi sebuah dorongan untuk mengambil langkah-langkah guna memperlancar kinerja suatu pekerjaan yang berguna untuk mencapai tujuan kerja. Motivasi juga merupakan bagian penting dari seseorang untuk melakukan sesuatu atau untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Bastari et al., 2020).

## Tinjauan Pustaka

### Beban Kerja

Menurut (Msuya & Kumar, 2022) Beban kerja karyawan adalah istilah yang berhubungan dengan jumlah waktu yang dihabiskan untuk tugas-tugas tertentu. Hal ini juga dapat dianggap sebagai jumlah tugas yang telah diberikan kepada seorang pekerja dalam waktu tertentu, yang mengharuskan karyawan untuk mencurahkan tenaga dan waktunya untuk melaksanakannya. Di sisi lain, beban kerja yang tinggi dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan dengan berhasil menghabiskan waktu dan energi (sumber daya) yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan. Menurut (Anasi, 2020) Beban kerja juga merupakan stresor utama terkait pekerjaan. Beban kerja sebagian besar dianggap sebagai upaya atau biaya (misalnya, fisik, mental, emosional) yang dicurahkan seseorang untuk mencapainya tugas. (Xi et al., 2022). Indikator dari beban kerja menurut (Ibrahim et al., 2022) ialah tuntutan tugas, upaya, beban fisik dan mental, dan waktu kerja .

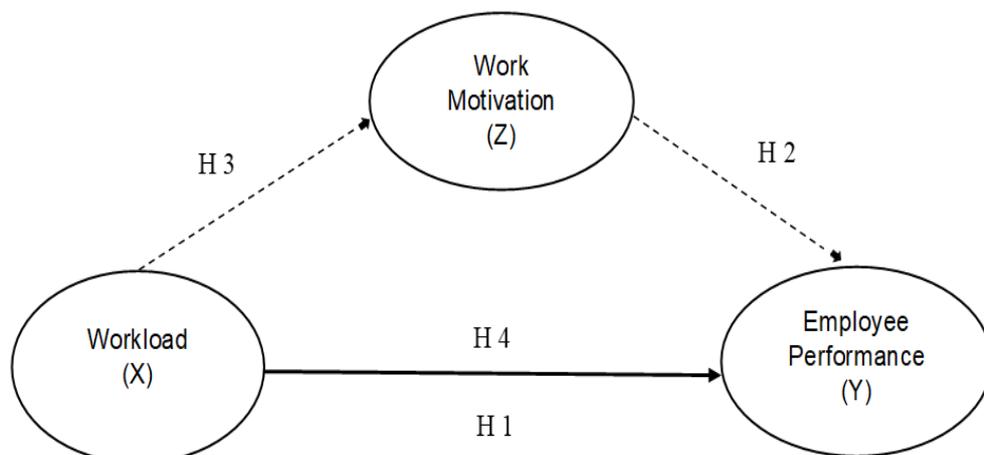
### Motivasi Kerja

Motivasi didefinisikan sebagai pemberian yang membangkitkan keinginan dan daya dorong kemauan seseorang untuk bekerja dalam mengarahkan dan menyalurkan, sikap dan pencapaian tujuan untuk perusahaan (Harahap & Tirtayasa, 2020). Kita dapat mengetahui jika seseorang termotivasi ketika dia melakukan berbagai macam usaha agar tujuan dari organisasi tercapai (DuBrin, 2019). Indikator dari motivasi kerja menurut (Fransiska & Tupti, 2020) ialah *responsibility*, *job performance*, kesempatan untuk maju, pengakuan kinerja, pekerjaan yang menantang

### Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil individu sehubungan dengan proses, hasil, relevansi, dan kesuksesan. ukuran keberhasilan difokuskan pada produktivitas, efisiensi, efektivitas, kualitas, dan kehadiran kerja (Rodriguez, 2017). Indikator dari kinerja menurut (Prasetyo et al., 2021) ialah kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, independensi.

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian



Berdasarkan uraian yang telah di bahas, maka di ambil beberapa hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Diduga Beban Kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express DC Kota Palangka Raya
- H2 : Diduga Beban Kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja kurir J&T Express DC Kota Palangka Raya
- H3 : Diduga Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express DC Kota Palangka Raya
- H4 : Diduga Beban Kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express DC Kota Palangka Raya melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening.

### Metode Penelitian

Penelitian dilakukan pada kurir J&T Express DC Di Palangka Raya. Jl. G.Obos, Palangka Raya. Menggunakan teknik sensus, dengan jumlah responden sebanyak 45 orang kurir. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Pengujian model penelitian menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dengan program *smartPLS*. *Partial Least Square (PLS)* merupakan prosedur statistik untuk memperkirakan simultan sistem persamaan disebut sebagai pemodelan persamaan struktural (SEM). Dalam menerapkan prosedur PLS untuk mengestimasi model, baik *inner model* maupun *outer model* diestimasi secara bersamaan (Hair et al., 2020).

Tabel 1. Identifikasi variabel

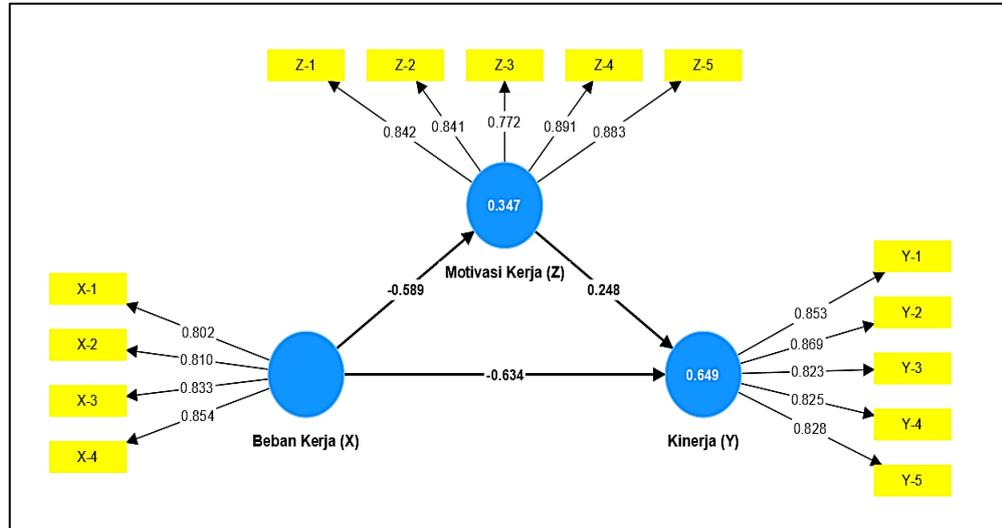
Variabel	Defenisi	Indikator Variabel
Beban Kerja (Ibrahim et al., 2022)	Beban kerja diartikan sebagai suatu kondisi pekerjaan dengan uraian tugas yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Beban kerja juga merupakan volume atau catatan hasil kerja yang bisa menunjukkan volume kerja yang dihasilkan oleh pegawai.	1. Tuntutan Tugas 2. Upaya 3. Beban fisik dan mental 4. Waktu Kerja
Motivasi Kerja (Fransiska & Tupti, 2020)	Motivasi juga merupakan suatu hal yang membuat seseorang semangat, rela dan penuh tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, Motivasi berfungsi sebagai penggerak atau pendorong bagi seseorang dalam bekerja, demi tercapainya tujuan perusahaan	1. <i>Responsibility</i> 2. <i>Job performance</i> 3. Kesempatan untuk maju 4. Pengakuan kinerja 5. Pekerjaan yang menantang
Kinerja (Prasetyo et al., 2021)	Kinerja merupakan sebuah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah pegawai capai saat melaksanakan tugas dengan tanggung jawab yang telah diberikan.	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektivitas 5. Independensi

*Sumber:* Konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini, 2023

**Hasil Dan Pembahasan**

Hasil analisis data secara lengkap dapat dilihat pada Tampilan Hasil *Boostrapping*. Model hubungan antar variabel dilakukan dalam dua tahapan yaitu melalui pengujian koefisien melalui *Path Coefficient* dan *Spesific Inderect Effect*. Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil digunakan untuk menjawab hipotesis.

Gambar 2. Tampilan Hasil *Boostrapping*



Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dinyatakan diterima jika *T Statistic* > 1,96 dan *P-Values* < 0,05. Berikut merupakan hasil pengujian hipotesis penelitian ini.

Tabel 2. Path Coefficient

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Hasil
Beban Kerja (X) -> Kinerja (Y)	-0.634	7.361	0.000	Hipotesis 1 Diterima
Beban Kerja (X) -> Motivasi Kerja (Z)	-0.589	7.022	0.000	Hipotesis 2 Diterima
Motivasi Kerja (Z) -> Kinerja (Y)	0.248	2.303	0.021	Hipotesis 3 Diterima

Sumber : Diolah, 2023

Dari model jalur yang telah dihipotesiskan, didapatkan hasil dua hubungan variabel negatif signifikan dan satu model jalur yang berpengaruh positif signifikan, sebagai berikut: (1) pengaruh beban kerja terhadap kinerja adalah berpengaruh negatif dengan nilai sebesar -0.634. Berdasarkan dari nilai t-statistik > t-tabel yaitu 7.361 > 1,96 dan nilai p-value < 0,05 yaitu 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kinerja. Sehingga hipotesis 1 dapat diterima; (2) pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja adalah

berpengaruh negatif dengan nilai sebesar -0.589. Berdasarkan dari nilai t-statistik  $>$  t-tabel yaitu  $7.022 > 1,96$  dan nilai p-value  $<$  0,05 yaitu  $0,000 <$  0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap motivasi kerja. Sehingga hipotesis 2 dapat diterima; dan (3) pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja adalah tidak berpengaruh positif signifikan dengan nilai sebesar 0.248. Berdasarkan dari nilai t-statistik  $>$  t-tabel yaitu  $2.303 > 1,96$  dan nilai p-value  $<$  0,05 yaitu  $0,021 <$  0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja. Sehingga hipotesis 3 dapat diterima.

Uji *Spesific Indirect Effect* (Pengaruh Tidak Langsung) dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel intervening.

Tabel 3. Pengaruh Tidak Langsung

Hubungan Variabel	<i>Original Sample</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
Beban Kerja (X) -> Motivasi Kerja (Z) -> Kinerja (Y)	-0.146	2.080	0.038

Sumber : Diolah, 2023

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

Pengaruh beban kerja terhadap kinerja melalui motivasi kerja sebagai variabel mediasi adalah berpengaruh negatif dengan nilai sebesar -0,146. Berdasarkan dari nilai t-statistik  $<$  t-tabel yaitu  $2.080 >$  1,96 dan nilai p-value  $<$  0,05 yaitu  $0,038 <$  0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja secara negatif berperan dalam memediasi hubungan antara beban kerja terhadap kinerja.

## SIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukan hasil dimana beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja yang artinya terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja, yang dimana semakin tinggi beban kerja yang diterima oleh kurir, maka akan mengakibatkan semakin turunnya kinerja dari kurir. Kemudian beban kerja juga memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja, yang artinya terdapat pengaruh beban kerja terhadap motivasi kerja, dimana semakin tinggi beban kerja yang diterima oleh kurir, maka akan mengakibatkan semakin turunnya motivasi kerja dari kurir. Kemudian motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, yang artinya terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja, dimana semakin kuat motivasi kerja yang diterima oleh kurir, maka akan semakin tinggi/ kuat juga kinerja dari kurir. Kemudian motivasi kerja secara negatif berperan dalam memediasi hubungan antara beban kerja terhadap kinerja. Yang dapat diartikan bahwa semakin rendah motivasi kerja yang disebabkan oleh peningkatan beban kerja, maka cenderung menurunkan kinerja dari kurir.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun saran untuk peneliti selanjutnya, untuk dapat memperluas objek penelitiannya. Karena

penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan, khususnya responden yang hanya pada lingkup kurir. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan variabel kepuasan kerja sebagai variabel intervening dan variabel lingkungan kerja untuk ditambahkan sebagai variabel independen.

### Referensi

- Anasi, S. N. (2020). Perceived influence of work relationship, work load and physical work environment on job satisfaction of librarians in South-West, Nigeria. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 69(6–7), 377–398. <https://doi.org/10.1108/GKMC-11-2019-0135>
- Bastari, A., Eliyana, A., & Wijayanti, T. W. (2020). Effects of transformational leadership styles on job performance with job motivation as mediation: A study in a state-owned enterprise. *Management Science Letters*, 10(12), 2883–2888. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.4.019>
- DuBrin, J. A. (2019). *Fundamental of Organizational Behavior* (Sixth). Academic Media Solutions.
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. 3(2). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5041>
- Hair, J. F., Page, M., & Brunsveld, N. (2020). *Essentials of Business Research Methods; Fourth Edition*.
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 120–135. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4866>
- Ibrahim, M., Saputra, J., Adam, M., & Yunus, M. (2022). Organizational Culture, Employee Motivation, Workload and Employee Performance: A Mediating Role of Communication. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19, 54–61. <https://doi.org/10.37394/23207.2022.19.6>
- Msuya, M. S., & Kumar, A. B. (2022). The role of supervisor work-life support on the correlation between work autonomy, workload and performance: perspective from Tanzania banking employees. *Future Business Journal*, 8(1). <https://doi.org/10.1186/s43093-022-00139-3>
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69–85. <https://doi.org/10.1177/2278533716671630>
- Prasetyo, N., Rusdiyanto, I., Endarti, E. W., Mardiana, F., Winarko, R., & Tjaraka, H. (2021). What affects employee performance through work motivation. In *Journal of Management Information and Decision Sciences* (Vol. 24, Issue 1).
- Rodriguez, J. (2017). *The Importance of Training and Development in Employee Performance and Evaluation*.

<https://www.researchgate.net/publication/332537797>

Xi, N., Chen, J., Gama, F., Riar, M., & Hamari, J. (2022). The challenges of entering the metaverse: An experiment on the effect of extended reality on workload. *Information Systems Frontiers*.  
<https://doi.org/10.1007/s10796-022-10244-x>