
PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KURIR J&T EPXPRESS TAMPAN PEKANBARU

Laden Hasbullah, Setiawati, Dodi Agusra*

Universitas Persada Bunda Indonesia, Pekanbaru, Riau

Email: agusradodi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan beban kerja terhadap kinerja kurir J&T Express Tampan Pekanbaru. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik analisis statistik deskriptif yang menggunakan analisis regresi linear berganda dengan pengolahan data menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Populasi dalam penelitian ini adalah kurir J&T Express Pekanbaru yang berjumlah 35 orang pada tahun 2023. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dari komitmen organisasi terhadap kinerja kurir, sedangkan beban kerja berpengaruh secara negatif terhadap kinerja kurir. Secara simultan komitmen organisasi dan beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja kurir pada J&T Ekpress Tampan Pekanbaru. Temuan dari hasil koefisien determinasi dimana komitmen organisasi dan beban kerja memberikan kontribusi terhadap kinerja sebesar 49,8%, dan sisanya sebesar 50,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Komitmen Organisasi, Beban Kerja dan Kinerja

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of organizational commitment and workload on courier at J&T Express Tampan Pekanbaru. The data analysis techniques used in this research are descriptive statistical analysis techniques which using multiple linear analysis with data processing using the SPSS program (Statistical Product and Service Solution). The population in this study were J&T Tampan Pekanbaru couriers, totaling 35 people in 2023. The results of the research show that there is positive influence of organizational commitment on courier, while workload has a negative influence on courier. Simultaneously organizational commitment and workload show that there is significant influence on courier at J&T Tampan Pekanbaru. Findings from the coefficient of determination test results show that engagement and self-efficacy influence performance by 49,8% and the remaining 50.2% is influenced by indicators or other factors not included in this study.

Keywords: Organizational Commitment, Workload and Performance

PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang mendorong terbentuknya pencapaian kinerja adalah terbentuknya komitmen yang tinggi dari seorang karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Komitmen yang tinggi menjadikan individu peduli dengan nasib organisasi dan berusaha menjadikan organisasi ke arah yang lebih baik. Sebaliknya, individu dengan komitmen rendah akan mementingkan dirinya atau kelompoknya, dia tidak memiliki keinginan untuk menjadikan organisasi ke arah yang lebih baik. Komitmen organisasi yang kuat di dalam individu akan menyebabkan individu berusaha keras mencapai tujuan organisasi sesuai dengan tujuan kepentingan yang sudah direncanakan.

Pentingnya komitmen organisasional dalam organisasi juga berlaku pada jasa pengiriman barang. Kepedulian kurir dalam melakukan pengiriman barang konsumen merupakan bentuk komitmen organisasional dari seorang kurir, sehingga dengan adanya komitmen organisasi yang tinggi maka kinerja kurir juga akan meningkat. Komitmen kerap kali mencerminkan kepercayaan karyawan terhadap misi dan tujuan organisasi, kesediaan melakukan usaha dalam menyelesaikan pekerjaan dan hasrat untuk terus bekerja.

J&T Express merupakan perusahaan layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket. Salah satu karyawan yang menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan tersebut adalah kurir. Kinerja kurir di J&T Express Pekanbaru yang mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun dan dalam pengukuran kinerja kurirnya, perusahaan J&T Express melakukan penilaian dari aspek teknis, nonteknis dan kepribadian. Ketiga aspek tersebut memiliki sejumlah indikator diantaranya kemampuan menyelesaikan seluruh pekerjaan dengan tepat waktu, ketertiban administrasi, tanggung jawab dan inisiatif kurir dalam menjalankan tugasnya. Berikut penilaian kinerja kurir J&T Express Tampan periode tahun 2018- 2023.

Tabel 1. Pencapaian Kinerja Kurir J&T Express Tampan, Pekanbaru

Rentang Nilai	Kategori Penilaian	Tahun (Orang)					
		2018	2019	2020	2021	2022	2023
91-100	Sangat Baik	7	7	6	4	3	2
80-90	Baik	13	13	13	10	8	9
70-79	Cukup	19	18	14	13	15	15
61-69	Kurang	12	14	12	8	9	9
< 60	Buruk	2	4	4	0	0	0
Jumlah		53	56	49	35	35	35

Sumber : Data J&T Express Tampan 2023

Berdasarkan tabel 1.1 rata-rata pencapaian kinerja keseluruhan kurir J&T Express Tampan pada periode 2018 hingga tahun 2022 hanya berada pada kategori penilaian “cukup” dan hasil temuan tersebut juga terlihat jumlah kurir semakin menurun, dikarenakan adanya pengurangan karyawan yang disebabkan menurunnya aktivitas pekerjaan di perusahaan termasuk kondisi kerja yang tidak mendukung dan tuntutan akan target pengiriman barang yang ditetapkan oleh perusahaan, sehingga menyebabkan banyak kurir yang memilih keluar dari perusahaan. Hal ini di dukung oleh hasil pra-survei terhadap 15 orang kurir J&T Express Tampan yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pra Survey Kinerja Kurir J&T Express Tampan Tahun 2023

No	Indikator	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah (Orang)
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Kuantitas	Saya mampu bekerja dengan cepat tidak melebihi batas waktu yang ditentukan	3	6	6	0	0	15
2	Kualitas	Saya selalu bekerja fokus dan tekun supaya pekerjaan saya memperoleh hasil yang Maksimal	3	7	5	0	0	15
3	Kerjasama	Saya mampu bekerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan bersama	2	5	8	0	0	15
4	Tanggung Jawab	Saya bertanggung jawab ketika ada kesalahan yang saya lakukan	3	7	5	0	0	15
5	Inisiatif	Dalam menyelesaikan pekerjaan saya selalu berinisiatif sendiri tanpa menunggu perintah dari pimpinan perusahaan	1	6	8	0	0	15

Sumber: Data Kuisioner Pra Survei, 2023

Berdasarkan hasil prasurvei pada tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa dari 15 kurir sebanyak 6 orang kurir kurang setuju mampu bekerja dengan cepat tidak melebihi batas waktu yang ditentukan, kemudian sebanyak 8 orang kurir kurang setuju jika mampu bekerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan bersama, dan sebanyak 8 orang kurir yang dalam menyelesaikan pekerjaan tidak selalu berinisiatif sendiri dan cenderung menunggu perintah dari pimpinan perusahaan terlebih dahulu dalam menjalankan tugasnya.

Selain komitmen organisasi, beban kerja ikut memberikan dampak terhadap pencapaian kinerja. Beban kerja merupakan salah satu faktor organisasi pada kelompok faktor tuntutan tugas. Beban kerja yang berat, tidak hanya mengganggu aktivitas pekerjaan, namun berdampak langsung terhadap pencapaian kinerja. Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga mengganaggu pencapaian kinerja. Kurangnya kepedulian kurir bekerja ditandai dengan seringnya keterlambatan pengiriman barang ke konsumen, dan tidak semua kurir mempunyai komitmen yang tinggi, seperti adanya kurir yang mulai suka terlambat masuk kerja, meninggalkan jam kerja bahkan ada yang mengajukan pengunduran diri.

Beban kerja karyawan tersebut didasari oleh fenomena yang berkaitan dengan tugas yang harus diselesaikan. Beban kerja yang dialami kurir terutama pada momen diskon *marketplace* atau *flash sale* menyebabkan terganggunya pengiriman barang ke konsumen, terutama ketika jumlah paket yang masuk ke logistik dan harus diantar oleh kurir akan meningkat berkali-kali lipat dari hari biasa yang dampaknya jumlah paket yang mesti dibawa dan diantar oleh kurir sesuai wilayah kerjanya semakin banyak, sehingga membuat beban kerja semakin berat, sehingga membuat kurir berada pada kondisi tertekan, karena mesti datang lebih pagi dan pulang melebihi jam kerja. Aktivitas pekerjaan kurir yang melayani penerimaan barang dan melakukan pengiriman barang konsumen selama 12 jam nonstop mulai dari pukul 8 pagi hingga 8 malam dan wajib memilah serta mengirim paket ke alamat tujuan paket termasuk *drop point* yang mengakibatkan sulitnya kurir dalam menyelesaikan pekerjaan.

THEORETICAL REVIEW

KOMITMEN ORGANISASI

Robbins & Judge (2018: 43) mengemukakan bahwa komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi adalah rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya (Dewi & Farida, 2015: 7). Komitmen organisasi didefinisikan sebagai kekuatan identifikasi dan keterlibatan individu dengan organisasi. Komitmen yang tinggi dicirikan dengan tiga hal yaitu: kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi (Nurmansyah, 2016:34).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah keinginan pelaku sosial untuk memberikan tenaga dan loyalitasnya pada sistem sosial. Keterkaitan seseorang terhadap hubungan sosial dimana ia dapat mengekspresikan diri.

Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Quest dalam Soekidjan (2015: 79) indikator-indikator komitmen yang dapat dilihat pada karyawan adalah: 1.Melakukan upaya penyesuaian, dengan cara agar cocok

diorganisasinya dan melakukan hal-hal yang diharapkan serta menghormati norma-norma organisasi, menuruti peraturan dan ketentuan yang berlaku. 2. Meneladani kesetiaan dengan cara membantu orang lain, menghormati dan menerima hal-hal yang dianggap penting oleh atasan, bangga menjadi bagian dari organisasi, serta peduli akan citra organisasi. 3. Mendukung secara aktif, dengan cara bertindak mendukung misi memenuhi kebutuhan organisasi dan menyesuaikan diri dengan misi organisasi. 4. Melakukan pengorbanan pribadi, dengan cara menempatkan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi serta mendukung keputusan yang menguntungkan organisasi walaupun keputusan tersebut tidak disenangi.

BEBAN KERJA

Menurut Yuniarsih dan Suwatno yang dikutip oleh Budiassa (2021: 30) beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara sistematis dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi. Menurut Menpan (dalam Setiawan, 2016:18), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Danang (2017: 64), beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu/batas waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017: 21) bahwa beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui beban kerja yang harus di emban oleh karyawan, diantaranya sebagai berikut: 1. Kondisi pekerjaan, adalah seperti apa seorang karyawan menguasai pekerjaannya dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan seharusnya sudah menyiapkan dan memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) lalu mensosialisasikan kepada seluruh karyawan untuk diterapkan dalam bekerja. 2. Penggunaan waktu kerja, yang sesuai dengan SOP tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, tidaklah semua perusahaan mempunyai SOP ataupun adakalanya perusahaan/organisasi yang tidak konsisten terhadap SOP yang telah dibuat. 3. Target yang harus dicapai, target kerja yang diberikan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang dihadapi seorang karyawan. Semakin sedikit waktu yang diberikan untuk mencapai target atau ketidak seimbangan antara volume kerja dengan waktu penyelesaiannya akan meningkatkan beban kerja karyawan.

KINERJA

Kinerja adalah merupakan hasil kerja dan perilaku yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2016: 182). Sedangkan menurut Wirawan, (2016: 3) kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi atau indikator suatu pekerjaan profesi dalam waktu tertentu.

Haynes dalam Sinambela (2017: 481) kinerja berasal dari kata *performance, performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (*enteries*): (1) masukan, menjalankan, melaksanakan; (2) memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar; (3) menggambarkan suatu karakter dalam suatu kegiatan permainan; (4) menggambarkan dengan suara atau alat musik; (5) melaksanakan atau meyenmpurnakan tanggung jawab; (6) melakukan suatu kegiatan dalam suatu permaiana; (7) memaikan musik; (8) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seorang atau mesin.

Menurut Harbani (2013: 175) konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Indikator Kinerja

Mangkunegara (2016: 67) mengungkapkan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja adalah: 1.Kuantitas kerja, diukur dari jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya, sehingga dapat dikatakan bahwa kuantitas dilihat dari hasil pekerjaan karyawan. 2.Kualitas kerja, dapat diukur dari ketetapan dalam bekerja, ketelitian dalam pekerjaan, dan keterampilan dalam pekerjaan. Kualitas itu sendiri dapat diukur dan dilihat dari hasil akhir ataupun *output* dari pekerjaan, semakin baik hasil akhirnya maka akan semakin baik pula kualitas kerja tersebut. 3.Kerjasama, kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga pekerjaan semakin baik. 4.Tanggungjawab, menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari. 4.Inisiatif, adanya inisiatif dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan merupakan cara seorang karyawan yang memiliki kinerja yang baik.

METHODOLOGY

Penelitian ini dilakukan di J&T Express Tampan Pekanbaru Jl. Delima No.18 F, Delima, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru yang menjadi objek penelitiannya adalah semua Kurir J&T Express Tampan Kota Pekanbaru yang berjumlah 35 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh atau sensus. Sumber data yang digunakan; (1) data primer, yaitu data yang berasal dari sumber asli atau data pertama data tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi atau dalam bentuk file, data ini dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknik responden melalui angket atau kuesioner dan (2) data Sekunder yaitu data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang belum ada, sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perubahan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini pengujian data dilakukan dengan pengujian untuk mengetahui *statistic descriptif* variabel penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Dalam perhitungan menggunakan skala ordinal yang pengukurannya sebagai berikut:

1. Uji asumsi klasik, yang akan digunakan dalam analisis penelitian ini adalah sebagai berikut: Uji Normalitas, bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji Multikolinearitas, bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas independent. Uji Heteroskedastisitas, bertujuan meliputi apakah variabel dalam model regresi terjadi kesamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain. Uji Autokorelasi, bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode-l (sebelumnya).
2. Analisis Regresi Berganda, digunakan untuk menghitung pengaruh komitmen organisasi dan beban kerja terhadap kinerja kurir J&T Express Tampilan Pekanbaru. Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a_1 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y: Variabel kinerja

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X₁ : Variabel komitmen organisasi X₂ : Variabel beban kerja

e : Standard *error*

3. Uji Hipotesis, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan nilai dari hasil uji statistik t dan uji F.

Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghazali (2018:98) Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas/independen (Y) secara individual dalam berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (X). Uji ini mengambil keputusan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$; maka H₀ diterima H_a ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
- b. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dan nilai signifikan $\geq 0,05$; maka H₀ ditolak H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghazali (2018:62) Uji F (*F-test*) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Analisis uji F ini dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan tingkat kepercayaan alpha yang ditentukan adalah 10 membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} yaitu:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $P_{value} < \alpha$, maka Hipotesis diterima. Berarti bahwa variabel independen secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $P_{value} > \alpha$, maka Hipotesis ditolak. Hasilnya tidak signifikan yang berarti bahwa variabel *independent* tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel *dependent*.

Koefisien Determinasi (R²)

Uji R merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018: 101). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen

dalam menjelaskan variasi variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel depende

RESULT

Uji Validitas

Pengujian validitas setiap butir pernyataan digunakan analisis atas pernyataan, yaitu mengkorelasikan skor setiap item butir dengan skor total yang merupakan jumlah setiap skor butir. Syarat minimal untuk memenuhi sayarat apakah setiap pernyataan valid atau tidaknya dengan mengungkana r tabel = 0,334. Jadi. Jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,334, maka butir dalam pernyataan tersebut dinyatakan valid, sebaliknya jika r hitung lebih besar dari 0,334 maka dinyatakan valid. Berdasarkan data yang terkumpul dari responden yang ditunjukkan dalam tabel berikut, maka terdapat koefisien korelasi pada masing-masing variabel. Hasil analisis item ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi

No	Coreccted Item-Total Correlation (r-hitung)	Nilai r-tabel	Keterangan
1	0.649	0,334	Valid
2	0.482	0,334	Valid
3	0.577	0,334	Valid
4	0.563	0,334	Valid
5	0.673	0,334	Valid
6	0.563	0,334	Valid
7	0.683	0,334	Valid
8	0.620	0,334	Valid
9	0.613	0,334	Valid
10	0.619	0,334	Valid
11	0.788	0,334	Valid
12	0.643	0,334	Valid
13	0.768	0,334	Valid
14	0.704	0,334	Valid
15	0.686	0,334	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel komitmen organisasi dengan 15 item pernyataan menunjukkan hasil uji validitas nilai r hitung > nilai r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel komitmen berkorelasi positif atau memenuhi syarat valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Beban Kerja

No	Coreccted Item-Total Correlation (r-hitung)	Nilai r tabel	Ket.
1	0.737	0,334	Valid
2	0.656	0,334	Valid
3	0.550	0,334	Valid
4	0.654	0,334	Valid
5	0.662	0,334	Valid
6	0.703	0,334	Valid
7	0.654	0,334	Valid
8	0.708	0,334	Valid
9	0.718	0,334	Valid
10	0.627	0,334	Valid
11	0.498	0,334	Valid

12	0.635	0,334	Valid
13	0.643	0,334	Valid
14	0.761	0,334	Valid
15	0.595	0,334	Valid
9	0.718	0,334	Valid
10	0.627	0,334	Valid
11	0.498	0,334	Valid
12	0.635	0,334	Valid
13	0.643	0,334	Valid
14	0.761	0,334	Valid
15	0.595	0,334	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel beban kerja dengan 15 item pernyataan menunjukkan nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel beban kerja berkorelasi positif atau memenuhi syarat valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kinerja Kurir

No	Corected Item-Total Correlation (r-hitung)	Nilai r tabel	Ket.
1	0.558	0,334	Valid
2	0.560	0,334	Valid
3	0.672	0,334	Valid
4	0.593	0,334	Valid
5	0.590	0,334	Valid
6	0.616	0,334	Valid
7	0.600	0,334	Valid
8	0.648	0,334	Valid
9	0.702	0,334	Valid
10	0.600	0,334	Valid
11	0.747	0,334	Valid
12	0.639	0,334	Valid
13	0.521	0,334	Valid
14	0.520	0,334	Valid
15	0.578	0,334	Valid
16	0.839	0,334	Valid
17	0.763	0,334	Valid
18	0.738	0,334	Valid
19	0.770	0,334	Valid
20	0.758	0,334	Valid
21	0.850	0,334	Valid
22	0.724	0,334	Valid
23	0.788	0,334	Valid
24	0.836	0,334	Valid
25	0.748	0,334	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel kinerja kurir dengan 25 item pernyataan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel kinerja kurir berkorelasi positif atau memenuhi syarat valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu item pertanyaan cukup dapat dipercaya untuk dipergunakan sebagai alat pengumpul data. Realibilitas menunjuk pada tingkat

keterandalan sesuatu. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik *cronbach's alpha*. Berdasarkan hasil lampiran *cronbach's alpha* untuk taraf signifikan 5% maka hasilnya sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

No	Variabel	Cronbach's alpha	Ketentuan	Ket.
1	Komitmen organisasi	0,923	0,70	Reliabel
2	Beban kerja	0,928	0,70	Reliabel
3	Kinerja kurir	0,959	0,70	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas terlihat nilai *cronbach's alpha* untuk seluruh item pertanyaan pada variabel komitmen organisasi, beban kerja dan kinerja kurir dinyatakan memadai karena lebih tinggi dari 0,70. Melihat nilai reliabilitas di atas, maka derajat reliabilitas baik atau mendekati angka 1. Artinya seluruh item pernyataan yang ada pada masing-masing variabel dapat digunakan untuk analisisnya lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas residu dilakukan untuk memenuhi asumsi regresi yang mensyaratkan residual nilai taksiran model regresi harus berdistribusi normal. Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan Uji *Kolmogorov Smirnov*, dengan kriteria pengujiannya apabila nilai *Asymp.Sig.* di atas 0,05, maka data berdistribusi normal dan sebaliknya apabila nilai *Asymp.Sig.* di bawah 0,05, maka data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

		One-Sample Kolmogorov-Smirno		
		Komitmen Organisasi	Beban Kerja	Kinerja Kurir
N		35	35	35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	48.40	48.09	83.23
	Std. Deviation	6.783	7.763	12.151
Most Extreme Differences	Absolute	.124	.098	.096
	Positive	.124	.098	.096
	Negative	-.110	-.075	-.088
Test Statistic		.124	.098	.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.192 ^c	.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan uji normalitas di atas diperoleh nilai *Asymp. sig* komitmen organisasi, beban kerja dan kinerja kurir di atas 0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal.

1. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Pengujian Multikolinearitas dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai $VIF = 1/Tolerance$. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai $VIF < 10$. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	81.044	19.682		4.118	.000		
Komitmen Organisasi	.723	.251	.404	2.883	.007	.754	1.327
Beban Kerja	-.682	.219	-.436	-3.113	.004	.754	1.327

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan didapatkan hasil ketiga variabel independen yaitu komitmen organisasi dan beban kerja memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10.00, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinieritas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat kesamaan atau ketidak samaan varians antara pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lainnya. Pengujian dilakukan melalui uji spearman. Uji Spearman dilakukan dengan cara mengkorelasikan nilai absolut residual dengan masing-masing variabel independen (komitmen organisasi dan beban kerja).

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Abs_RES	
Spearman's rho	Komitmen Organisasi	Correlation Coefficient	.038
		Sig. (2-tailed)	.829
		N	35
	Beban Kerja	Correlation Coefficient	.000
		Sig. (2-tailed)	.999
		N	35
	Abs_RES	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	35

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui uji spearman's rho tersebut didapatkan nilai sig dari masing variabel bebas yang terdiri dari beban kerja dan komitmen organisasi terhadap Abs-RES lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian data dengan menggunakan regresi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah variabel independen berpengaruh positif atau negatif juga apakah nilai variabel telah signifikan atau tidak signifikan dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresinya dari hasil penelitian ini adalah :

$$Y = 81,044 + 0,723X_1 - 0,682X_2$$

Persamaan tersebut di atas dapat dijelaskan terhadap nilai-nilai koefisien regresi sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 81,044; artinya jika nilai yang diperoleh dari komitmen organisasi (X_1) dan beban kerja (X_2) nilainya adalah 0, maka kinerja kurir (Y) nilainya adalah 81,044
2. Koefisien regresi variabel komitmen organisasi (X_1) bernilai positif sebesar 0,723, artinya jika komitmen organisasi mengalami kenaikan 1%, maka kinerja kurir (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,723.

3. Koefisien regresi variabel beban kerja (X_2) bernilai negatif sebesar 0,682, artinya jika beban kerja mengalami kenaikan 1%, maka kinerja kurir (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,682

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Hipotesis yang akan disajikan dalam penelitian ini dibuktikan dengan uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil pengujian hipotesis yakni sebagai berikut:

Tabel 9. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	81.044	19.682		4.118	.000
	Komitmen Organisasi	.723	.251	.404	2.883	.007
	Beban Kerja	-.682	.219	-.436	-3.113	.004

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa;

1. Hasil pengujian hipotesis Pertama

Berdasarkan tabel dapat diketahui nilai t_{hitung} variable komitmen organisasinya adalah sebesar 2,883. Dengan $df = 33 (35-2)$ diperoleh t_{tabel} pada taraf signifikan 5% sebesar 2,035. Oleh karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel} (2,883 > 2,035)$, dan nilai signifikan sebesar 0,007 (kecil dari $\alpha = 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja kurir. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang berbunyi “diduga komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express Tampan Pekanbaru” dapat diterima.

2. Hasil pengujian hipotesis kedua

Berdasarkan tabel dapat diketahui nilai t_{hitung} variable beban kerjanya adalah sebesar 3,113 dengan nilai t_{tabel} yang sama didapatkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel} (3,113 > 2,035)$, dan nilai signifikan sebesar 0,004 (kecil dari $\alpha = 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan beban kerja terhadap kinerja kurir. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang berbunyi “Diduga beban kerja berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express Tampan Pekanbaru” dapat diterima.

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 25.0, diperoleh hasil uji signifikansi simultan (uji statistik F) sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2646.949	2	1323.475	17.845	.000 ^b
	Residual	2373.222	32	74.163		
	Total	5020.171	34			

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

Dari hasil perhitungan didapatkan nilai F hitung sebesar 17,852 (signifikansi $F = 0,000$). Jadi $F_{hitung} > F_{tabel} (17,845 > 3,28)$ atau $Sig F < 0,05 (0,000 < 0,05)$. Artinya bahwa secara simultan variabel bebas yang terdiri dari komitmen organisasi dan beban kerja berpengaruh signifikan

terhadap kinerja kurir. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yang berbunyi “Diduga komitmen organisasi dan beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja kurir pada J&T Express Tampan Pekanbaru” dapat diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien determinasi bertujuan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji R^2 pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.726 ^a	.527		.498
				8.612

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,498 yang artinya hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 49,8% sedangkan sisanya ($100\% - 49,8\%$) = 50,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Kurir

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan pada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja kurir didapatkan bahwa variabel komitmen organisasinya memiliki nilai t_{hitung} 2,883 lebih besar dari nilai t_{tabel} 2,035, dengan nilai signifikan sebesar 0,007 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan koefisien regresi sebesar 0,723 yang artinya komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara positif terhadap kinerja kurir.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiasti & Arita, (2023) yang membuktikan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen karyawan. Hasil yang sama juga dibuktikan oleh Kurniawan et al., (2022) bahwa dan komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan divisi kurir PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Jember.

Hasil temuan tersebut mendukung pendapat Kasmir (2016: 189) yang menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah komitmen. Komitmen merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya, sehingga semakin baik komitmen organisasi maka semakin baik kinerja.

Berdasarkan hasil tersebut diperoleh bahwa komitmen organisasi mempengaruhi kinerja kurir J&T Ekpress Tampan Pekanbaru. Komitmen organisasi yang optimal seperti merasa menjadi bagian keluarga pada perusahaan ini dan akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karirnya di perusahaan ini secara langsung dapat memberikan semangat dalam menjalankan aktivitas pekerjaan di perusahaan. Dengan demikian semakin baik komitmen organisasi yang dimiliki perusahaan akan berpengaruh terhadap tingginya kinerja kurir.

2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Kurir

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir didapatkan bahwa variabel bebannya memiliki nilai t_{hitung} 3,113 lebih besar dari nilai t_{tabel} 2,035, dengan nilai signifikan sebesar 0,004 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan koefisien regresi sebesar -0,682 yang artinya beban kerja berpengaruh signifikan secara negatif terhadap kinerja kurir.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bimantara et al., (2021). yang membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen

karyawan. Joesyiana et al., (2022) dalam penelitiannya juga membuktikan bahwa beban kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan sprinter di PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Pekanbaru. Hasil yang sama juga dibuktikan oleh Wiasti & Arita, (2023) bahwa beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen karyawan.

Hasil temuan ini mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Danang (2017: 64), bahwa beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang yang dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya..

Berdasarkan hasil tersebut diperoleh bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja kurir J&T Ekpress Tampan Pekanbaru. Beban kerja yang berat seperti kegiatan yang dirasakan merugikan bagi kurir sehingga memberikan ketidaknyamanan bagi karyawan yang pada akhirnya akan mengurangi rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang berdampak pada menurunnya kinerja kurir. Dengan demikian semakin tinggi beban kerja yang diberikan oleh suatu perusahaan tentunya akan berpengaruh terhadap semakin rendahnya kinerja kurir.

3. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Kurir

Berdasarkan hasil uji F didapatkan bahwa nilai F hitung sebesar 17,852 lebih besar dari nilai Ftabel ($17,845 > 3,28$) atau Sig F $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Artinya bahwa secara simultan variabel bebas yang terdiri dari komitmen organisasi dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja kurir. Hasil membuktikan komitmen organisasi dan beban kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja kurir pada J&T Express Tampan Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dimana analisis Regresi berganda $Y = 81,044 + 0,723X_1 - 0,682X_2$. Artinya komitmen organisasi dapat meningkatkan kinerja kurir sebesar 0,723 dan beban kerja dapat menurunkan kinerja kurir sebesar 0,682. Dapat disimpulkan dari analisis regresi berganda bahwa komitmen organisasi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja kurir dan sebaliknya beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja kurir.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiasti & Arita, (2023) bahwa beban kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap komitmen karyawan. Temuan ini juga diperkuat oleh pendapat Mahmudi (2017: 6) yang menyebutkan bahwa kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya yang diantaranya adalah faktor personal/individual misalnya komitmen berorganisasi, dan faktor ekstrem yaitu beban kerja. Komitmen organisasi yang akan berdampak terhadap peningkatan kinerja yang dihasilkan. Komitmen organisasi yang tinggi dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab dengan pekerjaan dan merasa menjadi bagian keluarga pada perusahaan yang secara langsung dapat memberikan semangat dalam menjalankan aktivitas pekerjaan di perusahaan tersebut, sedangkan beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menurunkan kemampuan kurir dalam menyelesaikan pekerjaan, ketidakmampuan kurir dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan ketidakseimbangan antara volume kerja dengan waktu penyelesaiannya yang akan menurunkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Hasil uji koefisien determinasi didapatkan bahwa nilai R Square (R^2) sebesar 0,498 yang menjelaskan bahwa komitmen organisasi dan beban kerja dapat mempengaruhi kinerja kurir J&T Ekpress Tampan Pekanbaru sebesar 49,8%, sementara sisanya 50,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada kurir J&T Express Tampan Pekanbaru,

dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja kurir. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh kurir, semakin baik pula kinerja mereka dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Komitmen organisasi yang tinggi menciptakan ikatan yang kuat antara karyawan dengan perusahaan, sehingga mereka lebih termotivasi untuk bekerja dengan optimal.

Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa beban kerja turut berpengaruh signifikan terhadap kinerja kurir di J&T Express Tampan Pekanbaru. Beban kerja yang terlalu berat dapat memengaruhi kualitas kinerja kurir, karena mereka harus menyelesaikan tugas dalam waktu yang terbatas, sehingga tingkat stres dan kelelahan pun meningkat. Sebaliknya, jika beban kerja seimbang dan sesuai dengan kapasitas, maka kinerja kurir dapat meningkat dengan lebih baik.

Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa komitmen organisasi dan beban kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja kurir di J&T Express Tampan Pekanbaru. Artinya, kedua faktor ini bekerja bersama-sama untuk memengaruhi kinerja kurir. Ketika kurir merasa memiliki komitmen yang kuat terhadap perusahaan dan juga mendapatkan beban kerja yang sesuai, mereka cenderung dapat memberikan kinerja yang lebih optimal dan produktif.

Selain itu, kontribusi gabungan antara variabel komitmen organisasi dan beban kerja terhadap kinerja kurir pada J&T Express Tampan Pekanbaru mencapai 49,8%. Ini berarti bahwa hampir setengah dari faktor yang memengaruhi kinerja kurir dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Namun, ada sekitar 50,2% kinerja kurir yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang juga dapat memengaruhi kinerja kurir, seperti faktor pribadi, motivasi, atau kondisi lingkungan kerja.

SARAN

Dengan melihat hasil penelitian maka beberapa hal yang menjadi saran adalah:

1. Diharapkan karyawan meningkatkan komitmen normatifnya agar rasa tanggung jawab karyawan semakin baik dengan cara mempercayai bahwa kesetiaan terhadap perusahaan sangat penting misalnya memastikan setiap paket yang diantar sampai ke alamat tujuan dengan baik dan tepat waktu. Diharapkan karyawan meningkatkan pencapaian target yang mesti dicapai dengan cara menyelesaikan setiap tugas yang diberikan tanpa menunda-nundanya, karena pada dasarnya setiap kurir mempunyai target yang sama.
2. Diharapkan karyawan meningkatkan kinerjanya dengan terutama dalam hal inisiatif bekerja dengan cara memberikan hasil terbaik bagi perusahaan dan tidak mesti menunggu perintah dari pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan, misalnya mencari solusi pengantaran paket ketika alamat paket yang dituju tidak ditemui.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang menindaklanjuti penelitian ini hendaknya menggunakan faktor lain yang diduga mempengaruhi kinerja kurir, misalnya factor disiplin kerja atau dengan menyelidiki pengaruh komitmen organisasi dan beban kerja terhadap kualitas kerja kurir.

DAFTAR PUSTAKA

- Bimantara, A. M., Dotulong, O. H. L., & Lengkong, P. K. V. (2021). Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja pada kurir PT J&T Express Manado pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 9(4), 1261–1271.
- Budiasa. (2021). *Beban kerja dan kinerja sumber daya manusia*. CV. Pena Persada.
- Danang, S. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. PT. Buku Seru.
- Dewi, S., & Farida, L. (2015). Hubungan budaya organisasi dengan komitmen organisasi pada

- PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Pekanbaru. *Jom Fisip*, 2(2), 1–12.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harbani, P. (2013). *Kepemimpinan birokrasi*. Alfabeta.
- Joesyiana, K., Basriani, A., & Susanti, D. (2022). Pengaruh beban kerja, konflik kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian kurir pada PT. Garuda Express Nusantara. *ECo-Buss*, 5(2), 672–684.
- Kasmir. (2016). *Manajemen sumber daya manusia (Teori dan praktik)*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Koesomowidjojo, S. (2017). *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja*. Raih Asa Sukses.
- Kurniawan, N. T., Wahjuni, S., & Suhartono. (2022). Pengaruh self-efficacy dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan divisi kurir pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Jember. *Jurnal Strategi dan Bisnis*, 10(1).
- Lesmana, J., Akramiah, N., & Oktafiah, Y. (2023). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan (Studi pada kurir Shopee Express di Kota Pasuruan). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 01(05).
- Mahmudi. (2017). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurmansyah. (2016). *Perilaku organisasi*. Unilak Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Perilaku organisasi: Organizational behavior* (Buku 1, Edisi ke-12). Salemba Empat.
- Santanu, T. R., & Madhani, A. F. (2022). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan divisi kurir studi pada J&T Express Garut 01 (PT. Global Jet Express). *Eqien - Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(04). <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i04.1260>
- Sinambela, L. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wiasti, F., & Arita, S. (2023). Pengaruh beban kerja, kompensasi, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan J&T Express Kota Payakumbuh. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 17728–17734.
- Wirawan. (2016). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Salemba Empat.
- Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). *Metodologi penelitian: Konsep, strategi, dan aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.