

**PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PADA KURIR PT J&T EXPRESS MANADO PADA MASA PANDEMI COVID-19***THE INFLUENCE OF WORKLOAD, WORK ENVIRONMENT AND COMMUNICATION ON PERFORMANCE AT PT J&T EXPRESS MANADO COURIER DURING THE PANDEMIC COVID-19*

Oleh:

**Abdi Mayu Bimantara<sup>1</sup>  
Lucky O.H. Dotulong<sup>2</sup>  
Victor P. K. Lengkong<sup>3</sup>**<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

<sup>1</sup>[abdimayubimantara27@gmail.com](mailto:abdimayubimantara27@gmail.com)<sup>2</sup>[luckydotulong2@gmail.com](mailto:luckydotulong2@gmail.com)<sup>3</sup>[vpk.lengkong@gmail.com](mailto:vpk.lengkong@gmail.com)

**Abstrak:** Perkembangan serta evolusi dari alat dan juga metode transaksi yang digunakan oleh manusia terus menerus maju, mendorong berbagai inovasi dalam bertransaksi diluar dan didalam kebutuhan sehari-hari, seperti pada zaman sekarang dengan maraknya melakukan transaksi pembelian menggunakan media internet atau E-Commerce. Pada saat pandemi covid-19, terjadi tren peningkatan dimana masyarakat beralih belanja melalui online dibandingkan belanja secara offline. Dampaknya perusahaan jasa ekspedisi mengalami peningkatan pelayanan pengiriman paket yang menyebabkan karyawan bekerja lebih dari biasanya. PT J&T Express merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam pelayanan jasa pengiriman barang yang juga memanfaatkan teknologi E-Commerce. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja Kurir PT J&T Express Manado. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif dengan populasi sebanyak 100 orang dan sample sebanyak 55 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisioner online. Dan analisis data statistik menggunakan analisis regresi linear berganda, uji hipotesis menggunakan uji F dan uji T. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa: 1. Secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Beban Kerja (X1) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kinerja Kurir PT. J&T Express Manado. 2. Secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja (X1) berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja kurir PT. J&T Express Manado (Y). 3. Secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa Komunikasi (X1) berpengaruh positif yang signifikan terhadap Kinerja PT. J&T Express Manado (Y). 4. Secara simultan (F) menunjukkan bahwa Beban Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), Komunikasi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Kurir PT. J&T Express Manado(Y).

**Kata Kunci:** beban kerja, lingkungan kerja, komunikasi, kinerja

**Abstract:** The development and evolution of transaction tools and methods used by humans continues to advance, encouraging various innovations in transactions outside and inside daily needs, such as today with the proliferation of purchasing transactions using the internet or E-Commerce. During the COVID-19 pandemic, there was an increasing trend where people switched to shopping online rather than shopping offline. As a result, shipping companies have increased package delivery services, causing employees to work more than usual. &T Express is one of the companies engaged in freight forwarding services that also take advantage of. The purpose of this study was to analyze the effect of workload, work environment and communication simultaneously on the performance of Courier PT J&T Express Manado. This research is a descriptive study with quantitative methods with a population of 100 people and a sample of 55 respondents. Data collection using online questionnaires. And statistical data analysis using multiple linear regression analysis, hypothesis testing using F test and T test. The results of the research conducted show that: 1. Partially (t test) shows that Workload (X1) has a positive and insignificant effect on Courier Performance PT. J&T Express Manado. 2. Partially (t test) shows that the work environment (X1) has a significant positive effect on the performance of the courier PT. J&T Express Manado (Y). 3. Partially (t test) shows that Communication (X1) has a significant positive effect on the performance of PT. J&T Express Manado ((Y). 4. Simultaneously (F) indicates that Workload (X1), Work Environment (X2), Communication (X3) simultaneously have a significant effect on Courier Performance at PT. J&T Express Manado (Y).

**Keywords:** workload, work environment, communication, performance

### Latar Belakang

Persaingan pada era globalisasi semakin hari menjadi semakin ketat, manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting yang ada dan harus dikelola dengan baik oleh pimpinan perusahaan dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Pentingnya Sumber Daya Manusia atau karyawan dalam suatu organisasi yang merupakan kunci dalam menentukan perkembangan perusahaan tidak lepas dari kinerja yang diberikan oleh karyawan itu sendiri. Kinerja atau performa karyawan yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil baik dalam perkembangan bisnis perusahaan.

Beberapa faktor yang umumnya dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi yaitu diantaranya ; Beban kerja, Lingkungan kerja, Komunikasi.. Ketika beban kerja yang diterima karyawan sesuai dengan kapasitasnya, lingkungan kerja yang nyaman serta komunikasi yang terjadi antara atasan dengan karyawan ataupun antara sesama karyawan terjalin dengan baik, tentunya kinerja karyawan tersebut akan meningkat.

Usaha *e-commerce* menyediakan beberapa pilihan metode pengiriman barang/jasa yang dipesan. Metode pengiriman tidak hanya bergantung pada jasa pos dan kurir, banyak juga usaha yang menyediakan beberapa pilihan jasa pengiriman seperti menggunakan kurir online untuk jarak pengiriman tertentu, penjual atau karyawan toko mengantar langsung produk pesanan ke pembeli, barang pesanan bisa langsung diambil oleh si pembeli di toko, atau dengan mendownload dari *website*, aplikasi, atau *software* untuk beberapa jenis penjualan produk seperti *ebook*, *game*, dan lain-lain. Berdasarkan data dari PricewaterhouseCoopers (PwC) tahun 2020, presentase belanja selama pandemi berdasarkan medium, pertumbuhan belanja secara digital mencapai 45%, sebaliknya belanja langsung ditoko fisik berkurang hingga 50%. Dampaknya perusahaan jasa ekspedisi mengalami peningkatan pelayanan pengiriman paket yang menyebabkan karyawan bekerja lebih dari biasanya.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin pesat dan terbuka di bidang ekspedisi, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas khususnya dalam hal kinerja karyawan. Melalui kinerja karyawan yang meningkat, maka efektivitas dan produktivitas perusahaan akan meningkat, namun untuk mendapatkan kinerja yang optimal dari karyawan tidak mudah, karena dibutuhkan kesadaran dan rasa tanggung jawab yang tinggi dari karyawan itu sendiri. Beban kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi juga menjadi penentu keoptimalan kinerja kurir J&T. Khususnya di masa pandemi ini, para kurir juga harus menyesuaikan dengan beban kerja yang semakin bertambah, keadaan lingkungan kerja yang harus sesuai dengan standar kerja yang diterapkan oleh pemerintah untuk menekan perkembangan *covid-19*, serta komunikasi yang baik yang perlu dimiliki oleh para kurir agar dapat dipercaya oleh konsumen baik untuk keamanan barang maupun untuk keamanan kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi pada PT J&T Express Manado, terlihat adanya masalah yang dialami dari kinerja kurir pada masa pandemi covid-19.

### Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja kurir PT J&T Express Manado.
2. Untuk menganalisa pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja kurir PT J&T Express Manado.
3. Untuk menganalisa pengaruh komunikasi secara parsial terhadap kinerja kurir PT J&T Express Manado.
4. Untuk menganalisa pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja kurir PT J&T Express Manado.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2019:10) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Menurut Yusuf (2015:35), tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial.

### **Beban Kerja**

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 Sunyoto (2017), 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.

### **Lingkungan Kerja**

Menurut H. Wijaya & Susanty (2017), lingkungan kerja adalah segala yang berada disekitar karyawan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dalam suatu wilayah. Lingkungan kerja dibedakan menjadi lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Afandi (2018) menyatakan bahwa manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktifitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat.

### **Komunikasi**

Hamali (2016), menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari seorang pimpinan kepada pegawai atau para bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas kerja dengan sebaik-baiknya. Menurut Goldhaber dalam Ruliana (2016:28), komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah.

### **Kinerja**

Afandi (2018:83), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Menurut Mangkunegara (2015:25), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya.

### **Penelitian Terdahulu**

Wahyu Rohmatulloh (2017). Dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karwayan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Nilai korelasi lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki nilai terbesar dan bernilai positif, kemudian komunikasi karyawan memiliki nilai terbesar kedua dan bernilai positif, dan beban kerja memiliki nilai terbesar ketiga dan bernilai negatif.

Sri Rahayu Muhammad (2016). Dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Kota Manado. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial lingkungan kerja, kompensasi, dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pimpinan dinas pendapatan daerah kota manado, sebaiknya memperhatikan lingkungan kerja, kompensasi, dan beban kerja karyawan agar optimal dalam mencapai tujuan organisasi.

Fitriani (2018). Dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. J&T Express Gateway Kalimantan Barat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. J&T Express Gateway Kalimantan Barat. Begitu juga hasil analisis menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. J&T *Express Gateway* Kalimantan Barat.

### **Hipotesis dan Model Penelitian**

Hipotesis dari penelitian sebagai berikut:

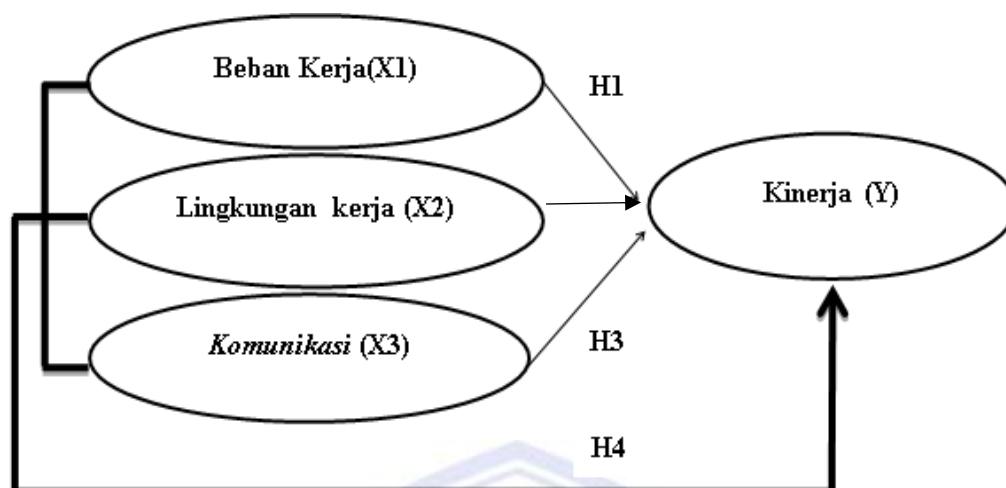
H1: Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja.

H2: Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja.

H3: Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja.



H4: Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja.



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

*Sumber: Kajian teori, 2021*

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif dengan menggunakan metode analisis kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono 2016:69). Penelitian asosiatif dimaksudkan untuk menghubungkan antara variabel bebas dan variabel terikat pada Kurir PT J&T Express Manado.

### Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Kurir PT J&T Express Manado. Sampel diperoleh dari rumus slovin sebanyak 55 responden (Kurir). Adapun sampel ini diambil Kurir PT J&T yang aktif melakukan pengiriman barang pada masa pandemi covid-19. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner (angket) *online*.

### Jenis dan Sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka atau numeric dan dapat dihitung dan diukur yang diperoleh dari objek penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian melalui wawancara atau kuesioner kepada Kurir PT J&T Express Manado.

### Metode Analisis

Metode yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dilengkapi pengujian hipotesis secara parsial dengan uji t dan secara simultan dengan uji F.

### Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi yang mendekati distribusi normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2013:139) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam modal regresi. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah modal regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen (Ghozali, 2013:105).

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menaksir bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel dependen sebagai faktor predictor dinaik turunkan nilainya. (Sugiyono 2012:277 dalam Jacob 2018) secara matematis bentuk persamaan dari regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja

a = Konstanta

b = Koefisien regresi X1, X2, X3

X1= Beban Kerja

X2= Lingkungan Kerja

X3= Komunikasi

e = error

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas dan Reabilitas

**Tabel 1. Uji Validitas**

	ITEM	PEARSON COR	NILAI SIGNIFIKAN	KETERANGAN
X1 = Beban Kerja	X1.1	0.455	0.000	Valid
	X1.2	0.660	0.000	Valid
	X1.3	0.618	0.000	Valid
	X1.4	0.721	0.000	Valid
X2 = Lingkungan Kerja	X2.1	0.488	0.000	Valid
	X2.2	0.596	0.000	Valid
	X2.3	0.498	0.000	Valid
	X2.4	0.371	0.005	Valid
	X2.5	0.449	0.001	Valid
	X2.6	0.604	0.000	Valid
	X2.7	0.759	0.000	Valid
X3 = Komunikasi	X3.1	0.731	0.000	Valid
	X3.2	0.834	0.000	Valid
	X3.3	0.693	0.000	Valid
	X3.4	0.658	0.000	Valid
	X3.5	0.784	0.000	Valid
Y = Kinerja	Y1	0.485	0.000	Valid
	Y2	0.607	0.000	Valid
	Y3	0.652	0.000	Valid
	Y4	0.458	0.000	Valid
	Y5	0.600	0.000	Valid
	Y6	0.749	0.000	Valid
	Y7	0.749	0.000	Valid

Sumber: Hasil Olah Data 2021

Pada Tabel 1 terlihat bahwa korelasi dari masing-masing item terhadap jumlah total skor masing-masing pernyataan untuk variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan  $Y$ , seluruhnya menghasilkan *pearson correlation* diatas 0.30 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka keseluruhan item pernyataan variabel penelitian adalah valid.

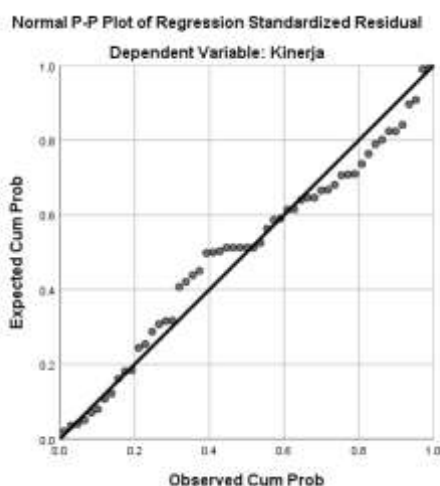
**Tabel 2. Uji Reabilitas**

NAMA VARIABEL	ALPHA CRONBACH'S	KETERANGAN
X1	0.725	Reliabel
X2	0.604	Reliabel
X3	0.791	Reliabel
Y	0.715	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data (2021)

Tabel 2 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki koefisien *alpha* yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuisisioner adalah *reliabel*. Semua pernyataan pada kuisisioner dinilai *reliabel* karena Nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Item* pada setiap variabel  $> 0.60$ .

### Uji Asumsi Normalitas



**Gambar 2. Grafik P-P Plot**

Sumber: Hasil Olah Data 2020

Gambar 2 terlihat bahwa titik-titik variabel berada di sekitar garis  $Y=X$  atau menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, ini menunjukkan bahwa data telah terdistribusi normal.

### Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

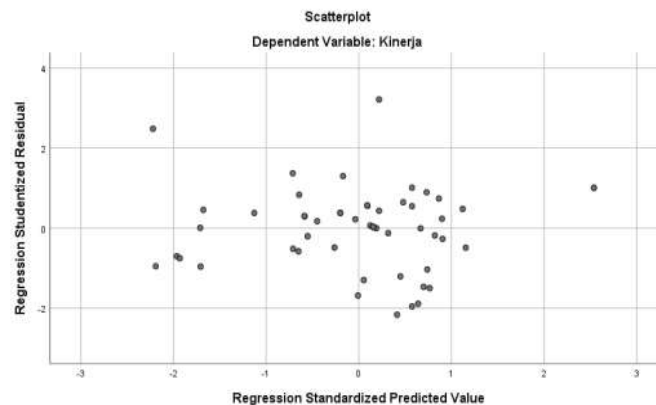
Model		Coefficients <sup>a</sup>	
		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Beban_Kerja	.565	1.769
	Lingkungan_Kerja	.468	2.135
	Komunikasi	.673	1.486

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Olah Data (2021)

Tabel 3 Nilai *tolerance value* > 0,10 dan *VIF* < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada ketiga variabel independen tersebut tidak terdapat hubungan multikolinieritas dan dapat digunakan untuk memprediksi Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Komunikasi terhadap Kinerja Kurir.

### Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas



**Gambar 3. Grafik Scatterplot**

Sumber: Hasil Olah Data 2021

Gambar 3 menunjukkan bahwa koefisien parameter untuk semua variabel independen yang digunakan dalam penelitian tidak terjadi heteroskedastisitas dilihat dari *scatterplot* yang menyebar dan tidak membentuk pola tertentu.

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 4. Regresi Linier Berganda**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	7.797	2.956
	Beban_Kerja	.070	.211
	Lingkungan_Kerja	.341	.135
	Komunikasi	.473	.144

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber:., Hasil Olah Data 2021

Tabel 4 menunjukkan bahwa regresi  $Y = 7.797 + 0.070X_1 + 0.341X_2 + 0.473X_3 + e$  maka dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta 7.797 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa jika Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi, nilainya adalah 0 (nol), maka kinerja kurir adalah sebesar 7.797. Beban Kerja adalah sebesar 0.070 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada Beban Kerja, sementara Lingkungan Kerja dan Komunikasi diasumsikan tetap, maka besarnya. Lingkungan Kerja adalah sebesar 0.341 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada Lingkungan Kerja sementara Beban Kerja dan Komunikasi diasumsikan tetap, maka besarnya kinerja kurir akan mengalami peningkatan sebesar 0.341. Komunikasi adalah sebesar 0.473 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada Komunikasi sementara Beban Kerja dan Lingkungan Kerja diasumsikan tetap, maka kinerja kurir akan mengalami peningkatan sebesar 0.473.

### Uji F (Simultan)

Tabel 5 berikut menunjukan nilai F hitung sebesar 16.819 dengan tingkat signifikansi 0.000, karena tingkat signifikan lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) dan F hitung lebih besar dari F tabel ( $16.819 > 2.79$ ) maka dapat dinyatakan Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi secara bersama – sama/simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja.



**Tabel 5. Hasil Uji Simultan F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	241.305	3	80.435	16.819	.000 <sup>b</sup>
	Residual	243.895	51	4.782		
	Total	485.200	54			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Komunikasi, Beban\_Kerja, Lingkungan\_Kerja

Sumber: Hasil Olah Data 2021

### Uji Parsial (t)

**Tabel 6. Hasil Uji Parsial (t)**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		T	Sig.
1	(Constant)	2.638	.011
	Beban_Kerja	.331	.742
	Lingkungan_Kerja	2.533	.014
	Komunikasi	3.291	.002

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Olah Data 2021

Tabel 6 menunjukkan bahwa Nilai t hitung untuk variabel Beban Kerja (X1) sebesar 0.331 lebih kecil dibandingkan t tabel yang bernilai 2.00758. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari  $\alpha$  (0,05) yaitu sebesar 0.742. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Beban Kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kinerja Kurir, sehingga hipotesis 1 yang menyatakan Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Kurir ditolak dan  $H_0$  diterima. Nilai t hitung untuk variabel Lingkungan Kerja (X2) sebesar 2.533 lebih besar dibandingkan t tabel yang bernilai 2.00758. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) yaitu sebesar 0.014. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja kurir. Sehingga hipotesis 2 yang menyatakan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kurir diterima dan  $H_0$  ditolak. Nilai t hitung untuk variabel komunikasi (X3) adalah sebesar 3.291 lebih besar dibandingkan t tabel yang bernilai 2.00758. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) yaitu sebesar 0.002. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja kurir. Sehingga hipotesis 3 yang menyatakan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kurir diterima dan  $H_0$  ditolak.

Sumber: Hasil Olah Data 2021

### Uji Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 7. Uji Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.705 <sup>a</sup>	.497	.468	2.18684	2.001

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Beban\_Kerja, Lingkungan\_Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Olah Data 2021

Tabel 7 menunjukkan nilai  $R$  square atau koefisien sebesar 0.497 maka dapat diketahui nilai  $R^2$  yang dihasilkan sebesar 0.497 atau 49.70%. Angka ini menjelaskan bahwa kinerja kurir di PT J&T Express Manado



dipengaruhi oleh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi sebesar 49.70%, sedangkan sisanya sebesar 50.30% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **Pembahasan.**

### **Beban Kerja Terhadap Kinerja Kurir**

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Yuliyah Ahmad, Bernhard Tewel, Rita N. Taroreh (2019) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Beban Kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kinerja. Beban Kerja (X1) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kinerja (Y). Hal itu dikarenakan nilai t hitung Beban Kerja (X1) sebesar 0.331 lebih kecil dibandingkan dengan t tabel yang bernilai 2.00758, sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari *Alpha* (0,05) yaitu sebesar 0.742. Sehingga dapat dikatakan bahwa beban kerja tidak terlalu mempengaruhi kinerja kurir pada PT. J&T Express Manado. Adanya pengaruh yang tidak signifikan dengan hipotesis yang diajukan berarti bahwa Beban Kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Hal ini dikarenakan setiap kurir memiliki Beban Kerja atau tekanan kerja yang berbeda-beda dalam melakukan pengantaran kiriman kepada para pembeli.

### **Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kurir**

Penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Parashakti, R. D & Putriawati. (2020) yang menyatakan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja. Lingkungan Kerja (X1) berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja kurir (Y). Hal itu dikarenakan nilai t hitung Lingkungan Kerja (X2) sebesar 2.533 lebih besar dibandingkan t tabel yang bernilai 2.00758. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih kecil dari *Alpha* (0,05) yaitu sebesar 0,014. Sehingga dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kinerja kurir PT. J&T Express Manado. Adanya pengaruh yang signifikan dengan hipotesis yang diajukan berarti bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja atau dengan kata lain lingkungan kerja memiliki pengaruh yang tinggi dalam kinerja kurir. Hal ini karena tingkat kenyamanan dan kesesuaian lingkungan kerja yang dirasakan oleh Kurir J&T Express Manado dapat meningkatkan kinerja mereka dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab. Lingkungan kerja yang nyaman dapat membuat kurir menikmati pekerjaannya dan merasa memiliki perusahaan sehingga kurir akan melakukan pekerjaan semaksimal mungkin dengan begitu kinerja kurir pun semakin baik.

### **Komunikasi Terhadap Kinerja Kurir**

Penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Ardiansyah (2016) yang menyatakan bahwa Komunikasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja. Komunikasi (X1) berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja (Y). hal tersebut dikarenakan nilai t hitung untuk komunikasi (X3) adalah sebesar 3.291 lebih besar dibandingkan t tabel yang bernilai 2.00758. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih kecil dari *Alpha* (0,05) yaitu sebesar 0.002. sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi mempengaruhi kinerja kurir. Adanya pengaruh yang signifikan dengan hipotesis yang diajukan berarti bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal ini dikarenakan tingkat komunikasi sesama kurir/karyawan yang membicarakan tentang pekerjaan dan berbagi pengalaman saat melakukan pengantaran barang atau komunikasi dengan atasan baik komunikasi verbal maupun nonverbal yang bertanya tentang sistem kerja dan ketentuan perusahaan yang harus dilakukan yang membuat produktivitas kerja meningkat, sehingga dapat membuat kurir menjalankan SOP yang dibuat perusahaan dengan baik. Jika komunikasi yang terjadi tidak bagus maka akan terjadi *mis-communication* yang akan membuat kinerja kurir menurun begitupun sebaliknya. Jadi komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja kurir pada J&T Manado.

### **Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Komunikasi Terhadap Kinerja**

Beban Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), Komunikasi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja (Y). Hal itu dikarenakan nilai F hitung sebesar 16.819 dengan tingkat signifikansi 0.000, karena tingkat signifikan lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) dan F hitung lebih besar dari F tabel ( $16.819 > 2.79$ ). Sehingga beban kerja, lingkungan kerja, komunikasi dikatakan mempengaruhi kinerja. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa beban kerja, lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express Manado, karena sesuatu yang dicapai berdasarkan kinerja kurir yang dipengaruhi oleh imbalan yang diberikan oleh perusahaan. Selain imbalan yang diberikan beban atau tekanan kerja yang alami oleh kurir akan dinikmati oleh kurir apabila memiliki kepercayaan sehingga kurir terdorong untuk bekerja lebih baik lagi agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap customer J&T Manado.

**Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Secara parsial beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja kurir J&T Manado. Hal itu dikarenakan setiap kurir memiliki beban kerja yang berbeda-beda dalam menjalankan pekerjaan.
2. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja kurir J&T Manado, karena lingkungan kerja yang baik dan nyaman membuat kurir lebih bersemangat untuk meningkatkan kinerja mereka serta kurir dapat melakukan tugas dan tanggungjawab dengan sebaiknya.
3. Secara parsial komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja kurir J&T Manado, karena komunikasi yang baik antar sesama kurir/karyawan maupun komunikasi yang baik dengan atasan membuat kinerja kurir menjadi meningkat serta membuat mereka mamatuhi SOP perusahaan dengan baik.
4. Secara simultan beban kerja, lingkungan kerja, komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja kurir J&T Manado karena menentukan kesejahteraan para kurir J&T Manado. Karena disaat kinerja mereka baik maka imbalan yang diberikan oleh perusahaan juga akan meningkatkan kesejahteraan para kurir.

**Saran**

Saran dalam penelitian ini adalah

1. Berdasarkan penelitian beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja, maka penulis menyarankan agar kurir J&T Manado lebih lagi mengingatkan kinerja walaupun beban kerja yang meningkat apalagi dengan kondisi saat ini pesanan online lebih banyak yang mengharuskan kurir untuk meningkatkan kinerja dengan beban kerja yang lebih besar.
2. Berdasarkan penelitian bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, maka penulis menyarankan agar pihak J&T terus mempertahankan bahkan meningkatkan lingkungan kerja yang baik dan nyaman bagi para karyawan.
3. Berdasarkan penelitian komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, maka penulis memberikan saran untuk terus mempertahankan komunikasi yang baik yang telah terjalin pada pihak J&T Manado. Komunikasi yang baik antar sesama karyawan/kurir bahkan komunikasi dengan atasan karena itu sangat mempengaruhi kinerja seseorang.
4. Berdasarkan penelitian beban kerja, lingkungan kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, maka J&T Manado diharapkan selalu memperhatikan setiap aspek yang dapat meningkatkan kinerja kurir agar kurir mau lebih berupaya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan dari perusahaan.
5. Adapun keterbatasan dari penelitian ini adalah hanya berfokus pada beban kerja, lingkungan kerja, komunikasi dan kaitannya dengan kinerja yang ada pada Kurir J&T Manado.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Ahmad, Y., Tewal, B., & Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. FIF Group Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/23747>. Tanggal Akses 17 Juli 2021.
- Ardiansyah, D. O. (2016). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1). <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/70>. Tanggal Akses 18 Juli 2021.
- Fitriani, S. (2018). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. J&T Express Gateway Kalimantan Barat. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, Vol 7, No 4 (2018). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/ejmfe/article/view/28690/0> Tanggal Akses: 17 Juli 2021.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.

Mangkunegara, A. P. (2015). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya: Bandung.

Muhammad, S. R, Adolfina, Genita L. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Kota Manado. *Jurnal EMBA*, .ISSN 2303-1174. 4 (1):44-55. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11558> Tanggal Akses: 17 Juli 2021.

Parashakti, R. D. (2020). Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (k3), Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(3), 290-304. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/113>. Tanggal Akses 18 Juli 2021.

Rohmatulloh, Wahyu. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 6, No. 9. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1113> Tanggal Akses: 17 Juli 2021.

Setiawan. (2016). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Macanan Jaya Cemerlang Klaten – Jawa Tengah – Indonesia. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/43245> Tanggal Akses: 14 Juli 2021.

Sunyoto, D. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center For Academic Publisher Service.

Yusuf, Burhanuddin. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

