

## **KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA BERPENGARUH TERHADAP KINERJA KARYAWAN J&T EXPRESS**

**Supardi**

Universitas Bina Insani, Bekasi  
Corresponding Email: biusupardi@gmail.com

### **Abstrak**

Kemajuan teknologi di era globalisasi saat ini telah merubah gaya hidup masyarakat yakni kecenderungan terhadap segala sesuatu yang simpel dan praktis. Salah satu hal yang paling menonjol adalah pembelian dan penggunaan jasa pengiriman barang yang memiliki keterjangkauan regional. J&T Express adalah salah satu jasa pengiriman barang yang diminati oleh masyarakat Indonesia. J&T Express merupakan perusahaan ekspedisi yang fokus memberikan kepuasan dan motivasi kerja kepada karyawan untuk meningkatkan semangat kerja sehingga karyawan mampu menghasilkan kinerja yang baik. Dengan adanya kinerja karyawan yang baik maka target dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan kerja dan motivasi kerja karyawan J&T terhadap kinerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah exsplanatory research dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden yang diambil secara acak dari beberapa kantor J&T yang tersebar di wilayah Bekasi Jawa Barat. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan yakni uji instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas data, uji asumsi klasik menggunakan uji multikolenieritas dan uji heteroskedastisitas, uji analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan J&T baik secara simultan maupun secara parsial.

**Kata kunci:** kepuasan kerja, motivasi kerja, kinerja

### **Abstract**

*Advances in technology in the current era of globalization have changed people's lifestyles, namely the tendency towards everything that is simple and practical. One of the things that stands out the most is purchasing and using freight forwarders that have regional affordability. J&T Express is one of the goods delivery services that are in demand by the people of Indonesia. J&T Express is a shipping company that focuses on providing satisfaction and work motivation to employees to increase morale so that employees are able to produce good performance. With good employee performance, the company's targets and goals can be achieved. This study aims to analyze job satisfaction and work motivation of J&T employees on employee performance. The research method used is explanatory research with a total sample of 60 respondents taken randomly from several J&T offices spread across the Bekasi area, West Java. Source of data in this study using primary data and data collection techniques using questionnaires. The analytical method used is an instrument test consisting of validity and reliability tests, data normality tests, classic assumption tests using multicollinearity tests and heteroscedasticity tests, multiple linear regression analysis tests, and hypothesis testing. The results of the analysis show that job satisfaction and work motivation have a significant positive effect on the performance of J&T employees both simultaneously and partially.*

**Keywords:** job satisfaction, work motivation, performance

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi teknologi berkembang dengan pesat dan merubah pola hidup masyarakat dengan kecenderungan menyukai segala sesuatu yang simpel dan praktis. Pola hidup masyarakat saat ini didominasi oleh perilaku pembelian secara online dan memanfaatkan jasa pengiriman barang melalui ekspedisi atau jasa pengiriman barang yang sudah memiliki keterjangkauan secara regional di wilayah Indonesia. Jasa pengiriman mampu memberikan solusi, kemudahan, kenyamanan, keefektifan, dan efisiensi dalam pengiriman barang. Hal ini dibuktikan dengan data kenaikan penggunaan jasa kurir yang mengalami kenaikan secara signifikan di tahun 2020 sebesar 39% (Bayu, 2020). Salah satu jasa pengiriman barang yang digunakan dan diminati oleh masyarakat Indonesia adalah *J&T Express*.

*J&T Express* adalah perusahaan layanan jasa pengiriman secara ekspres dengan menerapkan sistem IT sehingga mampu memberikan pelayanan pengiriman barang ke seluruh wilayah kota, domestik, internasional, dan bisnis *e-commerce*. Layanan utama yang ditawarkan *J&T Express* yakni layanan antar jemput paket gratis yang akan menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi para konsumen dalam mengirimkan barang (Puspa, 2021). Kenyamanan dan keamanan dalam pengiriman barang akan menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman *J&T Express*. Oleh karena itu, karyawan *J&T* harus mampu memberikan kontribusi yang sangat baik melalui kinerjanya. Kinerja merupakan hasil kerja karyawan yang diperoleh pada suatu perusahaan melalui wewenang dan tanggung jawab yang diberikan sebagai upaya dalam mencapai target (Afandi, 2018).

Besarnya gaji yang diberikan kepada karyawan akan berdampak pada tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Selain itu, tinggi ataupun rendahnya motivasi kerja dapat diperoleh dari kondisi lingkungan kerja, pimpinan, maupun rekan kerja. Dua hal utama tersebut yakni kepuasan kerja dan motivasi kerja yang dirasakan oleh karyawan akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan pada suatu perusahaan (Mangkunegara, 2017). Perilaku karyawan terhadap pekerjaan terhubung dengan suasana kerja, kolaborasi dengan rekan kerja, kompensasi yang diterima, dan semua hal yang melibatkan fisik serta psikologi (Nuraini, 2013). Usaha yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan yakni melalui promosi (Sunyoto, 2017). Maksud dari promosi yakni memberikan apresiasi melalui kenaikan jabatan, kenaikan gaji, jenjang karir, reward, dan adanya jaminan dimasa mendatang. Dengan begitu kepuasan kerja dan motivasi kerja akan dirasakan dan diperoleh oleh karyawan sehingga kinerja karyawan akan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan (Ruhayu, 2020).

Tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap jasa pengiriman *J&T Express* menuntut para karyawan untuk memberikan kinerjanya secara maksimal. Perolehan hasil kerja yang sesuai dengan target dan tujuan perusahaan dapat terwujud melalui kepuasan kerja dan motivasi kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan *J&T Express*. Selain itu, adanya *event marketing* dari beberapa *e-commerce* saat ini

menuntut karyawan bekerja cepat dan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan. Berdasarkan paparan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan J&T di Bekasi Jawa Barat.

## **KAJIAN TEORI**

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan adalah capaian hasil kerja yang diperoleh karyawan pada suatu perusahaan yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing sebagai upaya untuk mencapai tujuan perusahaan dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika (Afandi, 2018). Lebih jauh Sedarmayanti (2018) mendeskripsikan kinerja karyawan sebagai hasil dari proses kerja karyawan secara personal, suatu proses manajemen secara keseluruhan, pekerjaan setiap karyawan memiliki bukti yang nyata dan terukur. Kinerja karyawan menjadi gambaran seberapa baik kebijakan yang diterapkan dapat mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi perusahaan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya pengetahuan, rancangan kerja, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja (Kasmir, 2016). Mangkunegara (2017) menjelaskan indikator kinerja karyawan meliputi kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja berkaitan erat dengan sikap atau perasaan seseorang tentang pekerjaan yang terkait dengan gaji, kesempatan promosi, pengawasan, rekan kerja, beban kerja, dan lain sebagainya (Richard, et.al., 2012). Sedangkan Umar (2011) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai penilaian yang diberikan karyawan terhadap pekerjaannya terutama kondisi kerja, hubungan pekerjaan untuk memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginan personal karyawan. Teori kepuasan kerja meliputi teori keseimbangan, teori perbedaan, teori pemenuhan kebutuhan, teori pandangan kelompo, teori dua faktor bersumber *Herzberg*, dan teori pengharapan (Mangkunegara, 2017). Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Sutrisno (2016) yakni faktor psikologis, sosial, fisik, dan finansial. Dan Afandi (2018) menjabarkan indikator kepuasan kerja terdiri dari pekerjaan, upah, promosi, pengawas, dan rekan kerja.

### **Motivasi Kerja**

Motivasi kerja merupakan daya penggerak yang diberikan kepada karyawan sehingga mampu menumbuhkan kegairahan kerja yang ditunjukkan pada kemampuan bekerjasama, bekerja secara efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya yang dimiliki (Adha, et.al., 2019). Lebih tegas Winardi (2016) menjabarkan motivasi kerja sebagai suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seseorang yang dapat dikembangkan secara individu maupun pengaruh dari luar yang dapat

mempengaruhi hasil kinerjanya baik secara positif ataupun negatif. Tujuh faktor motivasi kerja meliputi promosi, prestasi kerja, pekerjaan itu sendiri, penghargaan, tanggung jawab, pengakuan, dan keberhasilan dalam bekerja (Sunnyoto, 2017). Sedangkan indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja terdiri dari kerja keras, orientasi masa depan, dan rekan kerja yang dipilih (Mangkunegara, 2017).

### **Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan kajian teori dan empiris di atas, maka pengembangan hipotesis dalam penelitian ini secara detail dijelaskan sebagai berikut.

#### ***Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan***

Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan dan motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan karyawan. Jika tingkat kepuasan kerja yang dirasakan baik dan motivasi yang diberikan juga baik maka kinerja karyawan juga akan baik. Karyawan yang memiliki kinerja buruk tidak mampu mencapai hasil kerja yang baik dikarenakan rendahnya motivasi kerja yang diterima, selain itu juga rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan karena tidak sesuai dengan harapan (Ruhayu, 2020). Ketidakesesuaian kepuasan kerja dan motivasi kerja akan menyebabkan *over stress* karyawan yang diakibatkan tanggung jawab dan beban kerja yang berlebihan (Sunnyoto, 2017). Oleh karena itu, untuk menyesuaikan beban kerja dengan kepuasan kerja serta motivasi kerja yang diberikan, perusahaan harus selalu berupaya untuk memberikan *reward*, kompensasi, dan jenjang karir sebagai bentuk penghargaan atas hasil kinerja yang telah dicapai seorang karyawan (Widodo, 2015). Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ruhayu (2020) dan Kristine (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hipotesis pertama dalam penelitian adalah sebagai berikut.

H1. Kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

#### ***Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja***

Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja ditunjukkan dari kondisi lingkungan kerja yang mendukung, kenyamanan saat bekerja, dan merasakan perlakuan yang adil dari perusahaan. Rasa kepuasan tersebut akan mendorong karyawan menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dengan lebih baik sehingga berdampak pada hasil kinerja karyawan yang meningkat (Handayani, 2017). Kepuasan kerja yang baik membuat karyawan lebih produktif dan mampu mencegah timbulnya rasa frustrasi, sehingga kualitas kerja yang dihasilkan secara otomatis juga akan baik. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi akan merasa senang dalam bekerja dan akan berusaha untuk mencapai hasil yang maksimal dengan semangat tinggi dan selalu berusaha untuk mengembangkan pekerjaan dan dirinya (Anoraga, 2019). Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Ikhtifaiyah (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan hipotesis kedua dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

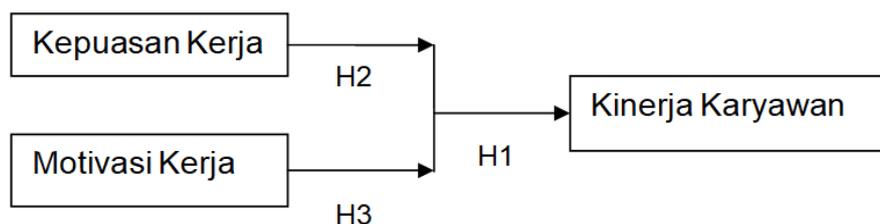
H2. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

### **Motivasi Kerja Terhadap Kinerja**

Perusahaan selalu berupaya memberikan motivasi kerja kepada karyawannya dengan memberikan reward sebagai bentuk penghargaan atas hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan (Widodo, 2015). Semakin tinggi motivasi kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan akan berdampak pada hasil kinerja yang baik dan berkualitas. Artinya peningkatan motivasi kerja seorang karyawan ditunjukkan dari kemampuan melaksanakan pekerjaannya secara baik dan akan berdampak pada peningkatan kinerjanya (Hakim, 2016). Hal ini sejalan dengan penelitian Susilowati (2019) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut.

H3. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan kajian teori, kajian empiris, dan pengembangan hipotesis penelitian, maka kerangka konseptual penelitian digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* yang digunakan untuk menguji hipotesis antar variabel yang dihipotesiskan (Sani & Vivin, 2013). Objek penelitian adalah jasa pengiriman J&T *Exspress* di Bekasi Jawa Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan J&T *Exspress* yang berada di wilayah Bekasi dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak yang didasarkan pada teori Malhotra (2012) yakni cara menentukan jumlah sampel penelitian yang tidak diketahui secara pasti jumlah populasinya dengan mengalikan setidaknya 4 atau 5 dengan jumlah keseluruhan indikator penelitian. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 12 indikator, maka sampel penelitian adalah 12 x 5, dan diperoleh sampel sebanyak 60 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada karyawan J&T *Exspress*.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi (1) Uji instrumen terdiri dari uji validitas yang didasarkan pada nilai koefisien korelasi  $\geq 0,3$  (Azwar, 2012) dan uji reliabilitas menggunakan metode

*cronbach's coefficient alpha*  $\geq 0,7$  (Arikunto, 2019); (2) Uji normalitas menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov Test* dengan dasar pengambilan keputusan menggunakan nilai probabilitas (*Asymtatic Significance*)  $> 0,05$  (Priyanto, 2013); (3) Uji asumsi klasik terdiri dari uji multikolenieritas yang didasarkan pada nilai *tolerance*  $> 0,1$  atau nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $< 10$  (Utama, 2016) dan uji heteroskedastisitas didasarkan pada nilai glejser dengan nilai signifikansi  $> 0,05$  (Gujarati, 2012); (4) Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat; (5) Uji hipotesis sebagai uji kecocokan model nilai probabilitas dengan nilai alpha 0,05; dan (6) Uji koefisien determinasi (R square) untuk melihat besarnya kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

## HASIL ANALISIS DATA

### Sejarah J&T Express

J&T Express didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015 oleh Jet Lee. Nama resmi perusahaannya adalah PT. Global Jet Express yang memulai operasi pada September 2015 dengan kantor pusat berlokasi di Pluit, Jakarta Utara. J&T Express bekerjasama dengan OPPO Indonesia yang mampu memetakan saluran distribusi di Indonesia. Dan dalam waktu satu tahun J&T Express bisa menjangkau pengiriman barang diseluruh wilayah Indonesia. Didukung infrastruktur yang mumpuni, pemilik J&T Express berharap layanan yang diberikan lebih cepat, aman, dan mengurangi terjadinya kesalahan kerja yang dapat menurunkan kualitas layanan transportasi dan logistik. Dalam bidang pembangunan infrastruktur J&T Express menjalin kerjasama dengan beberapa perusahaan (Hariyanto, 2021).

### Identitas Responden

Identitas responden dalam penelitian ini hanya difokuskan pada jabatan karyawan di J&T Express. Secara detail disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Jabatan Karyawan J&T Express

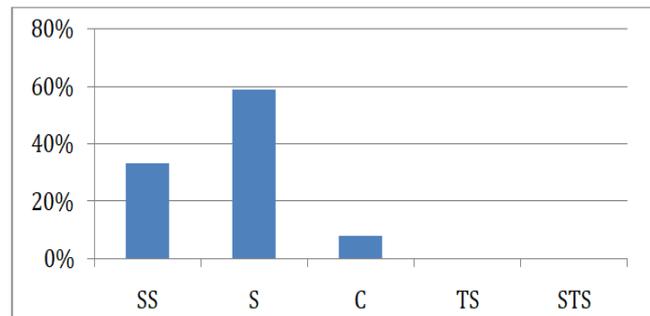
No.	Jabatan	Jumlah
1	Kurir	17
2	Sprinter	19
3	Admin	8
4	Koordinator	8
5	SPV	8
Total		60

Berdasarkan tabel 1 di atas jumlah karyawan J&T Express yang menjadi responden penelitian berasal dari 8 kantor J&T Express yang tersebar di wilayah bekasi yang terdiri dari 17 orang kurir, 19 orang sprinter, 8 orang admin, 8 orang koordinator, dan 8 orang Supervisor.

### Analisis Deskriptif

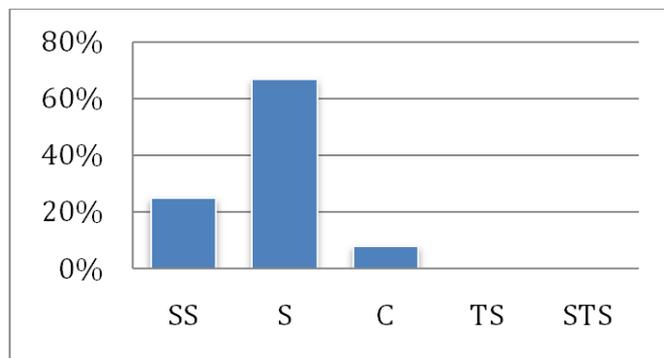
Analisis deskriptif kinerja karyawan menunjukkan distribusi jawaban dari 60 responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8%, setuju

sebanyak 59%, cukup sebanyak 33%, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dari hasil jawaban responden diperoleh kecenderungan kinerja karyawan didominasi oleh indikator tanggung jawab dengan item pernyataan yakni kemampuan menyelesaikan target kerja sesuai dengan SOP. Secara detail prosentase jawaban responden digambarkan sebagai berikut.



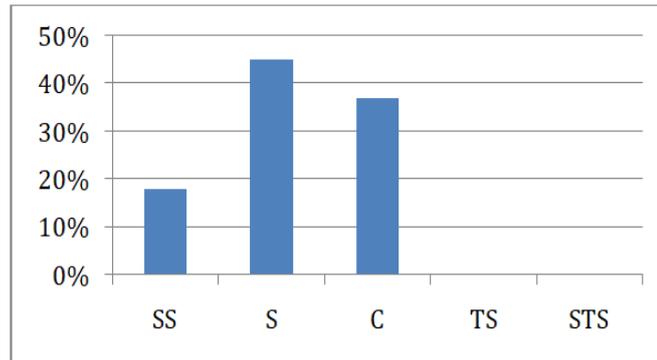
Gambar 2. Persentase Kinerja

Analisis deskriptif kepuasan kerja menunjukkan distribusi jawaban dari 60 responden sebanyak 25% menjawab sangat setuju, 67% menjawab setuju, dan 8% menjawab cukup, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil jawaban responden diperoleh kecenderungan kepuasan kerja didominasi oleh indikator rekan kerja dengan item pernyataan kemampuan membangun komunikasi yang baik dengan rekan kerja. Secara detail hasil jawaban responden digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3. Persentase Kepuasan Kerja

Analisis deskriptif untuk motivasi kerja diperoleh distribusi jawaban dari 60 responden sebanyak 18% menjawab sangat setuju, sebanyak 45% menjawab setuju, sebanyak 37% menjawab cukup, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hasil distribusi jawaban responden memiliki kecenderungan motivasi kerja yang didominasi oleh indikator kerja keras dengan item pernyataan berusaha melakukan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang diberikan. Hasil jawaban responden secara detail digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4. Persentase Motivasi Kerja

### Hasil Uji Instrumen

Hasil analisis uji instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Instrumen (Validitas & Reliabilitas)

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha
Kinerja Karyawan	Y.1	0,630	0,785
	Y.2	0,552	
	Y.3	0,582	
	Y.4	0,607	
Kepuasan Kerja	X1.1	0,414	0,740
	X1.2	0,566	
	X1.3	0,541	
	X1.4	0,503	
	X1.5	0,491	
Motivasi Kerja	X2.1	0,798	0,922
	X2.2	0,826	
	X2.3	0,914	

Hasil uji validitas menunjukkan nilai *corrected item-total correlation* seluruh item pernyataan pada ketiga variabel yakni kinerja karyawan, kepuasan kerja, dan motivasi kerja lebih besar dari 0,3, artinya seluruh item dinyatakan valid. Untuk nilai *cronbach's alpha* kinerja karyawan sebesar 0,785; kepuasan kerja sebesar 0,740; dan motivasi kerja sebesar 0,922. Hal ini menunjukkan besarnya nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7 artinya ketiga variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

### Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Kolmogrov-Smirnov* dengan melihat nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji multikolenieritas diperoleh nilai nilai *tolerance* untuk kepuasan kerja dan motivasi kerja sebesar 0,850 lebih besar dari 0,1 dan

nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk kepuasan kerja dan motivasi kerja sebesar 1,176 kurang dari 10. Artinya dalam penelitian ini tidak terjadi atau bebas dari multikolinieritas. Hasil uji heteroskedastisitas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,580 untuk kepuasan kerja dan 0,683 untuk motivasi kerja. Nilai signifikansi kedua variabel tersebut lebih besar dari 0,05 artinya dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan J&T *Express* di Bekasi dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error	SC. Beta	t-hitung	Sigf.	Ket.
X1 → Y	0,589	0,086	0,647	6,834	0,000	Signifikan
X2 → Y	0,262	0,119	0,208	2,200	0,032	Signifikan
Constanta : 1,190				F hitung : 37,155		
R : 0,752				Sig. F : 0,000		
R <sup>2</sup> : 0,566						

Sumber: data diolah 2023

Berdasarkan tabel 3 di atas dihasilkan model regresi linier berganda sebagai berikut.

$$Y = 1,190 + 0,589X_1 + 0,262X_2$$

Hasil persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

- 1) Nilai konstanta menunjukkan pengaruh positif kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, artinya apabila kepuasan kerja dan motivasi kerja mengalami peningkatan maka kinerja karyawan J&T *Express* juga mengalami peningkatan.
- 2) Koefisien regresi kepuasan kerja bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif pada koefisien kepuasan kerja terhadap koefisien kinerja karyawan J&T *Express*.
- 3) Koefisien regresi motivasi kerja bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif pada koefisien motivasi kerja terhadap koefisien kinerja karyawan J&T *Express*.

### Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada uji simultan (Anova/uji F) dan uji parsial (uji t).

- 1) Hasil uji Anova menunjukkan nilai F hitung sebesar 37,155 dan nilai signifikansi F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya secara simultan kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan J&T *Express*.
- 2) Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 untuk kepuasan kerja dan 0,032 untuk motivasi kerja. Hasil kedua nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 artinya variabel kepuasan kerja dan motivasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan J&T *Express*.

### Koefisien Determinasi

Hasil analisis model summary diperoleh nilai R sebesar 0,752 artinya korelasi kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan adalah kuat. Definisi ini didasari oleh besarnya angka  $R^2$  atau koefisien determinasi sebesar 0,566 (berasal dari  $0,752 \times 0,752$ ). Hal ini dapat diartikan sebesar 56,6% dari kinerja karyawan J&T *Express* di Bekasi dijelaskan oleh kepuasan kerja dan motivasi kerja. Dan sisanya sebesar 43,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan J&T di Bekasi. Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka pembahasan secara detail tiap variabelnya dijabarkan sebagai berikut.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Kepuasan kerja karyawan adalah kesan dan penilaian karyawan tentang kondisi pekerjaan mereka (Umar, 2011). Kepuasan kerja akan dirasakan oleh karyawan apabila perusahaan mampu menciptakan dan memberikan suasana kerja yang mendukung. Hal ini akan menimbulkan kenyamanan pada diri karyawan saat bekerja. Selain itu, perusahaan juga harus memperlakukan semua karyawan secara adil. Ketika semua hal tersebut diimplementasikan maka hasil kinerja karyawan akan baik karena karyawan merasakan kepuasan kerja sesuai dengan harapan mereka dan secara otomatis karyawan akan menjalankan fungsi dan tanggung jawab yang diberikan secara baik (Handayani, 2017). Kinerja karyawan yang baik tidak hanya ditentukan dari kepuasan kerja yang dirasakan, tetapi juga dari motivasi kerja yang mereka dapatkan. Motivasi kerja dapat diberikan oleh perusahaan kepada karyawan berupa reward, kompensasi, dan jenjang karir sebagai bentuk penghargaan atas hasil kinerja yang telah dicapai seorang karyawan (Widodo, 2015). Adanya motivasi yang diberikan akan berdampak pada performa terbaik dan kesediaan karyawan melakukan berbagai upaya untuk memajukan perusahaan. Hal tersebut akan memudahkan perusahaan dikenal dan diterima oleh masyarakat secara luas sebagai salah satu jasa pengiriman barang atau ekspedisi terbaik di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan J&T *Express* di Bekasi dan sejalan dengan penelitian Ruhayu (2020) dan Kristine (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian menunjukkan efisiensi kepuasan kerja telah dirasakan oleh seluruh karyawan J&T *Express* di Bekasi. Efisiensi kepuasan kerja mereka terlihat dari perasaan puas dalam bekerja karena kondisi lingkungan kerja yang mendukung, kenyamanan saat bekerja, dan merasakan perlakuan yang adil dari perusahaan (Robbin & Judge, 2015). Selain itu karyawan J&T *Express* di Bekasi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya, artinya mereka memiliki tingkat kepuasan yang

tinggi sehingga kualitas kerja yang dihasilkan baik. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan J&T *Express* di Bekasi dan sejalan dengan penelitian Ikhtifaiyah (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Motivasi kerja karyawan tercermin dari perilaku setiap karyawan saat melakukan pekerjaan dan sangat dipengaruhi oleh kondisi dan situasi tempat kerja (Sastrohadiwiryono, 2013). Pencapaian hasil kinerja karyawan saat melakukan pekerjaan sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja yang mereka rasakan. Hal ini dikarenakan motivasi kerja merupakan pemberian daya gerak yang mampu menumbuhkan kegairahan dalam bekerja sehingga karyawan memiliki kemampuan untuk bekerjasama, bekerja secara efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upaya (Adha, et.al., 2019). Memberikan motivasi kerja kepada karyawan merupakan faktor penting dalam perusahaan karena dapat mempengaruhi kualitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan. Dengan motivasi kerja yang diterima karyawan merasa diperhatikan oleh perusahaan sehingga mereka akan memberikan *feedback* yang positif berupa optimalisasi dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Hasil penelitian ini menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan J&T *Express* dan sejalan dengan penelitian Susilowati (2019) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **SIMPULAN dan SARAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan pada karyawan J&T *Express* di Bekasi dapat disimpulkan bahwa (1) kepuasan kerja yang dirasakan karyawan sudah baik, motivasi kerja yang diterima karyawan sudah baik, dan kinerja yang dihasilkan karyawan sudah baik; (2) kepuasan kerja didominasi oleh kemampuan menyelesaikan target kerja sesuai dengan SOP; (3) motivasi kerja didominasi oleh kemampuan membangun komunikasi yang baik dengan rekan kerja; (4) kinerja karyawan didominasi oleh berusaha melakukan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang diberikan; (5) kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan secara simultan dan parsial.

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada perusahaan J&T *Express* di Bekasi adalah perusahaan lebih memperhatikan suasana kerja yang nyaman, lingkungan kerja yang sehat, kesesuaian beban kerja dan kompensasi yang diberikan, *reward* atas hasil kerja yang dihasilkan, jenjang karir yang baik, dan beberapa faktor lain yang berdampak pada peningkatan kepuasan kerja dan motivasi kerja karyawan sehingga hasil kinerja karyawan J&T *Express* akan lebih baik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap pengembangan ilmu dibidang SDM (Sumber Daya Manusia).

## DAFTAR PUSTAKA

- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS* Vol. 4 No. 1, page 47-62. Diakses tanggal 31 Desember 2022 pada laman: <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2109>
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafra Publishing.
- Anoraga, P. (2019). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bayu, D.J. (2020). *Survei MarkPlus: Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Meningkatkan saat Pandemi*. Diakses pada tanggal 31 Desember 2022 pada: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/22/survei-markplus-frekuensi-penggunaan-jasa-kurir-meningkat-saat-pandemi>.
- Gujarati, Damodar. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika Edisi 5, Terjemahan Mangunsong, R.C*. Jakarta: Salemba Empat.
- Handayani, Henny. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pada PT Bumi Karsa Makassar. *Jurnal Riset edisi XV*. Vol. 3 No. 4, page 88-89.
- Hakim, Abdul. (2016). Analisis Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi Provinsi Jawa Tengah. *JRBI*. Vol 2, No 2, page 165- 180.
- Hariyanto. (2021). *Mengenal J&T Express Owner, Kesuksesan Perusahaan Ekspedisi-Ajaib*. Diakses pada tanggal 31 Desember 2022 pada laman: <https://ajaib.co.id/mengenal-jt-express-owner-kesuksesan-perusahaan-ekspedisi/>
- Iktifaiyah, A. (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Mediasi Pada PT Widatra Bakhti Pandaan 2020*. (Doctoral Dissertation). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim: Tidak Dipublikasikan.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kristine, E. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Kerja Pegawai Alih Daya (Outsourcing) di PT Mitra Karya Jaya Sentosa. *Jurnal Eksekutif*. Vol. 14, No. 2, page 384-401.
- Malhotra, N.K. (2012). *Basic Marketing Research: Integration of Social Media Edisi 4*. New Jersey: Pearson Education.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan Cetakan ke-5*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nuraini, T. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Yayasan Aini Syam.
- Priyanto, Duwi. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Puspa, A. W. (2021). *J&T Express Punya Layanan Baru, Paket Sampai*

- Kurang dari 2 Hari*. Diakses pada tanggal 31 Desember 2022 pada laman: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210409/98/1378851/jt-express-punya-layanan-baru-paket-sampai-kurang-dari-2-hari>.
- Richard L. Hughes, Robert C. Ginnett, & Gordon J. Curphy. (2012). *Leadership, Enhancing the Lessons of Experience*. Alih Bahasa: Putri Izzati. Jakarta: Salemba Humanika.
- Robbin & Judge. (2015). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta. Salemba Empat.
- Ruhayu, Y. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *CESJ: Center Of Economic Students Journal*. Vol. 3 No. 1, page 32-42.
- Sani, A., & Vivin, M. ((2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Kuesioner dan Analisis Data) Cetakan ke 2*. Malang: UIN MALIKI Press.
- Sastrohadiwiryono, S. (2013). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sunyoto, D. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center For Academic Publisher Service.
- Susilowati, N. (2019). *Analisis Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kartasura*. (Doctoral Dissertation). IAIN SALATIGA: Tidak Dipublikasikan.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Umar, H. (2011). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Utama, M.S. (2016). *Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Denpasar: CV Sastra Utama.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winardi. (2016). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.