

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA PADA KURIR SHOPEE XPRESS
HUB CAKUNG**

SKRIPSI

**OLEH:
NURUL RAHMAH
202010325299**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja
Terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress
Hub Cakung

Nama Mahasiswa : Nurul Rahmah

Nomor Pokok : 202010325299

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2024

Jakarta, 24 Juli 2024

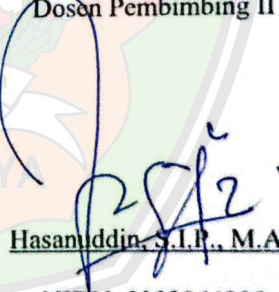
MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Edward Effendi Silalahi, S.Mn., M.M

NIDN. 0310016102


Hasanuddin, S.I.P., M.AP

NIDN. 0302066905

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja
Terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress
Hub Cakung

Nama Mahasiswa : Nurul Rahmah

Nomor Pokok : 202010325299

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2024

Jakarta, 24 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Muhammad Richo Rianto, S.E., M.M
NIDN. 0314118601

Sekretaris Tim Penguji : Choiroel Woestho, S.E., M.E
NIDN. 0325068506

Penguji : Dr. Edward Effendi Silalahi, S.Mn., M.M
NIDN. 0310016102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Rahmah
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325299
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 11 Mei 2002
Alamat : Kp. Ujung Harapan, RT 005/RW 006, Kel.
Bahagia, Kec. Babelan, Kab. Bekasi,
Jawa Barat (17612).

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi yang diberikan oleh Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 24 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,


METERAI TEMPEL
06ALX237849064
Nurul Rahmah

202010325299

ABSTRAK

Nurul Rahmah, 202010325299. Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung.

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

Kata Kunci: Kinerja, Beban Kerja, dan Kepuasan Kerja.

ABSTRACT

Nurul Rahmah, 202010325299. *The Effects of Workload and Job Satisfaction on Performance on The Shopee Xpress Hub Cakung Courier.*

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

Keywords: Performance, Workload, and Job Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja pada Kurir Shopee Xpress Hub Cakung”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Edward Efendi Silalahi, S.Mn., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, saran, dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Hasanuddin, S.I.P., M.AP. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, saran, dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Bintang Narpati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
7. Dosen dan seluruh staf Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Kedua Orang Tua. Bapak “Salim” dan Ibu “Siti Sa’adiyah” yang penulis hormati, cintai dan sayangi. Keduanya senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang yang melimpah dan doa yang selalu mengiringi langkah penulis, serta menjadi motivasi terbesar bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Adik laki-laki yang penulis sayangi. Muhammad Farchan Halim yang telah memberikan semangat, doa, serta menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga besar yang telah memberikan dukungan, doa, dan bantuan bagi penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Bapak Ade Saputra selaku *Shift Leader* Shopee Xpress Hub Cakung, yang telah memberikan izin dan menerima dengan baik penulis untuk dapat melakukan penelitian di Shopee Xpress Hub Cakung.

12. *Hub Lead, Captain*, operator dan seluruh karyawan yang berprofesi sebagai kurir di Shopee Xpress Hub Cakung yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam pengumpulan data pada penyelesaian Tugas Akhir / Skripsi ini.

Jakarta, 13 Juni 2024



Nurul Rahmah

202010325299



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Kinerja	12
2.1.1 Pengertian Kinerja	12
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	13
2.1.3 Indikator Kinerja.....	15
2.2 Beban Kerja	16
2.2.1 Pengertian Beban Kerja	16
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	18
2.2.3 Indikator Beban Kerja.....	19

2.3	Kepuasan Kerja.....	20
2.3.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	20
2.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	22
2.3.3	Indikator Kepuasan Kerja	23
2.4	Penelitian Terdahulu	24
2.5	Kerangka Pemikiran	30
2.6	Hipotesis	31
BAB III	METODE PENELITIAN	34
3.1	Desain Penelitian	34
3.2	Tahap Penelitian	35
3.3	Model Konseptual.....	36
3.4	Operasional Variabel	37
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
3.5.1	Waktu Penelitian.....	39
3.5.2	Tempat Penelitian	39
3.6	Metode Pengambilan Sampel	39
3.6.1	Populasi Penelitian.....	39
3.6.2	Sampel Penelitian	39
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.8	Jenis dan Sumber Data.....	42
3.8.1	Data Primer	42
3.8.2	Data Sekunder.....	43
3.9	Metode Analisis Data.....	43
3.9.1	Uji Validitas	43
3.9.2	Uji Reliabilitas	43

3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.9.4	Uji Regresi Linier Berganda	46
3.9.5	Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Umum.....	49
4.1.1	Sejarah Shopee Xpress.....	49
4.1.2	Visi dan Misi.....	50
4.1.3	Struktur Organisasi	51
4.2	Hasil Penelitian	53
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	53
4.2.2	Identitas Responden.....	53
4.3	Analisis Data.....	58
4.3.1	Uji Validitas	58
4.3.2	Uji Reliabilitas	62
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.4.1	Uji Normalitas.....	62
4.4.2	Uji Multikolinieritas	65
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	66
4.5	Uji Regresi Linier Berganda	66
4.6	Uji Hipotesis	68
4.6.1	Uji Parsial (Uji T)	68
4.6.2	Uji Simultan (Uji F).....	69
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	70
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	71
4.7.1	Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Kinerja (Y)	71

4.7.2	Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) Terhadap Kinerja (Y)	73
4.7.3	Pengaruh Beban Kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) Terhadap Kinerja (Y)	74
BAB V PENUTUP		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		87



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Barang Terkirim Shopee Xpress Hub Cakung	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3. 2 Skala Likert	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	57
Tabel 4. 5 Uji Validitas Beban Kerja (X1)	59
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Kerja (X2).....	60
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kinerja (Y).....	61
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 9 Uji Normalitas 1.....	63
Tabel 4. 10 Uji Normalitas 2.....	64
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas.....	65
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Berganda	67
Tabel 4. 13 Uji Simultan (Uji F)	68
Tabel 4. 14 Uji Parsial (Uji T)	70
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Negara dengan Persentase Pengguna Internet Global yang Sering Belanja Online Setiap Pekan.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 3. 1 Model Konseptual	36
Gambar 4. 1 Logo Shopee Xpress.....	49
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Shopee Xpress Hub Cakung	51
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4. 4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4. 5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Gambar 4. 6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	58
Gambar 4. 7 Uji Heteroskedastisitas.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Permohonan Riset
- Lampiran 2: Surat Keterangan Penerimaan Penelitian/Riset
- Lampiran 3: Uji Plagiarisme
- Lampiran 4: Uji Referensi
- Lampiran 5: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6: Rekapitulasi Identitas Responden
- Lampiran 7: Distribusi Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 8: Tabulasi Data
- Lampiran 9: Output Olah Data Menggunakan SPSS versi 26
- Lampiran 10: Data R Tabel
- Lampiran 11: Data T Tabel
- Lampiran 12: Data F Tabel
- Lampiran 13: Buku Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14: Daftar Riwayat Hidup