

Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan J&T Express Kota Langsa

Reyhan Suci Damayanti¹, Muhammad Rizqi Zati², Maulana Rahman³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Samudra, Indonesia

E-mail: rayhansuci222@gmail.com¹

Article History:

Received: 12 September 2025

Revised: 29 Oktober 2025

Accepted: 18 November 2025

Keywords: beban kerja, komunikasi, kinerja karyawan

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan J&T Express di Kota Langsa. Teknik sampling jenuh diterapkan dengan melibatkan 30 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda yang didukung uji-t, uji-F, dan koefisien determinasi yang disesuaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Nilai Adjusted R² menunjukkan bahwa 37,5% variasi kinerja karyawan dijelaskan oleh komunikasi dan beban kerja, sementara 62,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas komunikasi dan pengelolaan beban kerja secara efektif merupakan prioritas manajerial yang penting untuk memperkuat kinerja karyawan dalam sektor kurir dan logistik.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan perusahaan pengiriman barang di Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan. Industri ini sangat didorong oleh pertumbuhan ekonomi yang pesat, peningkatan perdagangan elektronik (*e-commerce*), dan kemajuan infrastruktur. Perusahaan pengiriman barang terus berinovasi dan menggunakan teknologi baru untuk memenuhi permintaan yang meningkat dalam layanan pengiriman yang cepat dan efisien. Perusahaan pengiriman barang di Indonesia pada awalnya didominasi oleh perusahaan milik negara dan beberapa perusahaan swasta. Namun, dengan berkembangnya *e-commerce*, banyak muncul perusahaan pengiriman yang menawarkan berbagai macam layanan, mulai dari pengiriman dalam kota hingga antar pulau. Perusahaan seperti J&T Express, SiCepat, Tiki, dan Ninja Express telah berkembang pesat dan sekarang menjadi pemain utama di sektor ini. Peningkatan infrastruktur di Indonesia, seperti pembangunan jalan tol, pelabuhan, dan bandara, sangat membantu pertumbuhan industri pengiriman barang. Infrastruktur yang lebih baik memungkinkan perusahaan pengiriman untuk mencapai wilayah yang sebelumnya sulit diakses, sehingga meningkatkan jangkauan layanan mereka.

Salah satu perusahaan pengiriman express yang paling berkembang di Indonesia yakni J&T Express. Didirikan pada tahun 2015 memanfaatkan potensi besar pasar *e-commerce* Indonesia yang sedang tumbuh pesat. Perusahaan ini berfokus pada memenuhi kebutuhan bisnis online dengan layanan pengiriman yang handal, cepat, dan efisien. Salah satu keunggulan J&T Express adalah

penggunaan teknologi canggih, seperti sistem pelacakan berbasis real-time yang memungkinkan pelanggan melihat status pengiriman paket mereka secara langsung melalui aplikasi atau situs web perusahaan. Selain itu, layanan pick-up gratis memungkinkan kurir mengambil paket dari lokasi pelanggan, yang mempercepat proses pengiriman. J&T Express tidak berhenti berinovasi untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan.

J&T Express sebagai salah satu pemimpin di industri logistik dan pengiriman telah membuktikan diri dengan menyediakan layanan pengiriman yang cepat dan efisien. Salah satunya yaitu di Kota Langsa pada Drop Point Langsa Lama, kota yang sedang mengalami pertumbuhan ekonomi signifikan. Perusahaan ini membanggakan infrastruktur dan jaringan distribusi tercanggih di Kota Langsa. Fasilitas logistik yang modern dan armada pengiriman yang andal memungkinkan J&T Express memberikan layanan berkualitas tinggi pada pembeli di wilayah tersebut. Perlu diketahui bahwa J&T Express tidak hanya menjadi penyedia layanan pesan antar, namun juga memberikan kontribusi signifikan bagi perekonomian Kota Langsa. Dengan menyediakan lapangan kerja, perusahaan ini terlibat langsung dalam dinamika sosial dan ekonomi kota. Oleh karena itu, lingkungan kerja, beban kerja dan kualitas komunikasi di J&T Express mempunyai dampak yang sangat nyata terhadap kesejahteraan karyawan dan kinerja operasional perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan wawancara dengan koordinator dan 10 orang karyawan J&T Express Kota Langsa pada Drop Point Langsa Lama, diketahui bahwa beban kerja meningkat signifikan selama hari-hari besar, seperti hari raya, tahun baru, atau diskon besar-besaran. Dari total 11 responden, 7 orang setuju bahwa peningkatan volume pengiriman ini memaksa mereka bekerja lebih lama dan mengirimkan dua kali lipat paket, sehingga berdampak pada kelelahan fisik dan mental. Mereka juga menyebutkan bahwa J&T Express kesulitan merekrut karyawan baru dalam waktu singkat, sehingga seringkali karyawan lama harus membantu karyawan baru yang kurang terlatih.

Disisi lain dalam hal komunikasi di J&T Express Kota Langsa pada Drop Point Langsa Lama, mereka mengeluhkan bahwa penggunaan email sebagai media komunikasi utama sering kali tidak efektif, terutama bagi kurir yang jarang memeriksa email mereka. Hal ini menyebabkan informasi penting seperti perubahan jadwal atau penanganan barang khusus sering diterima terlambat, yang berpotensi menyebabkan keterlambatan atau kesalahan pengiriman. Meskipun beberapa karyawan mencoba menggunakan whatsapp untuk mengatasi masalah ini, mereka mengakui bahwa cara ini tidak resmi dan bisa menyebabkan informasi yang tidak seragam.

Kinerja karyawan J&T Express Kota Langsa pada Drop Point Langsa Lama dapat dinilai cukup baik meskipun mereka dihadapkan pada berbagai tantangan yang memengaruhi kenyamanan dan produktivitas. Hal ini terutama terlihat saat menghadapi peningkatan beban kerja yang signifikan, seperti selama periode diskon besar-besaran, hari raya, atau tahun baru. Lonjakan volume pengiriman membuat karyawan harus bekerja lebih keras untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Meskipun terkendala oleh tekanan beban kerja yang tinggi, mereka tetap berusaha menjaga kualitas layanan. Dengan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, kinerja karyawan dapat ditingkatkan lebih jauh untuk mendukung kemajuan perusahaan.

LANDASAN TEORI

Beban Kerja

Beban kerja, sebagaimana didefinisikan oleh Hermawan (2022), adalah seluruh jumlah pekerjaan dan kegiatan yang perlu diselesaikan dengan jangka waktu tertentu, termasuk yang sudah selesai dan yang masih tertunda. Beban kerja terkait dengan tuntutan tugas dan tanggung jawab yang dipikul individu dalam pekerjaannya, sehingga membutuhkan pengaturan waktu yang tepat.

Budiasa (2021) mendefinisikan beban kerja sebagai tugas-tugas yang harus dilakukan pekerja dengan menggunakan kemampuan dan potensinya dengan jangka waktu tertentu. Berisi landasan teori yang dipakai pada penelitian ini.

Menurut Koesomowidjojo (2017), indikasi berikut digunakan untuk menilai jumlah tenaga kerja yang perlu dibereskan pekerja:

1. Kondisi pekerjaan
2. Penggunaan waktu kerja
3. Target yang harus dicapai

Komunikasi

Menurut Effendy (2017), komunikasi adalah proses dimana komunikator menggunakan berbagai media atau saluran yang memiliki pengaruh tertentu untuk menyampaikan pesan kepada komunikan. Dalam proses ini, informasi, gagasan, atau instruksi dikomunikasikan kepada komunikan (orang yang menerima pesan) oleh komunikator (orang yang menyampaikan pesan) dengan menggunakan berbagai media atau saluran komunikasi. Wibowo (2018) mendefinisikan komunikasi sebagai tindakan mentransmisikan informasi dari satu pihak seseorang, kelompok, atau organisasi ke pihak lain-penerima dengan tujuan agar penerima memahami informasi tersebut dan memberikan kesempatan kepada pengirim untuk membalas.

Menurut Wasiman (2018) didalam komunikasi terdapat lima indikator yaitu adalah sebagai berikut:

1. Media komunikasi
2. Kejelasan peran
3. Tingkat pemahaman
4. Responsivitas

Kinerja

Khaeruman dkk. (2021) menyatakan bahwa pencapaian kinerja karyawan atas hasil kerja atau pencapaian tujuan kerja harus dipenuhi pada jangka waktu tertentu sesuai peran dan fungsinya masing-masing. Kinerja adalah pencapaian pekerja dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan kriteria yang diterima bersama, menurut Silaen dkk. (2021). Untuk memenuhi tujuan bisnis, ini melibatkan pencapaian kualitas dan kuantitas. Menurut Afandi (2018) ada beberapa indikator yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Kualitas hasil kerja
2. Evaluasi kesesuaian hasil kerja
3. Inisiatif
4. Kreativitas

METODE PENELITIAN

Sumber data penelitian meliputi informasi kualitatif dari wawancara, dokumentasi, dan gambaran umum J & T Express Kota Langsa pada Drop Point Langsa Lama, serta informasi kuantitatif dari hasil kuesioner yang diberikan kepada karyawan J&T Express Kota Langsa pada Drop Point Langsa Lama. Wawancara dan observasi digunakan untuk mendapatkan data primer. Observasi berupa pengamatan langsung di kantor J&T Express Kota Langsa pada Drop Point Langsa Lama, sementara wawancara dilakukan dengan para karyawan untuk mendapatkan informasi yang relevan. Data sekunder biasanya berupa studi kepustakaan, yaitu dengan mengumpulkan informasi dari buku, jurnal ilmiah, laporan, dan dokumen arsip yang relevan

dengan topik penelitian. Populasi yang diambil adalah karyawan J&T Express Kota Langsa pada Drop Point Langsa Lama yang berjumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh semua karyawan J & T Express Kota Langsa pada Drop Point Langsa Lama. Analisis regresi linier berganda, pengujian validitas dan reliabilitas, uji hipotesis (uji t dan F), uji koefisien determinasi (R^2 yang disesuaikan), dan uji asumsi konvensional adalah beberapa contoh teknik analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil uji validitas pada variabel beban kerja dan komunikasi terhadap kinerja bisa terlihat pada tabel 1 ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Beban Kerja (X_1)	X _{1.1}	0,801	0,361	Valid
	X _{1.2}	0,826	0,361	Valid
	X _{1.3}	0,502	0,361	Valid
	X _{1.4}	0,812	0,361	Valid
	X _{1.5}	0,781	0,361	Valid
	X _{1.6}	0,824	0,361	Valid
Komunikasi (X_2)	X _{2.1}	0,715	0,361	Valid
	X _{2.2}	0,718	0,361	Valid
	X _{2.3}	0,703	0,361	Valid
	X _{2.4}	0,696	0,361	Valid
	X _{2.5}	0,703	0,361	Valid
	X _{2.6}	0,828	0,361	Valid
	X _{2.7}	0,793	0,361	Valid
	X _{2.8}	0,810	0,361	Valid
Kinerja (Y)	Y.1	0,723	0,361	Valid
	Y.2	0,723	0,361	Valid
	Y.3	0,861	0,361	Valid
	Y.4	0,699	0,361	Valid
	Y.5	0,667	0,361	Valid
	Y.6	0,726	0,361	Valid
	Y.7	0,779	0,361	Valid
	Y.8	0,813	0,361	Valid

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Sesuai tabel Tabel 1 diketahui bahwasannya seluruh butir pernyataan dinyatakan valid, dimana nilai r hitung > r tabel (0,361). Maka data tersebut bisa dijadikan data yang akurat dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2 ini:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r tabel	Keterangan
Beban Kerja (X_1)	0,849	0,60	Reliabel
Komunikasi (X_2)	0,881	0,60	Reliabel
Kinerja (Y)	0,889	0,60	Reliabel

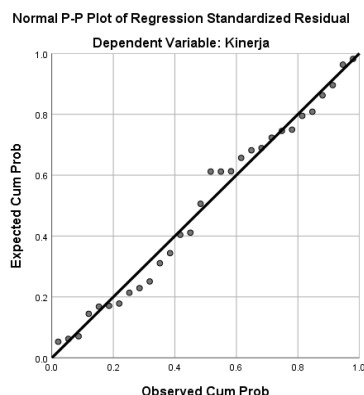
Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Sesuai tabel diatas 2 dilihat bahwasannya seluruh variabel yang dipakai pada penelitian ini reliabel, dimana nilai cronbach's alpha $> 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini dilakukan uji normalitas dengan mengkaji grafik plot probabilitas normal. Tes normalitas studi menghasilkan hasil berikut:

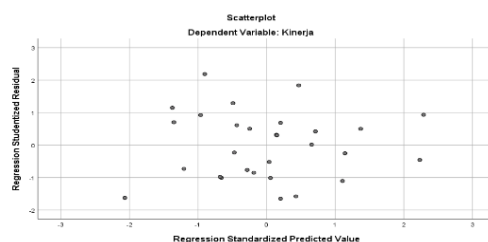


Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar, grafik tersebut menampilkan pola distribusi normal atau pola data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arahnya. Model regresi dengan demikian memenuhi asumsi kenormalan.

Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini, grafik scatterplot digunakan untuk melakukan uji heteroskedastisitas. Grafik berikut menampilkan temuan uji heteroskedastisitas:



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas pada model regresi karena pada gambar grafik tersebut memperlihatkan distribusi titik tidak mengikuti pola tertentu dan malah menyebar melintasi titik nol.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Hasil uji multikolonieritas adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Beban Kerja	.896	1.116
Komunikasi	.896	1.116

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Sesuai tabel 3 nilai Tolerance variabel beban kerja (X1) dan komunikasi (X2) >0,10 dan nilai VIF <10. Maka disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas dalam model regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut ini adalah hasil analisis regresi linier berganda penelitian ini:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	4.167	1.849	
Beban Kerja	.453	.255	.316
Komunikasi	.546	.354	.275

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Persamaan regresi linier berganda berikut untuk penelitian ini dapat diturunkan dari hasil tabel sebelumnya:

$$Y = 4.167 + 0.453X_1 + 0.546X_2$$

Berikut ini adalah penjelasan dari persamaan regresi linier berganda:

1. Konstanta sebesar 4,167 menetapkan hasil nilai kinerja (Y), apabila nilai variabel beban kerja dan komunikasi bernilai tetap.
2. Beban kerja (X1) bernilai positif 0,453. Ini menunjukkan bahwa beban kerja meningkatkan kinerja. Artinya, jika semua faktor lain (komunikasi) tetap konstan, peningkatan beban kerja satu unit akan menghasilkan peningkatan kinerja pekerja J & T Express Kota Langsa sebesar 0,453.
3. Komunikasi (X2) bernilai positif 0,546. Ini menunjukkan bagaimana komunikasi meningkatkan kinerja. semua adalah, dengan asumsi semua faktor lain (beban kerja) tetap konstan, peningkatan komunikasi satu unit akan menghasilkan peningkatan kinerja personel J & T Express Kota Langsa sebesar 0,546.

Uji Hipotesis**Uji t**

Hasil uji t bisa dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji t

		Standardized Coefficients		t	Sig.
Model		Beta			
1	(Constant)			2.253	.033
	Beban Kerja	.316		1.776	.008
	Komunikasi	.275		1.543	.013

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Hasil uji t dari tabel dapat dijelaskan berikut ini:

1. Hipotesis diterima jika nilai signifikansi variabel beban kerja (X1) yakni $0,008 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pekerja J & T Express Langsa City sangat dipengaruhi oleh beban kerja mereka.
2. Hipotesis diterima jika nilai signifikansi variabel komunikasi (X2) $< 0,05$, yakni 0,013. Ini memperlihatkan bahwasannya kinerja pekerja J&T Express Langsa sangat dipengaruhi oleh komunikasi.

Uji F

Hasil uji t bisa dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2.910	2	1.455	4.072	.028 ^b
Residual	9.647	27	.357		
Total	12.557	29			

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa hipotesis diterima jika nilai signifikansinya $< 0,05$, yaitu 0,028. Ini memperlihatkan bahwasannya kinerja karyawan J&T Express Kota Langsa sangat dipengaruhi oleh beban kerja (X1) dan komunikasi (X2) secara bersamaan.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel berikut menampilkan temuan uji koefisien determinasi:

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.481 ^a	.317	.375	.59775

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2025)

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa nilai R Square yang disesuaikan yakni 0,375, atau 37,5%. Nilai tersebut mengungkapkan bahwa komunikasi dan beban kerja berdampak pada 37,5% kinerja karyawan. Namun, 62,5% termasuk pada penelitian lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan**Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja**

Hasil studi memperlihatkan variabel beban kerja berdampak signifikan untuk kinerja karyawan J & T Express Langsa. Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,008 dalam kasus ini. Hal ini merujuk pada penelitian sebelumnya yang berjudul "Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. JNE Pekanbaru" yang dilakukan oleh Fristy pada tahun 2022. Meskipun terlalu sedikit pekerjaan dapat menyebabkan kebosanan dan kurangnya tantangan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja, terlalu banyak pekerjaan dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan kinerja yang buruk.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kinerja pekerja J&T Express Langsa dipengaruhi secara signifikan oleh faktor komunikasi. Hipotesis diterima apabila nilai signifikansinya $< 0,05$, yaitu 0,013. Hal ini merujuk pada penelitian sebelumnya "Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT Bina Agra Mulya Jakarta" yang dilakukan oleh Siahaan dan Masriah (2022). Karena dapat memengaruhi pemahaman, kolaborasi, dan hubungan antarpribadi, komunikasi sangat penting untuk keberhasilan komunikasi baik dalam pengaturan antarpribadi maupun organisasi. Jika bisnis menggunakan komunikasi korporat yang efektif, kinerja karyawan juga akan meningkat.

KESIMPULAN

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan J&T Express Kota Langsa. Uji parsial mengonfirmasi bahwa kedua variabel tersebut memberikan pengaruh positif dan signifikan, sementara uji simultan memastikan bahwa keduanya secara bersama-sama berkontribusi terhadap peningkatan kinerja. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,375 mengindikasikan bahwa 37,5% variasi kinerja karyawan dijelaskan oleh beban kerja dan komunikasi, sedangkan 62,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam riset ini. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi internal yang terstruktur dan pengelolaan beban kerja yang efektif merupakan faktor strategis untuk memperkuat kinerja karyawan dalam sektor jasa kurir dan logistik.

Berdasarkan temuan tersebut, perusahaan disarankan memberikan pelatihan teknis singkat dan berfokus pada tugas untuk karyawan lepas, khususnya terkait prosedur kerja dasar seperti penyortiran paket dan prosedur pengiriman. Perusahaan juga perlu melakukan formalisasi komunikasi internal melalui SOP yang jelas guna memastikan konsistensi informasi, terutama terkait perubahan jadwal dan penanganan paket fragile. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti mengembangkan model dengan menambahkan variabel organisasi dan perilaku lainnya serta menggunakan sampel yang lebih besar dan multi-lokasi untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai determinan kinerja dalam industri logistik.

REFERENSI

- Afandi. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Teori konsep dan indikator* (Edisi 1). Zafana Publishing.
- Budiasa, I. K. (2021). *Beban kerja dan kinerja sumber daya manusia*. Pena Persada.
- Effendy, O. U. (2019). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. Remaja Rosdakarya.
- Fristy. (2022). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) Pekanbaru. *Jurnal Sains Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 91–97.

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, E. (2022). *Buku monograf beban kerja*. Eureka Media Aksara.
- Khaeruman, et al. (2021). *Meningkatkan kinerja manajemen sumber daya manusia*. CV AA Rizky.
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Analisis beban kerja*. Raih Asa Sukses.
- Siahaan, B. G., & Masriah, I. (2022). Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Bina Agra Mulya di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Kreatif*, 4(2), 175–181.
- Silaen, et al. (2021). *Kinerja karyawan*. Widina Bhakti Persada.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wasiman. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada rumah sakit swasta di Kota Batam. *Jurnal Akbar Juara*, 3(1), 18–30.
- Wibowo, W. (2018). *Komunikasi kontekstual*. Bumi Aksara Group.