

## PENGEMBANGAN KEPUASAN KERJA KURIR JASA EKSPEDISI YANG DITINJAU DARI KEBIJAKAN MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI

<sup>1</sup>Fatria Maulana Ibrahim·<sup>2</sup>Mochamad Vrans Romi

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jenderal Achmad Yani

\*e-mail: [fatriamaulana0@gmail.com](mailto:fatriamaulana0@gmail.com)<sup>1</sup> [vransromi@gmail.com](mailto:vransromi@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*Data shows that job satisfaction among couriers is declining, which suggests that technological and scientific advances require high-quality talent. Factors affecting job satisfaction include work motivation and organizational culture. The aim of this research is to find out how work motivation and organizational culture influence job satisfaction in delivery services. Using a saturated sample, 48 couriers were registered as respondents. This quantitative research was conducted using double regression data analysis supported by SPSS version 26 and data collection through documentation, interviews, and questionnaires. According to this study, job motivation has no effect on courier job satisfaction. However, organizational culture has an influence on the satisfaction of the courier.*

**Keywords:** *Work Motivation, Organizational Culture, Job Satisfaction*

### ABSTRAK

Data menunjukkan bahwa kepuasan kerja di kalangan kurir menurun, hal ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan memerlukan talenta berkualitas tinggi. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain motivasi kerja dan budaya organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja dan budaya organisasi mempengaruhi kepuasan kerja pada jasa pengiriman. Dengan menggunakan sampel jenuh, tercatat 48 kurir sebagai responden. Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan menggunakan analisis data regresi berganda yang didukung SPSS versi 26, dan pengumpulan data melalui dokumentasi, wawancara, dan kuesioner. Menurut penelitian ini motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja kurir. Namun budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja kurir. Motivasi kerja dan budaya organisasi sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kurir.

**Kata kunci:** *Motivasi Kerja, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja*

### PENDAHULUAN

Tidak diragukan lagi, industri jasa pengiriman memberikan dampak positif bagi bisnis karena sangat membantu pengiriman barang kepada pelanggan dan pengiriman dokumen perusahaan. Saat ini, bisnis di Indonesia sedang berkembang, terutama bisnis online. Membeli barang tanpa harus bertemu dengan orang-orang di tempat yang berbeda akan menjadi lebih mudah. Selain itu, Anda dapat menggunakan layanan kurir untuk mengirimkan barang Anda. Jasa pengiriman sangat penting untuk mempercepat pengiriman barang yang sangat dibutuhkan saat ini.

Setiap organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang mampu mengikuti kemajuan dunia teknologi dan ilmu pengetahuan. Sangat penting bagi kedua perusahaan dan karyawannya untuk mencapai kepuasan kerja, karena karyawan adalah komponen terpenting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan bisnis. Pada dasarnya, ketika seorang karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka akan lebih nyaman dan lebih setia pada perusahaan mereka. Perasaan seorang karyawan tentang pekerjaannya digambarkan sebagai kepuasan kerja. Ini terlihat pada bagaimana karyawan bersikap positif terhadap pekerjaan dan lingkungannya. Sebaliknya, Karyawan yang tidak

puas akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan mereka, dan sikap ini dapat muncul dalam berbagai bentuk untuk setiap karyawan (Hakim et al. 2023). Kepuasan kerja adalah gambaran perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, yang ditunjukkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan lingkungan kerjanya. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas akan bersikap negatif terhadap pekerjaannya serta tingkat kepuasan kerja berbeda-beda untuk setiap karyawan (Onsardi & Tamsi, 2023). Menurut Hasibuan (2020:141) motivasi kerja adalah hal yang mendorong perilaku seseorang sehingga mereka ingin bekerja keras dan antusias untuk mencapai hasil yang terbaik. Begitu pula yang digagaskan oleh Sedarmayanti (2017:257) bahwa motivasi kerja merupakan kekuatan yang mendorong seseorang untuk terlibat dalam kegiatan yang berdasarkan sasaran yang mereka tetapkan untuk diri mereka sendiri di tempat kerja mereka.

Selain motivasi kerja, kepuasan karyawan dipengaruhi oleh budaya organisasi. Menurut Sutrisno (2019:1), budaya organisasi adalah kumpulan nilai-nilai, keyakinan, asumsi, dan norma yang disepakati serta diterapkan oleh anggotanya untuk mengarahkan perilaku dan memecahkan masalah. Menurut Robbins & Judge (2018:256), budaya organisasi adalah skema nilai yang dianut oleh anggota dan membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya..

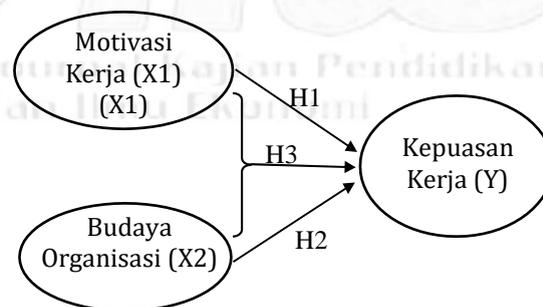
Handoko (2020:193) mengatakan kepuasan kerja adalah apakah seorang karyawan merasa senang dengan pekerjaannya atau tidak senang. Perilaku karyawan terhadap pekerjaan mereka dan semua hal lain yang mereka alami di tempat kerja dapat menunjukkan perasaan ini. Menurut Sutrisno (2019:74), Kepuasan kerja adalah bagaimana seseorang melihat pekerjaan mereka, seperti lingkungan kerja, kerja sama, kompensasi yang diterima, dan aspek fisik dan psikologis.

## METODE PENELITIAN

Penelitian jenis ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan alat pengumpulan data seperti kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi. Data primer digunakan sebagai sumber data. Teknik pengambilan *sample* dengan metode *sensus sampling*, yaitu sebanyak 48 kurir dijadikan responden. Menggunakan uji regresi linear berganda dibantu SPSS 26.

Data primer digunakan sebagai sumber data. Studi ini menggunakan metode deskriptif dan asosiatif untuk menganalisis data. Pengujian hipotesis ini bertujuan untuk menentukan apakah ada pengaruh parsial atau simultan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Pada akhirnya, hasilnya akan menentukan apakah variabel independen (X) dapat diterima atau ditolak.

Model konseptual pengembangan kepuasan kerja kurir yang ditinjau dari kebijakan motivasi kerja dan budaya organisasi kurir jasa ekspedisi dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1 Model Hubungan Antar Variabel Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Motivasi Kerja, sub variabel Peluang Untuk Maju menjadi sub variabel tertinggi dengan total rata-rata sebesar 3,37

sedangkan sub variabel Keberhasilan menjadi sub variabel terendah yang memiliki total rata-rata sebesar 3,06. Secara keseluruhan variabel Motivasi Kerja memiliki skor rata-rata total sebesar 3,23 yang dimana termasuk ke dalam kriteria **sedang**.

Selanjutnya, sub variabel Kemauan Mengambil Resiko terhadap variabel Budaya Organisasi menjadi sub variabel tertinggi yang memiliki total rata-rata sebesar 3,52 sedangkan sub variabel Persahabatan dan Sesesuaian menjadi sub variabel terendah yang memiliki total rata-rata sebesar 2,88. Secara keseluruhan variabel Budaya Organisasi memiliki skor rata-rata total sebesar 3,31 yang dimana termasuk ke dalam kriteria **sedang**.

Perhitungan variabel kepuasan kerja pada sub variabel Tingkat Kekerjaan menjadi sub variabel tertinggi dengan total rata-rata sebesar 2,93 sedangkan sub variabel *Turnover* menjadi sub variabel terendah yang memiliki total rata-rata sebesar 2,75. Secara keseluruhan variabel kepuasan kerja memiliki skor rata-rata total sebesar 2,82 yang dimana termasuk ke dalam kriteria **cukup puas**.

Hasil uji analisis regresi berganda sebagai berikut:

**Tabel 1 Hasil Uji Regresi Berganda**

VARIABEL	UNSTANDARDIZED COEFFICIENTS	STANDARDIZED COEFFICIENTS
	B	B
(Constant)	18,718	
Motivasi_Kerja	-,225	-,298
Budaya_Organisasi	,278	,349

Dependent Variable: Kepuasan\_Kerja

Sumber: Hasil Output Program SPSS 26.0, Diolah Kembali 2023

Menurut tabel di atas menyajikan hasil uji regresi berganda yang kemudian didapatkan Hasil persamaan regresi berganda berikut diperoleh:  $Y_1 = 18,718 + (-0,225)X_1 + 0,278X_2$ .

Pada penelitian ini juga mengukur sejauh mana kemampuan model menjelaskan variabel dependen. Variabel independen semakin lemah jika nilai R Square mendekati 0 dalam mempengaruhi hubungan terhadap variabel dependen. Namun apabila nilai R Square mendekati 1, maka semakin kuat variabel independen dalam menjelaskan hubungan dengan variabel dependen, tertera pada tabel berikut:

**Tabel 2 Determinasi Variabel**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,424 <sup>a</sup>	,180	,143	3,709

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Motivasi Kerja

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 26.0, 2023

Dari hasil yang didapatkan, variabel motivasi kerja dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,180. Artinya variabel motivasi kerja dan budaya organisasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 18%, termasuk dalam kriteria **cukup berarti**.

### Uji Hipotesis

Dengan menggunakan uji parsial dan simultan, pengujian hipotesis digunakan untuk menentukan seberapa signifikan pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Perhitungan ini menggunakan SPSS 26 untuk menguji parsial, selain itu peneliti juga harus mencari df (*degree of freedom*) terlebih dahulu untuk melihat  $t_{tabel}$ .

Jadi df yang digunakan adalah  $48 - 2 - 1 = 45$ , maka  $t_{tabel}$  yang digunakan adalah 1,679. Hasil perhitungan dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 3 Hasil Uji Parsial**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.	Prob.	Keterangan
X1	-2,184	1,679	0,034	0,05	Tidak Signifikan
X2	2,556	1,679	0,014	0,05	Signifikan

**Sumber: Hasil Output Program SPSS 26.0, Diolah Kembali 2023**

Berdasarkan tabel di atas, pada motivasi kerja nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $-2,184 < 1,679$ . Besarnya pengaruh dari variabel motivasi kerja dengan nilai signifikansi sebesar  $0,040 < 0,05$ . Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja kurir ekspedisi.

Sementara budaya organisasi  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $2,556 > 1,679$ . Besarnya pengaruh dari variabel budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dari nilai signifikansi sebesar  $0,014 < 0,05$ . Maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja kurir ekspedisi.

Untuk mengetahui apakah variabel independen (X1 dan X2) mempengaruhi variabel dependen (Y) secara bersamaan, uji simultan (F) digunakan. Dari hasil uji simultan menggunakan SPSS 26.0 didapatkan nilai  $f_{hitung}$  yaitu 4,922.

Jadi  $f_{tabel}$  yang digunakan adalah  $2 ; 48 - 2 - 1 = 45$ , maka  $f_{tabel}$  yang digunakan  $2 ; 45$  adalah 3,20. Hasil perhitungan dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4 Hasil Uji Simultan**

Variabel	$f_{hitung}$	$f_{tabel}$	Sig.	Prob.	Keterangan
Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi	4,922	3,20	0,012	0,05	Signifikan

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada kurir jasa ekspedisi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap motivasi kerja pada kurir jasa ekspedisi termasuk ke dalam kategori **sedang**. Dengan sub variabel tertinggi terdapat pada sub variabel peluang untuk maju dan untuk sub variabel terendah terdapat pada sub variabel keberhasilan.
2. Tanggapan responden terhadap budaya organisasi pada kurir jasa ekspedisi termasuk ke dalam kategori **sedang**. Dengan sub variabel tertinggi terdapat pada sub variabel kemauan untuk mengambil resiko dan untuk sub variabel terendah terdapat pada sub variabel persahabatan dan kesesuaian.
3. Tanggapan responden terhadap kepuasan kerja pada kurir jasa ekspedisi termasuk ke dalam kategori **cukup puas**. Dengan sub variabel tertinggi terdapat pada sub variabel tingkat pekerjaan dan untuk sub variabel terendah terdapat pada sub variabel *turnover*.
4. Pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada kurir jasa ekspedisi secara parsial maupun simultan:
  - a. Motivasi kerja tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada kurir jasa ekspedisi.
  - b. Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada kurir jasa ekspedisi.
  - c. Motivasi kerja dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada kurir jasa ekspedisi.

### SARAN

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian yang serupa dengan penelitian ini. Namun, penelitian ini masih banyak keterbatasan sehingga diharapkan agar ditambahkan variabel-variabel lain, teori baru dari ahli yang berbeda yang lebih relevan sehingga dapat

menambah dan memperluas pengetahuan mengenai motivasi kerja, budaya organisasi dan kepuasan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, M. C., & Turangan, J. A. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT X. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 5(1), 195–201. <https://doi.org/10.24912/jmk.v5i1.22567>
- Dhani, N. K. S. J., & Surya, I. B. K. (2023). Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Pt Bali Busana Kreasi Di Kabupaten Badung). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 12(6), 602. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2023.v12.i06.p04>
- Hakim, A. R., Rahwana, K. A., & ... (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Santika Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi* ..., 2(1). <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jempper/article/view/1053%0Ahttps://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jempper/article/download/1053/859>
- Handoko, J. (2020). *Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Pegawai terhadap Produktivitas Kerja* (1st ed.).
- Hasibuan. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Judge, R. &. (2018). *Perilaku Organisasi* (12th ed.). Salemba Empat.
- Lawren, C., & Ekawati, S. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT TSA di Bogor. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 5(1), 149–158. <https://doi.org/10.24912/jmk.v5i1.22561>
- Max, C., & Widjaja, O. H. (2023). Pengaruh Disiplin, Kepemimpinan, Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Pemindo Multi Sukses Jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 5(3), 595–602. <https://doi.org/10.24912/jmk.v5i3.25338>
- Onsardi, O., & Tamsi, F. L. (2023). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt Bio Nusantara Teknologi. (*JEMS*) *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 4(1), 109–117. <https://doi.org/10.36085/jems.v4i1.4433>
- Rulianti, E., & Nurpribadi, G. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jesya*, 6(1), 849–858. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1011>
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. CV. Mandar Maju.
- Sirait, L., Sudarno, Junaedi, A. T., Purwati, A. A., & Deli, M. M. (2022). Leadership Style, Motivation, and Organizational Culture on Job Satisfaction and Teacher Performance. *Journal of Applied Business and Technology*, 3(2), 115–129. <https://doi.org/10.35145/jabt.v3i2.94>
- Sulistiyawati, N., Setyadi, I. K., & Nawir, J. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Millenial. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 3(1), 183–197. <https://doi.org/10.35912/simo.v3i1.680>
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.