

PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KURIR MITRA SPX DI BANDUNG BARAT

Rheivan Naufal Zahran¹, Annisa Meilani Amijaya²

^{1,2}Universitas Ekuitas

rheivannaufal@gmail.com¹, annisameilani@gmail.com²

Abstract

This study aims to determine the effect of workload and work stress on the performance of SPX partner couriers, involving 45 respondents. Questionnaires were used for data collection, while descriptive and verificative analyses were employed to test the research instruments. The study utilized both primary and secondary data sources. Analytical tests included validity and reliability tests, multiple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing using the t-test. The t-test results indicate that the workload variable has a significance value of 0.000 (< 0.05) and a calculated t-value of 5.891 ($> t\text{-table } 2.018$); thus, the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_a) is accepted, meaning workload has a positive and significant effect on performance. Meanwhile, the work stress variable shows a significance value of 0.675 (> 0.05) and a calculated t-value of 0.422 ($< t\text{-table } 2.018$); thus, H_0 is accepted and H_a is rejected, meaning work stress does not have a significant effect on performance. Simultaneously, workload and work stress contribute 73.7% to performance, while the remaining 26.3% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Workload, Work Stress, Performance.*

Abstrak

Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja kurir mitra SPX dengan jumlah responden sebanyak 45 orang. Dalam penelitian ini digunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian yaitu analisis deskriptif dan verifikatif. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Uji analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis dengan uji t. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel beban kerja memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 5,891 > t_{tabel} 2,018$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sementara itu, variabel stress kerja memiliki nilai signifikansi sebesar $0,675 > 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} 0,422 < t_{tabel} 2,018$, yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga stress kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Secara simultan, beban kerja dan stress kerja memberikan kontribusi sebesar 73,7% terhadap kinerja, sedangkan 26,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Beban Kerja, Stress Kerja, Kinerja.

I. PENDAHULUAN

Sektor layanan pengiriman barang telah berkembang secara signifikan seiring dengan peningkatan aktivitas e-commerce di era digital yang berubah dengan cepat (Veni & Arief, 2025). Kemajuan teknologi digital di era kontemporer telah mengubah secara signifikan pengaturan kerja di sejumlah sektor industri. Transformasi ini tidak hanya mengubah cara masyarakat berinteraksi dan bertransaksi, tetapi juga memunculkan bentuk-bentuk pekerjaan baru yang bersifat lebih fleksibel dan berbasis teknologi. Salah satu wujud nyata dari perubahan tersebut adalah pesatnya pertumbuhan ekosistem transportasi online dan ekonomi platform di Indonesia.

Didorong oleh layanan berbasis digital, industri transportasi dan pergudangan tumbuh secara signifikan dan menjadi salah satu industri dengan pertumbuhan tercepat, mencapai lebih dari 15% pada tahun 2023, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) (BPS, 2023). Kehadiran layanan ini menjadi bagian penting dalam dinamika ekonomi digital Indonesia, terutama di wilayah perkotaan yang memiliki mobilitas tinggi seperti Kota Bandung.

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan pada sistem logistik dan distribusi di Indonesia. Munculnya platform e-commerce seperti Shopee turut mendorong lonjakan volume pengiriman barang, sehingga kebutuhan terhadap tenaga kerja kurir semakin meningkat. Dalam hal ini, layanan logistik berbasis aplikasi seperti Shopee Express (SPX) memegang peran penting dalam menjaga kecepatan serta ketepatan proses pengiriman kepada pelanggan. Situasi tersebut membuat para kurir harus menjalankan pekerjaan dengan tingkat intensitas yang tinggi, dibarengi dengan tuntutan target yang ketat serta tekanan waktu yang terus berlangsung.

Dalam menjalankan operasional pengiriman, SPX mengandalkan dua kelompok tenaga kurir, yakni kurir dedicated dengan gaji tetap dan kurir mitra yang bekerja berdasarkan sistem kemitraan. Kelompok kurir mitra inilah yang menjadi fokus kajian penelitian ini karena karakteristik kerjanya yang unik dan rentan terhadap tekanan.

Kondisi yang dialami kurir mitra ini erat kaitannya dengan konsep beban kerja dalam manajemen sumber daya manusia. Menurut Vanchapo dalam Eka Nur rahmayati dkk, (2024), Kumpulan tugas atau aktivitas yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam batas waktu tertentu disebut sebagai beban kerja. Seorang pekerja tidak akan menganggap aktivitas-aktivitas tersebut sebagai beban jika ia mampu menyelesaikannya secara efektif dan beradaptasi dengannya; namun, jika ia tidak mampu melakukannya, tugas-tugas tersebut akan

menjadi beban (Dessler, 2020) mendefinisikan beban kerja sebagai volume pekerjaan yang diharapkan diselesaikan oleh seorang karyawan dalam periode tertentu. (Noe dkk, 2021) menjelaskan lebih lanjut bahwa beban kerja mencakup total jumlah pekerjaan yang diberikan kepada karyawan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti keterampilan, pengalaman, dan aspek-aspek terkait lainnya.

Menurut (Beech dkk., 2021), beban kerja merupakan kumpulan tuntutan yang harus dihadapi karyawan di tempat kerja, termasuk kewajiban yang bersifat mental, emosional, sosial, dan fisik. Menurut Murphy (2020), beban kerja karyawan adalah serangkaian tugas dan kewajiban yang harus mereka penuhi. Meskipun beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan penurunan kinerja, beban kerja yang tepat justru dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Selain itu, menurut (Certo & Certo, 2021), beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan dalam jangka waktu tertentu dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti kompleksitas tugas, tenggat waktu, dan sumber daya yang tersedia. Menurut Hart dan Staveland dalam Carlo Chiorri dkk, (2020) menunjukkan bahwa beban kerja merupakan kumpulan sumber (atau atribut) yang dapat relevan dalam menjelaskan kinerja, namun sumber-sumber tersebut perlu diteliti dalam hubungan timbal baliknya. Oleh karena itu, beban kerja yang dialami dapat merupakan kombinasi dari physical demand, mental demand dan temporal demand.

Berdasarkan dari berbagai definisi tersebut, beban kerja dapat dipahami bukan sekadar jumlah tugas yang harus diselesaikan, melainkan juga melibatkan kompleksitas pekerjaan, tuntutan waktu, serta kapasitas individu dalam menanganinya. Beban kerja yang seimbang cenderung mendorong peningkatan produktivitas dan efisiensi, sedangkan beban yang melampaui kemampuan pekerja berpotensi menimbulkan stres, kelelahan, dan pada akhirnya menurunkan kinerja.

Temuan dari studi oleh (Veni & Arief, 2025) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kurir Mitra SPX di Indonesia” menunjukkan gambaran empiris terkait bagaimana tekanan kerja memengaruhi performa kurir. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja kurir, terutama karena tingginya volume pengiriman dan tuntutan penyelesaian dalam waktu terbatas. Kondisi ini menimbulkan tekanan fisik dan mental yang berpotensi memengaruhi efektivitas kerja merupakan fenomena psikologis yang dialami banyak orang, khususnya di industri seperti layanan pengiriman yang menuntut mobilitas tinggi dan tenggat waktu yang

ketat. Kondisi ini terjadi ketika kemampuan atau sumber daya seseorang tidak sejalan dengan tuntutan profesinya (Sutrisno, 2016). Situasi tersebut muncul saat karyawan tidak memiliki keterampilan atau sumber daya yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan. Jika terus berlanjut, stres kerja dapat berdampak buruk pada kesejahteraan fisik dan emosional serta menurunkan produktivitas. Menurut penelitian (Achmar dkk., 2022), beban kerja yang berat dapat menyebabkan kelelahan dan meningkatkan tingkat stres kerja apabila tidak diimbangi dengan kemampuan pekerja.

Dalam konteks industri logistik dan jasa pengiriman, seperti pada kurir Shopee Express (SPX), tingkat stres kerja cenderung lebih tinggi dibandingkan sektor lainnya karena karakteristik pekerjaan yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan volume kerja yang besar. Peningkatan aktivitas e-commerce di Indonesia secara langsung berdampak pada meningkatnya beban kerja kurir, yang harus menyelesaikan banyak pengiriman dalam waktu terbatas serta menghadapi kondisi kerja di lapangan yang tidak menentu. Studi oleh (Santanu & Madhani, 2023) pada kurir J&T Express menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap penurunan kinerja karyawan, terutama ketika tuntutan pekerjaan tidak diimbangi dengan kemampuan individu. Selain itu, penelitian (Karimah dkk, 2024) pada sektor logistik menemukan bahwa beban kerja yang tinggi secara langsung meningkatkan stres kerja dan berdampak pada kesejahteraan serta 'produktivitas karyawan. Hal ini juga didukung oleh penelitian (Parasian & Adiputra, 2021) yang menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada perusahaan logistik. Lebih lanjut, studi (Leni, 2024) menunjukkan bahwa stres kerja yang tinggi tidak hanya menurunkan kinerja, tetapi juga memengaruhi kepuasan kerja karyawan di sektor logistik. Bahkan, hasil systematic literature review oleh (Satriani dkk, 2025) menegaskan bahwa kurir merupakan salah satu kelompok pekerja yang rentan mengalami stres kerja akibat tingginya beban kerja dan tekanan waktu dalam sistem distribusi berbasis e-commerce. Oleh karena itu, kondisi kerja kurir SPX yang sarat dengan tekanan target dan dinamika lapangan menjadikan stres kerja sebagai isu krusial yang perlu diteliti lebih lanjut, terutama dalam kaitannya dengan kinerja.

Dalam konteks tersebut, kinerja kurir menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas operasional perusahaan logistik, khususnya pada layanan seperti SPX. Kinerja kurir dalam penelitian ini difokuskan pada aspek kuantitatif dan performa kerja, yang tercermin dari jumlah paket yang berhasil dikirim serta capaian performa kurir selama periode tertentu. Tingginya

tingkat stres kerja dan beban kerja yang dialami kurir berpotensi menurunkan konsistensi dalam mencapai target pengiriman dan memengaruhi performa kerja secara keseluruhan.

Rumusan masalah:

1. Bagaimana tingkat Beban Kerja, Stress Kerja dan Kinerja kurir mitra SPX di Bandung Barat.
2. Bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja kurir mitra SPX di Bandung Barat.
3. Bagaimana pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja kurir mitra SPX di Bandung Barat.
4. Bagaimana pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja secara simultan terhadap Kinerja kurir mitra SPX di Bandung Barat.

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat Beban Kerja, Stress Kerja dan Kinerja kurir mitra SPX di Bandung Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja kurir mitra SPX di Bandung Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja kurir mitra SPX di Bandung Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja secara simultan terhadap Kinerja kurir mitra SPX di Bandung Barat.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Beban Kerja

Menurut (Harputlu Aksu Ş, Adem A, Çakıt E, Dağdeviren M, Karwowski W, 2025) beban kerja terdiri dari tiga dimensi utama yang diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Tuntutan Mental

Kemampuan untuk cepat memahami rute pengiriman serta mengambil keputusan dalam mencari jalan alternatif ketika kondisi jalan berubah, yang sering kali diikuti dengan penyesuaian durasi kerja agar target pengantaran tetap tercapai. Selain itu, kurir dituntut memiliki ketelitian tinggi dalam mengingat detail paket seperti alamat, nama penerima, dan instruksi khusus guna meminimalkan kesalahan. Di sisi lain, pekerjaan ini juga membutuhkan tingkat konsentrasi yang kuat, di mana kurir harus tetap fokus dan tidak mudah terdistraksi baik saat di perjalanan maupun ketika mengantarkan paket.

2. Tuntutan Fisik

Aktivitas kerja yang mengharuskan banyak bergerak, seperti berkendara, berjalan, serta naik turun saat proses pengantaran, termasuk kemudahan berpindah antar zona kerja yang menuntut mobilitas tinggi. Selain itu, kurir juga harus mengangkat dan membawa paket dengan ukuran serta berat yang bervariasi, yang membutuhkan kekuatan fisik. Di sisi lain, pekerjaan ini cenderung menguras tenaga karena dilakukan dalam durasi yang panjang di lapangan

3. Tuntutan Mental

Kemampuan kurir dalam tekanan waktu untuk menyelesaikan pengiriman sesuai target atau batas waktu yang telah ditentukan, sehingga menuntut kemampuan mengelola stres dan pengambilan keputusan yang cepat. Selain itu, kurir harus mampu bekerja dengan ritme yang tinggi, terutama saat volume pesanan meningkat, yang membutuhkan konsentrasi dan ketahanan mental. Di sisi lain, kurir juga dituntut untuk terus menyesuaikan kecepatan kerja agar seluruh paket dapat dikirim tepat waktu

Berdasarkan teori Menurut (Harputlu Aksu Ş, Adem A, Çakıt E, Dağdeviren M, Karwowski W, 2025) serta konteks pekerjaan kurir mitra SPX ketiga dimensi beban kerja tersebut melahirkan indikator sebagai berikut:

1. Dimensi Tuntutan mental, terdiri dari tiga indikator:

- 1) Cepat memahami rute pengiriman dan sering mencari jalan alternatif saat kondisi jalan berubah. Penyesuaian durasi kerja
- 2) Teliti mengingat detail paket seperti alamat, nama penerima, dan instruksi khusus agar tidak terjadi kesalahan.
- 3) Tetap fokus dan tidak mudah terdistraksi saat bekerja di jalan maupun saat mengantarkan paket.

2. Dimensi Tuntutan Fisik, terdiri dari tiga indikator:

- 1) Mengharuskan banyak bergerak, seperti berkendara, berjalan, dan naik turun saat mengantar paket. Kemudahan berpindah zona kerja
- 2) Mengangkat dan membawa paket dengan ukuran dan berat yang berbeda-beda
- 3) pekerjaan ini cukup menguras tenaga karena harus bekerja dalam waktu yang lama di lapangan.

B. Stress Kerja

Menurut (Robertson dan Cooper, 2007, dalam Dafinci dkk, 2020) stress kerja terdiri dari

tiga dimensi utama yang diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Pekerjaan Itu Sendiri

Jumlah paket yang harus kurir antar dalam satu hari sering kali tidak seimbang, terkadang terlalu banyak sehingga terasa membebani, namun di lain waktu justru terlalu sedikit sehingga waktu kerja menjadi kurang optimal. Selain itu, kondisi lingkungan kerja seperti panas, hujan, dan kemacetan juga kurang mendukung selama menjalankan pekerjaan.

2. Peran Dalam Organisasi

Tugas sebagai kurir terkadang kurang jelas, disertai dengan penerimaan perintah atau instruksi yang saling berbeda baik dari atasan maupun sistem, sementara tanggung jawab yang diemban cukup besar, terutama dalam menjaga keamanan paket selama proses pengiriman.

3. Perkembangan Karir

Pekerjaan sebagai kurir saat ini belum sepenuhnya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, sementara peluang untuk berkembang atau naik posisi masih kurang jelas, sehingga menimbulkan ketidakpastian terhadap masa depan dalam pekerjaan sebagai kurir.

Berdasarkan teori (Robertson dan Cooper, 2007, dalam Dafinci dkk, 2020) dalam konteks kurir SPX, ketiga dimensi stress kerja tersebut melahirkan indikator sebagai berikut:

Pekerjaan itu Sendiri, terdiri dari tiga indikator:

- 1) jumlah paket yang harus saya antar dalam satu hari sering terlalu banyak.
- 2) terkadang jumlah paket yang saya antar terlalu sedikit sehingga waktu kerja terasa kurang optimal.
- 3) kondisi lingkungan kerja (panas, hujan, kemacetan, dll.) kurang mendukung saat bekerja.

Peran Dalam Organisasi, terdiri dari tiga indikator:

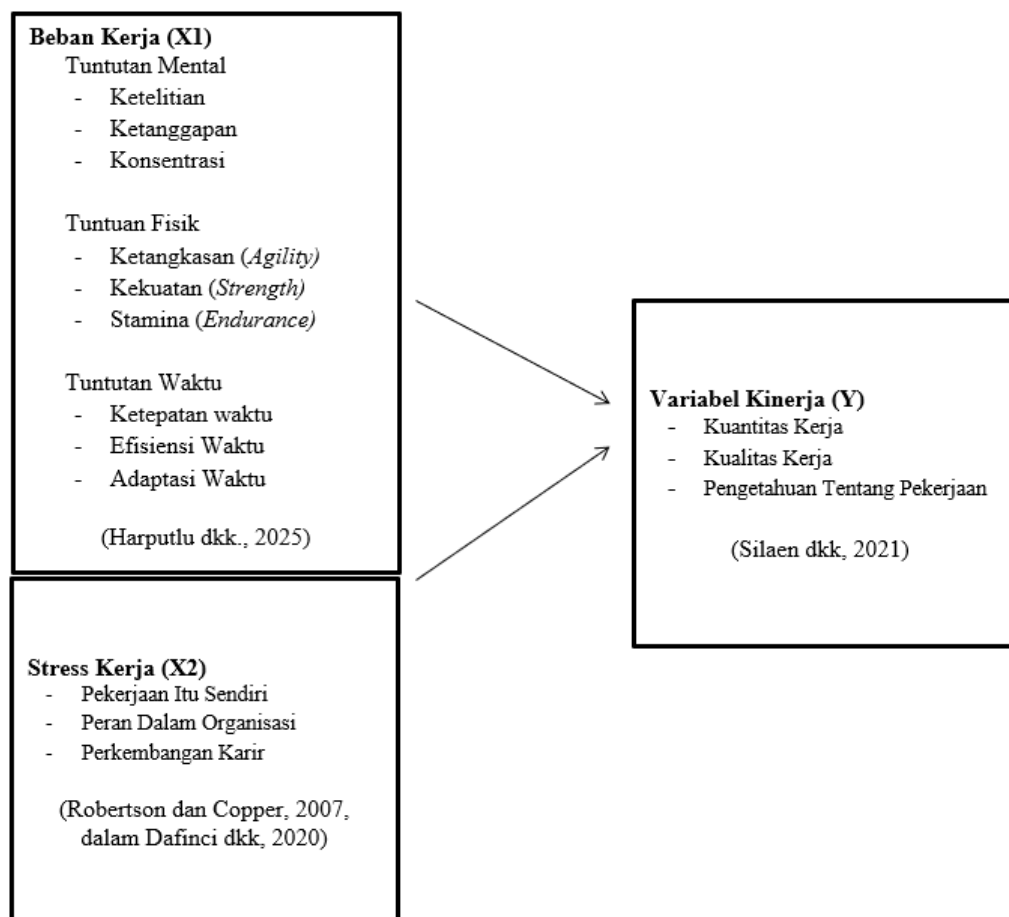
- 1) Tugas saya sebagai kurir terkadang kurang jelas.
- 2) Menerima perintah atau instruksi yang saling berbeda dari atasan atau sistem.
- 3) Tanggung jawab saya sebagai kurir cukup besar, terutama dalam menjaga paket tetap aman.

Perkembangan Karir, terdiri dari tiga indikator:

- 1) Pekerjaan sebagai kurir saat ini belum sepenuhnya sesuai dengan kemampuan saya.
- 2) Peluang untuk berkembang atau naik posisi di pekerjaan ini masih kurang jelas.
- 3) Kurang memiliki kepastian terhadap masa depan pekerjaan saya sebagai kurir

C. Kerangka Pemikiran

Berikut adalah kerangka pemikiran variabel independen beban kerja (X1) dan variabel independen stress kerja (X2) terhadap variabel dependen yaitu kinerja (Y) kurir mitra SPX di Bandung Barat



III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (*independent variabel*) dan satu variabel terikat (*dependent variabel*), Sugiyono (2019: 69), mendefinisikan :

- Variabel bebas (*independent variabel*) variabel bebas atau independent (X) merupakan

variabel yang sering disebut sebagai *variabel stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Variabel bebas ini merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya *variabel dependent* (terikat). Dalam penelitian ini independennya adalah Lingkungan kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2).

- Variabel terikat (*dependent variabel*), adalah variabel yang sering disebut variabel *output*, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah Kinerja (Y). Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini, Beban Kerja (X1) dan Stress Kerja (X2) adalah sebagai variabel bebas dan Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat. Agar variabel penelitian tersebut dapat memberikan data bagi keperluan peneliti, sehingga nantinya diperlukan informasi hasil penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif Responden

a. Gender

Jenis kelamin	Jumlah responden	Persentase (%)
Pria	49	98.08%
Wanita	1	1.92%
Jumlah	50	100%

b. Usia

Usia	Jumlah responden	Persentase (%)
18 – 25 tahun	6	12%
26 – 35 tahun	29	58%
36 - 45 tahun	15	30%
Jumlah	50	100%

c. Pendidikan

Pendidikan terakhir	Jumlah responden	Persentase (%)
SMP	1	2%
SMA	49	98%
Jumlah	50	100%

B. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja

- Disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden mengenai variabel Beban Kerja menghasilkan skor sebesar 1631 yang berada dalam kategori “Tinggi”.
- Disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai variabel Stress kerja menghasilkan skor sebesar 1423 yang berada dalam kategori “Cukup”.
- Disimpulkan bahwa hasil tanggapan responden mengenai Kinerja menghasilkan skor 1683 yang berada dalam kategori “Tinggi”.

C. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	14,503	1,717		8,446	,000		
Beban Kerja	,525	,089	,811	5,891	,000	,330	3,028
Stress Kerja	,051	,122	,058	,422	,675	,330	3,028

a. Dependent Variable: Kinerja

Dari tabel hasil di atas, maka hipotesis dengan uji t untuk variabel Beban Kerja terhadap Kinerja dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Tingkat signifikansi Beban Kerja memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Nilai t_{hitung} sebesar 5,891, maka selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= (\alpha/2 : n - k - 1) \\
 &= \frac{\alpha}{2} : 45 - 2 - 1) \\
 &= (0,025 : 42) \\
 &= 2,018
 \end{aligned}$$

D. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	14,503	1,717		8,446	,000		
Beban Kerja	,525	,089	,811	5,891	,000	,330	3,028
Stress Kerja	,051	,122	,058	,422	,675	,330	3,028

a. Dependent Variable: Kinerja

Dari tabel hasil di atas, maka hipotesis dengan uji t untuk variabel Stress Kerja terhadap Kinerja dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Tingkat signifikansi Stress Kerja memiliki nilai signifikan sebesar $0,675 > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.
- b. Nilai t_{hitung} sebesar 0,422, maka selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= (\alpha/2 : n - k - 1) \\
 &= \frac{\alpha}{2} : 45 - 2 - 1) \\
 &= (0,025 : 42) \\
 &= 2,018
 \end{aligned}$$

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab IV, maka diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Beban Kerja kurir mitra di Shopee Xpress Kabupaten Bandung Barat tinggi.
2. Stress Kerja kurir mitra di Shopee Xpress Kabupaten Bandung Barat cukup.
3. Kinerja kurir mitra di Shopee Xpress Kabupaten Bandung Barat tinggi.
4. Adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial Beban Kerja terhadap Kinerja sebesar 73,6%
5. Adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial Stress Kerja terhadap Kinerja sebesar 52%
6. Adanya pengaruh positif dan signifikan Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja kurir mitra Shopee Xpress di Kabupaten Bandung Barat secara simultan sebesar 73,7%. Sementara sisanya sebesar 26,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas tentang Beban Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja kurir mitra Shopee Xpress di Kabupaten Bandung Barat, maka penulis memberikan saran kepada perusahaan sebagai berikut :

1. Investasi perusahaan saat ini sebaiknya tidak lagi difokuskan pada upaya mempercepat waktu pengiriman, melainkan dialihkan pada pengadaan teknologi asisten kurir dan fasilitas penunjang fisik. Hal ini akan menjaga produktivitas kurir tetap tinggi sekaligus menekan angka kelelahan kerja.
2. Ada baiknya perusahaan menyediakan kuota pengangkatan menjadi karyawan tetap (seperti supervisor area atau staf logistik hub) secara berkala bagi mitra kurir dengan performa terbaik. Ini akan mengeliminasi rasa tidak pasti terhadap masa depan pekerjaan.
3. Ada baiknya perusahaan perusahaan perlu mengintegrasikan teknologi validasi otomatis (*geofencing*) serta asisten pintar pada aplikasi, menyederhanakan prosedur kerja di lapangan, menjamin perlindungan asuransi paket, dan menggeser skema operasional dari sistem denda menjadi pemberian insentif berbasis kualitas layanan (akurasi dan keamanan) tanpa perlu menambah beban target pengiriman harian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksu, Ş. H., Adem, A., Çakıt, E., Dağdeviren, M., & Karwowski, W. (2025). An examination of the interrelationships among NASA-TLX dimensions utilizing the DEMATEL method. *PLoS ONE*, 20(4), e0320638. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0320638>
- Ahmad, K., & Kurniadi, K. (2025). The Influence of Workload and Work Environment on Employee Performance (Courier) J&T Express. In M. Nohong, F. R. Cahaya, P. M. Tuan, A. Mannan, A. I. Anwar, R. R. H. Thaha, R. N. P. Nugraha, A. T. Harahap, M. T. Dharsana, & F. I. Hermansyah (Eds.), *Proceedings of the 9th International Conference on Accounting, Management, and Economics 2024 (ICAME 2024)* (Vol. 331, pp. 151–163). Atlantis Press International BV. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-758-8_15
- Andarini, D., Idris, H., & Anggraeni, R. (2024). *Pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan: Literature review*. (1).
- Anggraini, D. S., Munir, M., & Ayuanti, R. N. (2026). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Shopee Express Kediri Dc*.
- Anisha Putri, D. T., Siregar, M. A. G., Daulay, S. P. P., Shafa, B., Mahendra, A. F. R., & Astuty, D. A. (2024). PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KERJA KARYAWAN DI PT SEI MANGKEI NUSANTARA TIGA. *PREPOTIF: JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 8(3), 3865–3871. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.36169>
- Ariani, D., & Susilowati, I. H. (2023). *ANALISIS JOB CONTENT TERHADAP STRES KERJA SAAT PANDEMI PADA PEKERJA PERKANTORAN DI DKI JAKARTA TAHUN 2022*. 7.
- Balters, S., Geeseman, J. W., Tveten, A.-K., Hildre, H. P., Ju, W., & Steinert, M. (2020). Mayday, Mayday, Mayday: Using salivary cortisol to detect distress (and eustress!) in critical incident training. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 78, 102975. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2020.102975>
- Chiorri, C., Garbarino, S., Bracco, F., & Magnavita, N. (2015). Personality Traits Moderate the Effect of Workload Sources on Perceived Workload in Flying Column Police Officers. *Frontiers in Psychology*, 6. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.01835>
- Dafinci, W. O., & Kananlua, P. S. (n.d.). *Studi Tentang Stres Kerja yang Berdampak Pada Kinerja Karyawan*.

- Denny, V., Irdhayanti, E., Rosnani, T., & Ramadhan, R. (2025). *PENGARUH BEBAN KERJA FISIK BERAT DAN KONTROL KERJA RENDAH TERHADAP KINERJA KURIR YANG DIMEDIASI OLEH STRES KERJA DI INDONESIA*. 8(1).
- Fadiba, F., Sutikno, B., & Erwantiningsih, E. (n.d.). *PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. NUSANTARA EKSPRES KILAT DI KOTA PASURUAN*.
- Fithri, A. M., Turyandi, I., & Triaji, E. (2025). *THE IMPACT OF WORK-LIFE BALANCE AND WORKLOAD ON EMPLOYEE PRODUCTIVITY: EVIDENCE FROM JNE EXPRESS COMPANY INDONESIA*. 16(01).
- Haribowo, S. F., Soetjipto, B. E., & Wardana, L. W. (2025). Examining the Relationship Between Incentives, Workload, and Employee Performance: A Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 106–117. <https://doi.org/10.26740/jim.v13n1.p106-117>
- Hasanah, W., Amrullah, E., Saputra, W. S., & Dewi, A. K. (2025). *Pengukuran Beban Kerja Mental pada Pekerja Kurir dengan Metode NASA-TLX*. 4(1).
- Horan, K. A., Nakahara, W. H., DiStaso, M. J., & Jex, S. M. (2020). A Review of the Challenge-Hindrance Stress Model: Recent Advances, Expanded Paradigms, and Recommendations for Future Research. *Frontiers in Psychology*, 11, 560346. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.560346>
- Hornung, S., Rousseau, D. M., & Glaser, J. (2008). Creating flexible work arrangements through idiosyncratic deals. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 655–664. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.655>
- Hsieh, J., Adisa, O., Bafna, S., & Zhu, H. (2023). Designing Individualized Policy and Technology Interventions to Improve Gig Work Conditions. *Proceedings of the 2nd Annual Meeting of the Symposium on Human-Computer Interaction for Work*, 1–9. <https://doi.org/10.1145/3596671.3598576>
- Jiang, L., Pan, Z., Luo, Y., Guo, Z., & Kou, D. (2023). More flexible and more innovative: The impact of flexible work arrangements on the innovation behavior of knowledge employees. *Frontiers in Psychology*, 14, 1053242. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1053242>
- Kandipi, F. A. R. M., & Setiawan, M. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi*, 3(1), 222–233.

- <https://doi.org/10.21776/jki.2024.03.1.18>
- Kartini, T. M., Sellina, S., & Nugroho, A. P. (2023). *THE INFLUENCE OF WORKLOAD, WORK STRESS AND WORK LIFE BALANCE ON EMPLOYEE WORK PERFORMANCE*. 12(04).
- Lepine, J. A., Podsakoff, N. P., & Lepine, M. A. (2005). A Meta-Analytic Test of the Challenge Stressor–Hindrance Stressor Framework: An Explanation for Inconsistent Relationships Among Stressors and Performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764–775. <https://doi.org/10.5465/amj.2005.18803921>
- Luay, T., Suherman, E., & Putrie, R. A. (n.d.). ANALYSIS OF COURIER WORKLOAD AT PT. GLOBAL JET EXPRESS (J&T) TEMPURAN BRANCH. . . *COSTING*.
- Marsytha Febriyanti Achmar, Syawal K. Saptaputra, & Irma Yunawati. (2022). Hubungan Beban Kerja dan Kelelahan Kerja Dengan Stres Kerja Pada Pekerja di PT X. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(9), 3589–3595. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i9.1216>
- Nandila, L. P., Barlian, B., & Risana, D. (2024). The Effect Of Workload And Work Stress On Courier Performance At PT. Lazada Elogistics Tasikmalaya. *Jurnal Multidisiplin*, 1(1). <https://doi.org/10.70963/jm.v1i1.20>
- Nasution, N. R. S., Sarah Novianti, & Nur Inayah Yushar. (2025). *THE PRECARIOUS SYSTEM IN GIG POLITICAL ECONOMY: A STUDY OF THE VULNERABILITY OF ONLINE DRIVERS IN INDONESIA*. *Malikussaleh Social and Political Reviews*, 6(2), 144–173. <https://doi.org/10.29103/mspr.v6i2.24664>
- Pandian, V. P. S., & Suleri, S. (2020). *NASA-TLX Web App: An Online Tool to Analyse Subjective Workload* (arXiv:2001.09963). arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2001.09963>
- Rakhmayati, E. N., & Sondari, M. C. (2024). *The Effect of Workload and Digital Competence on The Performance of Non-Lecturing Staff at Open University of Bandung in Facing Era 4.0*. 24(01).
- Robertson, I. T., Cooper, C. L., Williams, J., & Williams, J. (1990). The validity of the occupational stress indicator. *Work & Stress*, 4(1), 29–39. <https://doi.org/10.1080/02678379008256962>
- Santanu, T. R., & Madhani, A. F. (n.d.). *PENGARUH STRES KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI KURIR STUDI PADA J&T EXPRESS GARUT 01 (PT. GLOBAL JET EXPRESS)* Oleh :

- Sari, A. R., Junaedi, M., & Yuniarto, A. (2026). *PENGARUH STRES KERJA DAN JOB INSECURITY TERHADAP SUBJECTIVE WELL-BEING PADA DRIVERS OF ONLINE FOOD DELIVERY DI SURABAYA*. 15(1).
- Satriani, O. I. N. W., Puspikawati, S. I., & Wahyudiono, Y. D. A. (2025). Analisis Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stress Kerja Pada Kurir: Systematic Literature Review. *Media Gizi Kesmas*, 14(1), 136–144. <https://doi.org/10.20473/mgk.v14i1.2025.136-144>
- Ummu Chultzum, S. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Driver Studi Kasus Pada CV Kurir-Kuriran di Samarinda. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 4(1), 56–79. <https://doi.org/10.36418/jist.v4i1.570>
- Veni Putri Utami & Arief Satriansyah. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Kurir Mitra di Spx Indonesia. *EBISMAN eBisnis Manajemen*, 3(3), 52–68. <https://doi.org/10.59603/ebisman.v3i3.1041>
- Yuliantini, T., & Suryatiningsih, S. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT ISS Indonesia). *Populis : Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6(2), 104–120. <https://doi.org/10.47313/pjsh.v6i2.1255>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Management* (12th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational behavior* (16th ed.). Pearson Education, Inc
- Novia Ruth Silaen, Syamsuriansyah, Reni Chairunnisah, Maya Rizki Sari Elida Mahriani, Rahman Tanjung, Diana Triwardhani, Anne Haerany Anis Masyuroh, Dewa Gede Satriawan, Ambar Sri Lestari Opan Arifudin, Zackharia Rialmi, Surya Putra (2021) *Kinerja Karyawan*, ISBN :978-623-6092-54-4.