



Pengaruh Kejenuhan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada J&T Express Divisi Sprinter Delivery Cabang Rajeg

Serly Hardiyanti¹, Abdul Azis²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia.

Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia.

Email: hardiyantiserly@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kejenuhan kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada J&T Express Divisi Sprinter Delivery Cabang Rajeg. Metodologi yang di terapkan dalam penelitian ini Adalah kuantitatif dengan pendekatan yang bersifat asosiatif. Penelitian ini melibatkan populasi sebanyak 140 karyawan. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 104 responden, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Untuk analisis data, berbagai Teknik di terapkan, termasuk pengujian instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis melewati uji t serta uji F. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kejenuhan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($9,897 > 1,984$) dan nilai (sig) $0,000 < 0,05$. Sementara itu kecerdasan emosional memperoleh nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($7,713 > 1,984$) dan nilai (sig) $0,000 < 0,05$. Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan adalah $Y = (0,319) + 0,551 X_1 + 0,425 X_2$, yang menunjukkan bahwa kejenuhan kerja dan kecerdasan emosional sama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Secara keseluruhan, baik kejenuhan kerja dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai F hitung ($80,141$) $> F$ tabel ($3,09$), dengan tingkat tingkat $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,613 atau 61,3%. Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu Kejenuhan Kerja dan Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh sebesar 61,3% terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya 38,7 % dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

Kata kunci: *Kejenuhan Kerja, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of job burnout and emotional intelligence on employee performance at the J&T Express Sprinter Delivery Division, Rajeg Branch. A quantitative methodology with an associative approach was employed. The study involved a population of 140 employees; the sample size was determined using Slovin's formula, resulting in 104 respondents, selected via purposive sampling based on predetermined criteria. Data analysis involved various techniques, including instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing using t-tests and F-tests. The

findings indicate that job burnout has a positive and significant effect on employee performance, with a calculated t-value greater than the t-table value ($9.897 > 1.984$) and a significance value of $0.000 (< 0.05)$. Similarly, emotional intelligence showed a calculated t-value greater than the t-table value ($7.713 > 1.984$) and a significance value of $0.000 (< 0.05)$. The resulting multiple linear regression equation is $Y = 0.319 + 0.551X_1 + 0.425X_2$, demonstrating that both job burnout and emotional intelligence positively influence employee performance. Overall, both variables significantly affect employee performance, with a calculated F-value (80.141) exceeding the F-table value (3.09) and a significance level of $0.000 (< 0.05)$. The coefficient of determination (R^2) was 0.613 , or 61.3% . This figure indicates that the independent variables—job burnout and emotional intelligence—account for 61.3% of the influence on employee performance, while the remaining 38.7% is attributed to factors not examined in this study.

Keywords: *Work Burnout, Emotional Intelligence, Employee Performance*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri jasa pengiriman di Indonesia semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan transaksi perdagangan elektronik. Kondisi tersebut menyebabkan perusahaan ekspedisi dituntut memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Persaingan yang semakin tinggi tidak hanya menuntut perusahaan memiliki teknologi dan jaringan distribusi yang baik, tetapi juga membutuhkan sumber daya manusia yang mampu menjalankan aktivitas operasional secara efektif. Dalam konteks manajemen, pengelolaan sumber daya manusia menjadi bagian penting karena manusia merupakan salah satu unsur utama yang menjalankan aktivitas organisasi.

Manajemen pada dasarnya merupakan proses pengaturan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi melalui kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Dalam pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan perlu memperhatikan kemampuan, kondisi psikologis, serta kinerja karyawan agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif. Hasibuan (2019) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni dalam mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Pandangan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan karyawan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga kondisi individu dalam melaksanakan pekerjaannya.

Salah satu persoalan sumber daya manusia yang dapat muncul dalam pekerjaan dengan tuntutan tinggi adalah kejenuhan kerja. Maslach dan Leiter menjelaskan bahwa kejenuhan kerja berkaitan dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, serta penurunan pencapaian pribadi. Kelelahan emosional terjadi ketika tuntutan pekerjaan menguras energi psikologis individu, sedangkan depersonalisasi dapat ditunjukkan melalui sikap menjauh atau kurang peduli terhadap lingkungan kerja. Sementara itu, penurunan pencapaian pribadi berkaitan dengan munculnya perasaan kurang kompeten dan berkurangnya keyakinan terhadap kemampuan diri. Kondisi tersebut relevan dengan karakteristik pekerjaan kurir J&T Express Divisi Sprinter Delivery Cabang Rajeg. Kurir menghadapi target pengiriman, volume paket yang berubah, tekanan waktu, kondisi perjalanan, alamat pelanggan yang tidak selalu jelas, serta tuntutan pelayanan kepada pelanggan. Hasil pra-survei terhadap 20 karyawan menunjukkan bahwa 55% responden menyatakan setuju merasa kehabisan energi setelah menyelesaikan pekerjaan. Pada indikator depersonalisasi, 15% menyatakan setuju merasa tidak peduli terhadap masalah rekan kerja, sedangkan 15% menyatakan merasa tidak mampu mencapai target kerja yang ditetapkan.

Selain kejenuhan kerja, kemampuan karyawan dalam mengenali dan mengelola emosi juga menjadi hal penting. Kecerdasan emosional berkaitan dengan kemampuan mengenali emosi diri, mengendalikan emosi, membangun motivasi internal, memahami perasaan orang lain, serta membangun hubungan sosial yang baik. Konsep tersebut sesuai dengan karakter pekerjaan kurir yang berhadapan langsung dengan pelanggan dan

membutuhkan kemampuan untuk tetap tenang ketika menghadapi tekanan kerja maupun keluhan pelanggan. Hasil pra-survei kecerdasan emosional terhadap 20 karyawan menunjukkan bahwa 100% responden menyatakan mampu mengenali emosi yang dirasakan ketika bekerja. Sebanyak 85% menyatakan tetap tenang dalam tekanan pekerjaan, 100% merasa memiliki semangat untuk terus berkembang, 100% berusaha memahami perasaan rekan kerja, dan 95% menyatakan mudah menjalin hubungan baik dengan rekan kerja. Walaupun secara umum menunjukkan kondisi yang cukup baik, masih terdapat responden yang mengalami kesulitan dalam pengendalian emosi dan keterampilan sosial ketika menghadapi tekanan pekerjaan. Kondisi tersebut berkaitan dengan kinerja karyawan. Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa kinerja dapat dilihat melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Keempat aspek tersebut digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan kinerja karyawan.

Tabel 1
Data Kinerja Karyawan J&T Express Cabang Rajeg Divisi Sprinter Delivery Tahun 2025

No	Indikator	Dimensi	Target	Realisasi	Ket
1	Kualitas	Ketepatan pengiriman, kondisi paket, kepuasan pelanggan	100%	89%	Tidak Tercapai
2	Kuantitas	Jumlah paket yang berhasil dikirim sesuai target	100%	90%	Tidak Tercapai
3	Pelaksanaan Tugas	Kepatuhan terhadap SOP, ketepatan waktu, penggunaan aplikasi delivery	100%	87%	Tidak Tercapai
4	Tanggung Jawab	Penyelesaian pengiriman, keamanan paket, administrasi (POD)	100%	85%	Tidak Tercapai

Sumber : Pra Survei J&T Express Cabang Rajeg Tahun 2025

Data kinerja J&T Express Divisi Sprinter Delivery Cabang Rajeg tahun 2025 menunjukkan bahwa seluruh indikator belum mencapai target 100%. Kualitas kerja mencapai 89%, kuantitas kerja 90%, pelaksanaan tugas 87%, dan tanggung jawab 85%. Rata-rata pencapaian kinerja sebesar 85%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih perlu ditingkatkan agar dapat mencapai standar yang ditetapkan perusahaan.

Secara teoritis, kejenuhan kerja diperkirakan dapat menurunkan kinerja karena kelelahan dan tekanan kerja dapat mengurangi konsentrasi, motivasi, serta kemampuan menyelesaikan pekerjaan. Sebaliknya, kecerdasan emosional dapat membantu karyawan mengelola tekanan, menjaga hubungan interpersonal, serta mempertahankan kualitas pelayanan. Kerangka pemikiran penelitian juga menempatkan kejenuhan kerja dan kecerdasan emosional sebagai variabel yang berhubungan dengan kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum sepenuhnya seragam. Irawan et al. (2020) menemukan bahwa kejenuhan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Efendi (2022) juga menemukan bahwa kejenuhan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun, Mayangsari (2024) menemukan bahwa burnout berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja. Pada variabel kecerdasan

emosional, Gunadi et al. (2025) menemukan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan Wasi'an dan Jaenab (2023) menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan secara parsial.

Perbedaan hasil penelitian terdahulu tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian untuk menguji kembali hubungan kedua variabel pada konteks pekerjaan jasa pengiriman, khususnya pada J&T Express Divisi Sprinter Delivery Cabang Rajeg. Penelitian ini menjadi penting karena pekerjaan kurir memiliki karakteristik tekanan waktu, target pengiriman, interaksi langsung dengan pelanggan, dan tuntutan penyelesaian pekerjaan secara cepat. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kejenuhan kerja terhadap kinerja karyawan, mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, serta mengetahui pengaruh kejenuhan kerja dan kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada J&T Express Divisi Sprinter Delivery Cabang Rajeg.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel independen, yaitu kejenuhan kerja (X1) dan kecerdasan emosional (X2), terhadap variabel dependen berupa kinerja karyawan (Y).

Populasi penelitian terdiri dari 140 karyawan J&T Express Divisi Sprinter Delivery Cabang Rajeg. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, diperoleh sampel sebanyak 104 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dalam penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Variabel kejenuhan kerja diukur melalui indikator kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Variabel kecerdasan emosional diukur melalui kesadaran diri, pengendalian emosi, motivasi internal, empati, dan keterampilan sosial. Sementara itu, kinerja karyawan diukur melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.

Analisis data dilakukan secara bertahap, dimulai dari analisis statistik deskriptif dan uji instrumen yang meliputi uji validitas serta reliabilitas. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Analisis berikutnya mencakup regresi linear sederhana, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Hasil uji validitas rekrutmen tersebut dapat diketahui bahwa keseluruhan nilai R hitung > R Tabel (0,193). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam indikator variabel kejenuhan kerja, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan adalah valid.

2. Hasil Uji Reabilitas

Uji reabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's	Keterangan
Kejenuhan Kerja	0,955	0,600	RELIABEL

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0,952	0,600	RELIABEL
Kinerja Karyawan	0,943	0,600	RELIABEL

Nilai

Cronbach's

Alpha lebih besar dari 0,600 artinya, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang memadai untuk digunakan dalam analisis.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov terhadap 104 responden menghasilkan nilai Asymp. Sig. 0,200, dengan Monte Carlo Sig. sebesar 0,668. Nilai Asymp. Sig. lebih besar dari 0,05 sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal. Hasil probability plot juga menunjukkan titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal. Dengan terpenuhinya asumsi normalitas, model regresi dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

b. Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance untuk kejenuhan kerja sebesar 1,000 dan kecerdasan emosional sebesar 1,000. Nilai VIF kedua variabel juga sama-sama 1,000. Nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10, sehingga tidak ditemukan gejala multikolinearitas dalam model regresi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel independen dapat digunakan secara bersama-sama dalam model regresi tanpa menunjukkan masalah hubungan linear yang berlebihan.

c. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi kejenuhan kerja sebesar 0,810, sedangkan kecerdasan emosional sebesar 0,570. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas. Scatter plot juga menunjukkan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak digunakan.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

a. Pengaruh Kejenuhan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil regresi sederhana menunjukkan bahwa kejenuhan kerja memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,551. Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara kejenuhan kerja dan kinerja karyawan berdasarkan model penelitian.

Temuan ini menjadi menarik karena secara konseptual kejenuhan kerja sering dipandang sebagai kondisi yang dapat menurunkan kinerja. Namun, data penelitian justru menunjukkan arah hubungan positif. Artinya, dalam konteks responden penelitian ini, peningkatan skor kejenuhan kerja diikuti peningkatan skor kinerja karyawan. Temuan tersebut dapat menjadi salah satu karakteristik khusus dari objek penelitian yang membedakannya dari sebagian penelitian terdahulu.

b. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Hasil regresi sederhana menunjukkan koefisien kecerdasan emosional sebesar 0,435, dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki arah hubungan positif terhadap kinerja karyawan.

Secara substantif, kondisi tersebut dapat dipahami karena pekerjaan kurir menuntut kemampuan menghadapi pelanggan, tekanan target, serta hambatan selama proses pengiriman. Kemampuan mengelola emosi dapat membantu karyawan mempertahankan komunikasi dan perilaku kerja yang lebih terkendali.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan: $Y = 0,319 + 0,551X_1 + 0,425X_2$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar 0,319, koefisien kejenuhan kerja sebesar 0,551, dan

koefisien kecerdasan emosional sebesar 0,425. Dengan demikian, kedua variabel independen memiliki koefisien positif dalam model penelitian.

Koefisien kejenuhan kerja yang lebih besar daripada koefisien kecerdasan emosional menunjukkan bahwa dalam model regresi penelitian ini, perubahan pada kejenuhan kerja memiliki koefisien regresi yang lebih besar dibandingkan kecerdasan emosional.

6. Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai $R = 0,783$, $R \text{ Square} = 0,613$, $\text{Adjusted } R \text{ Square} = 0,606$, dan $\text{Std. Error of the Estimate} = 4,369$. Nilai $R \text{ Square}$ sebesar 0,613 menunjukkan bahwa kejenuhan kerja dan kecerdasan emosional secara bersama-sama menjelaskan 61,3% variasi kinerja karyawan. Sementara itu, 38,7% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan perubahan kinerja karyawan pada objek penelitian.

7. Uji t

Tabel 3
Hasil Uji T Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,319	2,365		0,135	0,893
	Kejenuhan Kerja	0,551	0,056	0,612	9,897	0,000
	Kecerdasan Emosional	0,425	0,055	0,477	7,713	0,000
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						

Sumber: Data diolah SPSS v.27 2027

a. Pengaruh Kejenuhan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 9,897, sedangkan t-tabel sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi 0,000. Karena $9,897 > 1,984$ dan $0,000 < 0,05$, maka kejenuhan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kejenuhan kerja terhadap kinerja karyawan diterima.

b. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosional menghasilkan t-hitung sebesar 7,713, lebih besar dibandingkan t-tabel 1,984, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam mengenali dan mengelola emosi memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja dalam penelitian ini.

8. Uji F

Tabel 4
Hasil Uji F Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3059,655	2	1529,828	80,141	.000 ^b

Residual	1927,999	101	19,089		
Total	4987,654	103			
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan					
b. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Kejenuhan Kerja					

Sumber: Data diolah SPSS v.27 2027

Hasil uji F menunjukkan nilai F-hitung sebesar 80,141, sedangkan F-tabel sebesar 3,09, dengan signifikansi 0,000. Karena F-hitung lebih besar daripada F-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka kejenuhan kerja dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak hanya berkaitan dengan satu variabel, tetapi dapat dipahami melalui kombinasi kondisi kejenuhan kerja dan kemampuan emosional karyawan.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kejenuhan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejenuhan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-hitung sebesar $9,897 > 1,984$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien regresi sebesar 0,551 menunjukkan bahwa kejenuhan kerja memiliki arah hubungan positif terhadap kinerja karyawan. Bahwa kejenuhan kerja (burnout) dapat menghambat produktivitas dan kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, meskipun kejenuhan kerja berkaitan dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi, hubungan statistik yang diperoleh justru menunjukkan arah positif. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan skor kejenuhan kerja dalam model penelitian ini diikuti oleh peningkatan skor kinerja karyawan. Namun, temuan ini tidak berarti bahwa kejenuhan kerja merupakan kondisi yang baik atau perlu ditingkatkan oleh perusahaan.

Secara kontekstual, hasil tersebut dapat dijelaskan melalui karakteristik pekerjaan kurir J&T Express yang berada dalam lingkungan industri logistik dengan ritme kerja cepat (fast-paced environment), target pengiriman harian, batas waktu penyelesaian pekerjaan, serta tuntutan pelayanan kepada pelanggan. Kondisi tersebut mendorong kurir untuk tetap menyelesaikan tanggung jawabnya meskipun menghadapi kelelahan fisik dan mental. Dalam situasi tertentu, tekanan pekerjaan dapat dipersepsikan sebagai tantangan yang mendorong individu untuk meningkatkan usaha, kedisiplinan, dan fokus dalam mencapai target. Fenomena ini dapat dikaitkan dengan konsep eustress, yaitu tekanan yang dipersepsikan sebagai tantangan dan dapat mendorong motivasi serta upaya pencapaian tujuan. Akan tetapi, tekanan yang melampaui kemampuan individu untuk mengatasinya dapat berubah menjadi distress dan meningkatkan risiko kelelahan berkepanjangan.

Dengan demikian, pengaruh positif yang ditemukan dalam penelitian ini perlu dipahami berdasarkan konteks pekerjaan dan hasil pengujian statistik, bukan sebagai bukti bahwa kejenuhan kerja secara langsung meningkatkan produktivitas dalam jangka panjang. Karyawan mungkin tetap mempertahankan kinerja karena adanya tuntutan target dan tanggung jawab operasional, meskipun kondisi tersebut belum tentu mencerminkan kesejahteraan kerja yang baik. Selain itu, karena penelitian ini menguji hubungan statistik antarvariabel, penjelasan mengenai tekanan target sebagai pendorong kinerja merupakan interpretasi kontekstual yang masih perlu diteliti lebih lanjut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Irawan et al. (2020), yang menemukan bahwa kejenuhan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai t-hitung sebesar 3,579. Efendi (2022) juga menemukan bahwa kejenuhan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sebaliknya, hasil penelitian ini berbeda dengan Mayangsari (2024), yang menemukan bahwa kejenuhan kerja berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kejenuhan kerja dan kinerja dapat bervariasi bergantung pada karakteristik pekerjaan, tekanan operasional, lingkungan organisasi, dan karakteristik responden.

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen J&T Express Cabang Rajeg perlu menerapkan pengelolaan beban kerja yang seimbang agar pencapaian target tidak bergantung pada kemampuan karyawan untuk terus bekerja dalam kondisi lelah. Langkah praktis yang dapat dilakukan meliputi evaluasi kewajaran target pengiriman, pengaturan waktu istirahat, pembagian wilayah pengiriman secara proporsional, pemantauan kelelahan karyawan, serta penyediaan komunikasi dan dukungan dari atasan. Perusahaan juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kepuasan kerja dan niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan (turnover intention). Hal ini penting karena kejenuhan kerja yang tidak dikelola dapat menurunkan motivasi, meningkatkan ketidakhadiran, dan berpotensi mendorong keinginan karyawan untuk keluar. Oleh karena itu, upaya mempertahankan kinerja perlu disertai perhatian terhadap kesehatan dan keberlanjutan kondisi kerja karyawan.

2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan melalui nilai t-hitung sebesar $7,713 > 1,984$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien regresi sebesar 0,425 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki arah hubungan positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil tersebut sesuai dengan teori kecerdasan emosional yang menekankan kemampuan individu dalam mengenali dan mengelola emosi, mengendalikan respons emosional, menjaga motivasi, memahami perasaan orang lain, serta membangun hubungan sosial yang baik. Kemampuan tersebut relevan bagi karyawan J&T Express karena pekerjaan kurir melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan dan menghadapi berbagai situasi operasional yang tidak selalu dapat diprediksi. Permasalahan seperti alamat pengiriman yang tidak jelas, pelanggan yang sulit dihubungi, keterlambatan pengiriman, perubahan kondisi lalu lintas, dan keluhan pelanggan membutuhkan kemampuan pengendalian emosi serta penyelesaian masalah secara tepat.

Karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik cenderung lebih mampu mempertahankan sikap profesional ketika menghadapi tekanan pekerjaan. Kemampuan mengendalikan emosi dapat membantu kurir menghindari respons impulsif, menjaga komunikasi dengan pelanggan, dan tetap berkonsentrasi dalam menyelesaikan tugas. Selain itu, kemampuan memahami emosi orang lain dapat mendukung hubungan kerja yang lebih baik dengan rekan kerja maupun atasan. Kondisi tersebut berpotensi mendukung pencapaian target dan peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Gunadi et al. (2025), yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Subandrio et al. (2024) juga menemukan pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan Wasi'an dan Jaenab (2023), yang menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kontribusi kecerdasan emosional terhadap kinerja dapat bergantung pada tuntutan pekerjaan, lingkungan organisasi, dan karakteristik karyawan.

Berdasarkan hasil tersebut, manajemen J&T Express Cabang Rajeg dapat meningkatkan kecerdasan emosional karyawan melalui pelatihan pengendalian emosi, komunikasi interpersonal, penyelesaian konflik, dan penanganan keluhan pelanggan. Atasan juga perlu membangun lingkungan kerja yang mendukung komunikasi terbuka sehingga karyawan dapat menyampaikan kendala pekerjaan tanpa merasa takut disalahkan. Upaya tersebut diharapkan dapat membantu karyawan menghadapi tekanan operasional secara lebih adaptif, mempertahankan kualitas pelayanan, dan menjaga kinerja secara berkelanjutan.

3. Pengaruh Kejenuhan Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kejenuhan kerja dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan melalui nilai F-hitung sebesar $80,141 > 3,09$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,613 menunjukkan bahwa kejenuhan kerja dan kecerdasan emosional secara bersama-sama mampu menjelaskan 61,3% variasi kinerja karyawan, sedangkan 38,7% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek psikologis karyawan merupakan salah satu bagian penting dalam memahami kinerja di lingkungan kerja logistik. Kejenuhan kerja berkaitan dengan pengalaman kelelahan akibat tuntutan pekerjaan, sedangkan kecerdasan emosional berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengenali dan mengelola respons emosional ketika menghadapi berbagai situasi. Kedua variabel tersebut memberikan perspektif yang saling melengkapi dalam menjelaskan kinerja karyawan.

Dalam konteks J&T Express Cabang Rajeg, kurir dihadapkan pada target pengiriman, keterbatasan waktu, kondisi perjalanan, dan tuntutan pelayanan pelanggan. Karyawan yang mengalami kejenuhan kerja mungkin tetap mempertahankan kinerjanya karena tuntutan operasional, sedangkan kecerdasan emosional dapat membantu mereka mengelola tekanan dan menjaga interaksi profesional. Meskipun demikian, kemampuan mempertahankan kinerja di tengah tekanan tidak berarti bahwa kelelahan dapat diabaikan. Pengaruh positif kejenuhan kerja secara parsial perlu dipahami bersama dengan pentingnya pengelolaan risiko kelelahan dalam jangka panjang.

Nilai R Square sebesar 0,613 juga menunjukkan bahwa masih terdapat 38,7% variasi kinerja yang berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian. Faktor tersebut dapat mencakup motivasi kerja, kompensasi, kepemimpinan, disiplin kerja, lingkungan kerja, dan beban kerja, yang dapat dipertimbangkan dalam penelitian selanjutnya tanpa menganggap bahwa seluruh faktor tersebut telah terbukti berpengaruh dalam penelitian ini.

Secara praktis, manajemen J&T Express Cabang Rajeg perlu mengembangkan strategi peningkatan kinerja yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian target pengiriman, tetapi juga memperhatikan kondisi dan kemampuan karyawan. Strategi tersebut dapat dilakukan melalui penetapan target yang realistis, pembagian beban kerja yang proporsional, penyediaan waktu istirahat yang memadai, peningkatan komunikasi antara atasan dan karyawan, serta pelatihan kecerdasan emosional. Perusahaan juga dapat melakukan pemantauan berkala terhadap tingkat kelelahan, ketidakhadiran, keluhan kerja, dan kecenderungan karyawan untuk mengundurkan diri.

Langkah tersebut penting untuk mencegah kondisi ketika kinerja jangka pendek tetap tercapai, tetapi harus dibayar dengan meningkatnya kelelahan dan menurunnya keberlanjutan kinerja. Dengan mengintegrasikan pengelolaan beban kerja dan pengembangan kecerdasan emosional, perusahaan diharapkan dapat mempertahankan produktivitas, meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi risiko turnover intention, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kejenuhan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan J&T Express Divisi Sprinter Delivery Cabang Rajeg. Hal tersebut dibuktikan dengan t-hitung $9,897 > 1,984$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Kecerdasan emosional juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan t-hitung $7,713 > 1,984$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, kejenuhan kerja dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan F-hitung $80,141 > 3,09$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R² sebesar 0,613 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 61,3% variasi kinerja, sedangkan 38,7% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Addini, S. Z., Fay, F. D., & Ramadani, F. D. (2023). Kerangka berpikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Caesaria, N., Hamidah, T., & Wijayani, M. (2026). Pengaruh kebosanan kerja dan kecerdasan emosi terhadap produktivitas karyawan PT X. *Jurnal Psikologi*, 3(4).
- Efendi, A. (2022). Pengaruh beban kerja dan kejenuhan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pilar Indo Abadi Surabaya. *MAPAN: Jurnal Manajemen Akuntansi Palapa Nusantara*, 7(2), 1–11.

- Gandung, M., & Suwanto. (2022). Pengaruh kecerdasan emosional dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sony Indonesia di Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 2(1), 94–104.
- Gunadi, I., Prahiawan, W., & Imron, A. (2025). Pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai mediasi. *Jurnal Multidisiplin Ibrahimy*, 3(1), 117–129.
- Hijriyanti, S. A., & Ariyanti, E. (2025). Pengaruh kecerdasan emosional dan tekanan kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 4(1).
- Irawan, Y., Herlina, E., & Lestari, M. N. (2020). Pengaruh kejenuhan kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada pegawai Bagian Instalasi Gizi RSUD Kabupaten Ciamis. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(4).
- Kamsidik, K., & Darmadi, D. (2025). Pengaruh disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mega Citra Putera Perkasa Kota Tangerang. *KINERJA: Jurnal Manajemen Organisasi dan Industri*, 4(1), 41–49.
- Kurniawan, P. (2020). Pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tangerang Merdeka. *JENIUS: Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 3(3), 277–285.
- Pahira, S. H., & Rinaldy. (2023). Pentingnya manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja organisasi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 810–817.
- Pramuditha, P. (2017). Pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank BII Maybank Indonesia. *Atrabis: Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(1), 1–11.
- Subandrio, M. A. P., & Bahrin, K. (2024). Kinerja pegawai: Kecerdasan emosional dan sikap kerja. *Solusi*, 22(4), 798–811.
- Wasi'an, M., & Jaenab. (2023). Pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pertanian dan Perkebunan Kabupaten Bima. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(4), 131–152.
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., et al. (2022). Metode penelitian kuantitatif. Pradina Pustaka.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). Manajemen sumber daya manusia (Edisi revisi). Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2019). Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia. PT Refika Aditama.
- Rahardjo, D. A. S. (2022). Manajemen sumber daya manusia 3. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.
- Sahir, S. H. (2021). Metodologi penelitian. Penerbit KBM Indonesia.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Perilaku organisasi. Salemba Empat.
- Mayangsari, D. (2024). Pengaruh burnout (kejenuhan kerja), beban kerja, dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan perusahaan distribusi PT Vesko Mitratama [Skripsi, Universitas Yudharta Pasuruan].