



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 14196-14204

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Burnout dan Work Engagement terhadap Kinerja Kurir J&T Express Surakarta

Retno Wulan Pawestri, Aprelia Silfiana Putri, Otniel Christian Putra Delova, Rizky Ramadhan Aprian
Aditama

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Slamet Riyadi

retnowlnpawestri17@gmail.com, putriaile12@gmail.com, otnielcristiano.04@gmail.com, rizky.ramadhan@unisri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh burnout dan work engagement terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta secara parsial maupun simultan dengan menggunakan Job Demands-Resources (JD-R) Theory dan Social Exchange Theory sebagai landasan teoritis. Pendekatan kuantitatif eksplanatori diterapkan dengan melibatkan 110 kurir aktif yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis melalui regresi linear berganda berbantuan SPSS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel serta telah memenuhi asumsi klasik. Analisis hipotesis membuktikan bahwa burnout berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja kurir ($t = -5,478$; $sig. = 0,000$), sedangkan work engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kurir ($t = 11,451$; $sig. = 0,000$). Secara simultan, kedua variabel juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja kurir ($F = 86,567$; $sig. = 0,000$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,618 menunjukkan bahwa 61,8% variasi kinerja dapat dijelaskan oleh burnout dan work engagement. Selain itu, work engagement teridentifikasi sebagai variabel yang memiliki pengaruh paling dominan ($Beta = 0,687$). Temuan penelitian mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja kurir dapat didukung melalui penguatan keterikatan kerja dan pengelolaan burnout secara berkelanjutan.

Kata kunci: Burnout, Work Engagement, Kinerja Kurir, J&T Express, Job Demands-Resources.

1. Latar Belakang

Perkembangan sektor logistik di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir telah dipacu oleh peningkatan aktivitas perdagangan elektronik yang terus mengalami pertumbuhan. Kondisi tersebut tercermin dari semakin luasnya penggunaan platform digital dalam berbagai transaksi masyarakat yang berdampak pada meningkatnya kebutuhan layanan pengiriman barang [1]. Situasi ini menyebabkan tingkat persaingan antarperusahaan ekspedisi menjadi semakin tinggi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan kecepatan distribusi, tetapi juga ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam menjamin ketepatan waktu pengiriman serta menjaga kepuasan pelanggan. Pada tahun 2024, J&T Express berhasil menangani pengiriman sebanyak 24,65 miliar paket, meningkat 31% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, pada kuartal IV tahun 2024, jumlah paket yang dikirimkan mencapai 7,39 miliar paket dengan pertumbuhan tahunan sebesar 32,5% [2][3].

Besarnya volume pengiriman tersebut menunjukkan bahwa kurir memiliki peran strategis sebagai garda terdepan pelayanan perusahaan karena keberhasilan proses distribusi sangat dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kerja dalam menyelesaikan tugas pengiriman secara efektif. Dalam pelaksanaan pekerjaannya, kurir dituntut untuk memenuhi target pengiriman yang ketat, menghadapi kondisi lalu lintas yang dinamis, beradaptasi dengan berbagai kondisi cuaca, serta tetap memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Tingginya tuntutan pekerjaan yang dihadapi kurir berpotensi memunculkan burnout, yaitu suatu kondisi kelelahan yang mencakup aspek fisik, emosional, dan mental akibat tekanan pekerjaan yang berlangsung secara terus-menerus [4]. Apabila kondisi tersebut tidak dikelola dengan baik, dampak yang muncul dapat berupa penurunan konsentrasi, motivasi kerja, dan produktivitas sehingga kualitas pelayanan maupun pencapaian target operasional perusahaan berisiko mengalami penurunan [5].

Sebaliknya, work engagement dipahami sebagai kondisi psikologis positif yang ditunjukkan melalui semangat kerja yang tinggi, dedikasi terhadap pekerjaan, dan keterlibatan penuh individu dalam menjalankan tugasnya [6][7]. Tingkat work engagement yang tinggi diyakini mampu mendorong karyawan untuk tetap bekerja secara optimal meskipun berada dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan. Dengan demikian, burnout dan work engagement merupakan dua faktor yang penting untuk diperhatikan karena keduanya berpotensi memengaruhi tingkat kinerja kurir dalam menjalankan aktivitas operasional perusahaan.

Meskipun hubungan antara burnout, work engagement, dan kinerja telah banyak dikaji dalam berbagai penelitian, hasil yang diperoleh masih menunjukkan perbedaan temuan. Sejumlah penelitian mengungkapkan bahwa burnout memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan [5]. Namun, hasil yang berbeda dilaporkan oleh Nasrip et al. [8] yang menunjukkan bahwa pengaruh negatif tersebut tidak ditemukan pada konteks tertentu.

Ketidakkonsistenan temuan juga terlihat pada variabel work engagement. Nusraningrum et al. [6] membuktikan bahwa work engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan Sabuhari et al. [9] menemukan bahwa kinerja lebih banyak dipengaruhi oleh faktor organisasi lainnya. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada sektor kesehatan, pendidikan, dan perbankan, sementara penelitian yang mengkaji sektor jasa logistik, khususnya kurir ekspedisi, masih relatif terbatas [10][11]. Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh burnout terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta, menganalisis pengaruh work engagement terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta, serta menguji pengaruh burnout dan work engagement secara simultan terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta. Sebagai landasan teoritis, penelitian ini menggunakan Job Demands-Resources Theory [12] dan Social Exchange Theory [13] yang menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan, sumber daya kerja, dan hubungan timbal balik antara organisasi dan karyawan dapat memengaruhi kondisi psikologis serta kinerja individu.

Berdasarkan kerangka tersebut, hipotesis yang diajukan meliputi H1: burnout berpengaruh terhadap kinerja kurir; H2: work engagement berpengaruh terhadap kinerja kurir; dan H3: burnout serta work engagement secara simultan berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta.

2. Tinjauan Literatur

2.1 Teori pada Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada Job Demands-Resources (JD-R) Theory yang menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki dua karakteristik utama, yaitu job demands dan job resources [12]. Job demands dipahami sebagai berbagai tuntutan pekerjaan yang memerlukan upaya fisik maupun psikologis secara berkelanjutan, sedangkan job resources merujuk pada sumber daya yang dapat membantu individu dalam mencapai tujuan kerja, mengurangi dampak tuntutan pekerjaan, serta mendukung perkembangan diri [12][14]. Dalam perspektif teori ini, ketidakseimbangan antara tingginya tuntutan kerja dan terbatasnya sumber daya pekerjaan berpotensi menimbulkan berbagai konsekuensi psikologis yang pada akhirnya memengaruhi perilaku dan hasil kerja karyawan.

Selain itu, Social Exchange Theory digunakan untuk menjelaskan hubungan timbal balik yang terbentuk antara organisasi dan karyawan [13]. Melalui teori ini dijelaskan bahwa perlakuan positif yang diberikan organisasi, seperti dukungan kerja, penghargaan, dan lingkungan kerja yang kondusif, cenderung direspons oleh karyawan melalui sikap dan perilaku kerja yang positif. Hubungan pertukaran sosial yang berlangsung secara berkelanjutan diyakini mampu memperkuat keterikatan individu terhadap pekerjaannya sehingga kontribusi yang diberikan kepada organisasi dapat ditingkatkan [13].

Dalam penelitian ini, kondisi psikologis karyawan dijelaskan melalui konsep burnout dan work engagement. Burnout didefinisikan sebagai keadaan kelelahan fisik, emosional, dan mental yang muncul akibat tekanan kerja yang berkepanjangan, yang ditunjukkan melalui dimensi emotional exhaustion, depersonalization, dan reduced personal accomplishment [4][14]. Sebaliknya, work engagement dipahami sebagai kondisi psikologis positif yang ditandai oleh tingginya energi, dedikasi, dan keterlibatan individu dalam pekerjaan yang dijalankan, yang tercermin melalui dimensi vigor, dedication, dan absorption [6][7][16]. Kedua konsep tersebut digunakan untuk

menjelaskan bagaimana kondisi psikologis yang dialami karyawan dapat berkaitan dengan pencapaian kinerja dalam lingkungan kerja.

2.2 Pembahasan Hipotesis

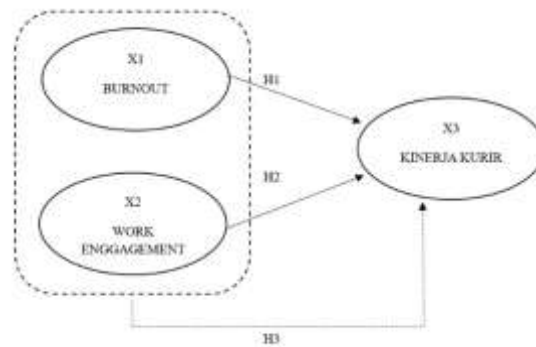
Burnout dipandang sebagai kondisi psikologis yang muncul akibat tekanan kerja yang berlangsung secara terus-menerus sehingga dapat menguras energi fisik, emosional, dan mental individu [4]. Berdasarkan Job Demands-Resources Theory, tingginya tuntutan pekerjaan yang tidak diimbangi oleh sumber daya yang memadai berpotensi memicu burnout yang selanjutnya dapat menurunkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas secara efektif [12][14]. Pada pekerjaan kurir, tingginya target pengiriman, tekanan waktu, mobilitas yang intens, serta tuntutan pelayanan pelanggan dapat meningkatkan risiko terjadinya burnout. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan menurunnya konsentrasi, produktivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa burnout memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan [5][15]. Berdasarkan uraian tersebut, **H1 dalam penelitian ini adalah burnout berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta.**

Work engagement dijelaskan sebagai kondisi psikologis positif yang ditandai dengan tingginya semangat kerja, dedikasi, dan keterlibatan individu dalam melaksanakan pekerjaannya [6][7]. Menurut Social Exchange Theory, keterikatan kerja yang tinggi dapat terbentuk sebagai respons atas dukungan dan perlakuan positif yang diberikan organisasi kepada karyawan [13]. Individu yang memiliki work engagement tinggi cenderung menunjukkan komitmen yang lebih besar, mampu mempertahankan motivasi kerja, serta terdorong untuk memberikan kontribusi terbaik dalam mencapai tujuan organisasi. Kondisi tersebut diyakini mampu meningkatkan kualitas, kuantitas, dan efektivitas hasil kerja. Hasil penelitian terdahulu juga membuktikan bahwa work engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan [6][7][17]. Berdasarkan uraian tersebut, **H2 dalam penelitian ini adalah work engagement berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta.**

Kinerja kurir diperkirakan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor psikologis, tetapi juga oleh kombinasi berbagai kondisi yang dialami selama bekerja. Berdasarkan Job Demands-Resources Theory, burnout dan work engagement merupakan dua konsekuensi yang muncul dari interaksi antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya kerja yang dimiliki individu [12][14]. Burnout cenderung menurunkan kapasitas kerja karena kelelahan yang dialami karyawan, sedangkan work engagement mendorong peningkatan motivasi, keterlibatan, dan performa kerja [6][16]. Oleh karena itu, kedua variabel tersebut diperkirakan memiliki hubungan terhadap kinerja baik secara individual maupun secara bersama-sama. Berdasarkan landasan teoritis dan hasil penelitian terdahulu, **H3 dalam penelitian ini adalah burnout dan work engagement secara simultan berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta.**

2.2 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini disusun berdasarkan asumsi bahwa kinerja kurir tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis dalam melaksanakan pekerjaan, tetapi juga oleh kondisi psikologis yang dialami selama bekerja. Burnout dipandang sebagai kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang berpotensi menurunkan produktivitas, kualitas pelayanan, serta pencapaian target kerja [4][14]. Sebaliknya, work engagement dipahami sebagai kondisi psikologis positif yang ditunjukkan melalui semangat, dedikasi, dan keterlibatan individu dalam pekerjaan sehingga dapat mendorong peningkatan kualitas dan efektivitas kerja [6][7][16].



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hubungan antara burnout, work engagement, dan kinerja dijelaskan melalui Job Demands-Resources Theory yang menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat memicu burnout, sedangkan ketersediaan sumber daya kerja yang memadai dapat meningkatkan work engagement [12][14]. Kedua kondisi tersebut diyakini memiliki keterkaitan dengan tingkat kinerja yang dihasilkan karyawan. Oleh karena itu, kerangka penelitian ini menggambarkan burnout dan work engagement sebagai variabel independen yang memengaruhi kinerja kurir sebagai variabel dependen, sehingga dipandang relevan untuk menjelaskan kinerja kurir J&T Express Surakarta.

3. Metode Penelitian

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini karena analisis dilakukan terhadap data yang dinyatakan dalam bentuk numerik untuk memperoleh gambaran mengenai hubungan antarvariabel secara objektif, sistematis, dan terukur [20]. Sementara itu, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori (explanatory research), yang diarahkan untuk menguji serta menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen berdasarkan hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya [21]. Pemilihan pendekatan dan jenis penelitian tersebut didasarkan pada kemampuannya dalam menghasilkan temuan empiris yang dapat digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antarvariabel penelitian secara lebih akurat dan terstruktur.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini terdiri atas seluruh kurir aktif J&T Express yang bertugas di wilayah Kota Surakarta dengan jumlah yang diperkirakan mencapai 150 orang. Estimasi tersebut diperoleh berdasarkan jumlah titik layanan J&T Express yang beroperasi di Kota Surakarta serta karakteristik pembagian area kerja kurir yang diterapkan oleh perusahaan. Penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error rate) sebesar 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 109,09 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 110 responden [22].

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, sehingga setiap anggota populasi diberikan peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden penelitian. Adapun kriteria yang ditetapkan meliputi kurir aktif yang bertugas di wilayah Kota Surakarta, telah bekerja sekurang-kurangnya selama 6 bulan, terlibat secara langsung dalam aktivitas pengiriman paket kepada pelanggan, serta bersedia berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel burnout (X1) diukur menggunakan indikator emotional exhaustion, depersonalization/cynicism, dan reduced personal accomplishment yang dikembangkan oleh Maslach dan Leiter [4]. Variabel work engagement (X2) diukur berdasarkan dimensi vigor, dedication, dan absorption yang dikemukakan oleh Schaufeli et al. [16]. Sementara itu, variabel kinerja kurir (Y) diukur melalui indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan

waktu, efektivitas, dan tanggung jawab yang mengacu pada Robbins dan Judge [18]. Setiap variabel dioperasionalisasikan ke dalam lima item pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju).

Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi / Indikator	Kode	Item Pernyataan (Contoh)
Burnout (X1)	Emotional Exhaustion	X1.1–X1.2	Saya merasa kelelahan fisik setelah menjalankan pekerjaan sebagai kurir.
	Depersonalization/Cynicism	X1.3–X1.4	Saya merasa mulai kehilangan ketertarikan terhadap pekerjaan.
	Reduced Personal Accomplishment	X1.5	Saya merasa kemampuan saya dalam menyelesaikan pekerjaan menurun.
Work Engagement (X2)	Vigor	X2.1–X2.2	Saya memiliki energi dan semangat tinggi ketika bekerja sebagai kurir.
	Dedication	X2.3–X2.4	Saya merasa bangga dan pekerjaan saya bermakna bagi pelanggan.
	Absorption	X2.5	Saya dapat berkonsentrasi penuh dalam aktivitas pengiriman barang.
Kinerja Kurir (Y)	Kualitas Kerja	Y1	Saya mampu memberikan hasil pengiriman sesuai standar kualitas perusahaan.
	Kuantitas Kerja	Y2	Saya mampu menyelesaikan jumlah pengiriman sesuai target perusahaan.
	Ketepatan Waktu	Y3	Saya mampu menyelesaikan proses pengiriman sesuai waktu yang ditentukan.
	Efektivitas	Y4	Saya memanfaatkan waktu dan sumber daya kerja secara efektif.
	Tanggung Jawab	Y5	Saya bertanggung jawab terhadap keamanan dan penyelesaian setiap paket.

Sumber: Dikembangkan dari Maslach & Leiter [4]; Schaufeli et al. [16]; Robbins & Judge [18].

3.4. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner sebagai teknik utama, dilengkapi observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara bertahap: (1) uji validitas menggunakan korelasi item-total (r hitung $>$ r tabel = 0,188); (2) uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha ($>$ 0,70); (3) uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas (tolerance $>$ 0,10; VIF $<$ 10), dan autokorelasi (Durbin-Watson 1,50–2,50); serta (4) analisis regresi linear berganda dengan model $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, dilanjutkan uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2). Seluruh analisis menggunakan perangkat lunak SPSS [23].

4. Hasil dan Diskusi

4.1. Karakteristik Responden dan Statistik Deskriptif

Seluruh 110 responden merupakan kurir J&T Express aktif di Kota Surakarta. Tabel 2 menyajikan profil responden dan statistik deskriptif variabel penelitian.

Tabel 2. Karakteristik Responden dan Statistik Deskriptif

Keterangan	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	82	74,5
	Perempuan	28	25,5
Usia	Gen Z (18–27 Tahun)	34	30,9
	Milenial (28–43 Tahun)	58	52,7
	> 43 Tahun	18	16,4
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	61	55,5
	Diploma	19	17,3
	Sarjana (S1)	30	27,2
Masa Kerja	< 2 Tahun	26	23,6
	2–5 Tahun	49	44,5
	> 5 Tahun	35	31,9
Burnout (X1)	Mean = 13,445	SD = 2,821	-
Work Engagement (X2)	Mean = 17,945	SD = 2,294	-
Kinerja Kurir (Y)	Mean = 15,600	SD = 3,220	-

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, responden didominasi laki-laki (74,5%), usia Milenial (52,7%), dan pendidikan SMA/SMK (55,5%), mencerminkan karakteristik tenaga kerja lapangan pada industri jasa pengiriman. Dari segi masa kerja, sebagian besar responden telah berpengalaman 2–5 tahun (44,5%), menunjukkan kematangan dalam menjalani aktivitas operasional. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada work engagement (17,945), mengindikasikan tingkat keterikatan kerja yang relatif baik. Nilai standar deviasi pada semua variabel lebih rendah dari nilai rata-rata, menunjukkan homogenitas dan konsistensi jawaban responden yang baik sehingga data layak dianalisis lebih lanjut.

4.2. Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan pada ketiga variabel memiliki nilai r hitung yang melampaui r tabel (0,188). Pada variabel burnout, nilai korelasi item-total berkisar 0,868–0,917; pada work engagement berkisar 0,795–0,853; dan pada kinerja kurir berkisar 0,883–0,922. Hasil ini membuktikan bahwa seluruh item mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	r Hitung Terendah	r Tabel	Validitas	Cronbach's Alpha	Reliabilitas
Burnout (X1)	5	0,868	0,188	Valid	0,934	Reliabel
Work Engagement (X2)	5	0,795	0,188	Valid	0,873	Reliabel
Kinerja Kurir (Y)	5	0,883	0,188	Valid	0,943	Reliabel

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,934 (burnout), 0,873 (work engagement), dan 0,943 (kinerja kurir). Seluruh nilai berada jauh di atas batas minimum 0,70, mengindikasikan konsistensi internal yang sangat tinggi. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel serta layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

4.3. Uji Asumsi Klasik

Hasil pengujian asumsi klasik disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Jenis Pengujian	Indikator	Nilai	Kriteria	Kesimpulan
Normalitas	Mean Residual Terstandarisasi	0,000	Mendekati 0	Terpenuhi
	Std. Deviation Residual	0,991	Mendekati 1	Terpenuhi
Multikolinearitas	Tolerance – Burnout	0,993	> 0,10	Tidak ada multikolinearitas
	VIF – Burnout	1,007	< 10	Tidak ada multikolinearitas
	Tolerance – Work Engagement	0,993	> 0,10	Tidak ada multikolinearitas
	VIF – Work Engagement	1,007	< 10	Tidak ada multikolinearitas
Autokorelasi	Durbin-Watson	1,980	1,50 < DW < 2,50	Tidak ada autokorelasi

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Uji normalitas menunjukkan residual terstandarisasi memiliki rata-rata mendekati nol (0,000) dan standar deviasi mendekati satu (0,991), mengindikasikan data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas pada kedua variabel independen menghasilkan nilai tolerance sebesar 0,993 dan VIF sebesar 1,007, jauh dari ambang batas yang menunjukkan adanya multikolinearitas. Uji autokorelasi menggunakan Durbin-Watson menghasilkan nilai 1,980 yang berada dalam rentang bebas autokorelasi. Dengan terpenuhinya seluruh asumsi klasik, model regresi dinyatakan memenuhi syarat BLUE (Best Linear Unbiased Estimator) dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

4.4. Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis

Hasil analisis regresi linear berganda dan pengujian parsial (uji t) disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t Hitung	Sig.	Keputusan
Konstanta	3,345	1,845	-	1,813	0,073	-
Burnout (X1)	-0,375	0,068	-0,329	-5,478	0,000	H1 Diterima
Work Engagement (X2)	0,964	0,084	0,687	11,451	0,000	H2 Diterima

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 5, persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 3,345 - 0,375X_1 + 0,964X_2$$

Konstanta sebesar 3,345 menunjukkan nilai kinerja kurir apabila variabel burnout dan work engagement diasumsikan bernilai nol. Koefisien regresi burnout sebesar -0,375 bermakna bahwa setiap peningkatan satu satuan burnout akan menurunkan kinerja kurir sebesar 0,375 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Sebaliknya, koefisien regresi work engagement sebesar 0,964 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan work engagement akan meningkatkan kinerja kurir sebesar 0,964 satuan.

Pengujian H1: Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar -5,478 dengan signifikansi 0,000 (< 0,05). Dengan demikian, H1 diterima: burnout berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang dialami kurir secara terus-menerus akibat tekanan target harian, kondisi lalu lintas padat, dan paparan cuaca ekstrem dapat mengurangi konsentrasi, motivasi, dan efektivitas kerja. Kurir yang mengalami burnout lebih mudah melakukan kesalahan, mengalami keterlambatan pengiriman, dan kesulitan mempertahankan kualitas pelayanan. Nilai Standardized Beta sebesar -0,329 menunjukkan kontribusi negatif yang bermakna dari burnout

terhadap kinerja. Temuan ini konsisten dengan meta-analisis Corbeanu et al. [5] yang menyimpulkan burnout secara signifikan menurunkan performa kerja melalui mekanisme kelelahan emosional dan depersonalisasi. Dukungan juga ditemukan dari Srebowata et al. [15] yang menemukan bahwa stres dan risiko burnout pada pekerjaan logistik berdampak nyata pada produktivitas kerja.

Pengujian H2: Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar 11,451 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, H2 diterima: work engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta. Nilai Standardized Beta sebesar 0,687 menjadikan work engagement sebagai variabel paling dominan dalam model penelitian ini, jauh melampaui kontribusi burnout. Kurir dengan tingkat work engagement tinggi memiliki semangat kerja (vigor) yang mendorong penyelesaian pekerjaan secara maksimal, rasa bangga dan dedikasi (dedication) yang memperkuat komitmen terhadap target perusahaan, serta kemampuan berkonsentrasi penuh (absorption) dalam setiap aktivitas pengiriman. Kondisi psikologis positif ini mendorong motivasi intrinsik, rasa tanggung jawab yang lebih besar, dan konsistensi dalam memberikan layanan berkualitas. Temuan ini sejalan dengan Nusraningrum et al. [6] dan Nguyen [7] yang membuktikan work engagement sebagai prediktor kinerja yang kuat pada sektor logistik. Dalam perspektif Social Exchange Theory [13], work engagement yang tinggi merupakan respons karyawan atas dukungan yang diberikan organisasi, yang kemudian dibalas dalam bentuk kinerja yang optimal.

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi

Indikator	Nilai	Kriteria	Keputusan
F Hitung	86,567	Sig. $< 0,05$	H3 Diterima
Sig.	0,000	-	-
R (Koefisien Korelasi)	0,786	-	Hubungan Kuat
R Square (R ²)	0,618	-	61,8% Dijelaskan Model
Adjusted R Square	0,611	-	-

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS, 2026.

Pengujian H3: Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 86,567 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, H3 diterima: burnout dan work engagement secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta. Nilai koefisien korelasi $R = 0,786$ menunjukkan hubungan yang kuat antara kedua variabel independen dengan kinerja kurir. Nilai $R^2 = 0,618$ mengindikasikan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 61,8% variasi kinerja kurir, sementara 38,2% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model seperti kepuasan kerja, kompensasi, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, atau stres kerja yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mengkonfirmasi relevansi JD-R Theory dalam menjelaskan dinamika kinerja kurir pada industri logistik. Burnout sebagai representasi dari health impairment pathway dan work engagement sebagai representasi dari motivational pathway secara bersama-sama membentuk tingkat kinerja yang dihasilkan kurir. Implikasi manajerial yang penting adalah bahwa perusahaan perlu memberikan perhatian seimbang: menekan tingkat kelelahan kerja melalui pengelolaan beban kerja yang proporsional, penyediaan waktu istirahat yang cukup, dan sistem rotasi kerja yang adil; sekaligus meningkatkan keterikatan kerja melalui pemberian dukungan organisasi, pengakuan kinerja, kesempatan pengembangan karier, dan penciptaan lingkungan kerja yang kondusif.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa burnout terbukti memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta, sehingga peningkatan tingkat burnout yang dialami kurir cenderung diikuti oleh penurunan kinerja yang dihasilkan. Sebaliknya, work engagement terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keterikatan kerja yang dimiliki kurir, maka semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan. Selain itu, work engagement teridentifikasi sebagai variabel yang memberikan kontribusi pengaruh paling besar terhadap peningkatan kinerja dibandingkan variabel lain yang diteliti. Secara simultan, burnout dan work engagement juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja kurir J&T Express Surakarta, yang mengindikasikan bahwa pencapaian kinerja dipengaruhi oleh kondisi psikologis karyawan yang berkaitan

dengan tingkat kelelahan kerja dan keterikatan terhadap pekerjaan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia perlu diarahkan pada upaya pengendalian burnout melalui pengaturan beban kerja yang proporsional, peningkatan kesejahteraan karyawan, serta pemberian dukungan yang memadai dari atasan. Di samping itu, peningkatan work engagement dapat didorong melalui pemberian apresiasi atas kinerja, penyediaan peluang pengembangan karier, serta penciptaan lingkungan kerja yang positif sehingga peningkatan kinerja tenaga kerja operasional dapat diwujudkan secara berkelanjutan.

Referensi

- [1] Badan Pusat Statistik, Statistik e-commerce 2024. Jakarta: BPS, 2025.
- [2] Marketeers, J&T Express kirimkan 24,65 miliar paket tahun 2024, tumbuh 31%. Marketeers, 2025.
- [3] Kontan, Volume pengiriman paket J&T Express tumbuh 32,5% di kuartal IV-2024. Kontan, 2025.
- [4] C. Maslach and M. P. Leiter, *The Burnout Challenge: Managing People's Relationships with Their Jobs*. Harvard University Press, 2022.
- [5] A. Corbeanu, D. Iliescu, A. Ion, and R. Spinu, The link between burnout and job performance: A meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 32, no. 4, pp. 599-616, 2023. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2023.2209320>
- [6] D. Nusraningrum, A. Rahmawati, W. Wider, L. Jiang, and L. N. Udang, Enhancing employee performance through motivation: The mediating roles of green work environments and engagement in Jakarta logistics sector. *Frontiers in Sociology*, vol. 9, p. 1392229, 2024. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2024.1392229>
- [7] T. H. Nguyen, Research on factors influencing the employees digital transformation engagement and job performance in logistics companies. *SAGE Open*, vol. 15, no. 3, 2025. <https://doi.org/10.1177/21582440251353391>
- [8] M. Nasrip, N. F. Pono, and B. S. Maryam, The effect of burnout and physical work environment on employee performance mediated work engagement in Badan Diklat DIY. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, vol. 16, no. 1, pp. 1-18, 2024.
- [9] R. Sabuhari, R. Soleman, M. M. Soleman, J. Fahri, and M. Rachmat, Organisational justice moderates the link between leadership, work engagement and innovation work behaviour. 2025.
- [10] H. Akter, I. Sentosa, S. M. Hizam, W. Ahmed, and A. Akter, Finding the contextual gap towards employee engagement in financial sector. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, vol. 11, no. 7, pp. 1-15, 2021.
- [11] D. Aloini, A. Fronzetti Colladon, P. Gloor, E. Guerrazzi, and A. Stefanini, Enhancing operations management through smart sensors. *International Journal of Operations & Production Management*, vol. 42, no. 8, pp. 1089-1113, 2021.
- [12] A. B. Bakker, E. Demerouti, and A. I. Sanz-Vergel, Job demands-resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, vol. 10, no. 1, pp. 25-53, 2023. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- [13] R. Cropanzano, E. L. Anthony, S. R. Daniels, and A. V. Hall, Social exchange theory: A critical review and future directions. *Journal of Management*, vol. 51, no. 1, pp. 35-68, 2025.
- [14] E. Demerouti and A. B. Bakker, Job demands-resources theory in times of crises: New propositions. *Organizational Psychology Review*, vol. 13, no. 3, pp. 209-236, 2023. <https://doi.org/10.1177/20413866221135022>
- [15] M. Srebowata, M. Brzozowska, and A. Ciesielska, Stress and the risk of occupational burnout in logistics and freight management. *Scientific Papers of Silesian University of Technology*, vol. 229, pp. 521-535, 2025. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2025.229.30>
- [16] W. B. Schaufeli, A. B. Bakker, and M. Salanova, The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, vol. 80, no. 4, pp. 589-596, 2020.
- [17] O. M. Karatepe, H. Rezapouraghdam, and R. Hassannia, Linking perceived organizational support, work engagement, and job performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 35, no. 4, pp. 1425-1444, 2023.
- [18] S. P. Robbins and T. A. Judge, *Organizational Behavior*, 19th ed. Pearson, 2022.
- [19] L. Koopmans, C. M. Bernaards, V. H. Hildebrandt, H. C. W. De Vet, and A. J. Van der Beek, Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 2021. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002231>
- [20] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 6th ed. Sage Publications, 2023.
- [21] M. Saunders, P. Lewis, and A. Thornhill, *Research Methods for Business Students*, 9th ed. Pearson, 2023.
- [22] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Edisi 2. Alfabeta, 2022.
- [23] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*, 10th ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021.
- [24] A. B. Bakker and E. Demerouti, Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 28, no. 3, pp. 273-285, 2023.
- [25] A. M. Saks, Caring human resources management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, vol. 32, no. 3, p. 100835, 2022. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100835>