PENG Jurnal Ekonomi dan Manajemen
eISSN 3048-3573 : pISSN 3063-4989
Vol. 3, No. 4, Tahun 2026
Hal. 3268-3276
Beranda Jurnal https://teewanjournal.com/index.php/peng

Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Kurir Shopee Express Hub Medan Deli

Shamira Nasution*, Shofyan Roni
Manajemen, Universitas Potensi Utama, Kota Medan, Indonesia

*Email Korespodensi: nasutionshamira18@gmail.com

Diterima: 02-10-2026 | Disetujui: 19-10-2026 | Diterbitkan: 31-10-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of workload, compensation, and communication on the job satisfaction of couriers at Shopee Express Hub Medan Deli. This associative quantitative study used a saturated sample of 53 couriers. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression after classical assumption tests, together with the t-test, F-test, and coefficient of determination. Workload had no significant effect on job satisfaction ($B = -0.085$; $t = -0.640$; $p = 0.525$), compensation had a positive and significant effect ($B = 0.799$; $\beta = 0.654$; $t = 4.419$; $p < 0.001$), and communication had no significant effect ($B = -0.446$; $t = -1.723$; $p = 0.091$). Simultaneously, the three variables had a significant effect ($F = 6.700$; $p = 0.001$) and explained 29.1% of the variance in job satisfaction ($R^2 = 0.291$). These findings indicate that courier job satisfaction is driven mainly by compensation, which under a per-parcel wage system directly determines couriers' daily income. The company should therefore prioritize reviewing its compensation system, including the compensation claims couriers pay when system errors occur.

Keywords: *Communication; Compensation; Job Satisfaction; Workload*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja, kompensasi, dan komunikasi terhadap kepuasan kerja kurir Shopee Express Hub Medan Deli. Penelitian kuantitatif asosiatif ini menggunakan sampel jenuh sebanyak 53 kurir. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan regresi linear berganda setelah uji asumsi klasik, disertai uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja ($B = -0{,}085$; $t = -0{,}640$; $p = 0{,}525$), kompensasi berpengaruh positif dan signifikan ($B = 0{,}799$; $\beta = 0{,}654$; $t = 4{,}419$; $p < 0{,}001$), dan komunikasi tidak berpengaruh signifikan ($B = -0{,}446$; $t = -1{,}723$; $p = 0{,}091$). Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan ($F = 6{,}700$; $p = 0{,}001$) dan menjelaskan 29,1% variasi kepuasan kerja ($R^2 = 0{,}291$). Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja kurir terutama ditentukan oleh kompensasi, yang dalam sistem upah per paket berkaitan langsung dengan pendapatan harian kurir. Perusahaan perlu memprioritaskan peninjauan sistem kompensasi, termasuk ganti rugi yang dibebankan kepada kurir ketika terjadi kesalahan sistem.

Kata kunci: Beban Kerja; Kepuasan Kerja; Kompensasi; Komunikasi

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan komponen penting yang menentukan keunggulan bersaing organisasi (Dessler, 2020). Organisasi dapat menetapkan tujuan, strategi, dan inovasi, tetapi pelaksanaannya bergantung pada kemampuan dan sikap tenaga kerjanya. Di Indonesia, bisnis jasa pengiriman barang berkembang pesat seiring pertumbuhan perdagangan daring, yang ditandai dengan bertambahnya perusahaan di sektor ini karena potensi pasarnya yang besar.

Salah satu perusahaan tersebut adalah Shopee Express (SPX), layanan pengiriman resmi milik PT Shopee International Indonesia, salah satu perusahaan perdagangan daring terbesar di Indonesia. Shopee Express didirikan pada 2018 untuk mengembangkan jaringan logistik dan pengiriman sendiri, dan kini memiliki banyak cabang di berbagai kota, termasuk Shopee Express Hub Medan Deli.

Shopee Express Hub Medan Deli mempekerjakan puluhan kurir yang terbagi ke beberapa area. Area dengan jumlah paket terbanyak adalah Mabar, dengan paket masuk (*inbound*) mencapai 12.000 paket per hari saat ada *event* dan 4.000–9.000 paket per hari pada hari biasa, yang seluruhnya didistribusikan pada hari yang sama. Volume sebesar ini menempatkan kurir sebagai ujung tombak layanan, sehingga kepuasan kerja mereka penting bagi pencapaian kinerja hub.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang muncul dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya (Robbins & Judge, 2019). Kepuasan kerja bersifat personal dan dapat berbeda antara satu karyawan dan karyawan lain, karena dibentuk oleh penilaian terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti imbalan, tugas, atasan, dan rekan kerja (Judge et al., 2020).

Sejumlah keluhan kurir menunjukkan indikasi ketidakpuasan kerja di Shopee Express Hub Medan Deli, misalnya sistem kerja yang menyulitkan, waktu tunggu ketika penerima tidak berada di lokasi, dan kurangnya komunikasi antara manajemen dan kurir sehingga kurir sering bekerja berdasarkan inisiatif sendiri. Kondisi ini berkaitan dengan banyaknya kurir yang tidak mencapai target dan tingginya jumlah paket yang kembali ke gudang.

Data DC Hub Medan Deli tahun 2025 menunjukkan bahwa jumlah paket berstatus *onhold* (*success*) berkisar antara 626 paket pada Oktober dan 1.873 paket pada Maret, dengan total 15.905 paket. Sebaliknya, paket *backload* yang kembali ke gudang (*return*) mencapai 26.771 paket, tertinggi pada April (4.273 paket) dan terendah pada Desember (1.232 paket). Jumlah paket *return* dengan demikian sekitar 1,7 kali jumlah paket *onhold*, sementara jumlah kurir bertambah dari 45 orang pada Januari menjadi 51 orang pada Desember. Setiap kurir membawa 30–70 paket per hari. Penyebab paket tidak terkirim yang teridentifikasi antara lain kurir kurang mengenali alamat, paket tidak benar-benar diantar, dan kerusakan paket selama pengantaran. Kondisi ini diduga berkaitan dengan rendahnya kepuasan kerja kurir.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah beban kerja, yaitu sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan tenaga kerja dalam jangka waktu tertentu (Koesomowidjojo, 2017). Beban kerja dapat bersifat fisik maupun mental. Dalam teori *job demands–resources*, beban kerja yang berlebihan merupakan tuntutan pekerjaan yang menguras energi dan dapat menurunkan kesejahteraan karyawan (Bakker & Demerouti, 2017), sedangkan persepsi beban kerja yang seimbang berkaitan dengan kepuasan kerja yang lebih tinggi (Inegbedion et al., 2020).

Faktor berikutnya adalah kompensasi, yaitu seluruh bentuk imbalan finansial maupun nonfinansial yang diterima karyawan sebagai balas jasa atas kontribusinya kepada perusahaan (Dessler,

2020). Kompensasi yang layak menunjukkan bahwa perusahaan menghargai pekerjaan karyawan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja (Dwiriansyah et al., 2022).

Kurir Shopee Express Hub Medan Deli dibayar berdasarkan jumlah paket yang diantar, yaitu Rp2.200 per paket, dengan pembayaran dua kali seminggu. Wawancara penulis dengan beberapa kurir mengungkapkan bahwa setiap pengantaran wajib dipindai melalui *barcode*, tetapi kesalahan sistem kadang membuat paket yang sudah terkirim tidak tercatat. Akibatnya, kurir harus mengganti rugi senilai harga produk kepada Shopee, yang menimbulkan kekecewaan. Selain itu, upah yang diterima hanya sebatas upah tersebut, sedangkan biaya operasional dan kebutuhan kendaraan ditanggung kurir sendiri.

Faktor ketiga adalah komunikasi, yaitu proses penyampaian dan pemahaman makna dari satu pihak kepada pihak lain (Robbins & Judge, 2019). Komunikasi menghubungkan atasan dan bawahan, membentuk sikap kerja, dan memungkinkan koordinasi pekerjaan, sehingga organisasi dengan komunikasi yang baik membuat karyawan bekerja dengan lebih nyaman.

Di Shopee Express Hub Medan Deli, permasalahan komunikasi tampak pada instruksi atasan yang kurang jelas kepada kurir atau staf operasional, yang dapat menyebabkan kesalahan pengiriman, keterlambatan, dan ketidaksesuaian prosedur kerja. Komunikasi vertikal juga sering tidak berjalan optimal karena perbedaan persepsi dan kurangnya umpan balik dari karyawan kepada manajemen.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum seragam. Wijaya dan Budiyanto (2024) menemukan bahwa kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan gudang Shopee Express di Surabaya, sedangkan Inegbedion et al. (2020) menemukan bahwa persepsi keseimbangan beban kerja menentukan kepuasan kerja. Wiasti dan Arita (2023) menguji beban kerja dan kompensasi pada karyawan J&T Express, tetapi dengan variabel hasil produktivitas, bukan kepuasan kerja. Pada kurir platform pengiriman, Wang dan Yin (2024) serta Lu et al. (2025) menemukan kompensasi sebagai penentu utama kepuasan kerja, sementara Merta et al. (2019) menemukan peran komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan hotel. Sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada karyawan tetap atau di luar Indonesia, dan belum menguji komunikasi bersama beban kerja dan kompensasi pada kurir lapangan yang dibayar per paket. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian ketiga variabel tersebut pada kurir Shopee Express di Medan, yang menghadapi volume paket tinggi, upah per paket, dan biaya operasional yang ditanggung sendiri.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja, kompensasi, dan komunikasi, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan kerja kurir Shopee Express Hub Medan Deli. Hipotesis yang diuji adalah H1: beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja; H2: kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja; H3: komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja; dan H4: ketiga variabel secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk menguji pengaruh beban kerja (X1), kompensasi (X2), dan komunikasi (X3) terhadap kepuasan kerja (Y) (Sugiyono, 2019). Data primer berupa jawaban kuesioner mengenai keempat variabel, sedangkan data sekunder berupa data operasional perusahaan. Penelitian dilakukan di Shopee Express Hub Medan Deli, Jalan Rumah Potong Hewan, Mabar, Medan, Sumatera Utara 20411. Populasi penelitian adalah seluruh kurir Shopee Express Hub Medan Deli sebanyak 53 orang. Karena seluruh anggota populasi dijadikan sampel, teknik yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan sampel jenuh (sensus), sehingga sampel berjumlah 53

kurir. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 26 melalui uji asumsi klasik (normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, multikolinearitas berdasarkan *Tolerance* dan VIF, serta heteroskedastisitas dengan uji Glejser), regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (Ghozali, 2021; Hair et al., 2019). Dengan n = 53 dan k = 3, derajat bebas uji t adalah n − k − 1 = 49 dengan t tabel 2,010, sedangkan F tabel untuk dfl = 3 dan df2 = 49 adalah 2,79 pada taraf signifikansi 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis berdasarkan data 53 kurir Shopee Express Hub Medan Deli.

Tabel 1. Uji Normalitas (Uji Kolmogorov Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.47921227
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.111
	Negative	-.066
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.138[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 26

Tabel 1 menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,138, lebih besar dari 0,05. Residual model regresi berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]					
Model	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**Collinearity Statistics**	
	B	**Std. Error**	**Beta**	**Tolerance**	**VIF**
(Constant)	16.218	3.684			
Beban Kerja	-.085	.133	-.085	.827	1.209
Kompensasi	.799	.181	.654	.661	1.512
Komunikasi	-.446	.259	-.269	.594	1.682

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja
Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 26

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* beban kerja (X1) sebesar 0,827, kompensasi (X2) 0,661, dan komunikasi (X3) 0,594, seluruhnya di atas 0,10. Nilai VIF berturut-turut 1,209, 1,512, dan 1,682, seluruhnya di bawah 10. Model regresi dengan demikian tidak mengalami multikolinearitas, meskipun komunikasi memiliki keterkaitan paling besar dengan prediktor lain.

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]					
Model	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**t**	**Sig.**
	B	**Std. Error**	**Beta**		
(Constant)	6.229	1.907		3.266	.002
Beban Kerja	-.119	.069	-.260	-1.728	.090
Kompensasi	.018	.094	.032	.192	.848
Komunikasi	-.052	.134	-.069	-.388	.699

a. Dependent Variable: Abs
Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 26

Hasil uji Glejser pada **Tabel 3** menunjukkan nilai signifikansi beban kerja sebesar 0,090, kompensasi 0,848, dan komunikasi 0,699. Ketiga nilai berada di atas 0,05, sehingga model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 4. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]					
Model	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**	**t**	**Sig.**
	B	**Std. Error**	**Beta**		
(Constant)	16.218	3.684		4.402	.000
Beban Kerja	-.085	.133	-.085	-.640	.525
Kompensasi	.799	.181	.654	4.419	.000
Komunikasi	-.446	.259	-.269	-1.723	.091

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja
Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 26

Berdasarkan Tabel 4, persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah:

$Y = 16{,}218 - 0{,}085X1 + 0{,}799X2 - 0{,}446X3 + e$

Konstanta sebesar 16,218 menunjukkan nilai kepuasan kerja ketika skor beban kerja, kompensasi, dan komunikasi bernilai nol. Koefisien kompensasi sebesar 0,799 berarti setiap kenaikan satu satuan skor kompensasi diikuti kenaikan kepuasan kerja sebesar 0,799 satuan, dengan variabel lain tetap. Koefisien beban kerja (−0,085) dan komunikasi (−0,446) bernilai negatif, tetapi keduanya tidak signifikan sehingga tidak dapat ditafsirkan sebagai penurunan kepuasan yang nyata. Berdasarkan koefisien Beta terstandarisasi, kompensasi ($\beta = 0{,}654$) merupakan prediktor terkuat, jauh di atas komunikasi ($\beta = -0{,}269$) dan beban kerja ($\beta = -0{,}085$).

Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel serta melihat nilai signifikansinya. Dengan $n = 53$ dan $k = 3$, derajat bebas adalah $n - k - 1 = 49$, sehingga t tabel pada taraf signifikansi 0,05 adalah 2,010.

Tabel 4 menunjukkan bahwa beban kerja memiliki t hitung −0,640 dengan signifikansi 0,525 > 0,05, sehingga H1 ditolak: beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja kurir. Kompensasi memiliki t hitung 4,419 > t tabel 2,010 dengan signifikansi < 0,001, sehingga H2 diterima: kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Komunikasi memiliki t hitung

−1,723 dengan signifikansi 0,091 > 0,05, sehingga H3 ditolak: komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja kurir Shopee Express Hub Medan Deli.

Tabel 5. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]					
Model	**Sum of Squares**	**df**	**Mean Square**	**F**	**Sig.**
Regression	427.951	3	142.650	6.700	.001[b]
Residual	1043.294	49	21.292		
Total	1471.245	52			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja
b. Predictors: (Constant), Komunikasi, Beban Kerja, Kompensasi
Sumber: Hasil Uji SPSS Versi 26

Uji F membandingkan F hitung dengan F tabel pada df1 = 3 dan df2 = 49, dengan F tabel 2,79. Tabel 5 menunjukkan F hitung sebesar 6,700 > 2,79 dengan signifikansi 0,001, sehingga H4 diterima: beban kerja (X1), kompensasi (X2), dan komunikasi (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja kurir Shopee Express Hub Medan Deli. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 427,951/1471,245 = 0,291 menunjukkan bahwa ketiga variabel menjelaskan 29,1% variasi kepuasan kerja, atau 24,7% setelah disesuaikan dengan jumlah prediktor (Adjusted R^2), sedangkan sisanya dijelaskan faktor lain di luar model.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Kurir pada Shopee Express Hub Medan Deli

Beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (B = −0,085; p = 0,525). Arah koefisien yang negatif sesuai dengan teori *job demands–resources*, yang menempatkan beban kerja sebagai tuntutan yang dapat menguras energi dan menurunkan kesejahteraan (Bakker & Demerouti, 2017), tetapi pengaruhnya terlalu lemah untuk dinyatakan signifikan. Hasil ini berbeda dari Inegbedion et al. (2020), yang menemukan persepsi keseimbangan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, serta dari Wijaya dan Budiyanto (2024), yang menemukan pengaruh signifikan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan gudang Shopee Express. Perbedaan dengan penelitian terakhir dapat berkaitan dengan jenis pekerjaan, karena karyawan gudang bekerja dengan jam dan upah tetap, sedangkan kurir dibayar per paket. Bagi kurir yang menerima Rp2.200 per paket, jumlah paket yang lebih banyak berarti beban fisik yang lebih berat sekaligus pendapatan yang lebih besar, sehingga efek negatif dan positifnya mungkin saling meniadakan. Luay et al. (2025) juga mencatat bahwa beban kurir ditentukan oleh jarak tempuh dan volume paket, dan baru menimbulkan tekanan ketika melebihi waktu yang tersedia. Penjelasan ini masih berupa kemungkinan, karena penelitian tidak memisahkan beban kerja fisik, waktu, dan target.

Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Kurir pada Shopee Express Hub Medan Deli

Kompensasi merupakan satu-satunya variabel yang berpengaruh signifikan dan menjadi prediktor terkuat (B = 0,799; β = 0,654; p < 0,001). Hasil ini sejalan dengan Wijaya dan Budiyanto (2024), Dwiriansyah et al. (2022), dan Lu et al. (2025), yang menemukan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, termasuk pada kurir paruh waktu maupun penuh waktu di Shanghai. Wang dan Yin (2024) juga menunjukkan bahwa kepuasan terhadap upah memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap kepuasan kerja kurir platform pengiriman. Kuatnya pengaruh kompensasi dapat

dijelaskan oleh karakteristik pekerjaan kurir. Upah dihitung per paket, dibayarkan dua kali seminggu, dan biaya operasional kendaraan ditanggung sendiri, sehingga kompensasi menentukan langsung pendapatan bersih yang dibawa pulang. Dalam kondisi seperti itu, kepastian dan keadilan imbalan menjadi pertimbangan utama, sejalan dengan pandangan Robbins dan Judge (2019) bahwa persepsi keadilan imbalan merupakan salah satu penentu kepuasan kerja. Kewajiban mengganti rugi ketika paket yang terkirim tidak tercatat akibat kesalahan sistem kemungkinan memperbesar sensitivitas kurir terhadap kompensasi. Wood et al. (2019) dan Gregory (2021) juga menggambarkan bagaimana pekerja pengantaran menanggung sendiri risiko pendapatan dan biaya kerja.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Kurir pada Shopee Express Hub Medan Deli

Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (B = −0,446; p = 0,091). Hasil ini berbeda dari Merta et al. (2019), yang menemukan komunikasi bersama hubungan industrial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan hotel, dan dari Amadu dan Anyarayor (2022), yang menghubungkan komunikasi organisasi dengan motivasi pegawai. Perbedaan ini dapat berkaitan dengan sifat pekerjaan kurir yang sebagian besar dilakukan di luar kantor dan relatif mandiri. Interaksi dengan atasan berlangsung singkat, terutama saat pengambilan paket, sehingga kualitas komunikasi mungkin kurang menentukan pengalaman kerja harian dibandingkan pendapatan. Koefisien yang negatif juga perlu dibaca hati-hati. Nilai p 0,091 berada di atas 0,05, dan komunikasi berbagi varians dengan prediktor lain (*Tolerance* 0,594), sehingga tanda negatif dapat muncul karena kontribusinya terhadap kepuasan telah tercakup oleh kompensasi. Luay et al. (2025) tetap merekomendasikan perbaikan komunikasi antara supervisor dan kurir, sehingga temuan ini tidak berarti komunikasi dapat diabaikan.

Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Kurir pada Shopee Express Hub Medan Deli

Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan dan menjelaskan 29,1% variasi kepuasan kerja (Adjusted R^2 = 0,247). Pengaruh simultan ini terutama didorong oleh kompensasi, karena dua variabel lain tidak signifikan secara parsial. Sekitar 70,9% variasi kepuasan kerja dipengaruhi faktor lain, seperti keterlibatan kerja (Saing & Arisandy, 2023), lingkungan kerja, dan pengembangan karier (Lu et al., 2025).

Bagi Shopee Express Hub Medan Deli, hasil ini mengisyaratkan bahwa peninjauan sistem kompensasi, termasuk mekanisme ganti rugi akibat kesalahan pencatatan dan pembebanan biaya operasional kendaraan, layak menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja kurir. Penelitian ini memiliki keterbatasan. Jumlah responden relatif kecil dan berasal dari satu hub, desain potong lintang belum memungkinkan kesimpulan kausal, dan kepuasan kerja diukur secara keseluruhan tanpa memisahkan dimensinya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja kurir Shopee Express Hub Medan Deli (β = 0,654; p < 0,001), sedangkan beban kerja (p = 0,525) dan komunikasi (p = 0,091) tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan (F = 6,700; p = 0,001) dan menjelaskan 29,1% variasi kepuasan kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa pada kurir dengan sistem upah per paket, kepuasan kerja terutama ditentukan oleh kompensasi. Perusahaan disarankan meninjau sistem kompensasi, khususnya ganti rugi akibat kesalahan sistem dan biaya operasional yang ditanggung kurir, tanpa mengabaikan pengelolaan beban kerja dan

komunikasi. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih dari satu hub, memisahkan dimensi beban kerja dan kepuasan kerja, serta menambahkan variabel seperti lingkungan kerja dan pengembangan karier.

DAFTAR PUSTAKA

Amadu, M. F., & Anyarayor, B. K. (2022). Understanding the influence of communication on employee work satisfaction: Perspectives from decentralised government institutions in the Oti Region, Ghana. *Education Research International, 2022*, Article 5024703. https://doi.org/10.1155/2022/5024703

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 273–285. https://doi.org/10.1037/ocp0000056

Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.

Dwiriansyah, M. S., Meutia, M., & Heriani, H. (2022). Pengaruh stres kerja, kompensasi dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada Unit Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Lingkup Pemerintah Kota Bima. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business, 5*(3), 516–524. https://doi.org/10.37481/sjr.v5i3.504

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gregory, K. (2021). "My life is more valuable than this": Understanding risk among on-demand food couriers in Edinburgh. *Work, Employment and Society, 35*(2), 316–331. https://doi.org/10.1177/0950017020969593

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A., & Harry, L. (2020). Perception of workload balance and employee job satisfaction in work organisations. *Heliyon, 6*(1), Article e03160. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160

Judge, T. A., Zhang, S. C., & Glerum, D. R. (2020). Job satisfaction. In V. I. Sessa & N. A. Bowling (Eds.), *Essentials of job attitudes and other workplace psychological constructs* (pp. 207–241). Routledge.

Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja*. Raih Asa Sukses.

Lu, M., Liu, R., Correia, G. H. de A., Kavta, K., & Huang, C. (2025). Examining couriers' job satisfaction in instant delivery services. *Research in Transportation Business & Management, 64*, Article 101566. https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2025.101566

Luay, T., Suherman, E., & Putrie, R. A. (2025). Analisis beban kerja kurir PT. Global Jet Express (J&T) Cabang Tempuran. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 8*(4), 2525–2534. https://doi.org/10.31539/nqfw8166

Merta, I. K., Astari, A. A. E., & Kertagama, N. K. E. (2019). Pengaruh komunikasi dan hubungan industrial terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Fave Petitenget Kabupaten Badung, Bali. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 4*(1), 12–33. https://doi.org/10.38043/jimb.v4i1.2155

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

Saing, E., & Arisandy, D. (2023). Job satisfaction with work involvement in courier employees. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi, 11*(2), 154–161. https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v11i2.10378

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Wang, W., & Yin, Y. (2024). The antecedents of courier continuance participation intention: A dyadic analysis of courier–customer interactions in crowdsourcing delivery. *Systems, 12*(11), Article 496. https://doi.org/10.3390/systems12110496

Wiasti, F., & Arita, S. (2023). Pengaruh beban kerja, kompensasi dan komitmen organisasi terhadap produktifitas karyawan J&T Express Kota Payakumbuh. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 7*(2), 17728–17734. https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.9170

Wijaya, D. A. P. W. P., & Budiyanto. (2024). Pengaruh kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Shopee Express. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 13*(12).

Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: Autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, Employment and Society, 33*(1), 56–75. https://doi.org/10.1177/0950017018785616