

Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* dengan Beban Kerja pada Kurir Mitra Shopee Express di Kota Padang

Roy Ferguson Situmorang¹, Mario Pratama²

Departemen Psikologi Fakultas Psikologi Dan Kesehatan Universitas Negeri Padang^{1,2}

*Email Korespondensi: royfergusonsitumorang@gmail.com

Diterima: 05-01-2026 | Disetujui: 15-01-2026 Diterbitkan: 17-01-2025

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between perceived organizational support and workload on Shopee Express courier partners in Padang City. This study uses a quantitative research method with a correlational approach. The data collection technique in this study uses a questionnaire with a Likert scale as a measuring tool for the research instrument. Some conclusions are as follows: (a) The workload of Shopee Express courier partners in Padang City is generally in the low category. This is indicated by the empirical mean value of the workload which is lower than the hypothetical mean, as well as the categorization results which show that the majority of respondents are in the low category. However, there are still respondents who are in the medium and high categories, which indicates a variation in work demands felt by courier partners; (b) Perceived Organizational Support (POS) on Shopee Express courier partners is generally in the high category. This is reflected in the empirical mean value of Perceived Organizational Support (POS) which is higher than the hypothetical mean, as well as the categorization results which show that most respondents perceive good organizational support, both in terms of justice, superior support, as well as awards and the work environment; and (c) There is a significant negative relationship between Perceived Organizational Support (POS) and workload. This finding indicates that the higher the perceived organizational support of courier partners, the lower their perceived workload. Conversely, lower perceived organizational support tends to be associated with increased workload experienced by Shopee Express courier partners.

Keywords: *Perceived Organizational Support; Workload; Shopee Couriers*

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* dengan Beban Kerja pada Kurir Mitra Shopee Express di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert sebagai alat ukur instrumen penelitian. Beberapa kesimpulan sebagai berikut: (a) Beban kerja kurir mitra Shopee Express di Kota Padang secara umum berada pada kategori rendah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai mean empiris beban kerja yang lebih rendah dibandingkan mean hipotetik, serta hasil kategorisasi yang menunjukkan mayoritas responden berada pada kategori rendah. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang berada pada kategori sedang dan tinggi, yang mengindikasikan adanya variasi tuntutan kerja yang dirasakan oleh kurir mitra; (b) *Perceived Organizational Support* (POS) pada kurir mitra Shopee Express secara umum berada pada kategori tinggi. Hal ini tercermin dari nilai mean empiris *Perceived Organizational Support* (POS) yang lebih tinggi dibandingkan mean hipotetik, serta hasil kategorisasi yang menunjukkan sebagian besar responden mempersepsikan adanya dukungan organisasi yang baik, baik dari aspek keadilan, dukungan atasan, maupun penghargaan dan lingkungan kerja; dan (c) Terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *Perceived*

Organizational Support (POS) dengan beban kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan oleh kurir mitra, maka semakin rendah beban kerja yang dirasakan. Sebaliknya, rendahnya persepsi dukungan organisasi cenderung berkaitan dengan meningkatnya beban kerja yang dirasakan oleh kurir mitra Shopee Express.

Katakunci: *Perceived Organizational Support*; Beban Kerja; Kurir Shopee

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Ferguson Situmorang, R., & Pratama, M. (2026). Hubungan Antara Perceived Organizational Support dengan Beban Kerja pada Kurir Mitra Shopee Express di Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 359-370. <https://doi.org/10.63822/k625h098>

PENDAHULUAN

Shopee Express adalah layanan logistik resmi yang dibuat oleh Shopee untuk mendukung aktivitas pengiriman dalam platform e-commerce. Layanan ini menyediakan pengantaran cepat dengan waktu tempuh rata-rata 1-3 hari, dilengkapi dengan fitur pelacakan paket secara real-time di aplikasi Shopee.

Layanan jasa pengiriman Shopee Express telah berhasil menarik perhatian yang cukup besar dari pengguna e-commerce di Indonesia. Menurut data, pangsa pasar layanan ini sejumlah 18% menempatkannya di posisi ketiga. Hal ini menandakan bahwa meskipun Shopee Express mempunyai kontribusi yang signifikan dalam pasar pengiriman, namun masih tertinggal dibandingkan dengan J&T, yang mendominasi dengan pangsa pasar 37%, serta JNE yang mencatatkan angka 28% (Databoks, 2024). Persaingan yang semakin ketat antar penyedia layanan pengiriman di Indonesia memicu tantangan bagi Shopee Express untuk terus meningkatkan layanan dan mempertahankan posisinya.

Peran logistik dalam kehidupan sehari-hari sangatlah menjadi urutan paling pertama untuk penyediaan barang yang dibutuhkan, penyediaan barang, pengelolaan stok, pemenuhan pesanan, dan pengiriman produk kepada konsumen. Pada kegiatan persediaan kebutuhan maka konsumen dapat melakukan secara datang langsung atau hanya menggunakan smartphone saja (Alwendi, 2020). Dengan teknologi yang semakin canggih membuat para konsumen lebih memilih menggunakan smartphone untuk berbelanja yang bisa dilakukan dari rumah dan hanya menunggu kedatangan barang sampai di rumah. Penggunaan platform online yang meningkat oleh konsumen serta hadirnya e-Commerce turut membangun lingkungan yang akomodatif bagi UMKM untuk merancang toko online, mengurus transaksi, dan memasarkan produk (E. Y. Nasution et al., 2020). Menurut KBBI, pengertian ekspedisi yaitu pengiriman barang ataupun perusahaan pengangkutan barang. Selain itu, pengertian ekspedisi juga bisa penyelidikan ilmiah di daerah tertentu maupun pengiriman perang untuk para tentara (Cargo, 2022). Ekspedisi atau Jasa pengiriman barang yaitu sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang yang saat ini tumbuh pesat dalam dunia bisnis. Perusahaan dalam bidang ini bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik pada pelanggannya baik dalam hal ketetapan waktu sampai pada ketetapan barang pada tempat tujuan maupun sistem transaksi pengiriman barang yang berhubungan langsung dengan pelanggan (Kamal, 2017).

Dalam konteks operasional jasa ekspedisi, kurir memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak dalam proses distribusi barang hingga ke tangan pelanggan. Jasa kurir merupakan sebuah layanan pengiriman barang oleh perorangan/ kelompok dari perusahaan jasa ekspedisi baik lewat darat, air, ataupun udara. Tugas kurir tidak hanya sekadar mengantarkan barang, tetapi juga melibatkan tanggung jawab besar untuk memastikan barang tiba dalam kondisi baik, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Bisnis kurir pada dasarnya adalah bisnis pengantaran barang atau dokumen yang dilakukan oleh perorangan maupun perusahaan. Penekanan dalam pengertian ini didasarkan pada jenis layanan yang diberikan yaitu layanan penghantaran dari satu tempat (pengirim) ke tempat yang lain (penerima). Layanan pengiriman barang seperti dengan penggunaan truk atau layanan transfer tanpa adanya pergudangan, layanan utama dari bisnis kurir adalah jasa pengiriman (penghantaran) sehingga pembeda dari bisnis ini terletak pada kecepatan pengiriman (Hasanah, 2020).

Beban kerja didasarkan pada pemanfaatan waktu kerja yang tersedia untuk melakukan serangkaian pekerjaan, yaitu dilihat dari aktivitas/kegiatan yang dilakukan staf karyawan pada waktu kerja, baik pada kegiatan langsung, tidak langsung, dan kegiatan lain seperti kegiatan pribadi dan kegiatan tidak produktif.

(Ilyas, 2000 dalam Putra, 2012:2). Waktu kerja mempengaruhi beban kerja seorang karyawan itu sendiri. Para pekerja selalu dituntut untuk optimal dalam menyelesaikan suatu pekerjaannya, tapi disisi lain pekerja mempunyai keterbatasan pada beban kerja dan kemampuan kerja yang dibebankan, apabila karyawan diberikan beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki maka dampak dari kelebihan beban kerja akan berpengaruh terhadap kesehatan karyawan baik secara moral maupun fisik.

Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan menurunnya moral dan motivasi karyawan sehingga hal ini menjadi salah satu penyebab kelelahan kerja. Dengan beban kerja yang berlebihan serta kemampuan kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang telah dibebankan sangatlah berpengaruh terhadap motivasi kerja para karyawan. Namun pada kenyataannya apabila karyawan memandang semua pekerjaan yang dibebankan adalah tanggung jawab dalam bekerja, maka beban tersebut tidaklah dirasakan karyawan ketika menyelesaikan tugasnya. Hal ini didukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Dewi (2013:75) bahwa persepsi pada beban kerja yang positif yaitu menganggap bahwa beban kerja merupakan suatu tantangan kerja dan memotivasi mereka untuk bekerja lebih baik lagi untuk dirinya sendiri maupun organisasinya.

Perbedaan status dan sistem kerja antara kurir tetap dan kurir mitra tidak hanya memengaruhi aspek operasional perusahaan, tetapi juga berpotensi menimbulkan perbedaan dalam cara karyawan memandang dan merasakan dukungan dari organisasi. Hubungan kerja yang bersifat kemitraan dapat membuat kurir mitra merasa kurang mendapatkan perhatian atau penghargaan dibandingkan kurir tetap yang berstatus karyawan. Dalam konteks inilah penting untuk memahami konsep *Perceived Organizational Support (POS)*, yang menjelaskan bagaimana persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi dapat memengaruhi sikap, motivasi, serta komitmen mereka terhadap perusahaan.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada dua orang kurir mitra di Shopee Express dapat disimpulkan bahwa pihak perusahaan telah memberikan dukungan organisasi dalam bentuk dukungan struktural melalui sistem kerja yang fleksibel seperti adanya dukungan terhadap otonomi kerja yang memungkinkan kurir menyesuaikan beban kerjanya atau jumlah yang akan ia ambil sesuai dengan kemampuan dan kondisi pribadi. Namun, ada hal yang perlu ditingkatkan dalam bentuk keadilan dan peningkatan kesejahteraan kerja pada kurir mitra seperti meningkatkan dukungan finansial melalui insentif tambahan, subsidi bahan bakar, ataupun bonus.

Perceived Organizational Support (POS) mampu mempengaruhi kesejahteraan individu dan dapat mengembangkan sikap positif pada karyawan (Kurtessis et al., 2015). Sikap positif dapat juga menciptakan perasaan senang pada karyawan ketika bekerja (Rhoades L & Eisenberger R 2002). Anggota organisasi akan memberikan dukungan jika dirasakan perusahaan memberikan keadilan kepada anggota organisasi sesuai dengan hak dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan beberapa hal dan fenomena yang tertera diatas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* dengan Beban Kerja Pada Kurir Mitra *Shopee Express* di Kota Padang.”

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional untuk mengetahui seberapa besar perubahan suatu variasi di satu variabelnya memiliki korelasi terhadap variasi di satu ataupun lebih variabel lainnya berdasarkan pada koefisien korelasi (azwar, 2017).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert sebagai alat ukur instrumen penelitian.

Setiap pilihan jawaban pada skala Likert akan diberi skor. Jadi, orang yang mengisi kuesioner tinggal memilih pilihan yang paling sesuai dengan pendapat mereka, apakah setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Skala ini memiliki empat pilihan jawaban, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel.1 Skala Likert

Keterangan	Favourable	Unfavourable
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan yang terdapat antar dua variabel. Teknik ini digunakan untuk mengamati korelasi variabel bebas yaitu *Perceived Organizational Support* (POS) dan juga variabel terikatnya beban kerja. Metode analisis data yang di gunakan pada penelitian ini adalah *korelasi pearson* untuk melihat hubungan antar variabel bebas (X) serta variabel terikatnya (Y). Dalam melakukan analisis data pada penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan program IBM SPSS *statistic* versi 23

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas one-sample Kolmogorov Smirnov digunakan untuk mengetahui apakah data residual memiliki distribusi normal. Jika nilai Asymp. Sig. (p-value) lebih besar dari 0,05, maka residual dianggap berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai p kurang dari 0,05, maka residual dinyatakan tidak berdistribusi normal.

N	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
109	0,200	Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai signifikansi 0,2 dengan jumlah sampel sebanyak 109 responden. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan linear antara variabel dependen dan variabel independent. Dikatakan memiliki hubungan linear jika nilai sig. deviation from linearity $p > 0,05$.

N	Sig	Keterangan
109	0,405	Linear

Berdasarkan hasil uji linearitas yang dilakukan, diperoleh nilai signifikansi 0,405. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel linear.

3. Uji Hipotesis

Variabel	Koefisien Korelasi	Sig (2-tailed)	Keterangan
<i>Perceived Organizational Support</i> (POS) dan Beban Kerja	-852	0,000	Terdapat Hubungan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan teknik analisis Spearman Rank Correlation, diperoleh hasil analisis Signifikansi (2-tailed) sebesar 0,000. Karena nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kematangan karir dan kecemasan karir. Kemudian diperoleh juga nilai koefisien korelasi sebesar, -852 yang menunjukkan adanya korelasi negatif yang signifikan antara kedua variabel yang berarti semakin tinggi *Perceived Organizational Support* (POS) akan semakin rendah tingkat beban kerja pada individu, begitu juga sebaliknya.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan beban kerja pada kurir mitra *Shopee Express* di Kota Padang. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diperoleh temuan utama bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan beban kerja, dengan koefisien korelasi sebesar -0,852 dan nilai signifikansi $p = 0,000$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan oleh kurir mitra, maka semakin rendah beban kerja yang mereka rasakan, dan sebaliknya.

Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* dengan Beban Kerja pada Kurir Mitra *Shopee Express*
di Kota Padang
(Ferguson S, et al.)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, beban kerja memiliki nilai mean empiris sebesar 28,5 dan mean hipotetik 30, ini menunjukkan adanya nilai yang sedikit lebih rendah dari perkiraan awal dan ini selaras dengan hasil kategori yang menunjukkan bahwa beban kerja berada pada kategori rendah yaitu sebanyak 38 orang (38,5%), sedangkan kategori sedang sebanyak 33 orang (30,3%) dan kategori tinggi sebanyak 34 orang (31,2%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum beban kerja kurir mitra *Shopee Express* berada pada kategori rendah, meskipun distribusi responden pada kategori sedang dan tinggi juga cukup besar. Hal ini mengindikasikan bahwa pekerjaan kurir memiliki tuntutan yang bervariasi dan tidak sepenuhnya dirasakan sama oleh seluruh responden. Temuan ini sejalan dengan pandangan Gawron (2008) yang menyatakan bahwa beban kerja merupakan hasil interaksi antara tuntutan tugas dan kemampuan individu dalam mengelola tuntutan tersebut.

Temuan pada variabel beban kerja tersebut perlu dipahami dalam kaitannya dengan kondisi organisasi tempat kurir mitra bekerja. Beban kerja yang cenderung berada pada kategori rendah tidak terlepas dari adanya faktor-faktor pendukung yang membantu individu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Salah satu faktor penting yang berpotensi memengaruhi persepsi beban kerja adalah dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan. Oleh karena itu, analisis terhadap *Perceived Organizational Support (POS)* menjadi relevan untuk menjelaskan bagaimana dukungan dari organisasi dapat berperan dalam membentuk pengalaman kerja kurir mitra *Shopee Express*.

Pada variabel *Perceived Organizational Support (POS)* didapatkan hasil analisis deskriptif dengan nilai mean empiris sebesar 28,93 dan nilai mean hipotetik sebesar 27,5, ini menunjukkan adanya nilai yang sedikit lebih tinggi dari perkiraan awal. Hal ini juga selaras dengan hasil kategori yang menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support (POS)* berada pada kategori tinggi yaitu sebanyak 50 orang (45,9%), sedangkan kategori sedang sebanyak 21 orang (19,3%) dan kategori rendah sebanyak 38 orang (34,9%). Hal ini menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support (POS)* secara umum berada pada kategori tinggi, yang mengindikasikan bahwa kurir mitra *Shopee Express* relatif merasa dihargai dan diperhatikan oleh organisasi. Hal ini mencerminkan adanya bentuk dukungan organisasi yang dirasakan oleh responden, baik secara struktural maupun interpersonal.

Jika ditinjau dari aspek beban kerja, pada aspek beban waktu sebanyak 22 orang (20,2%) berada pada kategori rendah, sebanyak 62 orang (56,9%) berada pada kategori sedang dan sebanyak 25 orang (22,9%) berada pada kategori tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan beban waktu pada tingkat sedang, yang mengindikasikan bahwa tuntutan waktu kerja dirasakan cukup oleh kurir mitra namun masih dapat dikelola. Meskipun demikian, adanya responden pada kategori tinggi menunjukkan bahwa sebagian kurir tetap mengalami tekanan waktu yang relatif besar dalam menyelesaikan pekerjaan. Dari aspek beban fisik sebanyak 18 orang (16,5%) berada pada kategori rendah, sebanyak 75 orang (68,8%) berada pada kategori sedang dan sebanyak 16 orang (14,7%) berada pada kategori tinggi.

Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan beban fisik pada tingkat sedang, yang mengindikasikan bahwa aktivitas fisik dalam pekerjaan kurir cukup menuntut namun masih dapat ditoleransi. Meskipun demikian, adanya responden pada kategori tinggi menunjukkan bahwa sebagian kurir tetap merasakan kelelahan fisik yang cukup berat. Temuan ini mendukung pendapat Tarwaka (2015) yang menyatakan bahwa beban kerja fisik pada sektor logistik cenderung bersifat kronis dan dapat menimbulkan kelelahan apabila tidak diimbangi dengan kondisi kerja yang mendukung.

Dari aspek beban mental, sebanyak 28 orang (25,7%) berada pada kategori rendah, sebanyak 63 orang (57,8%) berada pada kategori sedang dan sebanyak 18 orang (16,5%) berada pada kategori tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan beban mental pada tingkat sedang, yang mengindikasikan bahwa tuntutan kognitif dan psikologis dalam pekerjaan kurir cukup dirasakan namun masih dapat dikelola. Meskipun demikian, adanya responden pada kategori tinggi menunjukkan bahwa sebagian kurir tetap mengalami tekanan mental yang relatif tinggi dalam menjalankan pekerjaannya.

Jika ditinjau dari aspek *Perceived Organizational Support* (POS), aspek keadilan sebanyak 28 orang (25,7%) berada pada kategori rendah, sebanyak 55 orang (50,5%) berada pada posisi sedang dan sebanyak 26 orang (23,9%) berada pada posisi tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempersepsikan aspek keadilan organisasi pada tingkat sedang, yang mengindikasikan bahwa kebijakan dan perlakuan perusahaan dinilai cukup adil oleh kurir mitra. Meskipun demikian, masih terdapat responden pada kategori rendah yang menunjukkan adanya persepsi ketidakadilan, serta responden pada kategori tinggi yang menilai keadilan organisasi telah dirasakan dengan baik. Hal ini sejalan dengan teori Eisenberger dan Rhoades (2002) yang menyatakan bahwa persepsi keadilan merupakan salah satu faktor utama dalam pembentukan dukungan organisasi yang dirasakan.

Dari aspek dukungan atasan, sebanyak 22 orang (20,2%) berada pada kategori rendah, sebanyak 56 orang (51,4%) berada pada posisi sedang dan sebanyak 31 orang (28,4%) berada pada posisi tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempersepsikan dukungan atasan pada tingkat sedang, yang mengindikasikan bahwa perhatian dan bantuan yang diberikan atasan dirasakan cukup oleh kurir mitra. Meskipun demikian, adanya responden pada kategori tinggi menunjukkan bahwa sebagian kurir merasakan dukungan atasan yang kuat, sementara responden pada kategori rendah menunjukkan masih adanya kurir yang merasa kurang mendapatkan dukungan dari atasan.

Temuan ini mendukung pendapat Caesens et al. (2019) yang menyatakan bahwa dukungan dari atasan dapat meningkatkan rasa aman dan keterikatan karyawan terhadap organisasi. Dari aspek penghargaan dan lingkungan kerja, sebanyak 22 orang (20,2%) berada pada kategori rendah, sebanyak 57 orang (52,3%) berada pada kategori sedang dan sebanyak 30 orang (27,5%) berada pada kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempersepsikan aspek penghargaan dan lingkungan kerja pada tingkat sedang, yang mengindikasikan bahwa bentuk penghargaan serta kondisi lingkungan kerja dirasakan cukup mendukung oleh kurir mitra. Meskipun demikian, adanya responden pada kategori tinggi menunjukkan bahwa sebagian kurir merasa penghargaan dan lingkungan kerja telah memadai, sementara responden pada kategori rendah menunjukkan masih adanya kurir yang menilai aspek tersebut belum optimal.

Dari hasil uji korelasi, nilai koefisien korelasi sebesar -0,852 yang menunjukkan adanya hubungan negatif antara *Perceived Organizational Support* (POS) dan beban kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) berperan sebagai faktor protektif yang mampu mengurangi persepsi beban kerja pada kurir mitra. Ketika kurir merasa bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka, peduli terhadap kesejahteraan, serta memberikan dukungan yang memadai, tuntutan kerja yang tinggi tidak sepenuhnya dipersepsikan sebagai beban yang memberatkan.

Temuan ini sejalan dengan teori *Organizational Support Theory* yang dikemukakan oleh Eisenberger et al. (2001), yang menyatakan bahwa dukungan organisasi dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan dan membantu mereka menghadapi tuntutan pekerjaan. Dukungan organisasi yang tinggi

membuat karyawan merasa tidak sendirian dalam menghadapi tekanan kerja, sehingga beban kerja yang dirasakan menjadi lebih ringan. Sebaliknya, ketika dukungan organisasi rendah, beban kerja yang tinggi akan lebih mudah menimbulkan stres, kelelahan, dan ketidakpuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi memiliki peran penting dalam menentukan bagaimana individu memaknai dan merespons tuntutan kerja yang dihadapi.

Hubungan antara karyawan dan organisasi didasarkan pada prinsip timbal balik. Ketika organisasi memberikan dukungan, perhatian, dan keadilan, karyawan akan merespons dengan sikap positif, komitmen, serta kesiapan untuk menghadapi tuntutan kerja. Dalam konteks kurir mitra, dukungan organisasi yang dirasakan dapat menumbuhkan rasa memiliki dan tanggung jawab, sehingga tuntutan kerja yang tinggi tidak langsung dimaknai sebagai beban yang berlebihan.

Dukungan organisasi merupakan salah satu sumber daya kerja (job resources) yang mampu menekan dampak negatif tuntutan kerja (job demands) terhadap kesejahteraan individu (Bakker dan Demerouti, 2007). Dalam kondisi di mana tuntutan pekerjaan bersifat fisik, mental, dan waktu seperti pada pekerjaan kurir, keberadaan dukungan organisasi dapat membantu individu mengelola energi, emosi, serta tekanan kerja secara lebih adaptif. Dengan demikian, meskipun tuntutan kerja tetap tinggi, individu tidak serta-merta merasakan beban kerja yang berat.

Individu dengan tingkat Perceived Organizational Support (POS) yang tinggi cenderung memiliki persepsi stres kerja yang lebih rendah (Rhoades dan Eisenberger, 2002). Hal ini disebabkan oleh keyakinan bahwa organisasi akan memberikan bantuan ketika individu menghadapi kesulitan kerja. Keyakinan tersebut menciptakan rasa aman psikologis yang membuat individu lebih mampu menghadapi tuntutan kerja tanpa merasa tertekan secara berlebihan. Dalam penelitian ini, kondisi tersebut tercermin pada kurir mitra yang mempersepsikan dukungan organisasi secara positif sehingga beban kerja yang dirasakan cenderung lebih rendah.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, pengambilan data dilakukan menggunakan Google Form sehingga data yang diperoleh sangat bergantung pada kejujuran, pemahaman, dan subjektivitas responden dalam menjawab pernyataan yang diberikan. Kedua, penelitian ini hanya melibatkan kurir mitra Shopee Express di Kota Padang, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada kurir di wilayah lain atau pada perusahaan jasa pengiriman yang berbeda. Ketiga, penelitian ini hanya meninjau beban kerja dan Perceived Organizational Support sebagai variabel penelitian, sementara masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi beban kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan *Perceived Organizational Support* (POS) dengan beban kerja pada kurir mitra *Shopee Express* di Kota Padang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Beban kerja kurir mitra *Shopee Express* di Kota Padang secara umum berada pada kategori rendah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai mean empiris beban kerja yang lebih rendah dibandingkan mean hipotetik, serta hasil kategorisasi yang menunjukkan mayoritas responden berada pada kategori

rendah. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang berada pada kategori sedang dan tinggi, yang mengindikasikan adanya variasi tuntutan kerja yang dirasakan oleh kurir mitra.

- 2 *Perceived Organizational Support* (POS) pada kurir mitra *Shopee Express* secara umum berada pada kategori tinggi. Hal ini tercermin dari nilai mean empiris *Perceived Organizational Support* (POS) yang lebih tinggi dibandingkan mean hipotetik, serta hasil kategorisasi yang menunjukkan sebagian besar responden mempersepsikan adanya dukungan organisasi yang baik, baik dari aspek keadilan, dukungan atasan, maupun penghargaan dan lingkungan kerja.
- 3 Terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan beban kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan oleh kurir mitra, maka semakin rendah beban kerja yang dirasakan. Sebaliknya, rendahnya persepsi dukungan organisasi cenderung berkaitan dengan meningkatnya beban kerja yang dirasakan oleh kurir mitra *Shopee Express*.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1 Bagi Perusahaan (*Shopee Express*)

Perusahaan diharapkan dapat terus meningkatkan *Perceived Organizational Support* bagi kurir mitra, khususnya melalui penerapan kebijakan yang adil, peningkatan dukungan dari atasan, serta penyediaan penghargaan dan lingkungan kerja yang lebih mendukung. Upaya ini diharapkan dapat membantu kurir mitra dalam menghadapi tuntutan pekerjaan sehingga beban kerja yang dirasakan dapat diminimalkan.

2 Bagi Kurir Mitra *Shopee Express*

Kurir mitra diharapkan dapat memanfaatkan dukungan organisasi yang diberikan secara optimal, serta mengembangkan strategi coping yang positif dalam menghadapi tuntutan kerja, seperti pengelolaan waktu dan menjaga kondisi fisik serta mental selama bekerja.

3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi beban kerja, seperti stres kerja, kepuasan kerja, atau kesejahteraan psikologis. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada wilayah atau perusahaan jasa pengiriman lain agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwendi. (2020). Penerapan e-commerce dalam meningkatkan daya saing usaha. *Jurnal X*, 17(3), 317–325.
- Anastasia, D., & Setiawati, L. (2011). *Sistem informasi akuntansi: Perancangan, proses dan penerapan* (Edisi I). Andi Yogyakarta.
- Astuti. (2017). Pengaruh upah dan insentif terhadap produktivitas tenaga kerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(2), 1–11.
- Cargo Nesia. (2022, Maret 28). Pengertian ekspedisi dan berbagai penjelasannya. Diakses dari <https://cargonesia.co.id/pengertian-ekspedisi-danberbagai-penjasannya/>

- Cohen, J. (1992). A Power Primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155–159.
- Dewi, I. A. (2013). *Hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan komitmen organisasi karyawan divisi pelaksanaan produksi PT. Solo Kawistara Garmino* [Skripsi, Universitas Diponegoro].
- Eisenberger, R. Huntington, R. Hutchison, S. Sowa, D. (1986). Does pay for performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation? *J. Personal. Soc. Psychol.* 77, 1026–1040. [CrossRef]
- Farhani, Z. (2022). Hubungan Antara Dukungan Organisasi Dengan Kualitas Kehidupan Kerja Pada Tenaga Kesehatan Penanganan Covid-19. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Gawron, V. J. (2008). *Human performance, workload, and situational awareness measures handbook* (2nd ed.). CRC Press Taylor & Francis Group.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2014). *Organisasi: Perilaku, struktur, proses*. McGraw-Hill.
- Handoko, H. (2014). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFE Yogyakarta.
- Hidayat, R., & Sari, D. M. (2021). Sistem kemitraan dalam bisnis jasa pengiriman barang di era digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 3(1), 25–34.
- Kamal, A. F., & Widjajanto, B. (2017). Text mining untuk analisa sentiment ekspedisi jasa pengiriman barang menggunakan metode Naive Bayes pada aplikasi J&T Express. *IJCCS (Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems)*, 11(2).
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2015). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, XX(X), 1–31.
- Mangundjaya, W., H. (2011). Hubungan antara perilaku kewarganegaraan organisasi, psychological capital, dan workplace well-being terhadap kesiapan untuk berubah. Laporan Penelitian Fakultas Psikologi. (Publikasi Terbatas). Depok : Fakultas Psikologi, Universitas Indonesia.
- Mulyadi. (2008). *Sistem akuntansi* (Hal. 373). Salemba Empat.
- Nasution, E. Y., Hariani, P., Hasibuan, L. S., & Pradita, W. (2020). Perkembangan transaksi bisnis e-commerce terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. *Jesya*, 3(2), 506–519. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.227>
- Panjojo, H., Ranu, & Husnan, S. (2005). *Manajemen personalia*. BPFE Yogyakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2015 tentang Pengupahan.
- Putra, I. N. G. M. D., & Rahyuda, H. (2016). Pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan perceived organizational support (POS) terhadap retensi karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(2).
- Putri, F., R. Dewi, A. (2020). Hubungan Perceived Organizational Support dan Keterlibatan Kerja Pada Perawat Kontrak di Rumah Sakit Umum (RSU) X
- Putri, A. I. A. *Pengaruh Ketetapan Waktu Pengiriman dan Metode Pembayaran ShopeePay Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express di Cabang Cakung, Jakarta Timur* [Skripsi, Universitas Politeknik Negeri Jakarta].
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.

- Rahmawati, D., & Nugroho, A. (2020). *Analisis motivasi kerja dan kinerja karyawan pada perusahaan jasa pengiriman barang*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 8(2), 45–53.
- Ristaningtyas, P., E. (2016). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Dukungan Organisasi terhadap Keterikatan Kerja Ditinjau dari Jenis Kelamin Karyawan PT Bank Danamon Indonesia, TBK Kota Tegal. Universitas Kristen Satya Wacana.
- Sahrul, M. (2018). *Seri cerdas hukum: Awas hoax*. PT Elex Media Komputindo.
- Sari, K. R. (2018). *Pengaruh lingkungan kerja, stres kerja, beban kerja terhadap kepuasan kerja dan turnover intention karyawan Hotel Grand Duta Syariah di Kota Palembang* [Skripsi, Universitas XYZ].
- Sedarmayanti. (2011). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.
- Soemarso. (2009). *Akuntansi: Suatu pengantar* (Edisi ke-5, Hal. 307). Salemba Empat.
- Sulaeman, A. (2014). Pengaruh upah dan pengalaman kerja terhadap produktivitas tenaga kerja karyawan kerajinan ukiran Kabupaten Subang. *Jurnal X*, X(X).
- Sunyoto, D. (2012). *Analisis hubungan keselamatan dan kesehatan colour Indonesia*. Institut Pertanian Bogor.
- Sunyoto, D. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Center For Academic Publisher Service.
- Sutanto, E. M., & Kurniawan, M. (2016). *The impact of recruitment, employee retention and labor relations to employee performance on Batik Industry in Solo City, Indonesia*. International Journal of Business and Society, 17(2), 375–390.
- Tarwaka. (2011). Relationship between job stress, workload, environment and employees turnover intentions: What we know, what should we know. *World Applied Sciences Journal*, 23(6), 764–770.
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi industri: Dasar-dasar pengetahuan ergonomi dan aplikasinya di tempat kerja*. Harapan Pers.
- Wulandari, N., & Pratama, R. (2022). *Analisis kinerja kurir mitra dalam sistem gig economy pada perusahaan jasa ekspedisi di Indonesia*. Jurnal Manajemen dan Inovasi, 9(2), 112–121.
- Wignjosoebroto, S. (2008). *Studi ergonomi gerakan dan waktu*. Guna Widya.