

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, MOTIVASI KERJA DAN  
EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT.J&T EXPRESS SEPATAN

Oleh

Santi Susanti

Manajemen, Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Email: [santisusanti@unis.ac.id](mailto:santisusanti@unis.ac.id)

**Abstrak**

*Employees who are able to manage and understand their own emotions as well as the emotions of others tend to perform better. Apart from that, employees who have high motivation, especially those who feel their needs for appreciation and self-actualization are met, show increased performance in carrying out their daily tasks. By encouraging a high level of engagement, it reflects the dedication, enthusiasm and commitment of employees, especially those in this research, namely J&T couriers in carrying out their duties. Finding out how EQ, intrinsic drive, and teamwork affect J&T couriers' productivity was the driving force behind this research. Additionally, it looked at workplace engagement, emotional intelligence, and job motivation to see whether there were any elements that helped or hurt courier performance improvement. A purposive sample strategy was used to pick respondents, with questionnaires being distributed to 106 employees. A value of 0.621 for R-squared (R<sup>2</sup>) was displayed in the results. The strong correlation between J&T courier performance and EQ, intrinsic motivation at work, and employee engagement provides an explanation.*

**Keywords:** *Emotional Intelligence, Work Motivation, Employee Engagement.*

**PENDAHULUAN**

Pengiriman logistik menjadi faktor penting dalam menentukan apakah brand tersebut dapat mengembangkan keberlanjutan merek online dalam mendukung operasional bisnis di e-commerce. Berdasarkan hasil survei yang dipublikasikan oleh Avionos, sebanyak 70% responden menyatakan bahwa mereka lebih memilih kemudahan pengiriman barang saat berbelanja online di platform e-commerce (Ricky, 2023)

Mengutip data Momentum Works dalam (Pahlevi, 2022) J&T memegang posisi teratas dalam industri logistik di Indonesia dengan jumlah pengiriman terbesar. Perusahaan ini mampu mengirimkan 2 juta paket setiap hari. JNE, pesaing lama dalam industri logistik, menempati peringkat kedua dengan kapasitas pengiriman harian sebesar 1,6 juta paket. Di peringkat ketiga, terdapat SiCepat yang mengirimkan 1 juta paket setiap hari.

Selain itu, Ninja Express mencatatkan pengiriman sebanyak 0,65 juta paket per hari, sementara SAP mengirimkan 0,15 juta paket per hari.

Pada tahun 2022, bisnis pengiriman J&T Express mengalami pertumbuhan volume pengiriman sebesar 40%, dengan rata-rata pengiriman 2,5 juta barang setiap harinya. CEO J&T Express, Robin Lo, mengatakan bahwa kesuksesan perusahaan pada tahun 2022 didorong oleh meningkatnya popularitas belanja online dan kebutuhan untuk mengirimkan lebih banyak paket, yang keduanya dapat ditangani oleh jangkauan pengiriman J&T yang luas (Vina Elvira & Herlina Kartika Dewi, 2023). Meskipun begitu, beberapa ulasan yang di temukan oleh penulis dari pelanggan menunjukkan bahwa masih ada beberapa aspek layanan yang tidak sesuai harapan dan mengecewakan. Estimasi waktu

pengiriman yang terlambat, kesulitan dalam pelacakan status pengiriman, kerusakan barang dalam paket, dan kehilangan paket merupakan beberapa keluhan yang disampaikan. Oleh karena itu, manajemen perusahaan secara teratur melakukan evaluasi mingguan untuk meningkatkan kualitas layanan. Kinerja perusahaan merupakan salah satu komponen yang memengaruhi keberhasilannya dalam mempertahankan reputasi.

Jik ingin mengetahui seberapa baik kinerja suatu lembaga dalam mencapai visinya dan mempertimbangkan dampak positif dan negatif dari kebijakan operasionalnya, perlu mengetahui seberapa baik kinerja karyawannya (Sukoco dkk., 2020). Untuk mencapai tujuan Sinambela dan mendukung kegiatan organisasi, manajemen sumber daya manusia mencakup penanganan berbagai macam masalah yang berkaitan dengan pekerja, termasuk karyawan, buruh, manajer, dan lainnya (Ardianti dkk., 2019). Oleh karena itu, langkah pertama perusahaan seharusnya adalah meningkatkan kinerja sumber daya manusianya.

Dalam kesuksesan perusahaan, kinerja karyawan merupakan hal yang terpenting. Ketika karyawan berkinerja lebih baik, organisasi akan lebih mudah mencapai tujuannya. Di sisi lain, tujuan akan sulit dicapai dan hasil yang diperoleh mungkin tidak sesuai harapan perusahaan jika karyawan berkinerja buruk (Karyono, 2021).

## LANDASAN TEORI

### A. Ke cerdasan Emosional

Goleman berpendapat bahwa kecerdasan emosional (EQ), yang mencakup kemampuan mengendalikan emosi diri sendiri dan interaksi dengan orang lain, merupakan indikator kinerja karyawan yang sama pentingnya dengan kompetensi kerja terbaiknya (Ratnasari dkk., 2020). Kemampuan mengenali dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain, serta menerapkan pengetahuan ini untuk memandu pengambilan keputusan, merupakan inti dari kecerdasan emosional.

Seseorang yang memiliki EQ yang baik cenderung sukses dalam kehidupannya karena mampu mengembangkan pola pikir yang meningkatkan produktivitas.

Menurut Cooper dan Sawaf dalam (Irfan et al., 2021) Kecerdasan emosional tingkat tinggi ditandai dengan pengaturan diri, ketahanan dalam menghadapi kesulitan, serta rasa gembira dan tujuan yang menular. Ini melibatkan kemampuan untuk menahan diri dari dorongan emosional negatif, mengelola perasaan dengan baik, dan menjaga keseimbangan emosional dalam situasi stres. Selain itu, juga mencakup kemampuan untuk memiliki empati, yaitu mampu memahami perasaan orang lain, menjaga hubungan interpersonal, serta kemampuan untuk menyelesaikan masalah dan memimpin orang lain dengan bijaksana dalam situasi yang sulit.

### B. Motivasi Kerja

Robbins dalam (Adha et al., 2019) motivasi dapat didefinisikan sebagai proses yang mengatur seberapa kuat, ke arah mana, dan seberapa gigih seseorang dalam mengejar tujuannya. Tiga aspek utama dalam definisi tersebut meliputi kegigihan, arah, dan intensitas. Fokus utama seringkali pada intensitas, yaitu sejauh mana seseorang bertekad untuk mencapai tujuannya. Namun, intensitas yang tinggi tidak cukup jika tidak diarahkan ke arah yang mendukung organisasi. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan baik kualitas maupun intensitas upaya. Upaya yang terarah sesuai dengan tujuan organisasi adalah yang diinginkan. Selain itu, motivasi juga mencakup dimensi ketekunan, yang mengukur seberapa lama seseorang mampu mempertahankan upaya mereka. Individu yang memiliki ketekunan yang tinggi akan bertahan dalam menjalankan tugas mereka hingga mencapai tujuan.

Menurut Maslow dalam (R. Wicaksono, 2023) manusia mempunyai sejumlah kebutuhan yang diklasifikasikannya

pada lima tingkatan atau lima hierarki (hierarchy of needs) yaitu:

- a. Kebutuhan psikologis (Psychicological), antara lain rasa lapar, haus perlindungan (pakaian dan perumahan), seks, dan kebutuhan jasmani lain
- b. Kebutuhan akan rasa aman (safety), antara lain keselamatan dan perlindungan terhadap kerugian fisik dan emosional.
- c. Kebutuhan sosial (social), mencakup kasih sayang, rasa memiliki, diterima baik, dan persahabatan.
- d. Kebutuhan penghargaan (esteem/respectd), Ini melibatkan elemen-elemen seperti rasa harga diri, otonomi, pencapaian, dan juga aspek eksternal seperti status, penghargaan, dan perhatian dari orang lain.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri (self-fulfillment), dorongan untuk mencapai ambisi dan tujuan yang meliputi pengembangan diri, pemanfaatan potensi, dan pemenuhan kebutuhan pribadi..

### C. Employee Engagement

Benthal dalam (Yusuf et al., 2019) mengartikan employee engagement adalah suatu keadaan dimana manusia merasa dirinya menemukan arti diri secara utuh memiliki motivasi dalam bekerja, mampu menerima dukungan dari orang lain secara positif, dan mampu bekerja secara efektif dan efisien di lingkungan kerja. Employee engagement (Keterikatan karyawan) adalah komitmen emosional karyawan pada organisasi dan tujuannya.

Menurut Kartono dalam (Devi, 2021), mendefinisikan 3 indikator dari employee engagement sebagai berikut:

1. Vigor (semangat), ditandai dengan adanya kekuatan dan ketahanan mental yang tinggi dalam menjalankan tugas, serta dorongan untuk bekerja dengan sungguh-sungguh dan tekun

menghadapi segala tantangan yang muncul.

2. Dedication (dedikasi), ditandai oleh suatu perasaan yang penuh makna antusias, inspirasi, kebanggaan dan menantang dalam pekerjaan.
3. Absorption (ketertarikan) ditandai dengan adanya sikap yang sepenuhnya fokus dan tertarik pada pekerjaannya, mereka menjadi terlalu terlibat, waktu terasa berjalan dengan cepat, dan sulit bagi mereka untuk memisahkan diri dari tugas yang sedang dijalankan, bahkan lupa akan segala hal di sekitarnya.

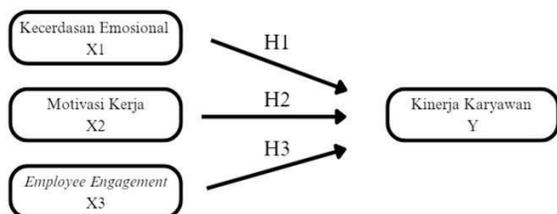
### D. Kinerja Karyawan

Dessler dalam (Sucahyowati & H. endrawan, 2020) kinerja adalah pencapaian atau hasil dari pekerjaan seseorang, yang dibandingkan dengan standar atau target yang telah ditetapkan sebelumnya. Ini mencerminkan tingkat keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugasnya selama periode waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, seperti standar hasil kerja atau sasaran yang telah ditentukan.

### A. TUJUAN

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja kurir di PT. J&T Express cabang Sepatan.
2. Untuk memahami dampak motivasi kerja terhadap kinerja kurir di PT. J&T Express cabang Sepatan.
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh employee engagement terhadap kinerja kurir di PT. J&T Express cabang Sepatan.

### METODE PENELITIAN



Gambar 1. Kerangka Teoritis.

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif disebut juga dengan pendekatan positivisme karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Penelitian kuantitatif memenuhi kaidah ilmiah yakni teoritis empiris, dapat diuji kembali terbuka untuk dikritik obyektif, terukur rasional konsisten, dan sistematis. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk pembuktian/konfirmasi yang menggunakan angka-angka dalam analisis statistik untuk memecahkan masalah penelitian (Sihotang, 2023).

### Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 106 kurir pada PT. J&T Express cabang Sepatan Tangerang.

### Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 106 kurir pada PT. J&T Express cabang Sepatan Tangerang. Teknik pengumpulan sampel menggunakan purposive sampling.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan wawancara dan kuisioner..

### Variabel dan Indikator

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel Independen dan dependen. Variabel independen terdiri dari: Kecerdasan Emosional dengan indikator mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, membina hubungan. Motivasi kerja dengan indikator: ikhlas, amanah, berprestasi dan hasil kerja di harga employee engagement dengan indikator - indikator semangat, dedikasi dan ketertarikan.

### Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan bantuan aplikasi SmartPLS. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis statistik deskriptif dan Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) dengan tools pengolahan data excel dan SmartPLS. Analisis dan validitas data yang dilakukan dengan teknik PLS ini dilakukan melalui dua tahap yaitu tahapan pertama dengan melakukan uji model pengukuran (outer model) dan tahap kedua dengan melakukan uji model struktural (inner model).

### Uji Hipotesis Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat. Karena dalam penelitian menggunakan satu variabel terikat dan tiga variabel bebas maka digunakan analisis regresi berganda yang secara umum dirumuskan dalam sebuah persamaan sebagai berikut:

Dimana :

$Y_1$  = Kinerja Karyawan.

$X_1$  = Kecerdasan Emosional.

$X_2$  = Motivasi kerja

$X_3$  = employee engagement

$\beta_{1,2,3}$  = koefisien regresi

$e$  = eror

### Analisis Jalur (Path Coefficients)

Pada prinsipnya analisis jalur mempunyai kemiripan dengan analisis regresi yaitu untuk mengidentifikasi variabel mana yang dapat diidentifikasi sebagai variabel yang berpengaruh langsung dan variabel yang

berpengaruh tidak langsung, (direct effect maupun indirect effect). Pada penelitian ini variabel X1, X2, X3 berpengaruh langsung terhadap Y1. Maka persamaan dalam model ini yaitu :

$$(Y = \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e)$$

Dimana :

Y1 = Kinerja Karyawan

X1 = Kecerdasan Emosional

X2 = Motivasi Kerja

X3 = Employee Engagement

$\beta_{1,2,3}$  = Koefisien regresi

e = eror

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa arah hubungan yang positif dengan nilai sampel (O) sebesar 0,195 dan nilai t-statistic sebesar 2,707 > 1,96 dengan nilai P -value sebesar 0,007 < 0,05. Berdasarkan hasil ini, hipotesis alternatif (H. a) diterima sedangkan hipotesis (H. o) ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan. Emosional berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Kurir. **Pengaruh 2. Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Karyawan**

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa arah hubungan yang positif dengan nilaisebesar 0,538 dan . nilai t-sampel (O) statistic sebesar

6,474 >- value sebesar 0,000 < 0,05. B 1,96 dengan nilai P

Berdasarkan (0) ditolak. Dengan demikian, hasil ini,dapat

hipotesis alternatif (H.a)

diterima

sedangkan

hipotesis (H.o)

Disimpulkan kinerja berpengaruh secara bahwa Motivasisignifikan

Karyawan

terhadap kinerja

kurir.

### 3.Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa arah hubungan yang positif dengan nilai sampel (O) sebesar 0,298 dan nilai t -statistic sebesar 3,718 > Z score 1,96 dengan nilai P-value sebesar 0,000 < 0,05. Berdasarkan hasil ini hipotesis alternatif (H<sub>a</sub>) diterima sedangkan hipotesis nol (H<sub>o</sub>) ditolak.Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Employee Engagement berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Kurir.

## PEMBAHASAN

Kecerdasan emosional tingkat tinggi ditandai dengan pengaturan diri, ketahanan dalam menghadapi kesulitan, serta rasa gembira dan tujuan yang menular. Kurir dalam melaksanakan tugas sehari-harinya yang mampu mengelola dan memahami emosi mereka sendiri serta emosi orang lain cenderung memiliki kinerja yang lebih baik.

Menurut (Perwira., 2019) struktur dan strategi dalam manajemen sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan praktik manajemen SDM di sebuah organisasi. Faktor. -faktor seperti pola penggajian, peluang karier insentif kinerja promosi. Berdasarkan kinerja, dan strategi motivasi menjadi penentu utama tingkat keterlibatan dan kinerja karyawan. Kinerja sendiri adalah hasil kerja yang dibandingkan dengan standar atau target yang telah ditetapkan, mencerminkan prestasi. atau pencapaian individu selama periode tertentu dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, kinerja merupakan rekaman hasil dari tugas - tugas yang dilakukan oleh karyawan berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan.

### Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Hasil pengolahan data dengan path analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

Origin	Sampl	Stand	T	P
al	e	ard	Statis	Valu
Sampl	Mean	Deviat	tic	es
e (O)	Mean	ion		

		( (STD M V) )			
Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	0.298	0.298	0.080	3.718	0.000
Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (X2)	0.195	0.210	0.072	2.707	0.007
Digital Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	0.538	0.083	6.476	0.000	0.528

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja dan Employee Engagement memiliki pengaruh langsung terhadap Kinerja Karyawan karena nilai T Statistic lebih besar dari 1,96 dan P value lebih kecil dari 0,05. Maka Ketiga Variabel independen ini berpengaruh secara langsung terhadap variabel dependen.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional, motivasi kerja dan employee engagement memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja kurir di PT J&T Express

Cabang Sepatan. Kesimpulan ini didukung oleh beberapa temuan utama berikut:

- 1) Kurir yang mampu mengelola dan memahami emosi mereka sendiri serta emosi orang lain cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Kecerdasan emosional yang dijelaskan oleh Daniel Goleman mencakup aspek pengenalan diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Kurir dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu mengelola stres dan konflik dalam pekerjaannya, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas mereka.
- 2) Karyawan yang memiliki motivasi tinggi, terutama yang merasa kebutuhan penghargaan dan aktualisasi dirinya terpenuhi, menunjukkan peningkatan kinerja dalam menjalankan tugas sehari-hari.
- 3) Tingkat engagement yang tinggi mencerminkan dedikasi, antusiasme, dan komitmen kurir dalam melaksanakan tugas mereka. Berdasarkan teori Schaufeli dan Bakker yang mencakup tiga dimensi utama yaitu vigor (semangat), dedication (dedikasi), dan absorption (penyerapan), ditemukan bahwa tingkat employee engagement berhubungan erat dengan kinerja karyawan.

**Saran**

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat dipaparkan beberapa hal yang harus dilakukan perusahaan, yaitu:

- 1) PT J&T Express cabang Sepatan disarankan untuk mengembangkan program pelatihan khusus yang berfokus pada peningkatan kecerdasan emosional para kurir. Program ini bisa mencakup pelatihan pengelolaan emosi

peningkatan kemampuan empati dan pengembangan keterampilan komunikasi yang efektif terutama saat berkomunikasi dengan pelanggan

- 2) PT J&T Express cabang Sepatan Untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja kurir, J&T Express perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan insentif dan sistem penghargaan yang lebih adil dan transparan. Selain itu penting juga untuk memberikan penghargaan tidak hanya berdasarkan kinerja tetapi juga upaya dan dedikasi yang ditunjukkan oleh kurir.

PT J&T Express cabang Sepatan disarankan untuk terus membangun dan memperkuat engagement antara perusahaan dan karyawan. Ini dapat dilakukan melalui peningkatan komunikasi internal partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan dan program-program yang melibatkan karyawan dalam pengembangan perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardhani J, & Ratnasari, S. L. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Pln Batam.
- [2] Devi,A. (2021). Analisa Pengaruh Employee Engagement Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cu Khatulistiwa Bakti Di Pontianak. 6.
- [3] Erwina, E. (2020). Analisis Employee Engagement. Melalui Dimensi Vigor,
- [4] Dedication Dan Absorption Pada T.Sumber Graha Sejahtera Di Kabupaten Luwu. Jemma (Journal Of E.conomic, Manage.me.nt And Accounting),
- [5] Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin . Kerja Terhadap Kin. erja Karyawan. . Jurnal Humaniora, 1.
- [6] Finatariani, E., & Cahyani, Y. (2022). . De.te.rminasi Motivasi Hie.rarki Maslow Dalam Me.mpe.ngaruhi Kine.rja Dose.n. 5(3).
- [7] Ghozali Imam. (2021). Structural Equation Modeling: Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (Pls: Dilengkapi Software. Smartpls 3.2.9 Xlstat 2014 Dan Warppls 7.0 Plsgraph 3.0 Vpls Dan Pls Gui (5th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [8] Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M, Danks. N. P & Ray, S. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem) Using R: A Workbook. Springer International Publishing.
- [9] Irfan, A., Irwan, A., & Alim, A. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional .Terhadap Kinerja . Karyawan Pada Bank Mandiri Cabang Bone.
- [10] Kartono. (2017). Personality, Employe. Engagement, Emotional Intellegence, Job Burnout Pendekatan Dalam Melihat Turnover Intention. Dee publish.
- [11] Karyono, K. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja
- [12] . Karyawan Politeknik Stmi Jakarta. Jurnal Pendidikan Indonesia : Teori,
- [13] Pe.ne.litian, Dan Inovasi, 1(2). <https://doi.org/10.59818/Jpi.V1i2.27>

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN