

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN JNT EXPRESS
PALEMBANG**



SKRIPSI

Nama : Revi Marizka

Nim : 212022017

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN JNT EXPRESS PALEMBANG**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Nama : Revi Marizka

Nim : 212022017

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Revi Marizka
NIM : 212022017
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan JNT Express Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun Perguruan Tinggi Lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam karya ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2026



Revi Marizka

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap
Kinerja Karyawan JNT Express Palembang**

**Nama : Revi Marizka
NIM : 212022017
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia**

**Diterima dan disahkan
Pada Tanggal, September 2026**

Pembimbing I,



**Dr. H. Tobari, S.E., M. Si.
NIDN: 0015056510**

Pembimbing II,



**Lesi Agusria, S.E., M.M.
NIDN: 0205088201**

**Mengetahui:
Dekan**

u.b Ketua Program Studi Manajemen,



**Dr. Mister Candra, S.Pd., M.Si.
NIDN: 1005068902**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“ Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan ”
(Q.S Al- Insyirah: 5-6)

” Apapun yang sudah terjadi dalam hidupmu, jangan katakan ”seandainya”,
tapi katakan ”Qadarullah” karna semua yang terjadi adalah takdir Allah itu
selalu baik, karna Allah itu maha baik”
(Ustadz Hannan Attaki)

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Skripsi ini
saya persembahkan teruntuk yang sayangi:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah dan Ibu yang telah memberikan semangat dari awal hingga akhir.
2. Saudaraku sekandung, yang sudah memberikan semangat dalam menyelesaikan perkuliahan ini serta senantiasa membagi ilmu pengetahuannya.
3. Teman-teman, sahabatku, dan seseorang kusayangi yang telah membantu dan mendukungku.
4. Dosen beserta Almamater kebangganku Universitas Muhammadiyah Palembang

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Robbil'Alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, berkah, hidayat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan JNT Express Palembang" dengan baik dan tepat pada waktunya.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW berserta seluruh keluarga dan para sahabatnya yang telah selalu senantiasa membantu perjuangan beliau dalam membawa cahaya pertunjuk kepada seluruh umat manusia.

Dengan rasa penuh cinta dan kasih serta kerendahan hati, penulis persembahkan skripsi ini terkhusus kepada orang tuaku tercinta, Bapak Ardiansyah dan Ibu Agustina Anggreni terima kasih telah menyayangi, mendukung dan mendo'akan serta selalu ada untukku. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, maka dengan kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom Darmasaputra, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Dr. Mister Candra, S.Pd., M.si dan Ibu Dinarosi selaku Ketua Program dan Sekretaris Program dan Sekretaris Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammdiyah Palembang.
4. Bapak Dr. H. Tobari, S.E., M. Si., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Lesi Agusria, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta motivasi dan masukan yang amat

berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.

5. Ibu Mardiana Puspasari, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya selama dibangku perkuliahan
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasihat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhammadiyah Palembang beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran administrasi
7. Terima Kasih kepada Pimpinan dan seluruh karyawan JNT Express Palembang dan para responden terpilih yang sangat membantu penulis dan melakukan penelitian dari awal sampai selesai
8. Kepada orang tua tercinta, Bapak Ardiansyah dan Ibu Agustina Anggreni, terima kasih atas segala cinta, doa, pengorbanan, dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih karena tidak pernah lelah berusaha memberikan pendidikan dan kehidupan yang lebih baik bagi anak-anaknya, meskipun Ayah dan Ibu belum berkesempatan menempuh pendidikan hingga perguruan tinggi. Dari setiap perjuangan yang telah dilalui bersama, penulis belajar tentang arti kerja keras, tanggung jawab, dan pantang menyerah. Skripsi dan gelar sarjana ini penulis persembahkan sebagai bentuk kecil rasa terima kasih atas segala perjuangan Ayah dan Ibu. Semoga pencapaian ini dapat menjadi kebahagiaan dan kebanggaan bagi Ayah dan Ibu. Penulis berharap Ayah dan Ibu senantiasa diberikan kesehatan, umur panjang, serta kesempatan untuk menyaksikan berbagai keberhasilan penulis di masa yang akan datang. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan alasan penulis untuk terus melangkah, bahkan ketika perjalanan terasa tidak mudah. Tanpa doa dan perjuangan Ayah dan Ibu, pencapaian ini tentu tidak akan pernah terwujud.
9. Kepada kakak saya, Muhammad Rizky Aprian, serta kedua adik saya, Muhammad Iqbal Triansyah dan Siti Khalisa Umaira, terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis, tempat berbagi cerita, kebahagiaan, dan semangat di setiap keadaan. Kehadiran kalian membuat setiap proses yang penulis jalani terasa lebih berarti. Dari kebersamaan kita,

penulis belajar tentang arti kasih sayang, ketulusan, saling memahami, dan menerima satu sama lain. Terima kasih telah selalu hadir dengan cara kalian masing-masing dan menjadi pengingat bahwa dalam setiap perjalanan, penulis tidak pernah benar-benar sendiri.

10. Kepada tante saya tersayang Yuliana terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, kasih sayang, dukungan, perhatian, serta bantuan baik moril maupun materiil, khususnya dalam membiayai pendidikan penulis selama menempuh perkuliahan.
11. Kepada sepupu saya, Meylisa Ahmanta, S.H., yang telah menemani perjalanan penulis sejak awal perkuliahan hingga akhirnya sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungan, motivasi, dan semangat yang selalu diberikan, terutama ketika penulis merasa lelah dan membutuhkan tempat untuk bercerita. Terima kasih karena selalu hadir dalam suka maupun duka, bersedia mendengarkan setiap keluh kesah, serta memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungannya menjadi salah satu hal yang membuat perjalanan panjang ini terasa lebih ringan dan berarti.
12. Kepada donna, anggi, ica, yaya, rendi, dan aji yang selalu hadir dalam suka dan duka, memberikan semangat, motivasi, serta tawa dalam setiap proses yang dilalui. Semoga tali silaturahmi yang telah terjalin dengan baik tetap terjaga, dan semoga kita semua senantiasa diberikan kemudahan serta kesuksesan dalam meraih cita-cita di masa yang akan datang.
13. Kepada sahabat saya sejak masa SMA yulia maharani dan cellyn trinanda yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta setia mendengarkan setiap keluh kesah penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
14. Kepada seseorang yang tak kalah penting dan tanpa sengaja hadir sejak awal proses penyusunan skripsi hingga saat ini, M Dimas Ellano, terima kasih telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas dukungan, semangat, bantuan, dan kesediaan untuk selalu mendengarkan setiap keluh kesah penulis selama menyelesaikan studi ini. Meskipun perjalanan ini sering diwarnai perdebatan dan perbedaan pendapat, terima

kasih karena selalu hadir dengan kepedulian dan niat baik untuk membantu penulis hingga akhir. Kehadiranmu membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan berarti.

15. Kepada adik Davina Clarissa Ellano, terima kasih telah selalu mendoakan, memberikan semangat, dan menjadi salah satu sumber motivasi bagi penulis selama menjalani proses penyusunan skripsi ini. Dukungan dan perhatian yang diberikan menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus berusaha hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. *Last but not least*, terima kasih untuk Revi Marizka, diri penulis sendiri, yang telah bertahan dan terus melangkah hingga sampai di titik ini. Terima kasih telah berusaha melewati setiap rasa lelah, keraguan, dan berbagai tantangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Tidak semua hari berjalan mudah, tetapi penulis berhasil melewatinya satu per satu. Terima kasih karena tidak menyerah dan tetap memilih untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa penulis mampu melewati lebih banyak hal di masa depan. Proud of you, Revi Marizka.

Semoga ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya khalayak ramai pada umumnya. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya semoga Allah Subhanahu wa ta'ala membalas kebaikan selama penulisan skripsi ini. Semoga skripsi bermanfaat Amin ya Rabbal'amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, September 2026
Penulis,

Revi Marizka

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
 HIPOTESIS	12
A. Landasan Teori	12
1. Kinerja Karyawan	12
a. Pengertian Kinerja Karyawan	12

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	13
c. Indikator Kinerja	15
2. Lingkungan Kerja	16
a. Pengertian Lingkungan Kerja	16
b. Faktor Mempengaruhi Lingkungan Kerja	17
c. Indikator Lingkungan Kerja	18
3. Kepuasan Kerja	20
a. Pengertian Kepuasan Kerja	20
b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	21
c. Indikator Kepuasan Kerja	21
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Berpikir	25
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian	31
C. Operasional Variabel	31
D. Populasi dan Sampel	31
E. Data yang di Perlukan	34
F. Metode Pengumpulan Data	34
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	35
1. Analisis Data	35
2. Uji Instrumen	37

a. Uji Validitas	37
b. Uji Reliabilitas	37
3. Teknik Analisis Data	38
a. Analisis Regresi Linier Berganda	38
b. Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
a. Sejarah Singkat JNT Express Palembang	44
b. Visi dan Misi	45
2. Uji Instrumen	46
a. Hasil Uji Validitas	46
b. Hasil Uji Reliabilitas	47
3. Gambaran Umum Karakteristik Responden	48
a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	48
b. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	48
c. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja	49
d. Karakteristik responden berdasarkan bidang pekerjaan	50
4. Gambaran Umum Jawaban Responden	51
a. Kinerja (Y)	51
b. Lingkungan Kerja (X1).....	54
c. Kepuasan Kerja (X2)	56
5. Hasil Analisis Data	58

a. Analisis Regresi Linier Berganda	58
b. Hasil Uji Hipotesis	60
B. Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah pengiriman paket pada JNT Express.....	4
Tabel I.2	Hasil Data Pra-Riset Kinerja Karyawan J&T Palembang	6
Tabel I.3	Hasil Data Pra-Riset Lingkungan Kerja J&T Palembang	7
Tabel I.4	Hasil Data Pra-Riset Kepuasan Kerja J&T Palembang	8
Tabel III.1	Operasional Variabel	31
Tabel III.2	Kerangka Sampel Karyawan J&T Express Palembang	33
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas	46
Tabel IV.2	Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel IV.3	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kinerja (Y).....	52
Tabel IV.4	Distribusi Jawaban Responden Variabel Lingkungan Kerja (X1)	54
Tabel IV.5	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja (x2)	56
Tabel IV.6	Hasil Regresi Linier Berganda	59
Tabel IV.7	Hasil Uji F	60
Tabel IV.8	Hasil Uji T	61
Tabel IV.9	Koefisien Determinasi R ²	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Sistematika Penyusunan	74
Lampiran 2	Jadwal Rencana Penelitian	75
Lampiran 3	Kuesioner Pra-Riset	76
Lampiran 4	Daftar Kuesioner untuk Prariset	78
Lampiran 5	Tabulasi	81
Lampiran 6	Karakteristik Responden	86
Lampiran 7	Tanggapan Responden	92
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas	98
Lampiran 9	Hasil Uji Reliabilitas	100
Lampiran 10	Regresi Linier Berganda	101
Lampiran 11	Rtabel	102
Lampiran 12	F Tabel	103
Lampiran 12	T Tabel	104

ABSTRAK

Revi Marizka/212022017/2026/ Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan JNT Express Palembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap peningkatan kinerja karyawan (2) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di JNT Express Palembang (3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di JNT Express Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Variabel yang digunakan adalah lingkungan kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel *independen* serta kinerja karyawan sebagai variabel *dependen*. Sampel yang digunakan sebanyak 84 responden yang diambil dengan metode *probability sampling* menggunakan bantuan rumus slovin 5%. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) Ada pengaruh signifikan lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di JNT Express Palembang. (2) Ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di JNT Express Palembang (3) Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di JNT Express Palembang. Hasil koefisien determinasi 82% lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di JNT Express Palembang.

Kata Kunci: *Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan*

ABSTRACT

Revi Marizka/21/2022017/2026/ The Influence of Work Environment and Job Satisfaction on Employee Performance at JNT Express Palembang.

This study aims to determine (1) the simultaneous effect of the work environment and job satisfaction on employee performance improvement, (2) the effect of the work environment on employee performance at JNT Express Palembang, and (3) the effect of job satisfaction on employee performance at JNT Express Palembang. This is an associative study. The variables employed are the work environment and job satisfaction as independent variables, and employee performance as the dependent variable. The sample consists of 84 respondents selected via probability sampling using Slovin's formula (5% margin of error). Primary data were collected through questionnaires, and the analysis technique used was multiple linear regression. The results demonstrate that (1) the work environment and job satisfaction have a significant effect on employee performance at JNT Express Palembang; (2) the work environment affects employee performance at JNT Express Palembang; and (3) job satisfaction affects employee performance at JNT Express Palembang. The coefficient of determination indicates that the work environment and job satisfaction account for 82% of the variation in employee performance at JNT Express Palembang.

Keywords: *Work Environment, Job Satisfaction, Employee Performance*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan suatu perusahaan karena mencerminkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan tidak hanya bergantung pada kemampuan dan kompetensi individu, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang terdapat di lingkungan kerja. Menurut Kasmir (2019:189) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, disiplin kerja. Lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan didukung oleh komunikasi yang efektif dapat meningkatkan motivasi serta semangat kerja karyawan dalam menjalankan tugasnya.

Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Mangkunegara (2017:90) Kinerja karyawan ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sebagai sebuah tolok ukur, kinerja karyawan menjadi cerminan dari dedikasi dan kontribusi mereka dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan tidak terlepas dari keberadaan sumber daya manusia sebagai salah satu unsur utama dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia memiliki peran sebagai pelaksana, perencana, dan

pengendali berbagai aktivitas organisasi. Menurut Melyana, D (2026:11) manajemen sumber daya manusia merupakan bidang ilmu dan keahlian yang mengatur hubungan serta tugas karyawan secara produktif dan tepat sasaran untuk mencapai tujuan bersama bagi perusahaan, pekerja, dan masyarakat. Kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan perusahaan karena tujuan organisasi tidak dapat tercapai secara optimal tanpa adanya peran aktif karyawan. Sumber daya manusia yang merupakan keberhasilan suatu organisasi baik besar maupun kecil bukan semata-mata ditentukan oleh sumber daya alam yang tersedia, akan tetapi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang berperan merencanakan, melaksanakan, mengendalikan organisasi yang bersangkutan. Salah satu faktor terpenting yang memicu keberhasilan suatu perusahaan yaitu sumber daya manusia, sumber daya manusia dalam perusahaan sangat penting dimana manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi pelaku, perencana dan penentu agar terwujudnya tujuan perusahaan. Tujuan atau target perusahaan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meski alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih dan modern.

Pelaksanaan kinerja karyawan tidak hanya bergantung pada kemampuan dan kompetensi individu, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang terdapat dalam organisasi. Menurut Kasmir (2019:182) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja meliputi kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan,

gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja. Dari berbagai faktor tersebut, lingkungan kerja dan kepuasan kerja merupakan faktor yang penting untuk diperhatikan karena berkaitan dengan kondisi yang dirasakan dan dialami karyawan selama melaksanakan pekerjaan.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Menurut Afandi (2021:66) Lingkungan Kerja merupakan suatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, penilasi, kelembaban, penerangan, kebersihan tempat kerja, dan memadai atau tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Menurut Sadarmayanti (2017) Lingkungan kerja yang positif menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kinerja karyawan secara menyeluruh lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, juga menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang positif dapat mendukung produktivitas dan meningkatkan kinerja karyawan.

Selain lingkungan kerja, kepuasan kerja juga menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Menurut Afandi (2018:73) Kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Menurut Busro (2018:101) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum atau perasaan positif maupun negatif yang dialami karyawan terhadap pekerjaannya.

Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaan cenderung memiliki semangat, tanggung jawab, dan motivasi yang lebih baik dalam menjalankan tugas. Sebaliknya, rendahnya kepuasan kerja dapat menyebabkan menurunnya semangat dan produktivitas karyawan yang pada akhirnya dapat berdampak terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam pencapaian tujuan perusahaan dan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung dapat membantu karyawan melaksanakan tugas dengan baik, sedangkan kepuasan kerja dapat mendorong munculnya semangat dan sikap positif dalam bekerja. Oleh karena itu, kondisi lingkungan kerja dan tingkat kepuasan kerja perlu diperhatikan karena dapat berkaitan dengan optimal atau tidaknya kinerja karyawan, khususnya pada perusahaan pengiriman barang, yaitu J&T Express Palembang.

PerJ&T Express Palembang merupakan perusahaan ekspedisi yang bergerak dalam pengiriman barang secara cepat, aman, dan tepat waktu, serta memiliki peran penting dalam distribusi paket ke berbagai wilayah di Kota Palembang. Keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh sistem distribusi yang efisien, tetapi juga sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia (SDM) yang profesional, disiplin, dan mampu bekerja di bawah tekanan. Untuk itu, perusahaan berupaya membangun lingkungan kerja yang mendukung serta memperhatikan kepuasan dan kesejahteraan karyawan, karena faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh langsung terhadap motivasi,

produktivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Meskipun J&T Express Palembang memegang peranan penting dalam memberikan layanan pengiriman kepada masyarakat, perusahaan tetap dihadapkan pada berbagai tantangan dalam aktivitas operasional sehari-hari. Tantangan tersebut mencakup peningkatan jumlah paket yang harus ditangani, standar pelayanan yang semakin ketat, serta kebutuhan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif. Situasi ini menuntut perusahaan untuk mampu memaksimalkan kemampuan dan kontribusi setiap karyawan agar seluruh proses operasional dapat berjalan tepat waktu dan tetap memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

Penelitian ini diupayakan dapat menilai sejauh mana efektivitas operasional tercapai, perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan. Hasil kinerja tersebut menunjukkan kemampuan J&T Express Palembang dalam menangani beban kerja, memenuhi kebutuhan pelanggan, serta memastikan kelancaran proses operasional. Berdasarkan data yang tersedia, estimasi kinerja karyawan J&T Express Palembang dalam lima tahun mendatang disajikan pada tabel berikut.

Tabel I.1
Jumlah pengiriman paket pada JNT Express Palembang

Tahun	Target (pc)	Realisasi (pc)	Presentase yang Belum Tercapai
2020	15.000	13.800	8%
2021	16.000	14.900	6.9%
2022	17.000	15.900	6.5%
2023	18.000	17.200	4.4%
2024	18.000	16.900	6.1%

Sumber : JNT Express Palembang, tahun 2025

Berdasarkan data pengiriman paket JNT Express Palembang selama periode 2020 hingga 2024, dapat terlihat bahwa pencapaian target mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Jumlah target dan realisasi pengiriman menunjukkan tren peningkatan, namun persentase ketidaktercapaian target tidak bergerak secara stabil. Angka ketidaktercapaian memang turun dari 8% pada 2020 menjadi 4,4% pada 2023, tetapi kembali naik menjadi 6,1% pada 2024. Kondisi ini menggambarkan bahwa kinerja pengiriman sebenarnya terus berkembang, namun belum benar-benar stabil. Pencapaian target setiap tahun masih dipengaruhi berbagai dinamika operasional yang menyebabkan terjadinya fluktuasi dalam hasil pengiriman. Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa kinerja karyawan J&T Express mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, meskipun belum stabil sepenuhnya. Perbaikan kinerja tahun 2023 menunjukkan bahwa perusahaan mampu mencapai efisiensi yang lebih baik, namun fluktuasi pada tahun 2024 mengindikasikan perlunya penguatan dalam aspek operasional, manajemen SDM, maupun strategi penugasan untuk mempertahankan pencapaian target pada level optimal.

Upaya memahami lebih dalam fenomena yang terjadi di JNT Express Palembang, peneliti melakukan pengumpulan data awal melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan. Sebanyak 30 responden terlibat dalam proses ini, dengan rinci sebagai berikut :

Tabel I.2
Hasil Data Pra-Riset Kinerja Karyawan JNT Palembang

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang rapi dan teliti.	10	20
2	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan kuantitas yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan.	11	19
3	Karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan ketepatan waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	13	17
4	Karyawan menggunakan fasilitas dan perlengkapan kerja secara hemat dan bertanggung jawab.	22	8
5.	Pengawasan dari atasan membantu karyawan bekerja lebih disiplin dan tepat waktu.	18	12
6.	Karyawan JNT Express berjalan lancar dan saling menghargai.	19	11

Sumber: JNT Express Palembang 2025

Berdasarkan hasil pra-riset yang tercantum dalam Tabel 1.2, ditemukan adanya fenomena pada variabel kinerja karyawan JNT Express Palembang. Secara umum perolehan nilai tertinggi responden menyatakan tidak sebanyak 20 karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang rapi dan teliti. Kemudian 19 karyawan menyatakan tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai target. Sebanyak 17 karyawan menyatakan tidak bisa menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pada kualitas kerja yang dihasilkan dianggap kurang efektif hal ini membutuhkan keseimbangan dalam mendapatkan hasil kinerja yang lebih optimal. Kesulitan karyawan dalam mencapai target disebabkan oleh kejelasan target, sistem kerja, ketersediaan sumber daya, serta kondisi lingkungan kerja. Oleh karena itu, penyelesaiannya perlu dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut.

Tabel I.3
Hasil Data Pra-Riset Lingkungan Kerja J&T Palembang

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Pencahayaan ruang yang memadai.	11	19
2	<i>Layout</i> Perkantoran sangat terstruktur.	12	18
3	Sarana dan prasarana di lingkungan kerja telah mencukupi kebutuhan operasional.	10	20
4	Karyawan merasa memiliki rasa saling percaya yang tinggi dengan rekan kerja di departemen saya.	20	10
5	Sirkulasi udara di ruangan kerja J&T Express terasa nyaman selama jam kerja.	19	11
6	Tampilan ruang kerja J&T Express mendukung semangat dan motivasi kerja karyawan.	18	12
7	Tingkat kebisingan di lingkungan kerja J&t Express masih dalam batas yang masih diterima.	22	8
8	Pimpinan memberikan arahan yang jelas kepada karyawan J&T Express.	25	5

Sumber: JNT Express Palembang 2025

Berdasarkan hasil pra-riset yang tercantum dalam Tabel 1.3, ditemukan adanya fenomena pada variabel lingkungan kerja di JNT Express Palembang. Secara umum, lingkungan kerja dinilai cukup mendukung aktivitas kerja karyawan, terutama pada aspek pencahayaan ruang yang memadai, hal ini dinyatakan tidak oleh 19 karyawan. Kemudian 18 karyawan menyatakan perkantoran dianggap tidak *layout* dan terstruktur. Sebanyak 20 karyawan menyatakan tidak pada sarana dan prasarana di lingkungan kerja telah mencukupi kebutuhan operasional. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kenyamanan dan efektivitas karyawan dalam menjalankan tugasnya, sehingga lingkungan kerja masih perlu ditingkatkan agar dapat mendukung kinerja karyawan secara maksimal. Ketika lingkungan kerja tidak mendukung, seperti pencahayaan, sirkulasi udara, hingga hubungan personal tentunya hal ini mempengaruhi kinerja karyawan di JNT Express Palembang.

Tabel I.4
Hasil Data Pra-Riset Kepuasan Kerja JNT Palembang

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Karyawan bersedia bekerja maksimal demi mencapai target pengirimannya.	19	11
2	Karyawan memiliki kemampuan yang memadai untuk menyelesaikan pekerjaan di JNT Express.	12	18
3	Karyawan selalu bersikap jujur dalam menjalankan tugas di JNT Express.	11	19
4	Karyawan mampu menemukan cara baru yang lebih efektif dalam menyelesaikan pekerjaan di JNT Express.	17	13
5	Pimpinan di JNT Express mampu memberikan arahan yang jelas kepada karyawan.	19	11
6	Promosi jabatan di JNT Express didasarkan pada kinerja dan prestasi kerja.	9	21
7	Tingkat gaji yang karyawan terima di JNT Express sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan.	19	11

Sumber: JNT Express Palembang 2025

Berdasarkan hasil pra-riset yang tercantum dalam Tabel 1.4, ditemukan adanya fenomena pada variabel kepuasan kerja karyawan JNT Express Palembang. Perolehan tanggapan dari 18 karyawan menyatakan tidak untuk memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan. Sebanyak 19 karyawan menyatakan tidak semua karyawan dapat bersikap jujur. Selanjutnya sebanyak 21 karyawan menyatakan tidak ada promosi jabatan yang didasarkan pada kinerja dan prestasi kerja. Dari fenomena ini menjadi suatu permasalahan karena masih ada terdapat beberapa indikator kepuasan kerja yang belum terpenuhi secara optimal, terutama terkait kejujuran dalam menjalankan tugas, kesempatan promosi jabatan, serta kesesuaian antara kemampuan dan pekerjaan yang dijalani. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan belum sepenuhnya merata, sehingga berpotensi memengaruhi motivasi dan kinerja karyawan dalam jangka panjang.

Hasil pra-riset mengenai kondisi sumber daya manusia di JNT Express Palembang beralamatkan di Jl. R. E. Martadinata, Sei Buah, Kec. Illir Tim. II, Kota Palembang, menunjukkan adanya indikasi permasalahan serius yang saling terkait. Data menggarisbawahi perlunya perbaikan mendesak karena Kinerja Karyawan dinilai belum optimal, yang dicerminkan dari kesulitan dalam mencapai target kualitas dan kuantitas pekerjaan. Rendahnya kinerja ini tampak dipengaruhi oleh kondisi Lingkungan Kerja yang dinilai tidak kondusif dan fasilitas yang dianggap kurang memadai oleh mayoritas karyawan. Akibat dari kedua faktor tersebut, tingkat Kepuasan Kerja di kalangan karyawan juga berada pada level rendah. Kesimpulannya, perusahaan harus segera fokus pada peningkatan lingkungan dan fasilitas kerja sebagai langkah awal untuk memperbaiki kepuasan, yang diharapkan akan berimplikasi positif pada peningkatan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian tentang **"Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap kinerja karyawan JNT Express Palembang ."**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di JNT Express Palembang?
2. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di JNT Express Palembang?

3. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di JNT Express Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di JNT Express Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di JNT Express Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Penulis

Kegiatan penelitian ini berfungsi sebagai dasar dalam penulisan skripsi yang diperlukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi studi-studi berikutnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi Perusahaan

Dapat dimanfaatkan oleh JNT Express Palembang sebagai masukan untuk memperbaiki rancangan pekerjaan melalui peningkatan lingkungan kerja dan kepuasan kerja guna mendorong kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Konsep dan Indikator Cetakan ke-1*, Zanafa Publishing, Riau.
- Ali, N. (2023). *Manajemen lingkungan kerja*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Asih, P. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja.
- Ayudya, A.P., & Handayani, A. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kepuasan terhadap Disiplin Kerja pada Karyawan J&T Express Nusukan Surakarta. *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi (JRIME)*, 3 (4), 22-32.
- Ayuningtyas, T.R., & Tura, T.B. (2026). Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Express) Cabang Bandara Mas Kota Tenggara. *Jurnal Rumpun Manajemen dan Ekonomi*, 3 (1), 212-221.
- Bintoro. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Busro. (2018). *Teori Teori Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Daryanto & Suryanto, B. (2022). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gava Media.
- Debi, M.P. (2026). Pengaruh program kesejahteraan terhadap produktivitas karyawan pada pt. CRS (*perseroan terbatas citra riau sarana*) di desa bumi mulyakecamatan logas tanah darat kabupaten kuantansingingi. *Juhanperak*.
- Hasibuan. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi, Cetakan Kedua Puluh Dua). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hidayat. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja melalui Loyalitas Karyawan sebagai Variabel Intervening pada Perusahaan PT JNE Express Cabang Nipah Kota Padang (Skripsi, Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang).

- Islami, N.A., Suryanti, R., Cendikiawan, K.A., Ardianto, R. E., dan Tawil, M, R.(2024). Pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(2).
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Rajagrafindo Persada. Kinerja Karyawan PT Mustika Karya Sejati. *Ejournal.cakrawarti.id*
- Khaq, S.I., Asiyah,S., & Wahono, B. (2021). Pengaruh Lingkungan, Disiplin, dan Kepuasan Kerja terhadap Tingkat Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan JNE Cabang Utama Surabaya). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 10(7).
- Lestari, N.D, & Yuli, H. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi pada PT. Crown Pratama, Jakarta Barat. *Jurnal.utpas.ac.id* [https:// jurnal. utpas. ac.id/ index. php/jpema/article/view/136](https://jurnal.utpas.ac.id/index.php/jpema/article/view/136)
- Lestari, S.A, & Febrisi D. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Dasa Windu Agung. *Jurnal.feb-umi.id*.
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sahda,N.N, Yusnita, N. & Irawan, T.T. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Faco Global Engineering. *Namara-feb.unpak.ac.id*
- Sedarmayanti.(2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.

- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Edisi 2, Cetakan 30). Bandung: Alfabet.
- Sujarweni, V.W. (2020). *Metode Penelitian lengkap, praktis dan mudah dipahami*. Yogyakarta: Peper Plane.
- Sutrisno. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 11*. Jakarta: Prananda Media Group.
- Tanto, H. (2021). 1139-4261-2-Pb. 01(01).
- Tobari. (2015). *Membangun Budaya Organisasi Pada Instansi Pemerintah*. Yogyakarta: Deepublish
- Vincent, D.R, & Dwi A, Veni, A, Yuda S,N. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Young and Health Indonesia. *Journal.stieamkop.ac.id* <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/7265>
- Wastika, V, Komardi, D., Amin, A.M & Tanjung, A. R. (2023). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jalinan Nusantara Express Pekanbaru. *LUCRUM: Jurnal Bisnis Terapan*, 3(4), 407-418.
- Wibowo.(2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.