

Pengaruh Motivasi Kerja dan Keterampilan Komunikasi Terhadap Kinerja Driver Shopeefood di Pandaan

Oleh:

Saifudin Faris Nurachman

Nama Dosen Pembimbing: Widyastuti

Progam Studi Psikologi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Desember, 2025

Pendahuluan

Fenomena penurunan kinerja driver shopeefood yang mengalami penurunan, terutama dalam hal ketepatan waktu pengantaran (45 menit) yang lebih lambat dibanding competitor lainnya. Hal ini dipicu oleh motivasi kerja yang menurun akibat insentif yang kurang dan persaingan ketat, serta kesulitan komunikasi daring yang sering berujung pada salah paham dan rating buruk dari konsumen. Dampaknya, driver menjadi kurang disiplin, sulit mencapai target, dan performa layanan menurun, yang merugikan semua pihak: driver (pendapatan turun), konsumen (layanan tidak puas), dan perusahaan (reputasi terganggu).

Fenomena ini semakin mendapat sorotan akhir-akhir ini. Seperti ditunjukkan dalam studi Putri dan Munir (2021), kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, di mana interaksi dan komunikasi dengan perusahaan menjadi kunci tercapainya kepuasan saat kinerja yang dirasakan sejalan dengan ekspektasi konsumen. Temuan lain oleh Putro (2024) yang menggaris bawahi peran vital motivasi kerja dalam menangani penurunan kinerja driver, di mana sistem reward dan motivasi kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat produktivitas driver.

Untuk memperkuat fenomena tersebut, peneliti melakukan survey awal terhadap 10 driver shopeefood di Pandaan. Hasil survey awal terlihat hanya 30% mitra driver yang dapat menjaga performa kinerja diatas 75%, sementara penurunan kinerja driver yang mampu mencapai target harian 12 orderan hanya 30% dapat menyelesaikan target harian, driver disiplin menjalankan jadwal kerja hanya 30% yang dapat menjalankan dan hanya 40% yang mampu mengantarkan tepat waktu. Mayoritas responden mengalami penurunan kinerja driver.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1

Apakah terdapat pengaruh antara motivasi kerja dengan kinerja driver shopeefood di Pandaan?

2

Apakah terdapat pengaruh antara keterampilan komunikasi dengan kinerja driver shopeefood di Pandaan?

3

Apakah motivasi kerja dan keterampilan komunikasi secara bersama-sama pengaruh dengan kinerja driver shopeefood yang ada di Pandaan?

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini adalah motivasi kerja dan keterampilan komunikasi sebagai variabel independent dan kinerja driver sebagai variabel dependen.

Penelitian ini dilakukan pada driver shopeefood di Pandaan dengan jumlah populasi secara pasti tidak diketahui. Oleh karena itu untuk ukuran sampel ini dihitung menggunakan rumus *Lamesshow* untuk populasi tidak diketahui, dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 10%, yang menghasilkan jumlah sampel minimal 97,5 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Skala motivasi kerja diadopsi dari skala yang dikembangkan oleh Abdi Santoso, terdiri atas 12 butir yang valid dengan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,933. Skala keterampilan komunikasi adaptasi dari penelitian Raedy Rakhmatillah, terdiri atas 10 butir yang valid dan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,906. Sementara pengukuran kinerja driver menggunakan skala yang juga diadopsi dari Abdi Santoso, terdiri atas 12 butir yang valid dan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,920.

Hasil

Tabel 5. Uji Regresi Linear Berganda (Uji F)

ANOVA^a

Model	F	Sig.
1 Regression	90.235	<.001 ^b
Residual		
Total		

a. Dependent Variable: Kinerja Driver (Y)

b. Predictors: (Constant), Keterampilan Komunikasi (X2), Motivasi Kerja (X1)

Sumber: data dari hasil pengolahan SPSS 27 (2025)

Uji hipotesa menunjukkan bahwa nilai F 90,235 kemudian nilai p dibawah 0.001, artinya ini sangat signifikan. Maka Motivasi Kerja dan Keterampilan Komunikasi bersama-sama mampu memprediksi Kinerja Driver.

Tabel 6. Uji Regresi Linear Berganda (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.426	2.661		1.664	.099
	Motivasi Kerja (X1)	.737	.073	.713	10.087	<.001
	Keterampilan Komunikasi (X2)	.198	.089	.156	2.212	.029

Sumber: data dari hasil pengolahan SPSS 27 (2025)

Ditinjau dari masing-masing variabel menunjukkan bahwa Motivasi Kerja memiliki peranan yang signifikan terhadap Kinerja Driver karena nilai sign. $0,001 < 0,05$. Sedangkan Keterampilan Komunikasi memiliki juga peranan yang signifikan terhadap Kinerja Driver, karena nilai sign. $0,029 < 0,05$.

Pembahasan

Ditinjau dari masing-masing variabel menunjukkan bahwa Motivasi Kerja memiliki peranan yang signifikan terhadap Kinerja Driver, dengan nilai kontribusi koefisien sebesar 0,737 dan sign. $0,001 < 0,05$ bahwa Motivasi kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja driver ShopeeFood. Artinya, setiap peningkatan motivasi kerja akan diikuti dengan peningkatan kinerja driver. Sedangkan variabel Keterampilan Komunikasi menunjukkan hal yang sama signifikan terhadap Kinerja Driver, dengan nilai kontribusi koefisien sebesar 0,198 dan sign. $0,029 < 0,05$ bahwa Keterampilan Komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kinerja Driver ShopeeFood. Artinya, driver yang memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik cenderung menunjukkan kinerja yang lebih tinggi.

Secara simultan, motivasi kerja dan keterampilan komunikasi bersama-sama memengaruhi kinerja driver secara signifikan. Dengan nilai uji f signifikan ($F = 90,235$, $p = 0,001$). Hasil Uji F yang signifikan ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut bersama-sama berperan penting dalam menentukan kinerja driver, yang sekaligus mendukung teori Campbell yang menekankan bahwa kinerja individu merupakan hasil dari faktor motivasi dan kemampuan yang saling melengkapi. Dalam konteks driver ShopeeFood, implikasi dari temuan ini adalah bahwa peningkatan motivasi kerja harus diiringi dengan penguatan keterampilan komunikasi agar kinerja dapat optimal, terutama di lingkungan kerja yang dinamis dan penuh interaksi seperti layanan pesan antar makanan.

Temuan Penting Penelitian

Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Rahmatilah dengan hasil penelitian sumbangan efektif sebesar 57,6% dari variabel keterampilan komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja secara simultan sementara 42,4% dijelaskan diluar variabel tersebut. Dan juga sejalan dengan penelitian Rabbani bahwa Motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver *shopeefood* ($t = 46,608$ dan $p = 0,000$) bersama stress kerja dan insentif menjelaskan R square sebesar 94,2% variasi kinerja driver. Temuan mendukung Teori Kinerja Campbell (1990), di mana motivasi dan kemampuan (dalam hal ini komunikasi) berperan penting dalam menentukan kinerja individu. Oleh karena itu, motivasi kerja yang tinggi, serta komunikasi yang jelas dan efektif, berperan penting dalam meningkatkan kinerja driver melalui peningkatan koordinasi, pemahaman tugas, dan semangat untuk mencapai target yang ditetapkan dan disimpulkan bahwa motivasi kerja dengan keterampilan komunikasi bersama-sama meningkatkan kinerja driver dalam menjalankan pekerjaannya.

Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam pengembangan kajian psikologi industri dan organisasi, khususnya yang berkaitan dengan motivasi kerja dan keterampilan komunikasi sebagai faktor yang memengaruhi kinerja driver ShopeeFood. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman mengenai peran motivasi kerja dan keterampilan komunikasi dalam meningkatkan kinerja driver pada sektor jasa berbasis aplikasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang ingin menjalankan riset dalam mengkaji variabel motivasi kerja, keterampilan komunikasi, dan kinerja pada konteks yang serupa.

Referensi

- [1] A. A. Rabbani dan W. Bagasworo, “Pengaruh Stres Kerja, Program Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Driver Ojek Online,” *J. Account. Manag. Islam. Econ.*, vol. 2, no. 1, hlm. 227–242, Jun 2024, doi: 10.35384/jamie.v2i1.536.
- [2] “Mahendra, M. J., Asiyah, S., & Wahyuningtyas, N. (2024). Pengaruh Work Life Balance, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Driver Shopeefood Di Kota Malang (Studi Kasus Pada Driver Shopeefood Di Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 13(02), 152-159.”
- [3] T. Celia, “Pengaruh Sales Promotion Shopee Food Terhadap Minat Beli: Survei pada Followers@ Shopeefood_id di DKI Jakarta,” *Univ. Multimed. Nusantara*, 2021.
- [4] F. N. Azizah, “Pengaruh Fleksibilitas Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi: Pada Kurir Shopeefood Di Kota Malang,” 2024.
- [5] A. Septiandi, “Analisis Stres Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Driver Shopee Food Surabaya,” 2022.
- [6] T. Hidayat, M. S. Wangi, dan A. A. Itasari, “Komunikasi Interpersonal Driver Shopeefood Dengan Konsumen,” *solidaritas*, vol. 8, no. 2, 2024.
- [7] M. F. Ilmi, “Pengaruh Kompensasi, Burnout Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Pada Driver Shopeefood Di Kota Malang,” 2024.
- [8] N. D. N. Putri dan H. M. Munir, “Analisa Kualitas Pelayanan melalui Pola Komunikasi Driver Go-Ride dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Kesejahteraan Pengemudi,” *Meyarsa J. Ilmu Komun. Dan Dakwah*, vol. 2, no. 2, hlm. 13–21, 2021.
- [9] E. E. Taruna dan M. Waluyo, “Competence, Workload, Incentives, and Their Link to Driver Satisfaction and Performance,” *Acad. Open*, vol. 10, no. 2, hlm. 10–21070, 2025.
- [10] A. Putro, S. S. Akbar, dan Q. Violinda, “Analisis Fleksibilitas Kerja, Motivasi Kerja, Reward Terhadap Kinerja Driver Transportasi Ojek Online,” *Green Econ. Rev.*, vol. 1, no. 2, hlm. 95–106, 2024.
- [11] U. S. Kappagoda, H. Z. F. Othman, dan G. De Alwis, “Psychological capital and job performance: The mediating role of work attitudes,” *J. Hum. Resour. Sustain. Stud.*, vol. 2, no. 2, hlm. 102–116, 2020.
- [12] A. P. Dewi, A. Suharto, dan R. Rusdiyanto, “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Desa Di Desa Pace Kecamatan Silo Kabupaten Jember,” *manaj. J. Ekon.*, vol. 7, no. 1, hlm. 214–224, 2025.
- [13] W. ABDI SANTOSO, “Pengaruh Pemberian Insentif Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Driver Shopeefood Pada Komunitas Driver Shopeefood Warung Jatisari,” 2024.

Referensi

- [13] W. ABDI SANTOSO, “Pengaruh Pemberian Insentif Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Driver Shopeefood Pada Komunitas Driver Shopeefood Warung Jatisari,” 2024.
- [14] I. G. P. W. Pratama dan K. R. Suwena, “Pengaruh Kemampuan dan Motivasi terhadap Kinerja Driver GRAB di Singaraja,” *Prospek J. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, hlm. 245–253, 2022.
- [15] R. Diana, S. Ahmad, dan A. Wahidy, “Pengaruh Motivasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 4, no. 3, hlm. 1828–1835, 2020.
- [16] A. Ardian dan M. I. Siregar, “Dampak Covid-19 Terhadap Pendapatan Ojek Online Di Banda Aceh,” *J. Ilm. Mhs. Ekon. Pembang.*, vol. 6, no. 4, hlm. 225–235, 2021.
- [17] N. R. Silaen *dkk.*, “Kinerja karyawan” 2021.
- [18] A. R. Saleh dan H. Utomo, “Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Di Pt. Inko Java Semarang” *Makarti*, vol. 11, no. 1, 2018.
- [19] D. S. Halias dan S. A. Prahara, “Kepuasan Kerja Dengan Employee Engagement Pada Driver Ojek Online,” *Psyche 165 J.*, hlm. 95–100, 2020.
- [20] J. A. DeVito dan J. DeVito, “The interpersonal communication book,” *Instructor*, vol. 1, no. 18, hlm. 521–532, 2020.
- [21] M. R. Rakhmatillah, A. Prasetya, S. Sos, dan M. C. W. Sulisty, “Pengaruh Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pengemudi Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengemudi Pt. Citra Perdana Kendedes Malang),” 2021.
- [22] B. R. Doni, D. Komarsyah, dan H. D. Aprilia, “Pengaruh Budaya Perusahaan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Driver Gojek Di Kota Bandar Lampung,” *J. Kompetitif Bisnis*, vol. 1, no. 8, hlm. 12–12, 2022.
- [23] N. P. Anugrah dan L. Zulfiati, “Pengaruh Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2015-2018,” *Corp. Gov.*, 2020.
- [24] S. I. Wahyuni dan K. E. Cahyono, “Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja Dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Driver Grab Di Surabaya,” *J. Ilmu Dan Ris. Manaj. JIRM*, vol. 11, no. 11, 2022.
- [25] W. Siamto, “Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Driver Pada Komunitas Persatuan Driver Gojek Indonesia Area Cipayung Kota Depok,” *J. Ilm. Swara Manaj.*, vol. 2, no. 4, hlm. 497–508, 2022.
- [26] M. Afif, D. Sukariyono, dan L. Fajrian, “Pengaruh Keterampilan Komunikasi dan Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Tenaga Harian Lepas Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pasuruan,” *JUEB J. Ekon. Dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, hlm. 33–39, 2025.

