

The Influence of Work Motivation and Communication Skills on ShopeeFood Driver Performance in Pandaan

[Pengaruh Motivasi Kerja dan Keterampilan Komunikasi Terhadap Kinerja Driver ShopeeFood di Pandaan]

Saifudin Faris Nurachman¹⁾, Widyastuti²⁾

¹⁾Program Studi Psikologi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Psikologi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia
wiwid@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the influence of work motivation and communication skills on the performance of ShopeeFood drivers in the Pandaan area. The research method used a quantitative approach with a purposive sampling technique on 100 active drivers who have more than two years of work experience. Data were collected through a Likert-scale-based questionnaire and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 27. The results showed that work motivation and communication skills simultaneously had a significant effect on driver performance with a p -value of $0.001 < 0.005$ and contributed 65.0% ($R^2 = 0.650$). This finding indicates that increasing work motivation and communication skills can improve driver performance optimally. The implications of this study can be a reference in formulating strategies for developing application-based driver performance.*

Keywords - work motivation; work ability; performance driver; shopeefood pandaan

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja driver ShopeeFood di wilayah Pandaan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling pada 100 driver aktif yang memiliki pengalaman kerja lebih dari dua tahun. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan keterampilan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja driver dengan nilai p $0,001 < 0,005$ dan memberikan kontribusi sebesar 65,0% ($R^2 = 0,650$). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan motivasi kerja dan kemampuan komunikasi dapat meningkatkan kinerja driver secara optimal. Implikasi penelitian ini dapat menjadi acuan dalam merumuskan strategi pengembangan kinerja driver berbasis aplikasi.*

Kata Kunci - motivasi kerja; keterampilan komunikasi; kinerja driver; shopeefood pandaan

I. PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi internet yang terus bertambah setiap tahunnya mendorong terciptanya berbagai inovasi teknologi yang mendukung kemudahan dalam aktivitas sehari-hari [1]. Fenomena ini tampak dari semakin majunya kemampuan smartphone dengan ragam fungsi yang semakin luas, perluasan jaringan media sosial, serta pesatnya pertumbuhan perdagangan dan transaksi daring. Perkembangan tersebut turut mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Sebagai salah satu platform e-commerce, Shopee berperan dalam mengakrabkan masyarakat Indonesia dengan budaya belanja online [2]. Berdasarkan survei Statista, Shopee tercatat sebagai platform e-commerce terpopuler di Indonesia dengan rata-rata kunjungan bulanan mencapai 129,3 juta pada kuartal IV tahun 2020 [3]. Peringkat selanjutnya diisi oleh Lazada Indonesia (36,2 juta kunjungan), Bukalapak (38,5 juta pengunjung), dan Tokopedia (114,6 juta pengunjung). Selain menjadi yang terpopuler, transaksi e-commerce Shopee juga mencatat peningkatan pesanan yang signifikan pada kuartal yang sama, memberikan kontribusi nyata terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia [4].

ShopeeFood diluncurkan oleh Shopee sebagai sebuah layanan pesan antar makanan pada penghujung tahun 2020. Promosi perdana layanan ini dilakukan melalui kanal media sosial dan YouTube akun resmi Shopee Indonesia pada tanggal 12 September 2020, yang berhasil mengumpulkan perhatian hingga 4,8 juta penonton. Walaupun tergolong baru dalam industri pengantaran makanan, kehadiran ShopeeFood mulai menjadi bahan perbincangan di berbagai platform media sosial dan dipandang sebagai kompetitor bagi layanan yang telah lebih dahulu mapan seperti GrabFood (beroperasi sejak 2016) dan GoFood (sejak 2015) [3]. Pada tahun 2022, layanan ShopeeFood mengalami berbagai tantangan terkait performa driver, terutama dalam hal ketepatan waktu pengiriman yang relatif lebih lambat daripada para pesaingnya. Data dari iPrice Group menunjukkan waktu rata-rata pengantaran ShopeeFood adalah 45 menit, sementara GrabFood dan

GoFood masing-masing mencatat waktu rata-rata 35 menit dan 40 menit. Situasi ini semakin rumit dengan adanya kebijakan pemotongan bonus yang dinilai rendah dan persaingan yang semakin ketat akibat bertambahnya jumlah driver, yang pada akhirnya menurunkan kinerja mereka [5]. Sebagai platform baru, ShopeeFood memang memberikan kemudahan, namun komunikasi daring yang tidak bersifat tatap muka seringkali memicu kesalahpahaman antara konsumen dan driver. Hal ini kerap merugikan pihak driver, misalnya melalui penilaian buruk atau rating satu bintang dari konsumen [6]. Kualitas layanan merupakan aspek dari kinerja, saat kualitas layanan yang menurun dapat merusak reputasi perusahaan dan mengurangi kepuasan pelanggan [7]. Penurunan kinerja ini membawa konsekuensi negatif yang signifikan, tidak hanya bagi driver (dalam bentuk pendapatan yang tidak stabil dan pemborosan waktu), tetapi juga bagi konsumen (yang mengalami keterlambatan dan pelayanan yang kurang memuaskan) serta perusahaan (yang menghadapi penurunan reputasi dan daya saing di pasar) [8].

Pentingnya penelitian ini muncul dari semakin kompleksnya tantangan yang dialami oleh driver ShopeeFood seiring dengan berkembangnya industri jasa pesan antar makanan daring. Kinerja pengemudi dalam layanan pesan-antar makanan berbasis aplikasi merupakan isu kritis yang harus memperoleh perhatian lebih dalam konteks industri yang sangat kompetitif saat ini. Kinerja rendah pengemudi tidak hanya dapat berimplikasi negatif bagi pengalaman pelanggan, tetapi juga berdampak pada reputasi perusahaan dan kesejahteraan pengemudi itu sendiri. Penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan kualitas layanan secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan [9]. Ketika pengemudi gagal memenuhi standar kinerja yang diharapkan, pelanggan cenderung menjadi tidak puas, yang dapat berujung pada kehilangan loyalitas dan penurunan permintaan. Dalam milieu perusahaan yang kompetitif, seperti Gojek dan GrabFood, pentingnya kinerja driver tidak bisa diabaikan; pengemudi yang efisien berkontribusi pada citra dan keberlangsungan perusahaan di pasar yang berisikan banyak alternatif bagi konsumen [10]. Selain itu, kinerja yang optimal dari pengemudi juga berpengaruh pada efisiensi operasional dan profitabilitas perusahaan, menciptakan sinergi yang saling menguntungkan antara pelanggan, pengemudi, dan penyedia layanan. Oleh karena itu, penelitian yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengemudi adalah sangat mendesak untuk dapat memahami dan memperbaiki dinamika yang ada dalam industri ini [11].

Konsep kinerja dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Campbell, di mana *job performance* didefinisikan sebagai perilaku individu yang dapat diamati dan dikendalikan, serta relevan dengan tujuan organisasi, bukan semata-mata hasil internal atau eksternal karena faktor luar turut memengaruhi pencapaian tersebut [12]. Dalam konteks spesifik, kinerja driver merujuk pada pencapaian kerja yang dihasilkan selama menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, mencakup aspek ketepatan waktu pengiriman, volume order yang diselesaikan, dan tingkat kepuasan pelanggan [2]. Campbell lebih lanjut mengembangkan Teori Kinerja (*Performance Theory*) yang menyatakan bahwa kinerja individu dalam organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu Kemampuan (*Abilities*), Motivasi (*Motivation*), dan Lingkungan Kerja (*Work Environment*) [13]. Adapun indikator yang umum digunakan untuk mengukur kinerja meliputi kualitas kerja (Menunjukkan tingkat ketelitian, kerapian, dan kesesuaian hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan), kuantitas kerja (jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu), pelaksanaan tugas (kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur), serta tanggung jawab (kesadaran dan kesediaan dalam mempertanggungjawabkan hasil pekerjaan) [14]. Penurunan kinerja dapat membawa dampak negatif pada penghasilan driver, yang bergantung pada pendapatan harian dari pengantaran makanan [15]. Banyak driver mengalami penurunan kinerja, ini dapat menyebabkan konsumen beralih ke layanan pengantaran lainnya, yang pada gilirannya akan meningkatkan persaingan antar penyedia layanan dan mempengaruhi stabilitas pasar [16] [17]. Dari kajian diatas maka kerangka teori Campbell digunakan sebagai dasar untuk menganalisis faktor-faktor dari kinerja.

Berbagai penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa menurunnya kinerja driver telah menjadi persoalan yang lazim terjadi di kalangan pekerja sektor ini. Survei yang dilakukan oleh IDEAS pada tahun 2023 terhadap 225 driver di wilayah Jabodetabek mengungkapkan bahwa 68,9% di antaranya bekerja selama 9–16 jam per hari, 79,6% bekerja 6–7 hari dalam seminggu, dan 42,2% bahkan tidak memiliki hari libur. Meskipun jam kerja yang demikian panjang, rata-rata pendapatan kotor bulanan mereka hanya mencapai Rp3,9 juta, atau setara dengan sekitar 79% dari upah minimum Kota Bekasi, yang mengindikasikan tingginya intensitas kerja namun dengan imbalan ekonomi yang relatif stagnan. Penelitian oleh Ardian dan Siregar juga menyoroti penurunan produktivitas dengan menyebutkan bahwa dari rata-rata sebelumnya 10–15 pesanan per hari, kini driver hanya menerima sekitar 5 pesanan sehari [18]. Temuan-temuan ini mempertegas bahwa isu kinerja driver masih menjadi masalah krusial yang memerlukan perhatian serius.

Untuk mendapatkan gambaran awal terhadap fenomena masalah ini, Temuan survei awal yang dilakukan peneliti terhadap driver shopeefood untuk mengukur tingkat kinerja responden, dengan cara menyebar

kuesioner secara online. Didapatkan hasil survei awal yang dilakukan terhadap 10 responden yang menjadi driver shopeefood berlokasi di Pandaan. Sebanyak 7 dari 10 responden (70%) mengalami permasalahan di indikator kuantitas kerja, menyatakan “ketidaksesuaian antara kuantitas pekerjaan yang saya lakukan dengan pihak aplikator shopeefood”. Pada indikator kualitas kerja, 7 responden (70%) juga mengindikasikan “bahwa kualitas kerja mereka belum sepenuhnya sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pihak aplikator shopeefood”. Selanjutnya ditemukan permasalahan dalam indikator pelaksanaan tugas yang dialami oleh 6 dari 10 responden (60%), “bekerja sebagai driver shopeefood kurang memberikan ruang untuk pengembangan kemampuan”. Pada indikator tanggung jawab 4 dari 10 responden (40%) ditemukan permasalahan, menyatakan “bahwa merasa kurang bertanggung jawab dan kurang bersemangat dalam menyelesaikan tugas sebagai seorang driver ShopeeFood”. Hasil survey awal ini menguatkan fenomena penurunan kinerja mitra driver *shopeefood*. Penurunan kinerja mitra driver akan membawa dampak buruk, tidak hanya untuk mitra driver sendiri, tetapi juga untuk konsumen dan perusahaan. Sementara, diharapkan kinerja driver meningkat dilakukan secara sungguh-sungguh supaya perusahaan jasa layanan antar makanan online *Shopeefood* dapat terus mempertahankan eksistensinya dibawah kompetitor lainnya. Sebagai ujung tombak layanan, setiap driver ShopeeFood memiliki peran dan tanggung jawabnya masing-masing yang diharapkan dapat berjalan optimal sesuai dengan tujuan dan visi perusahaan [8].

Kajian ini mengungkapkan bahwa baik faktor motivasi kerja maupun keterampilan komunikasi memiliki peran yang saling melengkapi dalam memengaruhi kinerja driver. Motivasi kerja yang kuat akan mendorong driver untuk lebih bersemangat dalam menyelesaikan pesanan, mencapai target harian, serta mempertahankan performa pada aplikasi di atas batas minimum agar tetap berhak mendapatkan insentif [14]. Di sisi lain, keterampilan komunikasi yang efektif sangat krusial, terutama dalam interaksi pengantaran antara driver ShopeeFood dan konsumen, guna mencegah terjadinya kesalahpahaman. Oleh karena itu, penguasaan keterampilan komunikasi interpersonal diperlukan agar driver dapat memahami kebutuhan pelanggan dengan lebih baik [6]. Sebaliknya, driver yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik namun kurang termotivasi cenderung menunjukkan performa yang fluktuatif, kurang responsif dalam berkomunikasi dengan pelanggan, serta memiliki disiplin kerja yang rendah, sebagaimana dijelaskan oleh Putro [19]. Dengan demikian, kedua variabel independen ini memiliki hubungan sinergis dan saling memperkuat dalam menentukan tingkat efektivitas dan produktivitas driver. Temuan ini sejalan dengan teori Campbell yang menegaskan bahwa motivasi dan kemampuan merupakan dua dari tiga faktor kunci yang memengaruhi kinerja individu dalam suatu organisasi, di samping faktor lingkungan kerja [13]. Dalam konteks spesifik driver ShopeeFood, penguatan kedua aspek ini secara simultan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, tingkat kepuasan pelanggan, serta daya saing perusahaan di tengah persaingan yang ketat dalam industri layanan pesan antar makanan daring [2] [7].

Motivasi kerja menurut Hasibuan didefinisikan sebagai sebuah pemberian daya penggerak yang membangkitkan semangat kerja individu, agar mereka dapat berkolaborasi secara efektif dan terintegrasi guna mewujudkan kepuasan kerja serta mencapai sasaran organisasi [20]. Beberapa indikator untuk mengukur motivasi kerja di antaranya adalah kinerja, penghargaan, pengembangan diri, dan ketersediaan kesempatan [14]. Motivasi kerja memegang peran krusial bagi setiap orang, karena ketika motivasi muncul, ia akan menumbuhkan semangat kerja yang pada gilirannya meningkatkan kinerja driver [19]. Adanya motivasi kerja memungkinkan seseorang untuk menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan optimal, sehingga pada akhirnya tujuan perusahaan dapat tercapai [21]. Tingginya motivasi kerja driver berdampak positif terhadap kinerja mereka, terutama dalam hal pemenuhan kebutuhan ekonomi, keteraturan menerima orderan harian, pencapaian target bonus, serta perolehan rating yang baik pada aplikasi driver. Sebaliknya, rendahnya motivasi mitra driver ShopeeFood sering kali disebabkan oleh ketidakpuasan seperti minimnya orderan, kegagalan mencapai target, atau interaksi dengan pelanggan yang sulit. Akumulasi dari kondisi-kondisi tersebut pada akhirnya dapat menurunkan kinerja driver dan mengurangi semangat mereka dalam bekerja atau menghidupkan aplikasi [22].

Keterampilan komunikasi (*communication skills*) menurut Joseph A. DeVito, merupakan kemampuan individu dalam menyampaikan dan memahami pesan secara efektif, baik secara lisan maupun nonverbal, guna mencapai tujuan dari proses komunikasi tersebut [23]. Aspek-aspek yang tercakup dalam keterampilan komunikasi antara lain kejelasan dalam menyampaikan gagasan, kemampuan berbicara, keterampilan menulis, serta kapasitas untuk memotivasi orang lain. Adapun indikator pengukurannya meliputi komunikasi antara atasan dan bawahan, interaksi driver dengan penyelia, hubungan antar rekan kerja, frekuensi pertemuan antara penyelia dan driver, serta media komunikasi yang digunakan [24]. Hubungan antara keterampilan komunikasi dan kinerja bersifat positif, di mana peningkatan kemampuan berkomunikasi pada driver turut mendorong peningkatan kinerjanya. Keterampilan komunikasi yang efektif—misalnya dengan memberikan penjelasan yang jelas mengenai status pesanan kepada pelanggan,

kesediaan mendengarkan permintaan tambahan, serta respons yang sopan terhadap perubahan situasi dapat memperkuat kepercayaan pelanggan dan meningkatkan efisiensi layanan [25]. Sebaliknya, rendahnya keterampilan komunikasi dapat berdampak negatif terhadap kinerja driver. Hal ini tampak ketika pelanggan merasa tidak puas akibat informasi yang kurang jelas atau instruksi yang tidak tepat, sehingga berakibat pada penilaian buruk dalam bentuk rating rendah, penurunan reputasi, maupun berkurangnya loyalitas pelanggan [26].

Penelitian terdahulu tentang motivasi kerja menunjukkan hubungan yang positif dan bermakna dengan kinerja driver pada layanan ShopeeFood. Secara konseptual, motivasi kerja merupakan dorongan internal dalam diri individu yang memengaruhi arah, intensitas, dan konsistensi perilaku dalam upaya mencapai sasaran pekerjaan [1]. Dalam konteks operasional driver ShopeeFood, tingginya motivasi akan mendorong mereka untuk menyelesaikan pesanan secara tepat waktu, mempertahankan performa pada aplikasi, serta berupaya memenuhi target insentif harian. Temuan penelitian Putro dan Violinda mengonfirmasi bahwa motivasi kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat produktivitas dan kinerja driver dalam layanan transportasi daring [19]. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin kuat motivasi kerja yang dimiliki seorang driver, semakin optimal pula kinerja yang ditampilkannya, yang tercermin dari kedisiplinan dalam menerima order, keaktifan selama jam operasional, serta tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Sebaliknya, lemahnya motivasi kerja dapat menghambat pencapaian target, menurunkan performa pada platform aplikasi, dan meningkatkan kecenderungan perilaku kerja yang pasif, seperti penolakan order dan ketidakdisiplinan terhadap waktu kerja.

Sedangkan penelitian terdahulu dalam keterampilan komunikasi juga memiliki kaitan yang signifikan dengan kinerja driver, mengingat kemampuan ini merupakan syarat penting untuk melaksanakan tugas secara efektif. Berdasarkan penelitian Rakhmatillah, komunikasi dipahami sebagai proses penyampaian informasi dari pihak pengirim kepada penerima melalui saluran tertentu, dengan harapan pesan dapat dipahami secara jelas oleh pihak yang menerimanya [24]. Dalam konteks driver ShopeeFood, keterampilan komunikasi mencakup kemampuan dalam menghubungi pelanggan, memberikan layanan yang optimal, serta mengurangi potensi kesalahpahaman antara pelanggan dan driver. Di sisi lain, Ardian dan Siregar menemukan bahwa penurunan kemampuan adaptasi terhadap teknologi dan tekanan ekonomi dapat mengurangi performa driver ojek online dalam menerima dan menyelesaikan pesanan [18]. Kemampuan kerja yang baik seperti tingkat konsentrasi, ketelitian, dan ketahanan fisik akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, karena layanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan tepat [19]. Sebaliknya, apabila driver memiliki kemampuan komunikasi yang terbatas misalnya kesulitan menggunakan fitur chat atau menghubungi pelanggan risiko keterlambatan pengiriman dan kesalahan pesanan akan meningkat, sehingga berimbas buruk pada kinerja serta peringkat pada aplikasi [14] [19].

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan studi terdahulu, meskipun motivasi kerja dan keterampilan komunikasi sebagai faktor penentu kinerja driver *ojek* online telah cukup banyak dikaji sebelumnya. Misalnya, penelitian Ilmi mengkaji pengaruh kompensasi, *burnout*, dan dukungan sosial terhadap kinerja driver ShopeeFood di Kota Malang [7]. Sementara itu, Mahendra meneliti pengaruh *work-life balance*, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja driver ShopeeFood di lokasi yang sama [2]. Di sisi lain, Pratama dan Suwena secara spesifik mengkaji pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja driver Grab di wilayah Singaraja [14]. Berdasarkan tinjauan tersebut, letak perbedaan penelitian ini dengan studi sebelumnya adalah pada kombinasi variabel independen yang menjadi fokus, yakni motivasi kerja dan keterampilan komunikasi secara simultan terhadap kinerja driver yang dalam penelitian sebelumnya cenderung dikaji secara parsial atau dikombinasikan dengan variabel lain. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi celah (*gap*) sekaligus menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan secara khusus memfokuskan pada kombinasi variabel motivasi kerja dan keterampilan komunikasi sebagai faktor penentu utama kinerja driver ShopeeFood dalam satu model penelitian. Selain itu, penelitian ini menguji relevansi Teori Kinerja Campbell (1990) dalam konteks *gig economy* berbasis aplikasi, sekaligus memberikan implikasi praktis yang kontekstual untuk pengembangan strategi peningkatan kinerja driver. Dengan demikian, studi ini tidak hanya memperkaya literatur akademis mengenai determinan kinerja pekerja digital, tetapi juga menyajikan perspektif baru yang lebih terfokus dan aplikatif.

Berdasarkan hasil pemaparan data, fenomena, dan kajian teori yang telah dijelaskan sebelumnya, muncul pertanyaan dari penelitian ini mengenai "bagaimana pengaruh motivasi kerja dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja driver *shopeefood* di Pandaan?". Hal ini didasari oleh kenyataan bahwa perilaku driver menurunnya kinerja driver dalam pengantaran orderan saat bekerja yang berpotensi pada kinerja driver itu sendiri. Peneliti menyusun hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif antara motivasi kerja dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja driver *Shopeefood*. Dengan demikian, studi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman sejauh mana motivasi kerja dan keterampilan komunikasi berpengaruh terhadap

kinerja driver *Shopeefood*, khususnya dalam menyelesaikan pesanan tepat waktu, menjaga performa aplikasi, serta mencapai target kerja harian di wilayah Pandaan.

II. METODE

Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini, mengingat data yang dikumpulkan berbentuk numerik dan diukur menggunakan skala Likert [28]. Pada desain penelitian, motivasi kerja dan keterampilan komunikasi berperan sebagai variabel independen, sementara kinerja driver *Shopeefood* di wilayah Pandaan menjadi variabel dependen. Jumlah pasti dari populasi mitra driver di lokasi studi tidak diketahui. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria spesifik, yaitu driver yang area kerja driver di Pandaan, aktif bekerja dan memiliki pengalaman kerja lebih dari dua tahun. Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang tidak diketahui jumlahnya, digunakan rumus yang dikemukakan oleh rumus *lamesshow* Arikunto[29]:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = harga standar normal (1,987)

p = estimator proporsi populasi (0,5)

d = interval/penyimpangan (0,10)

q = 1-p

Jadi besar sampel dapat di hitung sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,987)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2} = 97,5$$

n= 97,5 dibulatkan menjadi 100 responden

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner motivasi kerja dan kinerja, dengan pertanyaan yang dijawab menggunakan skala Likert dari "sangat setuju" hingga "sangat tidak setuju". Pengukuran motivasi kerja diadaptasi dari skala yang dikembangkan oleh Abdi Santoso, terdiri atas 12 butir yang valid dan mencakup empat indikator utama, yaitu kinerja, penghargaan, pengembangan, dan kesempatan yang tersedia [14]. Contoh item yang digunakan "Saya berusaha mencapai target kerja yang ditetapkan pihak aplikator *shopeefood*" dan "Saya memiliki tingkat penyelesaian order yang baik". Nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,896. Skala keterampilan komunikasi adaptasi dari penelitian Raedy Rakhmatillah, terdiri atas 10 butir yang valid dengan indikator komunikasi pemimpin dengan bawahannya, pengemudi dengan atasan, sesama rekan kerja, intensitas pertemuan atasan dengan pengemudi, media komunikasi[24]. Contoh item "Penyampaian informasi komunikasi untuk atasan dapat diberikan dengan baik" dan "Pengemudi lebih sering mengirim pesan melalui aplikasi pengirim pesan" nilai koefisien reliabilitasa sebesar 0,849. Sedangkan pengukuran kinerja driver menggunakan skala yang juga diadaptasi dari Abdi Santoso, terdiri atas 12 butir yang valid[14]. Contoh item kuesioner kinerja antara lain "Saya berusaha untuk bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab" dan "Saya selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada customer *shopeefood*. Nilai koefisian reliabilitas sebesar 0,918.

Sebelum penelitian utama dilakukan, instrumen penelitian diujicobakan (*tryout*) terhadap 30 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas alat ukur. Hasil uji validitas menggunakan analisis item menunjukkan bahwa seluruh item pada ketiga variabel memenuhi kriteria valid dengan nilai korelasi item-total > 0,3 sehingga tidak ada item yang gugur. Selanjutnya, uji reliabilitas dengan koefisien Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,817 untuk variabel motivasi kerja (12 item), 0,744 untuk variabel keterampilan komunikasi (10 item), dan 0,936 untuk variabel kinerja driver (12 item). Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel untuk mengukur variabel-variabel yang telah ditentukan, tahap pengumpulan data utama dapat dilaksanakan. Item-item yang tidak memenuhi kriteria pada uji coba kemudian dihilangkan, dan instrumen final yang sama disebarakan kembali kepada responden sampel. Proses analisis data dimulai setelah seluruh kuesioner terkumpul, mencakup langkah-langkah pengelompokan data berdasarkan variabel dan profil responden, pembuatan tabulasi, penyajian deskripsi setiap variabel, serta pengujian hipotesis [30]. Secara spesifik, teknik analisis yang diterapkan adalah regresi linier berganda guna mengidentifikasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik, yaitu uji normalitas dan linearitas data, serta penghitungan ukuran

pemusatan data (tendensi sentral) dan penyebaran (variabilitas). Seluruh tahapan analisis statistik ini dilaksanakan dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS versi 27.

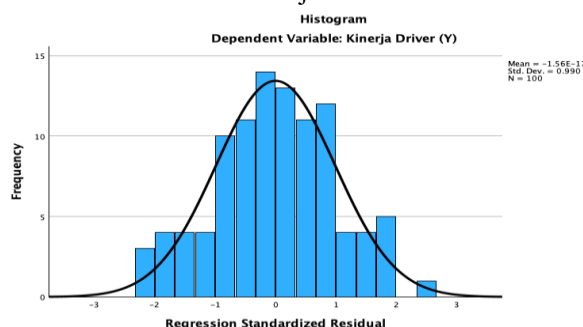
III.HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Uji Asumsi

Pada penelitian ini, peneliti terlebih dahulu melakukan serangkaian uji asumsi, yaitu uji normalitas, uji linearitas, dan uji multikolinieritas sebelum melakukan analisis data. Apabila data yang diperoleh memenuhi kriteria berdistribusi normal, memiliki hubungan yang linear, dan tidak terjadi multikolinieritas, maka proses analisis dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Gambar 1. Uji Normalitas



Berdasarkan analisis gambar 1 diatas, hasil uji normalitas pada Standardized Residuals Histogram terhadap kinerja driver, motivasi kerja dan keterampilan komunikasi menyatakan bahwa data terdistribusi dengan normal.

Tabel 1. Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Motivasi Kerja (X1)	.721	1.386
	Keterampilan Komunikasi (X2)	.721	1.386

Sumber: data dari hasil pengolahan SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil *collinearity statistic*, nilai tolerance $0,721 > 10$ dan nilai VIF $1.386 < 10$, maka disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas data penelitian.

Tabel 2. Uji Heterokedastisitas
Coefficients^a

	Sig.	Keterangan
(Constant)	.010	
Motivasi Kerja (X1)	.871	Tidak Terjadi Gejala Heterokedastisitas
Keterampilan Komunikasi (X2)	.584	

Sumber: data dari hasil pengolahan SPSS 27 (2025)

Dari hasil tabel 4 diatas dapat dilihat dari hasil signifikansi motivasi kerja $0,871 > 0,05$ dan keterampilan komunikasi $0,584 > 0,05$ bahwa keseluruhan data nilai signifikansinya diatas $0,05$. Maka sesuai dasar pengambilan keputusan Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

Tabel 3. Uji Linearitas

Variabel	Sig	Kesimpulan
Motivasi Kerja (X1) terhadap Kinerja Driver (Y)	0,065	Data Linear
Keterampilan Komunikasi (X2) terhadap Kinerja Driver (Y)	0,076	Data Linear

Sumber: data dari hasil pengolahan SPSS 27 (2025)

Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa data telah memenuhi asumsi linearitas, sehingga analisis dapat dilanjutkan pada tahap regresi linier berganda dan pengujian hipotesis selanjutnya. Pada uji linearitas, nilai signifikansi *deviation from linearity* yang lebih besar dari 0,05 menandakan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi deviasi tersebut kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan linier yang signifikan antara variabel independen dan dependen tidak terpenuhi. Diketahui bahwa berdasarkan tabel hasil uji linieritas diperoleh nilai $\text{sig} = 0,065 > 0,05$ maka data pada penelitian ini dapat dinyatakan terdapat hubungan yang linear antara motivasi kerja dan kinerja driver. Diperoleh nilai $\text{sig} = 0,076 > 0,05$ maka data pada penelitian ini dapat dinyatakan terdapat hubungan yang linear anatara keterampilan komunikasi dan kinerja driver.

Tabel 4. Uji koefisien determinasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.806 ^a	.650	.643	4.67866

Sumber: data dari hasil pengolahan SPSS 27 (2025)

Berdasarkan hasil analisis tabel 4 diatas, diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0.650 maka dapat di tarik kesimpulan bahwa sumbangan pengaruh variabel motivasi kerja dan keterampilan komunikasi terhadap variabel kinerja driver secara simultan sebesar 65,0%, sedangkan 35,0% sisanya dijelaskan variabel lain diluar model regresi.

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)

Berdasarkan hasil analisis tabel 5 diatas, diketahui nilai $F = 90.235 > 3,089$ atau ($F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$), kemudian didapatkan juga nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,005$ maka berkesimpulan bahwa variabel

motivasi kerja dan keterampilan komunikasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kinerja driver.

Tabel 6. Uji Regresi Linear Berganda (Uji T)

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients		
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Beta	t	Sig.
Model		B	r			
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)

Dari hasil tabel 6 diatas, uji t menunjukkan bahwa variabel Motivasi Kerja memiliki nilai t hitung sebesar 10,087 > 1,984 (r hitung > r tabel). Selain itu, nilai signifikansi <0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Driver. Artinya, semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki driver, maka semakin meningkat kinerja yang dihasilkan. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Keterampilan Komunikasi memiliki nilai t hitung sebesar 2,212 > 1,984 (r hitung > r tabel). Nilai signifikansinya sebesar 0,029 yang lebih kecil dari 0,05 menguatkan bahwa variabel ini signifikan. Dengan demikian, Keterampilan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Driver. Artinya, semakin baik keterampilan komunikasi seorang driver, maka semakin baik pula kinerjanya.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,650 yang menyatakan bahwa gabungan variabel motivasi kerja dan keterampilan komunikasi menjelaskan 65,0% variasi pada kinerja driver. Dengan kata lain, 35,0% variasi kinerja driver dijelaskan oleh faktor lain di luar model ini. Sejalan dengan penelitian Rahmatilah bahwa 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 [24]. Kombinasi antara motivasi kerja dan komunikasi membentuk suatu sistem yang saling mendukung dalam pengembangan kinerja. Temuan lain juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang komunikatif dan didukung oleh motivasi yang kuat akan menghasilkan kinerja yang lebih efektif [31]. Ketika karyawan mendapat dukungan motivasional yang tepat, mereka lebih cenderung untuk berkomunikasi secara terbuka, berbagi pengetahuan, dan berkolaborasi, sehingga menciptakan kinerja di antara tim [32].

Analisis parsial menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja driver, yang menunjukkan adanya pengaruh positif, meningkatnya motivasi kerja dikaitkan dengan peningkatan kinerja driver, yang berarti semakin tingginya motivasi yang ada pada setiap Driver akan berdampak pada kinerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Didukung oleh penelitian Putri dan Simanihuruk menemukan bahwa karyawan dengan motivasi tinggi cenderung menunjukkan peningkatan kinerja [33]. Penelitian oleh Kurniawan dan Ratnasih juga menunjukkan bahwa motivasi kerja memberikan kontribusi

besar terhadap kinerja karyawan [34]. Temuan ini konsisten dengan penelitian oleh Dahman, yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap peningkatan produktivitas kerja [35]. Motivasi memiliki pengaruh lebih tinggi daripada komunikasi terhadap kinerja karena motivasi sebagai faktor intrinsik, dan ketika seseorang memiliki alasan kuat untuk mencapai tujuan, mereka cenderung bekerja lebih keras dan lebih efisien. Sebaliknya, komunikasi yang baik mungkin tidak cukup untuk mengubah perilaku jika tidak ada motivasi yang mendasarinya [36].

Pada keterampilan komunikasi memiliki pengaruh signifikan dan positif. Keterampilan komunikasi adalah kemampuan dasar yang wajib dimiliki setiap individu dalam organisasi. Komunikasi yang efektif mencakup kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, mendengarkan secara aktif, menyelesaikan konflik secara konstruktif, serta melakukan koordinasi dengan berbagai pihak [37]. Untuk mencapai kinerja yang maksimal maka dibutuhkan komunikasi yang efektif dalam sebuah organisasi. Semakin efektif komunikasi yang dilakukan, maka semakin produktif pengemudi dalam menjalankan tugas yang diberikan. Penelitian oleh Wahyuni dan Sulistyanto menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi memiliki dampak positif terhadap kinerja, dengan kepuasan kerja sebagai mediator [38].

Berdasarkan analisis data diatas menunjukkan bahwa secara simultan, variabel motivasi kerja dan keterampilan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja driver pada tingkat signifikansi yang digunakan. Temuan bahwa motivasi kerja dan keterampilan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja driver sesuai dengan teori Campbell menekankan bahwa kinerja individu merupakan hasil dari faktor motivasi dan keterampilan komunikasi yang saling melengkapi [39]. 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. Penelitian Pratama dan Suwena mengenai driver Grab di Singaraja menunjukkan hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa kinerja driver merupakan hasil dari kombinasi antara dorongan motivasi kerja dan keterampilan komunikasi dalam menjalankan tugas operasional, sehingga kedua variabel dapat diuji secara simultan dalam peningkatan kinerja [27]. Dan juga penelitian Afif menunjukkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, yang mengindikasikan bahwa kemampuan individu dalam menyampaikan informasi, berkoordinasi, dan berinteraksi secara efektif memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian kinerja yang optimal [37].

Penelitian ini memiliki keterbatasan data seperti ruang lingkup penelitian terbatas pada wilayah Pandaan dengan sampel 100 responden yang dipilih secara purposive berdasarkan kriteria aktif bekerja lebih dari dua tahun dan area kerja di Pandaan, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasi ke daerah lain atau mencakup driver dengan pengalaman kerja yang lebih rendah. Selanjutnya penelitian ini hanya berfokus pada dua variabel bebas, sementara faktor lain seperti insentif finansial, dukungan teknologi, kebijakan perusahaan, dan kondisi lingkungan kerja belum diikutsertakan dalam model analisis. Berdasarkan keterbatasan tersebut, beberapa rekomendasi dapat diajukan untuk penelitian selanjutnya. Disarankan untuk memperluas cakupan geografis dan ukuran sampel dengan melibatkan wilayah yang lebih beragam serta menggunakan teknik sampling yang lebih representatif. Penambahan variabel lain seperti sistem insentif, kepuasan kerja, atau *burnout* juga dapat memperkaya model penelitian. Pendekatan *mixed-methods* yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif, serta desain longitudinal, akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan dinamis.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan keterampilan komunikasi dengan kinerja driver. Hasil ini membuktikan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap kinerja driver ShopeeFood di Pandaan. Secara simultan, motivasi kerja dan keterampilan komunikasi memberikan kontribusi sebesar 65,0% terhadap variasi kinerja driver, sedangkan sisanya sebesar 35,0% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat motivasi kerja dan keterampilan komunikasi yang dimiliki driver, semakin optimal pula kinerja yang dapat mereka capai.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan wilayah dan sampel, melibatkan subjek dari berbagai platform (seperti Gojek atau Grab), serta menambahkan variabel seperti insentif atau *burnout*. Pendekatan *mixed-methods* atau longitudinal juga dapat digunakan untuk pemahaman yang lebih mendalam dan dinamis. Untuk perusahaan disarankan untuk mengoptimalkan sistem insentif yang adil dan berbasis kinerja guna meningkatkan motivasi kerja mitra driver. Selain itu, ShopeeFood perlu menyelenggarakan pelatihan keterampilan komunikasi secara berkelanjutan, khususnya dalam komunikasi dengan pelanggan dan penanganan keluhan. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja driver,

kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan mitra driver Shopeefood lebih semangat dalam meningkatkan motivasi kerja dan keterampilan komunikasi sehingga kinerja yang dihasilkan akan lebih maksimal.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Driver Shopeefood di Pandaan yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi, dan berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.

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] R. Sukmawati dan C. Hermana, "Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan," *J. Ris. Manaj. Dan Bisnis*, hlm. 51–56, 2024.
- [8] M. F. Ilmi, "PENGARUH KOMPENSASI, BURNOUT DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP KINERJA PADA DRIVER SHOPEEFOOD DI KOTA MALANG," 2024.
- [9] H. Hernando dan J. Nugroho, "Kualitas pengiriman dan loyalitas pelanggan GoFood: Peran mediasi kepuasan pelanggan," *J. Manaj. Maranatha*, vol. 22, no. 1, hlm. 17–26, 2022.
- [10] A. Fauzi, A. S. Wulandari, C. Husadha, N. Khairani, S. A. Chairunnisah, dan S. Nursafitri, "Transformasi Gojek untuk Keunggulan Kompetitif Dalam Perkembangan Ekonomi (Literature Review Metodologi Riset Bisnis)," *J. Ilmu Multidisplin*, vol. 1, no. 3, hlm. 705–716, 2022.
- [11] C. Muangmee, S. Kot, N. Meekaewkunchorn, N. Kassakorn, dan B. Khalid, "Factors determining the behavioral intention of using food delivery apps during COVID-19 pandemics," *J. Theor. Appl. Electron. Commer. Res.*, vol. 16, no. 5, hlm. 1297–1310, 2021.
- [12] 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, 2014.
- [13] 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.
- [14] W. ABDI SANTOSO, "PENGARUH PEMBERIAN INSENTIF DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA DRIVER SHOPEEFOOD PADA KOMUNITAS DRIVER SHOPEEFOOD WARUNG JATISARI," 2024.
- [15] C. Zhang, S. Sitar, dan C.-C. Huang, "Effects of job demands and resources on positive and negative affect of delivery drivers in China," *Int. J. Environ. Res. Public. Health*, vol. 19, no. 13, hlm. 8140, 2022.
- [16] L. C. Anwar dan S. Padmantlyo, "The effect of brand awareness and E-wom on purchase intention: Evidence from Indonesia's online food delivery," dipresentasikan pada International Conference on Economics and Business Studies (ICOEBS-22-2), Atlantis Press, 2023, hlm. 751–765.
- [17] R. A. Nurlinda dan C. Anam, "Factors Influencing Customer Switching Intentions In Online Food Delivery: A Perspective of The Push-Pull-Mooring Model," *J. Manaj. Perhotelan*, vol. 10, no. 1, hlm. 43–54, 2024.
- [18] 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.
- [19] 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.
- [20] N. R. Silaen dkk., "Kinerja karyawan," 2021.
- [21] 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.
- [22] D. S. Halias dan S. A. Prahara, "Kepuasan kerja dengan employee engagement pada driver ojek online," *Psyche 165 J.*, hlm. 95–100, 2020.
- [23] J. A. DeVito dan J. DeVito, "The interpersonal communication book," *Instructor*, vol. 1, no. 18, hlm. 521–532, 2019.
- [24] 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.

- [25] 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.
- [26] 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.
- [27] 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.
- [28] 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.
- [29] 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.
- [30] W. Siamto, "Pengaruh motivasi dan kompensasi terhadap kinerja driver pada komunitas persatuan driver Gojek Indonesia area Cipayang Kota Depok," *J. Ilm. Swara Manaj.*, vol. 2, no. 4, hlm. 497–508, 2022.
- [31] R. Ginting dan R. Hilmy, "Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja fisik, employee engagement terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Taman Harapan Baru," *J. Health Sains*, vol. 3, no. 5, hlm. 671–679, 2022.
- [32] A. Parmansyah, "Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan," *Paradoks J. Ilmu Ekon.*, vol. 6, no. 3, hlm. 207–217, 2023.
- [33] A. L. D. Putri dan M. Simanihuruk, "Pengaruh Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di Royal Tulip Gunung Geulis Resort and Golf," *Tour. Sci. J.*, vol. 9, no. 1, hlm. 121–126, 2023.
- [34] A. Kurniawan dan C. Ratnasih, "Job Satisfaction Through Motivation and Communication on Employee Performance (Case Construction Service Companies in Indonesia)," dipresentasikan pada Proceedings of the 2nd Multidisciplinary International Conference, MIC 2022, 12 November 2022, Semarang, Central Java, Indonesia, 2023.
- [35] Y. Dahman, G. Goso, S. Sahrir, dan S. Salju, "Peran Literasi Digital, Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan UMKM," *Jesya J. Ekon. Dan Ekon. Syariah*, vol. 6, no. 2, hlm. 1784–1793, 2023.
- [36] K. J. Nurwin dan A. Frianto, "Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Asuransi," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 9, no. 3, hlm. 876–885, 2021.
- [37] 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.
- [38] S. Wahyuni dan T. H. Sulistyanto, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja," *Portofolio J. Ekon. Bisnis Manaj. Dan Akunt.*, vol. 20, no. 1, hlm. 16–27, 2023.
- [39] D. A. Pradipta dan E. S. Pusparini, "Mengungkap Kekuatan Perceived Organizational Support dan Servant Leadership terhadap Employee Performance: Eksplorasi Work Engagement sebagai Mediator Kunci di Sektor Publik," *J. Manaj. Dan Organ.*, vol. 14, no. 4, hlm. 440–457, 2023.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.