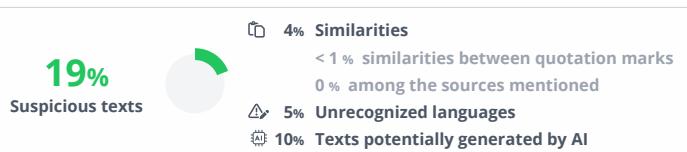




# Skripsi Finall



Document name: Skripsi Finall.docx  
Document ID: 4a4f87eef4c4b97175691e905334aa3f1eb1c7ba  
Original document size: 4.26 MB

Submitter: jurnal umsida  
Submission date: 12/11/2025  
Upload type: interface  
analysis end date: 12/11/2025

Number of words: 6,434  
Number of characters: 48,985

Location of similarities in the document:



## Sources of similarities

### Main sources detected

No.	Description	Similarities	Locations	Additional information
1	8. THE INFLUENCE OF HALAL LABELS, INCOME, PRODUCT INGREDIENT... #b684ec Comes from my group 17 similar sources	2%		Identical words: 2% (129 words)
2	Artikel Ilmiah Mendeley.docx   Artikel Ilmiah Mendeley #ad77bb Comes from my group 11 similar sources	1%		Identical words: 1% (73 words)
3	Document from another user #9560a3 Comes from another group 6 similar sources	< 1%		Identical words: < 1% (62 words)
4	dx.doi.org   Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Driver Pada Ko... http://dx.doi.org/10.32493/jism.v2i4.25617 6 similar sources	< 1%		Identical words: < 1% (45 words)

### Sources with incidental similarities

No.	Description	Similarities	Locations	Additional information
1	download.garuda.kemdikbud.go.id http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1115877&val=16798&title=HUB...	< 1%		Identical words: < 1% (39 words)
2	Document from another user #4aee1d Comes from another group	< 1%		Identical words: < 1% (30 words)
3	dx.doi.org   PENGARUH MINAT MEMBACA DAN MOTIVASI BELAJAR TERHADAP HA... http://dx.doi.org/10.32938/jipm.5.1.2020.14-24	< 1%		Identical words: < 1% (25 words)
4	www.academia.edu   (PDF) Analisa Kualitas Pelayanan melalui Pola Komunikasi ... https://www.academia.edu/108756078/Analisa_Kualitas_Pelayanan_melalui_Pola_Komunikasi...	< 1%		Identical words: < 1% (24 words)
5	Document from another user #1b39b4 Comes from another group	< 1%		Identical words: < 1% (18 words)

## Points of interest

Pengaruh Motivasi Kerja dan Keterampilan Komunikasi Terhadap Kinerja Driver Shopeefood di Pandaan  
[The Influence of Work Motivation and Communication Skills on Shopeefood Driver Performance in Pandaan]

Saifudin Faris Nurachman1),



Widyastuti\*,2)

1)Program Studi Psikologi,



Artikel Ilmiah Mendeley.docx | Artikel Ilmiah Mendeley

Comes from my group

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

2) Widyastuti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Risfaris59@gmail.com

wiwid@umsida.

ac.id



doi.org | Pengaruh Fasilitas Kerja, Kompetensi dan Konflik Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan UD Karya Pala Kediri

<https://doi.org/10.58192/ebismen.v4i4.3810>

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 background of the research is based on the phenomenon of declining driver performance, characterized by delayed deliveries, low discipline, and the failure to meet daily targets. who have actively worked for more than two years, selected using purposive sampling. The instrument used is a Likert-scale questionnaire measuring three variables: work motivation, communication skills, and driver performance. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS software version 27. The results are expected to show that both work motivation and communication skills, either simultaneously or partially, have a positive and significant influence on improving driver performance. These findings are expected to serve as a basis for formulating strategies to enhance the performance and service quality of Shopeefood partner drivers, particularly in semi-urban areas such as Pandaan.



Keywords: work motivation; work ability; performance driver; shopeefood\_pandaan

Abstra

K. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja driver Shopeefood di wilayah Pandaan. Latar belakang penelitian didasarkan pada fenomena penurunan kinerja driver, yang ditandai dengan keterlambatan pengantaran, rendahnya kedisiplinan, dan tidak tercapainya target harian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi tidak diketahui yang telah aktif bekerja lebih dari dua tahun, dipilih melalui teknik purposive sampling.



Instrumen yang digunakan berupa kuesioner berbasis skala Likert yang mengukur tiga variabel, yaitu motivasi kerja, keterampilan komunikasi, dan kinerja driver. Analisis data dilakukan dengan teknik regresi linier berganda menggunakan perangkat SPSS versi 27. Hasil penelitian diharapkan menunjukkan bahwa baik motivasi kerja maupun keterampilan komunikasi secara simultan maupun parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap peningkatan kinerja driver.

Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kinerja dan layanan mitra driver Shopeefood, khususnya dalam menghadapi tantangan kerja berbasis aplikasi di wilayah semi-perkotaan seperti Pandaan.

Kata Kunci: motivasi kerja; keterampilan komunikasi; kinerja driver; shopeefood\_pandaan

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 semangat dan motivasi kerja 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]. Dampaknya, banyak driver yang menghadapi minimnya jumlah

orderan, menurunnya motivasi serta semangat bekerja, kesulitan memenuhi target untuk mendapatkan bonus insentif, serta menunjukkan perilaku kerja seperti sering menunda pengantar dan kurang disiplin dalam jam operasional[1]. 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)[7].

Pentingnya penelitian ini muncul dari semakin kompleksnya tantangan yang dialami oleh driver Shopeefood seiring dengan berkembangnya industri jasa pesan antar makanan daring. Berangkat dari data yang ada, kajian ini menjadi penting untuk menemukan akar penyebab masalah dan merumuskan solusi yang efektif guna meningkatkan performa driver serta kualitas layanan Shopeefood ke depannya. Fenomena ini semakin mendapat sorotan akhir-akhir ini. Seperti ditunjukkan dalam studi Putri dan Munir, 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 [8]. Dari perspektif berbeda, Taruna dan Waluyo berpendapat bahwa beban kerja yang proporsional dengan kemampuan individu berpengaruh pada tingkat kepuasan dan kinerja mitra driver Shopeefood [9]. Temuan ini selaras dengan penelitian Putro yang menggarisbawahi peran vital motivasi kerja dalam menangani penurunan kinerja driver, di mana sistem reward dan motivasi kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat produktivitas driver [10].

Konsep kinerja dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Campbell (1990), 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 [11]. 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) [12]. Adapun indikator yang umum digunakan untuk mengukur kinerja meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, serta tanggung jawab [13]. Penelitian Pratama dan Suwena mendukung kerangka ini dengan menyimpulkan bahwa kemampuan kerja (work ability) dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra driver Grab, sehingga menguatkan hubungan antara kedua variabel independen tersebut dengan performa driver pada platform ojol [14]. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Diana, yang menunjukkan kontribusi efektif sebesar 89,5% dari motivasi kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja guru, sementara sisanya 10,5% dipengaruhi faktor lain [15]. Hasil ini mengindikasikan bahwa kerangka teori Campbell dapat diuji baik secara simultan maupun parsial dengan memperoleh nilai sumbangsih efektif yang signifikan.

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 [16]. Temuan-temuan ini mempertegas bahwa isu kinerja driver masih menjadi masalah krusial yang memerlukan perhatian serius.

Pencapaian kinerja mitra driver ShopeeFood dapat dievaluasi melalui efektivitas penyelesaian setiap tugas yang dilakukan. Performa mitra driver tersebut umumnya dapat dipantau langsung melalui aplikasi operasional masing-masing, di mana mereka diharuskan mempertahankan skor kinerja harian di atas 75%. Apabila skor performa berada di bawah ambang batas tersebut, maka driver tidak akan memenuhi syarat untuk menerima insentif atas order yang diselesaikan. Sebagai bagian dari penelitian awal, penulis telah menyebarluaskan survei pendahuluan kepada 10 driver ShopeeFood di wilayah Pandan. Dari survei awal tersebut, diperoleh informasi sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Survey awal Kinerja 10 Driver Shopeefood Pandaan Raya

No Pernyataan Jumlah Driver Ya Tidak

Saya dapat menjaga performa saya diatas 75% 10 30% 70%

Saya mampu mencapai target harian, 12 orderan (1200 poin) 10 30% 70%

Saya disiplin dalam menjalankan jadwal kerja yang telah ditentukan 10 30% 70%

Saya dapat menyelesaikan pesanan tepat waktu 10 40% 60%

Saya dapat mengatasi kendala selama pengantaran 10 60% 40%

Temuan survei awal yang disajikan pada Tabel 1.1 mengindikasikan bahwa mayoritas mitra driver ShopeeFood mengalami tren penurunan kinerja. Penurunan tersebut terlihat dari hanya 30% mitra driver yang dapat menjaga performa diatas 75%, sementara penurunan kinerja driver yang mampu mencapai target harian 12 orderan hanya 30% dapat menyelesaikan target harian, dan driver disiplin menjalankan jadwal kerja hanya 30% yang dapat menjalankannya. Selain itu, hanya sebanyak 40% mitra driver yang berhasil menyelesaikan pesanan tepat waktu. Hasil survei ini semakin memperkuat fenomena melemahnya kinerja driver pada platform ShopeeFood. Kondisi penurunan kinerja tersebut tidak hanya membawa dampak negatif bagi driver itu sendiri, tetapi juga berpotensi merugikan konsumen dan reputasi perusahaan. Di tengah persaingan ketat dengan pemain mapan seperti Gojek dan Grab, ShopeeFood dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja drivernya secara serius agar dapat mempertahankan eksistensinya dalam industri layanan antar makanan daring. Untuk itu, diperlukan upaya yang sungguh-sungguh agar ShopeeFood memiliki tenaga driver yang berkinerja baik, sehingga dapat menumbuhkan produktivitas dan daya saing perusahaan. 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 [7].

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 [13]. Di sisi lain, keterampilan komunikasi yang efektif sangat krusial, terutama dalam interaksi pengantar 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 [10]. 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 (1990) yang menegaskan bahwa motivasi dan kemampuan merupakan dua dari tiga faktor kunci yang memengaruhi kinerja individu dalam suatu organisasi, di samping faktor lingkungan kerja [12]. Dalam konteks spesifik driver ShopeeFood, penguasaan 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 memegang peran krusial bagi setiap pekerja, karena ketika motivasi muncul, ia akan menumbuhkan semangat kerja yang pada gilirannya meningkatkan kinerja driver [10]. 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 mengoperasikan aplikasi [19].

Motivasi berdasarkan definisi Soekidjo Notoatmodjo, bermula dari kata 'motif' yang merujuk pada dorongan internal yang mendasari tindakan atau perilaku seseorang [17]. Adanya motivasi kerja memungkinkan seseorang untuk menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan optimal, sehingga pada akhirnya tujuan perusahaan dapat tercapai [18]. Dalam perspektif lain, Hasibuan mendefinisikan motivasi kerja sebagai sebuah pemberian daya penggerak yang membantah semangat kerja individu, agar mereka dapat berkolaborasi secara efektif dan terintegrasi guna mewujudkan kepuasan kerja serta mencapai sasaran organisasi [17]. Beberapa indikator untuk mengukur motivasi kerja di antaranya adalah kinerja, penghargaan, pengembangan diri, dan ketersediaan kesempatan [13]. Motivasi kerja memegang peran krusial bagi setiap orang, karena ketika motivasi muncul, ia akan menumbuhkan semangat kerja yang pada gilirannya meningkatkan kinerja driver [10]. 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 [19].

Istilah "keterampilan" diturunkan dari kata "terampil", yang bermakna kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan kecakapan dan ketangkasian, meliputi kompetensi serta koordinasi antara sistem saraf dan otot yang tampak dalam aktivitas sehari-hari seperti menulis, mengetik, dan berolahraga. Menurut Joseph A. DeVito, keterampilan komunikasi (communication skills) merupakan kemampuan individu dalam menyampaikan dan memahami pesan secara efektif, baik secara lisan maupun nonverbal, guna mencapai tujuan dari proses komunikasi tersebut[20]. 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 [21]. 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[22]. 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[8].

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 [10]. 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.



Keterampilan komunikasi juga memiliki kaitan yang signifikan dengan kinerja driver, mengingat kemampuan ini merupakan syarat penting untuk melaksanakan tugas secara efektif. Berdasarkan penelitian Rakhmatullah, 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 [21]. 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 [16]. 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 [10]. Sebaliknya, apabila driver memiliki kemampuan komunikasi yang terbatas—misalnya kesulitan menggunakan fitur 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.

Selain itu, penelitian ini menggunakan subjek dengan karakteristik geografis dan kriteria yang berbeda, yaitu mitra driver ShopeeFood di wilayah Pandaan, Kabupaten Pasuruan, yang telah aktif bekerja dengan pengalaman lebih dari dua tahun. 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.



Kebaruan lainnya terletak pada konteks geografis dan karakteristik subjek yang spesifik, yaitu berfokus pada mitra driver di wilayah semi-perkotaan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, dengan kriteria masa kerja lebih dari dua tahun—suatu pendekatan yang berbeda dari penelitian serupa yang umumnya dilakukan di kota besar. 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 di daerah semi-perkotaan.

Dengan demikian, studi ini tidak hanya memperkaya literatur akademis mengenai determinan kinerja pekerja digital, tetapi juga menyajikan perspektif baru yang lebih terfokus dan aplikatif.

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 Malang [2]. Di sisi lain, Pratama dan Suwena secara spesifik mengkaji pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja driver Grab di wilayah Singaraja [14]. 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. Kebaruan lainnya terletak pada konteks geografis dan karakteristik subjek yang spesifik, yaitu berfokus pada mitra driver di wilayah semi-perkotaan Pandaan, Kabupaten Pasuruan, dengan kriteria masa kerja lebih dari dua tahun, suatu pendekatan yang berbeda dari penelitian serupa yang umumnya dilakukan di kota besar.

#### Metode

Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini, mengingat data yang dikumpulkan berbentuk numerik dan diukur menggunakan skala Likert [23]. 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 masih 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[24]:

□

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 dihitung sebagai berikut:

□

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 [13]. 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 Rakhmatullah, 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[21]. Contoh item "Penyampaian informasi komunikasi untuk atasan dapat diberikan dengan baik" dan "Pengemudi lebih sering mengirim pesan melalui aplikasi pengirim pesan" nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,849. Sedangkan pengukuran kinerja driver menggunakan skala yang juga diadaptasi dari Abdi Santoso, terdiri atas 12 butir yang valid[13]. 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 koefisien 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 disebarluaskan 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 [25]. 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.

## Hasil dan Pembahasan

Hasil  
Variabel Demografik Jumlah Presentase  
Jenis Kelamin Laki-laki 92 92%  
Perempuan 8 8%  
Usia 18-25 tahun 59 59%  
26-35tahun 32 32%  
35 tahun keatas 9 9%

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah driver shopeefood di Pandaan yang memenuhi kriteria sebagai driver yang masih aktif bekerja dan masa kerja lebih dari 2 tahun. Didapatkan 113 responden setelah itu dilakukan sortir sesuai kriteria yang aktif bekerja dan masa kerjanya lebih dari 2 tahun. Setelah dilakukan sortir dengan membuang responden yang tidak memenuhi kriteria tidak aktif bekerja sebanyak 3 orang (3%) dan kurang dari 2 tahun bekerja sebanyak 10 orang (10%). Setelah dilakukan pengkriteriaan didapatkan sebanyak 100 responden sesuai kriteria yang memenuhi didapatkan berjumlah 100 orang (100%) dengan kriteria yang sesuai aktif bekerja dan masa kerja lebih dari 2 tahun. Dengan mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 92 responden laki-laki 92%, sementara 8% sisanya adalah 8 responden perempuan. Usia 18-25 tahun 59 responden (59%), usia 26-35 tahun 32 responden (32%), dan usia lebih dari 35 tahun 9 responden (9%).



## 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

### □ A graph of a normal distribution

AI-generated content may be incorrect.

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.

## **8. THE INFLUENCE OF HALAL LABELS, INCOME, PRODUCT INGREDIENTS, AND LIFESTYLE ON CONSUMER PURCHASE INTEREST IN IMPORTED KOREAN COSMETIC PR...**

→ Comes from my group

## Uji Multikolinearitas

## Coefficients

### Model Unstandardized Coefficients Standardized Coefficients t Sig. Collinearity Statistics

B Std. Error Beta Tolerance VIF

## 1 (Constant)

4.

426 2.661 1.664 .099

Motivasi Kerja (X1) .737 .073 .713 10.087 <.001 .721 1.386

Keterampilan Komunikasi (X2) .198 .089 .156 2.212 .029 .721 1.386

a. Dependent Variable: Kinerja Driver (Y)

Berdasarkan hasil collinearity statistic, nilai VIF  $1.386 < 10$ , maka disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas data penelitian.



Tabel 2.

**Document from another user**

Comes from another group

Uji Heterokedastisitas

**8. THE INFLUENCE OF HALAL LABELS, INCOME, PRODUCT INGREDIENTS, AND LIFESTYLE ON CONSUMER PURCHASE INTEREST IN IMPORTED KOREAN COSMETIC PR...**

Comes from my group

Coefficientsa

Model

Unstandardized Coefficients Standardized Coefficients t Sig.

B Std. Error Beta

1 (Constant)

4.

252 1.607 2.646 .010

Motivasi Kerja (X1) .007 .044 .019 .163 .871

Keterampilan Komunikasi (X2) -.



030 .054 -.066 -.550 .584

a. Dependent Variable:

Abs\_Res

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

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  $sig = 0,065 > 0,05$  maka data pada penelitian ini dapat dinyatakan terdapat hubungan yang linear antara motivasi kerja dan kinerja driver. Diporel nilai  $sig = 0,076 > 0,05$  maka data pada penelitian ini dapat dinyatakan terdapat hubungan yang linear antara keterampilan komunikasi dan kinerja driver.

Tabel 4. Uji

**8. THE INFLUENCE OF HALAL LABELS, INCOME, PRODUCT INGREDIENTS, AND LIFESTYLE ON CONSUMER PURCHASE INTEREST IN IMPORTED KOREAN COSMETIC PR...**

Comes from my group

koefisien determinasi

Model Summary

Model R R Square Adjusted R Square Std. Error of the Estimate

1

.806a .650 .643 4.67866

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

b. Dependent Variable: Kinerja Driver (Y)

Berdasarkan hasil analisis tabel 4 diatas, diketahui nilai Adjusted R Square sebesar  $0,650$  maka dapat di tarik kesimpulan bahwa sumbangannya 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)

**8. THE INFLUENCE OF HALAL LABELS, INCOME, PRODUCT INGREDIENTS, AND LIFESTYLE ON CONSUMER PURCHASE INTEREST IN IMPORTED KOREAN COSMETIC PR...**

Comes from my group

ANOVAa

Model Sum of Squares df Mean Square F Sig.

1 Regression

3950.445 2 1975.222 90.235 &lt;.001b

Residual 2123.315 97 21.890

Total 6073.760 99

a. Dependent Variable: Kinerja Driver (Y)

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

Berdasarkan hasil analisis tabel 5 diatas, diketahui nilai  $F = 90.235 > 3,089$  atau ( $F$  hitung >  $F$  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

 8	<b>Document from another user</b> Comes from another group
(Uji T)	
 9	<b>8. THE INFLUENCE OF HALAL LABELS, INCOME, PRODUCT INGREDIENTS, AND LIFESTYLE ON CONSUMER PURCHASE INTEREST IN IMPORTED KOREAN COSMETIC PR...</b> Comes from my group
Coefficientsa	
Model Unstandardized Coefficients Standardized Coefficients t Sig.	
B Std. Error Beta	
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
a. Dependent Variable:
Kinerja Driver (Y)

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.

#### 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 komunikasi dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui motivasi kerja. 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. Dengan hasil penelitian sumbangannya efektif sebesar 57,6% dari variabel keterampilan komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja secara simultan sementara 42,4% dijelaskan diluar variabel tersebut [21]. Dan juga sejalan dengan penelitian Rabbani

 10	<a href="https://doi.org/10.36985/ekuilnomi.v4i2.444">doi.org https://doi.org/10.36985/ekuilnomi.v4i2.444</a>
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[1]. Analisis parsial menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki nilai signifikansi  $p = 0,001$  ( $< 0,05$ ) sehingga berpengaruh signifikan terhadap kinerja driver. Nilai konstanta sebesar 4.426 koefisien regresi untuk motivasi kerja bernilai 0,737, yang mengindikasikan arah hubungan positif: meningkatnya motivasi kerja dikaitkan dengan peningkatan kinerja driver, dengan laju perubahan sesuai koefisien tersebut pada unit pengukuran yang digunakan. Motivasi berpengaruh dalam meningkatkan kinerja driver yang artinya dalam meningkatkan motivasi dapat dilakukan dengan memberikan reward kepada driver yang melakukan pekerjaan dengan baik dan menyikapi dorongan yang membuat semangat bekerja. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja Driver diperlukan tingkat motivasi yang tinggi. Semakin tingginya motivasi yang ada pada setiap Driver akan berdampak pada kinerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. Peningkatan motivasi akan menambah tingkat kinerja driver sendiri yang pada akhirnya akan menambah tingkat penghasilan yang didapat[2]. Diperkuat dengan temuan Pratama dan Suwena, Nilai koefisien jalur bernilai positif dengan  $t = 2,632$  serta nilai P-Value sebesar 0,011 menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh Motivasi Kerja terhadap Kinerja bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan oleh Motivasi Kerja terhadap Kinerja [14]. Pada keterampilan komunikasi koefisien regresi juga bernilai 0,198 dan nilai  $p = 0,001$  yang memiliki hubungan 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[26]. 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. Maka diketahui bahwa komunikasi kerja merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi karena pertukaran arus infomasi yang dibawa tentunya akan mempengaruhi kinerja masing-masing pengemudi yang ada didalam organisasi tersebut. Diperkuat dengan penelitian Rakhamatillah menunjukkan bahwa komunikasi terhadap Kinerja memiliki nilai  $t = 2,334$  dan nilai P-Value sebesar 0,020 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan oleh Komunikasi terhadap Kinerja [21]. Hasil uji F menunjukkan  $F = 90,235$  yang lebih besar dari nilai kritis  $F$  tabel = 3,089, disertai nilai signifikansi  $p = 0,001$ . Temuan ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel

 11	<a href="http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1115877&amp;val=16798&amp;title=HUBUNGAN+ANTARA+MOTIVASI+KERJA+DAN+KEMAMPUAN+KOMUNIKASI+INTERPERSONAL+DENGAN+PENGAMBILAN+KEPUTUSAN+MA...">download.garuda.kemdikbud.go.id http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1115877&amp;val=16798&amp;title=HUBUNGAN+ANTARA+MOTIVASI+KERJA+DAN+KEMAMPUAN+KOMUNIKASI+INTERPERSONAL+DENGAN+PENGAMBILAN+KEPUTUSAN+MA...</a>
motivasi kerja dan keterampilan komunikasi	

 12	<a href="http://dx.doi.org/10.32493/jism.v2i4.25617">dx.doi.org   Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Driver Pada Komunitas Persatuan Driver Gojek Indonesia Area Cipayung Kota Depok http://dx.doi.org/10.32493/jism.v2i4.25617</a>
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 bahwa kinerja tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, melainkan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi. 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. Sejalan dengan hasil penelitian Pratama dan Suwena yang juga menemukan adanya pengaruh simultan dari variabel kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja driver grab dengan nilai  $F = 4,248$  dan  $\text{sig} < 0,01$ , yang berarti kedua variabel secara bersama-sama mempengaruhi kinerja driver[14]. Dan juga penelitian Afif menunjukkan hasil yang konsisten, yaitu keterampilan komunikasi dan penguasaan teknologi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan nilai  $F = 49,027$  dan  $0,000 < 0,005$ . Hasil ini memperkuat bahwa keterampilan komunikasi merupakan faktor penting dalam model simultan [26].

Penelitian ini memiliki keterbatasan data seperti ruang lingkup penelitian terbatas pada wilayah Pandaan dengan sampel 100 responden yang dipilih secara purposive berdasarkan kriteria masa kerja lebih dari dua tahun, 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.

#### Simpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara



**download.garuda.kemdikbud.go.id**

<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1115877&val=16798&title=HUBUNGAN+ANTARA+MOTIVASI+KERJA+DAN+KEMAMPUAN+KOMUNIKASI+INTERPERSONAL+DENGAN+PENGAMBILAN+KEPUTUSAN+MA...>

motivasi kerja dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja driver shopeefood di pandaan. Variabel motivasi kerja dan keterampilan komunikasi

secara simultan memberikan pengaruh sebesar 65,0% terhadap kinerja driver. Sisanya sebesar 35,0%



**14**

**www.academia.edu** | (PDF) Analisa Kualitas Pelayanan melalui Pola Komunikasi Driver Go-Ride dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Kesejahteraan Pengemudi

[https://www.academia.edu/108756078/Analisa\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_melalui\\_Pola\\_Komunikasi\\_Driver\\_Go\\_Ride\\_dalam\\_Meningkatkan\\_Kepuasan\\_Pelanggan\\_dan\\_Kesejahteraan\\_Pengemudi](https://www.academia.edu/108756078/Analisa_Kualitas_Pelayanan_melalui_Pola_Komunikasi_Driver_Go_Ride_dalam_Meningkatkan_Kepuasan_Pelanggan_dan_Kesejahteraan_Pengemudi)

dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja dan keterampilan komunikasi yang dimiliki driver shopeefood, maka semakin tinggi pula kinerja driver shopeefood.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal ruang lingkup geografis yang terbatas di Pandaan dan jumlah 100 sampel yang relatif kecil dengan kriteria tertentu, sehingga generalisasi hasil terhadap wilayah lain atau driver dengan pengalaman berbeda menjadi terbatas.



Selain itu, fokus variabel hanya pada motivasi dan komunikasi, sementara faktor lain seperti insentif, teknologi, dan lingkungan kerja belum dipertimbangkan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan wilayah dan sampel, menambahkan subjek dari platform lain (gojek, grab, dll) dan variabel lain (misalnya insentif atau burnout), serta menggunakan pendekatan mixed-methods atau longitudinal untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan dinamis.

#### Ucapan Terima Kasih

Pertama-tama, penulis mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT atas segala kelancaran dan ridha-Nya selama proses penelitian ini. Penghargaan dan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada dosen pembimbing, Ibu Widayastuti, M.Psi., Psikolog, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta waktu yang berharga dalam penyusunan artikel ilmiah dengan judul "Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Driver Shopeefood di Pandaan". Rasa terima kasih juga penulis haturkan kepada kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan penuh, sehingga penulis dapat menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dengan lancar. Tidak lupa, apresiasi penulis sampaikan kepada seluruh rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan semangat sejak semester awal hingga akhir perkuliahan.



#### References

[1]A. A. Rabbani dan W.



**15** [repository.uin-suska.ac.id | PENGARUH JUMLAH ORDERAN DAN BONUS INSENTIF TERHADAP PENDAPATAN DRIVER SHOPEEFOOD DI KOTA PEKANBARU PERSPEKTIF E...](http://repository.uin-suska.ac.id/91751/1/1%20LENGKAP%20TANPA%20BAB%204%20Skripsi-Situju%20lmi-%20Done%20-%20SITIJ%20lMI%20Ekonomi%20yariah%20S1.pdf)

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. Nusant., 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,



[www.academia.edu | \(PDF\) Analisa Kualitas Pelayanan melalui Pola Komunikasi Driver Go-Ride dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Kesejahteraan Pengemudi](https://www.academia.edu/108756078/Analisa_Kualitas_Pelayanan_melalui_Pola_Komunikasi_Driver_Go_Ride_dalam_Meningkatkan_Kepuasan_Pelanggan_dan_Kesejahteraan_Pengemudi)

"Analisa Kualitas Pelayanan melalui Pola Komunikasi Driver Go-Ride dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Kesejahteraan

Pengemudi,"



Meyarya 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.

- [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



**doi.org | PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA, ETOS KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI DI PT. IN...**  
<https://doi.org/10.52353/ama.v11i1.160>

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. Rakhamtillah, A. Prasetya, S. Sos, dan M. C. W.

Sulistyo, "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



**dx.doi.org | Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Driver Pada Komunitas Persatuan Driver Gojek Indonesia Area Cipayung Kota Depok**  
<http://dx.doi.org/10.32493/jjsim.v2i4.25617>

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.



**Artikel Ilmiah Mendeley.docx | Artikel Ilmiah Mendeley**

Comes from my group

Conflict of Interest Statement:

The author declares



**8. THE INFLUENCE OF HALAL LABELS, INCOME, PRODUCT INGREDIENTS, AND LIFESTYLE ON CONSUMER PURCHASE INTEREST IN IMPORTED KOREAN COSMETIC P...**

Comes from my group

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

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



Artikel Ilmiah Mendeley.docx | Artikel Ilmiah Mendeley

Comes from my group

conflict of interest.