Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual
Vol. 11, No. 4, November 2026 pp. 882-889
E-ISSN: 2541-4224, P-ISSN: 2541-4216
DOI: http://dx.doi.org/10.28926/briliant.v11i4.2518

Pengaruh Kemampuan Kerja dan Insentif terhadap Kinerja *Driver Shopeefood* yang Beroperasi di Kota Surabaya

Griffith Athallah Eriawan[(1)], Sulastri Irbayuni[(2)]

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur,
Jl. Rungkut Madya, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Email: [1]griffitheriawan@gmail.com, [2]lastreeyuni@gmail.com

Tersedia Online di
http://www.jurnal.unublitar.ac.id/index.php/briliant

Sejarah Artikel
Diterima 07 Agustus 2026
Direvisi 12 Agustus 2026
Disetujui 14 Agustus 2026
Dipublikasikan 15 November 2026

Keywords:
Driver performance, incentives, ShopeeFood, work ability

Abstract*: The rapid growth of digital food delivery services has increased the importance of driver performance in maintaining service quality. However, changes in the incentive system and differences in drivers' work abilities may affect their performance. This study aims to analyze the effect of work ability and incentives on the performance of ShopeeFood drivers operating in Surabaya. This study employed a quantitative approach involving 90 ShopeeFood drivers in Surabaya. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using the Partial Least Squares (PLS) method with SmartPLS 4. The results showed that work ability had a positive and significant effect on driver performance, with a path coefficient of 0.235, a t-statistic of 2.884, and a p-value of 0.004. Incentives also had a positive and significant effect on driver performance, with a path coefficient of 0.513, a t-statistic of 7.418, and a p-value of 0.000. Incentives were found to be the variable with the most dominant influence on driver performance. These findings indicate that improving work ability and implementing an appropriate incentive system can contribute to improving the performance of ShopeeFood drivers in Surabaya. Therefore, ShopeeFood is expected to continuously improve driver competencies and implement a fair and motivating incentive system to enhance service quality and driver performance.*

Kata Kunci:
*I*nsentif, Kemampuan Kerja, Kinerja *Driver, ShopeeFood*

***Corresponding Author*:**
Name:
Sulastri Irbayuni
Email:
lastreeyuni@gmail.com

Abstrak: Pesatnya perkembangan layanan pesan-antar makanan berbasis digital meningkatkan pentingnya kinerja driver dalam menjaga kualitas pelayanan. Namun, perubahan sistem insentif serta perbedaan kemampuan kerja yang dimiliki driver diduga memengaruhi tingkat kinerjanya. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemampuan kerja dan insentif terhadap kinerja driver ShopeeFood yang beroperasi di Kota Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 90 responden driver ShopeeFood di Kota Surabaya. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis dengan metode Partial Least Squares (PLS) menggunakan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,235, t-statistic 2,884, dan p-value 0,004. Insentif juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,513, t-statistic 7,418, dan p-value 0,000. Insentif menjadi variabel yang memberikan pengaruh lebih dominan terhadap kinerja driver. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan kerja dan penerapan sistem insentif yang tepat dapat mendukung peningkatan kinerja driver ShopeeFood di Kota Surabaya. Oleh karena itu, ShopeeFood diharapkan terus meningkatkan kompetensi driver serta menerapkan sistem insentif yang adil dan mampu memotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja driver.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk industri layanan pesan-antar makanan berbasis aplikasi. Meningkatnya akses internet di Indonesia turut mendukung perkembangan aktivitas ekonomi digital dan perubahan pola konsumsi masyarakat. Berdasarkan data BPS (2025), sebanyak 72,78% penduduk Indonesia telah mengakses internet pada tahun 2024, meningkat dibandingkan 69,21% pada tahun 2023. Kondisi tersebut memberikan peluang bagi perkembangan layanan online food delivery (OFD) di Indonesia. Penelitian Putri et al. (2022) menunjukkan bahwa penyedia layanan OFD berbasis aplikasi seperti GoFood, GrabFood, dan ShopeeFood terus berkembang dan menghadapi persaingan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu platform yang berkembang dalam industri tersebut adalah ShopeeFood. Persaingan yang semakin ketat antarplatform menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan (Octaviani & Cahyadi, 2022).

Keberhasilan layanan ShopeeFood tidak terlepas dari peran driver sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Oleh karena itu, kinerja driver menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan (Dewanto, 2022). Namun, berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa driver ShopeeFood di Kota Surabaya, diketahui bahwa sejak diberlakukannya sistem insentif terbaru, sebagian driver mengalami kesulitan mencapai target poin harian karena adanya persyaratan tingkat performa tertentu. Selain itu, ShopeeFood juga menerapkan sistem poin penalti terhadap pelanggaran operasional, seperti pembatalan pesanan, keterlambatan pengantaran, tidak merespons atau mengabaikan pesanan, maupun pelanggaran terhadap standar operasional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa driver dituntut untuk menjaga kepatuhan terhadap ketentuan operasional dalam menjalankan pekerjaannya (Shopeefood, 2026).

Permasalahan tersebut juga didukung oleh hasil pra-survei yang dilakukan peneliti terhadap pengguna dan driver ShopeeFood di Kota Surabaya. Hasil pra-survei kepada 20 pengguna menunjukkan bahwa hanya 40% responden menilai driver mengantarkan pesanan tepat waktu dan 40% responden menyatakan driver bekerja secara cekatan. Selain itu, hanya 50% responden yang menilai driver mampu menggunakan aplikasi dengan baik, meskipun 80% responden menyatakan driver telah memberikan pelayanan yang ramah. Sementara itu, hasil pra-survei terhadap 20 driver menunjukkan bahwa 45% responden masih mengalami kesulitan dalam menjalankan pekerjaan, seperti menggunakan Google Maps, memahami fitur aplikasi, maupun mengikuti prosedur operasional. Sebanyak 40% responden juga mengaku belum mampu mengatur waktu kerja secara efektif. Di sisi lain, 65% responden menyatakan bahwa insentif mendorong mereka bekerja lebih baik, 70% responden terdorong menerima lebih banyak pesanan untuk memperoleh bonus, dan 55% responden menilai bahwa kemampuan kerja dan insentif memengaruhi kinerja mereka. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan sistem insentif masih menjadi faktor yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kinerja driver ShopeeFood.

Kemampuan kerja merupakan kapasitas individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif (Mangkunegara, 2020). Kemampuan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja driver dalam menjalankan pekerjaannya. kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang menunjukkan bahwa kemampuan individu dalam melaksanakan pekerjaan berkaitan dengan pencapaian kinerja (Ilmi & Sumartik 2023). Kemampuan kerja mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif (Kurniawati & Mujanah 2021). Individu memahami tuntutan pekerjaan, menggunakan keterampilan yang dimiliki, serta menyelesaikan tugas secara lebih efektif sehingga dapat menghasilkan kinerja yang lebih optimal (Tandipayuk et al., 2024). Driver yang memiliki kemampuan kerja yang baik akan lebih mudah mengoperasikan aplikasi, menentukan rute perjalanan, mengelola waktu, serta menyelesaikan pesanan sesuai standar operasional (Saifudin & Widyastuti, 2026).

Selain itu, insentif merupakan bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan atas pencapaian kinerja tertentu untuk meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja (Hasibuan, 2019). Insentif dapat menjadi bentuk penghargaan atas pencapaian kerja yang mendorong individu untuk meningkatkan usaha dan produktivitas dalam menyelesaikan tugasnya (Istiqomah & Damayanti, 2021). Dalam pekerjaan berbasis platform, hal ini berkaitan dengan kinerja mitra pengemudi. Imbalan yang diterima driver menjadi salah satu aspek penting dalam pekerjaan berbasis platform karena dapat memengaruhi bagaimana driver mempertahankan usaha dan pencapaian kerjanya(Khotimah et al., 2026). Insentif menjadi salah satu bentuk penghargaan yang dapat mendorong driver untuk mencapai target pekerjaan (Pramana & Listyawati, 2025). Berdasarkan informasi yang ditampilkan dalam aplikasi ShopeeFood Driver (2026), ShopeeFood menerapkan sistem insentif berbasis poin dengan bonus sebesar Rp14.000 untuk pencapaian 800 poin, Rp24.000 untuk 1.300 poin, dan Rp31.000 untuk 1.600 poin, dengan persyaratan tingkat performa di atas 75%. Sistem tersebut diharapkan mampu mendorong driver meningkatkan produktivitas sekaligus menjaga kualitas pelayanan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh kemampuan kerja dan insentif terhadap kinerja belum menghasilkan temuan yang konsisten. Irbayuni (2025) menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja driver, sedangkan Risman & Halim, 2025) memperoleh hasil yang berbeda. Pada variabel insentif, Mulyadana et al. (2023) menunjukkan bahwa insentif berpengaruh positif terhadap kinerja, sementara Prasetyo (2021)menunjukkan bahwa pengaruh insentif terhadap kinerja belum tentu signifikan dan dapat dipengaruhi oleh faktor lain. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kemampuan kerja, insentif, dan kinerja masih perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada konteks driver layanan pesan-antar makanan berbasis aplikasi. Selain itu, karakteristik pekerjaan driver ShopeeFood yang menghadapi tuntutan kecepatan pengantaran, penggunaan aplikasi, pencapaian target, serta perubahan sistem insentif dapat menghasilkan kondisi yang berbeda dengan konteks penelitian terdahulu. Kondisi tersebut penting untuk dikaji karena kemampuan driver dalam menjalankan pekerjaan dan insentif yang diterima dapat berkaitan dengan pencapaian kinerja serta kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji secara empiris pengaruh kemampuan kerja dan insentif terhadap kinerja driver ShopeeFood yang beroperasi di Kota Surabaya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor yang berperan dalam meningkatkan kinerja driver pada konteks layanan pesan-antar makanan berbasis aplikasi.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja dan insentif terhadap kinerja driver ShopeeFood di Kota Surabaya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta menjadi masukan bagi ShopeeFood dalam meningkatkan kemampuan kerja driver dan menyusun sistem insentif yang lebih baik guna meningkatkan kualitas pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja dan insentif terhadap kinerja driver ShopeeFood di Kota Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh driver ShopeeFood yang beroperasi di Kota Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan memenuhi kriteria sebagai driver ShopeeFood. Jumlah sampel sebanyak 90 responden. Penentuan ukuran sampel mengacu pada Hair et al. (2022) dalam penerapan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Berdasarkan model penelitian, terdapat dua konstruk eksogen, yaitu kemampuan kerja dan insentif, yang memiliki pengaruh langsung terhadap satu konstruk endogen, yaitu kinerja. Dengan demikian, terdapat dua jalur struktural yang mengarah pada konstruk kinerja. Berdasarkan pendekatan 10-times rule, jumlah minimum

sampel yang diperlukan adalah 10 kali jumlah maksimum jalur yang mengarah pada suatu konstruk endogen, sehingga diperoleh batas minimum sebanyak 20 responden. Jumlah 90 responden yang digunakan dalam penelitian ini telah melampaui batas minimum tersebut dan dinilai memadai untuk menganalisis model penelitian menggunakan PLS-SEM. Selain itu, penelitian ini memiliki 9 indikator yang terdiri atas tiga indikator kemampuan kerja, tiga indikator insentif, dan tiga indikator kinerja. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Variabel kemampuan kerja diukur menggunakan indikator pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, variabel insentif diukur menggunakan indikator insentif finansial, insentif nonfinansial, dan insentif sosial, sedangkan variabel kinerja diukur menggunakan indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4 melalui pengujian outer model, inner model, dan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja dan insentif terhadap kinerja driver ShopeeFood di Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data penelitian ini melibatkan 90 driver ShopeeFood yang aktif beroperasi di Kota Surabaya sebagai responden dengan menggunakan teknik accidental sampling. Responden berjenis kelamin laki-laki merupakan kelompok mayoritas, yaitu sebanyak 74 orang (82,22%), sedangkan kelompok usia terbesar berada pada rentang 26–35 tahun, yaitu sebanyak 43 orang (47,78%). Berdasarkan besaran insentif harian, sebagian besar responden memperoleh insentif kurang dari Rp50.000, yaitu sebanyak 42 orang (46,67%), yang menunjukkan bahwa mayoritas driver belum memperoleh insentif harian yang tinggi. Hasil evaluasi model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading factor di atas 0,70, yaitu berkisar antara 0,779–0,870, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Selain itu, seluruh variabel memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas 0,50 dan Composite Reliability di atas 0,70, yang menunjukkan bahwa konstruk penelitian telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas serta layak digunakan dalam analisis model struktural.

R-Square (R^2).

R-Square (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan model struktural dalam menjelaskan variasi konstruk endogen yang dipengaruhi oleh konstruk eksogen. Nilai R^2 menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Menurut Hair et al. (2022), nilai R^2 sebesar 0,75 menunjukkan kategori substansial, 0,50 kategori moderat, dan 0,25 kategori lemah. Semakin tinggi nilai R^2, semakin besar kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen. Hasil pengujian koefisien determinasi disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. R-Square

Variable	R-Square
Kinerja	0,378

Sumber: Data dianalisis, 2026

Sebagaimana disajikan pada Tabel 1, nilai R^2 untuk variabel kinerja sebesar 0,378. Hasil tersebut menunjukkan bahwa 37,8% variasi kinerja driver ShopeeFood di Kota Surabaya dapat dijelaskan oleh variabel kemampuan kerja dan insentif, sedangkan 62,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Mengacu pada kriteria yang dikemukakan oleh Ghozali (2018), nilai R^2 sebesar 0,378 termasuk dalam kategori moderat, sehingga model penelitian memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan variasi kinerja.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4. Hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan apabila memiliki nilai t-

statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05 (Hair et al., 2022). Hasil pengujian pengaruh langsung antarvariabel penelitian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Pengujian Hipotesis

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values	Hasil
Insentif→ Kinerja	0.513	0.518	0.069	7.418	0.000	Positif and Signifikan
Kemampuan Kerja→ Kinerja	0.235	0.245	0.081	2.884	0.004	Positif and Signifikan

Sumber: Data dianalisis, 2026

Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Driver ShopeeFood yang Beroperasi di Kota Surabaya

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver ShopeeFood di Kota Surabaya ($\beta = 0{,}235$; $t = 2{,}884$; $p = 0{,}004$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan kerja yang dimiliki driver, semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Pengaruh tersebut dapat terjadi karena kemampuan kerja yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan membantu driver dalam menjalankan berbagai tuntutan pekerjaan, seperti memahami prosedur operasional, menggunakan aplikasi, menentukan rute perjalanan, mengelola waktu, serta menyelesaikan pesanan sesuai ketentuan. Driver yang memiliki kemampuan kerja yang lebih baik cenderung lebih mampu menghadapi kendala selama proses pengantaran sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih efektif dan tepat waktu.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator keterampilan *(skill)* memperoleh nilai rata-rata tertinggi dibandingkan indikator kemampuan kerja lainnya. Kemampuan kerja sebagai salah satu faktor yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Kemampuan yang memadai memungkinkan individu menjalankan tugas sesuai tuntutan pekerjaan dan menghadapi berbagai kondisi yang muncul selama pelaksanaan pekerjaan (Suparman, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan operasional menjadi aspek penting dalam mendukung kinerja driver, terutama dalam mengoperasikan kendaraan, menggunakan aplikasi, menemukan lokasi tujuan, dan menjaga pesanan selama proses pengiriman. Sementara itu, pengetahuan dan kesanggupan kerja tetap perlu diperhatikan karena pemahaman terhadap prosedur operasional dan kemampuan menghadapi kondisi kerja yang beragam dapat membantu driver menyelesaikan pekerjaan secara lebih optimal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Irbayuni (2025) yang menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Hasil serupa juga ditemukan oleh (Ernanto & Kustini, 2022) serta Pratama & Suwena (2022) yang menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan kerja diikuti oleh peningkatan kinerja individu. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan individu dalam memahami dan melaksanakan pekerjaan merupakan faktor yang dapat mendukung pencapaian kinerja, termasuk pada pekerjaan driver layanan pesan-antar makanan. Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja driver tidak hanya bergantung pada pemberian insentif, tetapi juga pada kemampuan driver dalam menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, ShopeeFood perlu memberikan dukungan berupa edukasi mengenai penggunaan aplikasi, prosedur operasional, serta pengelolaan pekerjaan agar kemampuan driver semakin baik. Peningkatan kemampuan tersebut diharapkan dapat membantu driver memberikan pelayanan yang lebih efektif dan menjaga kualitas pengantaran.

Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Driver ShopeeFood yang beroperasi di Kota Surabaya

Hasil pengujian menunjukkan bahwa insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver ShopeeFood di Kota Surabaya (β = 0,513; t = 7,418; p = 0,000). Nilai koefisien jalur insentif lebih besar dibandingkan kemampuan kerja (β = 0,235), sehingga insentif menjadi variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kinerja driver. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik insentif yang diterima, semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Kondisi ini dapat terjadi karena karakteristik pekerjaan driver ShopeeFood memiliki hubungan langsung antara pencapaian target pekerjaan dengan pendapatan atau penghargaan yang diterima. Adanya insentif dapat memberikan dorongan kepada driver untuk meningkatkan jumlah pesanan yang diselesaikan, mempertahankan performa, dan mencapai target yang ditetapkan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa indikator social incentive memperoleh nilai rata-rata tertinggi dibandingkan indikator insentif lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan sosial yang baik antara sesama driver maupun dengan pihak ShopeeFood dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan mendukung motivasi driver. Insentif dapat memengaruhi motivasi kerja dan kinerja pada pekerja kurir, sehingga pemberian penghargaan atas pencapaian tertentu dapat mendorong pekerja untuk mempertahankan atau meningkatkan usahanya dalam menyelesaikan pekerjaan (Kartika, 2024). Selain itu, insentif finansial berupa bonus dan tambahan pendapatan juga dapat mendorong driver untuk meningkatkan produktivitas melalui peningkatan jumlah pesanan yang diselesaikan. Dengan demikian, pengaruh insentif terhadap kinerja tidak hanya berkaitan dengan tambahan pendapatan, tetapi juga dengan dukungan sosial yang dirasakan driver dalam menjalankan pekerjaannya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Mulyadana et al. (2023) dan Bissilisin et al. (2023) yang menunjukkan bahwa insentif berpengaruh positif terhadap kinerja driver transportasi online. Hasil ini juga konsisten dengan Simatupang (2023) yang menjelaskan bahwa sistem insentif yang sesuai dengan pencapaian kinerja dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya bahwa insentif merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong peningkatan kinerja pada pekerjaan berbasis layanan dan target.

Implikasinya, ShopeeFood perlu mempertahankan dan mengevaluasi sistem insentif agar tetap mampu memberikan motivasi kepada driver. Sistem insentif sebaiknya diterapkan secara adil, transparan, dan mempertimbangkan pencapaian kinerja driver. Selain insentif finansial, hubungan sosial yang baik juga perlu diperhatikan karena hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator social incentive memiliki nilai rata-rata tertinggi. Dengan sistem penghargaan dan dukungan sosial yang tepat, driver diharapkan lebih termotivasi untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja dan insentif terhadap kinerja driver ShopeeFood di Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan insentif berkontribusi terhadap kinerja driver ShopeeFood. Kemampuan kerja yang tercermin melalui pengetahuan, keterampilan, dan kesanggupan kerja membantu driver menyelesaikan tugas secara lebih efektif sehingga meningkatkan kualitas kinerja. Sementara itu, insentif menjadi variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kinerja, yang menunjukkan bahwa sistem pemberian insentif mampu mendorong motivasi, produktivitas, dan kualitas pelayanan driver. Temuan ini memberikan kontribusi dengan menunjukkan bahwa selain kemampuan individu, sistem penghargaan yang diterapkan perusahaan memiliki peran yang lebih besar dalam meningkatkan kinerja driver pada layanan pengantaran berbasis aplikasi. Oleh karena itu, pihak ShopeeFood diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi driver melalui edukasi dan pelatihan serta mengembangkan sistem insentif yang lebih adil, transparan, dan berbasis kinerja agar produktivitas dan kualitas pelayanan

semakin optimal. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja, atau beban kerja agar mampu menjelaskan variasi kinerja driver secara lebih komprehensif.

DAFTAR RUJUKAN

Bissilisin, W. Benyamin, Fanggidae, R. e, Maak, C. S., Timuneno, T., & Manajemen, P. (2023). *PENGARUH INSENTIF DAN FLEKSIBILITAS KERJA TERHADAP KINERJA DRIVER GRABBIKE DI KOTA KUPANG*.

Dewanto, F. (2022). *Pengaruh Service Quality, Customer Perceived Value, dan Trust pada Pengemudi Layanan Pesan-Antar Makanan Daring ShopeeFood terhadap Customer Satisfaction*. https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920517920&lokasi=lokal

Ernanto, A. N., & Kustini, K. (2022). *Pengaruh kemampuan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai PT. Bangtelindo*. https://doi.org/10.31932/jpe.v7i2.1847

Pratama, I. gusti putu wira, & Suwena, K. R. (2022). PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA DRIVER GRAB DI SINGARAJA. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *4*(2).

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022a). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.

Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). PT Bumi Aksara.

Ilmi, I. S., & Sumartik. (2023). Work Ability, Work Morale, and Work Environment on Employee Performance in Companies Engaged in the Bag Industry. *Indonesian Journal of Innovation Studies*, *21*. https://doi.org/10.21070/ijins.v21i.780

Irbayuni, S. (2025). Analisis Kemampuan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Driver Grab di Surabaya. *Jurnal Economic Resource*, *8*(2), 1541–1548.

Istiqomah, N. A., & Damayanti, E. (2021). The Influence of Incentives and Motivation on Employee Performance of PT. Tozy Sentosa Surabaya. *Quantitative Economics and Management Studies*, *2*(2), 149–157. https://doi.org/10.35877/454RI.qems317

Kartika, L. (2024). The Influence of Employee Incentives and Work Motivation on Employee Performance. *Journal of Economic, Management and Entrepreneurship*, *2*(3), 132–138. https://doi.org/10.61502/jemes.v2i3.108

Khotimah, V. K., Purusa, N. A., Febriana, A., & Wardhani, M. F. (2026). Peran affective trust dalam hubungan antara platform work remuneration, fleksibilitas kerja, dan kinerja mitra pengemudi di Kota Semarang. *Journal of Management and Digital Business*, *6*(1), 255–272. https://doi.org/10.53088/jmdb.v6i1.2897

Kurniawati, N., & Mujanah, S. (2021). The Influence of Work Ability, Work Ethos and Work Environment on Employee Performance at Garment Industries in Jombang Indonesia. *Journal of Applied Management and Business*, *2*(2), 48–59. https://doi.org/10.37802/jamb.v2i2.207

Mangkunegara, A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.

Mulyadana, A. J., Mochklas, M., & Senoaji, F. (2023). *Pengaruh insentif, jaminan sosial dan kepuasan kerja terhadap kinerja pada komunitas driver gojek di kota surabaya*.

Octaviani, F. L., & Cahyadi, E. R. (2022). Persaingan Platform Digital Layanan Pesan-Antar Makanan di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.973

Pramana, D., & Listyawati, I. (2025). Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Motivasi Kerja, Insentif Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojek Online Grab Kota Semarang. *ECo-Buss*, *8*(1), 402–414. https://doi.org/10.32877/eb.v8i1.2692

Prasetyo, D. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan pada PT Putra Cipta Karindomas. *Journal of Islamic Business Management Studies (JIBMS)*, *2*(1), 45–53. https://doi.org/10.51875/jibms.v2i1.181

Putri, A. S., Zakaria, R., & Yuniaristanto. (2022). Factors Affecting User Satisfaction with Online Food Delivery Service Applications in Indonesia (Gofood, Grabfood, Dan Shopeefood). *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*, *21*(2), 161–167. https://doi.org/10.20961/performa.21.2.57349

Risman, F., & Halim, F. (2025). *Kemampuan Kerja Dan Penguasaan Teknologi Informasi Mempengaruhi Prestasi Kerja Karyawan*.

Saifudin, F. N., & Widyastuti. (2026). *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]*.

ShopeeFood. (2026). Kode etik mitra pengemudi. ShopeeFood. https://www.shopeefood.co.id/drivers/code-of-conduct

Simatupang, D. eldorado. (2023). *Pengaruh kompetensi, insentif dan lingkunga kerja terhadap kinerja driver gojek di kota pekanbaru*.

Statistik, B. P. (2025). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2024*. Badan Pusat Statistik. https://www.bps.go.id/id/publication/2025/08/29/beaa2be400eda6ce6c636ef8/statistik-telekomunikasi-indonesia-2024.html

Suparman, T. I. (2024). The Effect of Flexible Work System, Workload, Work Ability, Job Satisfaction, Employee Engagement and Work Stress On Employee Performance (Case Study at PT Mecoindo). *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, *5*(3), 1243–1259. https://doi.org/10.59141/jist.v5i3.974

Tandipayuk, M., Zakaria, Z., & Mulyanti, R. Y. (2024). The Impact of Education and Training, and Self-Efficacy on Employee Performance with Work Ability as an Intervening Variable. *Jurnal Manajemen Bisnis*, *11*(2), 1183–1195. https://doi.org/10.33096/jmb.v11i2.885