

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor kehidupan, termasuk pada sektor transportasi dan layanan pesan antar makanan. Transformasi ini ditandai dengan meningkatnya penggunaan platform digital dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari secara cepat dan praktis. Layanan *food delivery* menjadi salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan dan efisiensi dalam memperoleh makanan (Suyanto & Darmawan, 2020). Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin bergantung pada layanan berbasis digital dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Di Indonesia, pertumbuhan layanan pesan antar makanan didukung oleh meningkatnya jumlah pengguna internet dan adopsi teknologi digital. Jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 215 juta orang (WAS, 2024). Hal ini turut mendorong pertumbuhan ekonomi digital, termasuk layanan berbasis aplikasi seperti Gojek, Grab, dan ShopeeFood. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, ShopeeFood muncul sebagai pemain baru yang mengalami perkembangan pesat dan mampu bersaing di pasar (CNN Indonesia, 2024). Pertumbuhan ShopeeFood yang signifikan turut meningkatkan tingkat persaingan antar platform dalam industri ini, sehingga mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna menjaga kepuasan pelanggan (Anas, 2025). Kondisi persaingan yang semakin ketat tersebut menuntut setiap platform untuk

meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk kinerja driver sebagai ujung tombak layanan.

Sumber daya manusia (SDM) yang mampu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja di era digital. SDM dituntut tidak hanya memiliki kemampuan dasar, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi seperti penggunaan sistem digital, aplikasi, serta platform berbasis online yang mendukung aktivitas pekerjaan (Syahiruddin et al., 2026). Dalam hal ini, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu pendekatan strategis dalam mengelola tenaga kerja melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengembangan, hingga evaluasi kinerja guna mencapai tujuan organisasi secara optimal. MSDM juga memandang SDM sebagai aset strategis yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja individu maupun organisasi serta mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, termasuk perkembangan teknologi digital (Samudra et al., 2025).

Dalam beberapa tahun terakhir, industri transportasi online di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat, seiring dengan meningkatnya adopsi teknologi digital dan perubahan perilaku masyarakat yang cenderung mengutamakan kemudahan serta kecepatan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Perkembangan ini juga didukung oleh meningkatnya permintaan terhadap layanan berbasis aplikasi, khususnya pada sektor pengantaran makanan. Salah satu platform yang turut berkontribusi dalam perkembangan tersebut adalah ShopeeFood, yaitu layanan pesan-antar makanan yang terintegrasi dalam aplikasi Shopee. ShopeeFood berperan sebagai penghubung antara konsumen, pelaku usaha

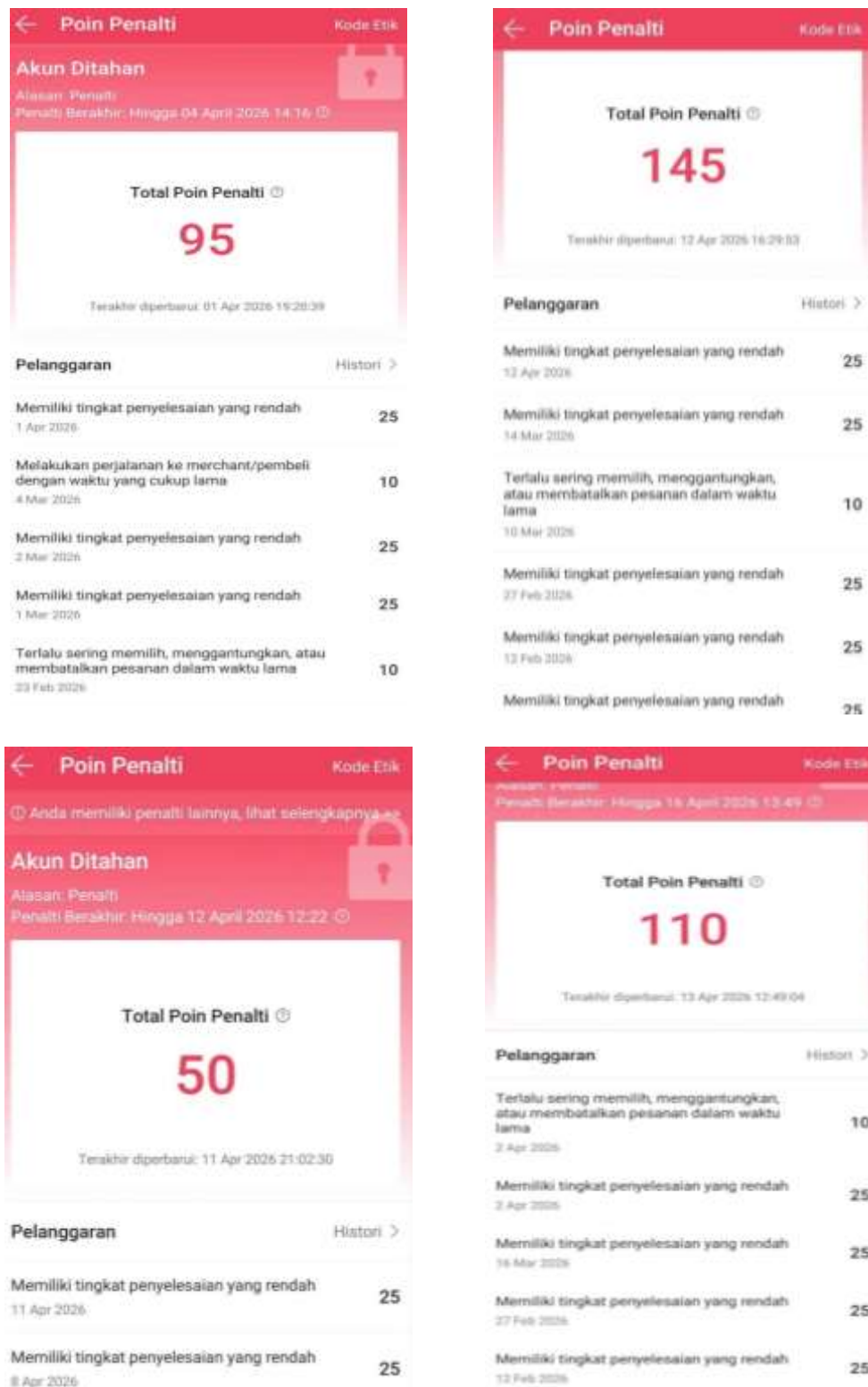
kuliner, dan mitra driver dalam satu sistem digital yang terstruktur, sehingga mampu memberikan kemudahan dalam proses pemesanan hingga pengantaran (Sari & Nugroho, 2023). Selain itu, kehadiran ShopeeFood juga memberikan dampak positif terhadap penciptaan lapangan kerja serta mendorong pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia (Pratama et al., 2024).

Shopee merupakan perusahaan *e-commerce* yang bergerak di bidang perdagangan elektronik dan berada di bawah naungan Sea Limited, yang menyediakan berbagai layanan jual beli secara online di kawasan Asia Tenggara. Seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat akan layanan yang serba cepat dan praktis, Shopee kemudian menghadirkan fitur layanan pesan-antar makanan yang dikenal dengan nama ShopeeFood. ShopeeFood merupakan layanan berbasis aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk memesan makanan dan minuman dari berbagai merchant dengan mudah, melakukan pembayaran secara digital, serta memantau proses pengantaran secara real-time. Dalam operasionalnya, layanan ini melibatkan driver sebagai pihak yang bertugas mengantarkan pesanan kepada pelanggan, sehingga kualitas layanan ShopeeFood sangat dipengaruhi oleh kinerja driver dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan.

Penjualan melalui ShopeeFood mengalami pertumbuhan yang semakin kuat dari tahun ke tahun, di mana peningkatan tersebut mencerminkan bertambahnya permintaan dan penggunaan layanan secara bertahap hingga mencapai performa terbaik di akhir periode (Katadata, 2024). Seiring dengan meningkatnya volume pesanan tersebut, kinerja driver ShopeeFood menjadi faktor yang sangat penting

dalam mendukung keberhasilan layanan, karena driver dituntut untuk bekerja lebih cepat, tepat waktu, dan efisien dalam mengantarkan pesanan, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil kerja individu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh organisasi (Rabbani, 2024). Dalam konteks driver ShopeeFood, kinerja dapat diukur melalui beberapa indikator seperti ketepatan waktu pengantaran, jumlah pesanan yang berhasil diselesaikan, tingkat penerimaan order, serta kualitas pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil pra survei dan wawancara, ditemukan bahwa kinerja driver cenderung mengalami penurunan setelah adanya pembaruan sistem insentif yang menuntut pencapaian target poin dengan standar performa tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian driver merasa terbebani sehingga berdampak pada menurunnya motivasi dan produktivitas kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Pramana & Listyawati, 2025) yang menyatakan bahwa insentif memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja driver, sehingga perubahan sistem insentif dapat memengaruhi tingkat kinerja mereka. Selain itu, penurunan kinerja juga diperkuat dengan adanya sistem poin penalti yang digunakan sebagai alat evaluasi performa driver, di mana pelanggaran seperti pembatalan pesanan atau keterlambatan pengantaran dapat menurunkan tingkat performa dan mempersulit pencapaian target insentif (Syah et al., 2025).



Sumber: Aplikasi ShopeeFood Driver 2026

Gambar 1.1 Poin Penalti Kinerja Driver

Berdasarkan Gambar 1.1, poin penalti tersebut, dapat diketahui bahwa ShopeeFood menerapkan sistem pemberian poin penalti sebagai bentuk sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh driver. Penalty diberikan dalam beberapa kondisi, seperti pembatalan pesanan oleh driver, keterlambatan dalam pengantaran, tidak merespons order, serta pelanggaran terhadap standar operasional pelayanan. Setiap jenis pelanggaran memiliki besaran pengurangan poin yang berbeda, tergantung pada tingkat kesalahan yang dilakukan. Penerapan sistem penalti ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan serta meningkatkan kedisiplinan driver dalam menjalankan tugasnya. Namun demikian, adanya pengurangan poin juga dapat berdampak pada berkurangnya peluang driver dalam memperoleh insentif, karena jumlah poin yang terkumpul menjadi tidak maksimal. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kinerja driver. Selain poin penalti yang diterima driver, kinerja juga dapat dilihat dari komplain pelanggan. Adapun bukti komplain tersebut disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Komplain Customer terkait kinerja driver

No.	Tanggal	Rating (Bintang)	Isi Komplain
1.	17 April 2026	★☆☆☆☆	Pengirimannya Lama
2.	17 April 2026	★☆☆☆☆	Selalu dapet driver yang double order, ngirim doang sejam parah banget
3.	18 April 2026	★☆☆☆☆	Paket dilempar oleh driver, Capek deh
4.	3 Desember 2025	★☆☆☆☆	Pengirimannya lama, sering terlambat
5.	6 Desember 2025	★☆☆☆☆	Bintang 1 dari segi pengiriman, kurang suka lama banget
6.	16 April 2026	★☆☆☆☆	Sudah tidak ada prioritas di shopeefood, menunggu driver yang double order lama sekali. Kalo untuk order makanan mending pake apk lain

Sumber : Google Review ShopeeFood (Diakses pada 21 April 2026)

Berdasarkan Tabel 1.1, keluhan pelanggan yang ditunjukkan pada ulasan pengguna layanan ShopeeFood, kinerja driver dinilai masih belum optimal, terutama dalam aspek ketepatan waktu dan kualitas pelayanan. Banyak pelanggan mengeluhkan keterlambatan pengiriman serta pelayanan yang kurang memuaskan, yang mencerminkan bahwa kinerja driver masih perlu ditingkatkan. Selain itu, terdapat pula keluhan terkait sikap dan profesionalisme dalam menangani pesanan, sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kinerja driver memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, sehingga perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

Fenomena yang berkaitan dengan kemampuan kerja masih ditemukan pada driver ShopeeFood. Hal ini dapat dilihat dari adanya sistem poin penalti yang diterapkan kepada mitra pengemudi yang melakukan pelanggaran operasional. Berdasarkan ketentuan ShopeeFood, driver dapat memperoleh poin penalti apabila tidak mengantarkan atau menunda pengambilan pesanan melebihi batas waktu yang telah ditentukan, menahan atau menunda pengantaran pesanan tanpa konfirmasi kepada pelanggan, serta menyelesaikan pesanan tidak sesuai dengan waktu dan lokasi yang semestinya. Akumulasi poin penalti tersebut dapat mengakibatkan akun driver ditahan sementara hingga pemutusan kemitraan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kemampuan kerja driver, terutama pada aspek kesanggupan kerja dalam menyelesaikan pesanan, pengetahuan mengenai prosedur operasional yang berlaku, serta keterampilan

dalam mengelola proses pengantaran secara tepat dan efektif. Apabila kemampuan kerja driver belum optimal, maka hal tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan berdampak pada kinerja driver secara keseluruhan.

Selain kemampuan kerja, insentif juga menjadi faktor yang diduga memengaruhi kinerja driver ShopeeFood. Dalam pelaksanaannya, pemberian insentif tidak hanya berkaitan dengan imbalan finansial, tetapi juga penghargaan serta hubungan sosial dalam lingkungan kerja. Dari aspek *financial incentive*, sebagian driver mengharapkan insentif yang mampu memberikan tambahan pendapatan sesuai dengan usaha yang telah dikeluarkan dalam menyelesaikan pesanan. Dari aspek *non-financial incentive*, driver juga membutuhkan penghargaan dan pengakuan atas kinerja yang telah diberikan sehingga dapat meningkatkan semangat kerja. Selain itu, dari aspek *social incentive*, hubungan yang baik antara sesama driver maupun dengan pihak ShopeeFood diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Apabila ketiga aspek insentif tersebut belum terpenuhi secara optimal, maka dapat memengaruhi kinerja driver dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi insentif driver ShopeeFood, peneliti melakukan wawancara pendahuluan terhadap beberapa anggota Komunitas Sniper ShopeeFood Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa driver mengungkapkan bahwa insentif yang diterima belum selalu sesuai dengan usaha yang dikeluarkan dalam bekerja. Salah satu driver menyatakan, "Kadang order banyak, tapi bonus yang didapat tidak terlalu berbeda, jadi harus kerja lebih lama untuk dapat tambahan penghasilan." Selain itu, terdapat driver

yang merasa belum memperoleh apresiasi yang memadai atas kinerja yang telah diberikan kepada platform. Seorang driver menyampaikan, "Selama ini kami lebih sering fokus mengejar target order, tetapi jarang ada bentuk penghargaan atau apresiasi yang membuat kami merasa lebih dihargai." Dari aspek *social incentive*, beberapa driver juga mengaku pernah mengalami kendala komunikasi dengan pihak platform ketika menghadapi permasalahan selama proses pengantaran. Salah seorang driver mengatakan, "Saat ada kendala di lapangan, terkadang respons yang diberikan tidak secepat yang kami harapkan." Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan *financial incentive*, *non-financial incentive*, dan *social incentive* yang berpotensi memengaruhi semangat kerja serta kinerja driver ShopeeFood.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara pendahuluan, beberapa driver juga mengungkapkan bahwa kemampuan kerja yang dimiliki turut memengaruhi peluang mereka dalam memperoleh insentif. Driver yang mampu menyelesaikan pesanan dengan cepat, tepat waktu, dan sesuai prosedur cenderung memiliki kesempatan yang lebih besar untuk memperoleh bonus maupun insentif tambahan. Sebaliknya, keterlambatan pengantaran, kesalahan dalam menjalankan prosedur, atau ketidakmampuan menyelesaikan pesanan secara optimal dapat mengurangi peluang driver untuk mencapai target insentif yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan kerja dan insentif memiliki keterkaitan yang erat dalam mendukung kinerja driver ShopeeFood.

Berdasarkan uraian tersebut, untuk mengetahui kondisi nyata di lapangan, peneliti melakukan pra survei terkait kemampuan kerja dan insentif pada driver

ShopeeFood di Surabaya guna memperoleh gambaran awal mengenai pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kinerja driver sebagai berikut :

Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Kemampuan Kerja

No	Pertanyaan	YA	Tidak
1.	Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam bekerja sebagai driver ShopeeFood, seperti menggunakan Google Maps, memahami aplikasi, atau mengikuti aturan dari ShopeeFood?	9	11
2.	Apakah Anda mampu mengatur dan memanfaatkan waktu kerja secara efektif untuk menunjang kinerja sebagai driver ShopeeFood?	12	8

Sumber : Pra Survei Driver ShopeeFood di Surabaya, 2026

Berdasarkan Tabel 1.2, hasil pra survei variabel kemampuan kerja, diketahui bahwa pada indikator pertama, sebanyak 45% responden menyatakan pernah mengalami kesulitan dalam bekerja sebagai driver ShopeeFood, seperti menggunakan Google Maps, memahami aplikasi, maupun mengikuti aturan dari ShopeeFood. Sementara itu, 55% responden menyatakan tidak mengalami kesulitan tersebut. Pada indikator kedua, sebanyak 60% responden menyatakan mampu mengatur dan memanfaatkan waktu kerja secara efektif untuk menunjang kinerja sebagai driver ShopeeFood, sedangkan 40% responden menyatakan belum mampu mengelola waktu kerja secara efektif. Hasil pra survei tersebut menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar driver telah memiliki kemampuan kerja yang cukup baik, masih terdapat sebagian driver yang mengalami kendala dalam menjalankan pekerjaannya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kemampuan kerja belum sepenuhnya optimal sehingga diduga dapat memengaruhi kinerja driver

ShopeeFood. Selain kemampuan kerja, faktor lain yang diduga turut memengaruhi kinerja driver adalah pemberian insentif. Insentif yang diberikan perusahaan diharapkan mampu meningkatkan motivasi kerja sehingga mendorong driver untuk memberikan kinerja yang lebih baik. Oleh karena itu, peneliti juga melakukan pra survei mengenai persepsi driver terhadap pemberian insentif.

Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Insentif

No	Pertanyaan	YA	Tidak
1.	Apakah insentif berupa poin dari ShopeeFood yang bisa menjadi tambahan penghasilan mendorong anda untuk bekerja lebih baik?	13	7
2.	Apakah Anda merasa bahwa insentif yang diberikan oleh ShopeeFood mampu meningkatkan kinerja Anda sebagai driver?	14	6
3.	Apakah Anda merasa bahwa kinerja Anda dipengaruhi oleh kemampuan kerja serta insentif yang diberikan oleh ShopeeFood?	11	9

Sumber : Pra Survei Driver ShopeeFood di Surabaya, 2026

Berdasarkan Tabel 1.3, hasil pra survei variabel insentif, diketahui bahwa 65% responden menyatakan bahwa insentif berupa poin dari ShopeeFood yang dapat menjadi tambahan penghasilan mendorong mereka untuk bekerja lebih baik, sedangkan 35% responden menyatakan tidak. Selain itu, 70% responden menyatakan bahwa pemberian insentif dari ShopeeFood memotivasi mereka untuk menerima lebih banyak pesanan agar memperoleh target poin, sementara 30% responden menyatakan tidak. Pada indikator terakhir, sebanyak 55% responden menyatakan bahwa insentif yang diberikan oleh ShopeeFood mampu meningkatkan

kinerja mereka sebagai driver, sedangkan 45% responden menyatakan sebaliknya. Hasil pra survei tersebut menunjukkan bahwa pemberian insentif memiliki peran dalam meningkatkan motivasi kerja dan mendorong peningkatan kinerja driver ShopeeFood. Namun, masih terdapat sebagian responden yang belum merasakan manfaat insentif secara optimal, sehingga diduga terdapat pengaruh insentif terhadap kinerja driver yang perlu dikaji lebih lanjut melalui penelitian ini.

Insentif juga merupakan salah satu aspek penting yang memiliki beragam bentuk dalam pengelolaan sumber daya manusia, karena tidak hanya terbatas pada gaji atau upah, tetapi juga mencakup berbagai bentuk imbalan lain seperti tunjangan, bonus, dan fasilitas pendukung kerja. Dalam konteks driver ShopeeFood, kompensasi yang diterima lebih menitikberatkan pada sistem insentif berbasis poin yang diperoleh dari setiap pesanan yang diselesaikan. Besaran insentif yang diterima driver bergantung pada jumlah poin yang berhasil dikumpulkan, di mana semakin tinggi poin yang dicapai maka semakin besar pula bonus yang diperoleh. Gambaran mengenai perolehan poin dan besaran insentif tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4 Daftar Insentif Driver ShopeeFood di Kota Surabaya

Jumlah Poin	Bonus Insentif Driver ShopeeFood	Performa	Jam Kerja
800	Rp. 14.000	>75%	24 Jam
1300	Rp. 24.000		
1600	Rp. 31.000		

Sumber: Aplikasi Driver ShopeeFood di Surabaya, 2026

Berdasarkan Tabel 1.4, skema insentif driver ShopeeFood di Kota Surabaya menggunakan sistem berbasis poin yang dikonversikan menjadi bonus harian. Driver akan memperoleh poin setiap kali berhasil menyelesaikan pesanan sesuai

dengan ketentuan yang berlaku, di mana jumlah poin yang diperoleh dapat dipengaruhi oleh jumlah order, waktu pengantaran (terutama pada jam sibuk), serta konsistensi dalam menerima dan menyelesaikan pesanan. Poin yang telah dikumpulkan kemudian diakumulasikan dalam satu periode kerja harian untuk mencapai target tertentu, seperti 800 poin dengan bonus Rp14.000, 1300 poin sebesar Rp24.000, dan 1600 poin sebesar Rp31.000. Namun, insentif tersebut hanya dapat diperoleh apabila driver memenuhi persyaratan performa minimal, yaitu tingkat performa di atas 75% yang mencerminkan tingkat penyelesaian pesanan dan kepatuhan terhadap aturan yang ditetapkan oleh pihak ShopeeFood. Apabila target poin dan persyaratan performa terpenuhi, maka bonus insentif akan diberikan sebagai tambahan penghasilan di luar pendapatan utama dari setiap pesanan yang diselesaikan. Pembayaran insentif ini umumnya dilakukan melalui sistem saldo pada aplikasi driver yang kemudian dapat dicairkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, skema insentif ini tidak hanya mendorong driver untuk meningkatkan jumlah pesanan, tetapi juga menjaga kualitas kinerja agar tetap optimal sesuai standar perusahaan.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan *hasil (research gap)* terkait pengaruh kemampuan kerja dan insentif terhadap kinerja. Beberapa penelitian menyatakan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, karena individu yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik cenderung mampu menyelesaikan pekerjaan secara optimal (Setiawan & Irbayuni, 2025). Namun, terdapat pula penelitian lain yang menunjukkan bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, karena kinerja

juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi dan lingkungan kerja (Putri et al., 2022). Di sisi lain, penelitian mengenai insentif juga menunjukkan hasil yang tidak konsisten, di mana beberapa studi menemukan bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karena mampu meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja (Rabbani, 2024), sementara penelitian lain menunjukkan bahwa insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, terutama jika sistem insentif yang diberikan tidak sesuai dengan beban kerja atau tidak dianggap adil oleh pekerja (Sari & Nugroho, 2023). Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji pengaruh kemampuan kerja dan insentif terhadap kinerja driver ShopeeFood di Surabaya.

Berdasarkan berbagai fenomena dan hasil penelitian sebelumnya, dapat diketahui bahwa kinerja pekerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemampuan kerja dan insentif finansial. Kedua faktor tersebut memiliki peran penting dalam menentukan tingkat motivasi serta produktivitas kerja seseorang dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, penelitian mengenai kemampuan kerja dan insentif finansial terhadap kinerja pekerja menjadi penting untuk dilakukan, khususnya dalam konteks pekerjaan berbasis layanan digital seperti driver ShopeeFood. Dengan mempertimbangkan fenomena yang terjadi serta keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji driver ShopeeFood di Kota Surabaya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemampuan kerja dan Insentif terhadap Kinerja Driver ShopeeFood yang beroperasi di Kota Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini, antara lain :

1. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja driver shopeefood yang beroperasi di kota surabaya?
2. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja driver shopeefood yang beroperasi di kota surabaya?

1.3 Tujuan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi yang jelas dan bermanfaat sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja Driver Shopeefood yang beroperasi di Kota Surabaya
2. Untuk menganalisis Insentif berpengaruh terhadap kinerja Driver Shopeefood yang beroperasi di Kota Surabaya

1.4 Manfaat

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, maka peneliti mengharapkan penelitian ini memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengaruh stres kerja dan insentif finansial terhadap kinerja. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi

penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa, terutama pada sektor pekerjaan informal seperti driver layanan pesan-antar makanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan (ShopeeFood)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak perusahaan dalam menyusun kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan stres kerja serta pemberian insentif finansial guna meningkatkan kinerja driver.

b. Bagi Driver ShopeeFood

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi para driver mengenai pentingnya pengelolaan stres kerja serta pemanfaatan insentif finansial dalam upaya meningkatkan kinerja.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan informasi tambahan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji variabel stres kerja, insentif finansial, dan kinerja, serta dapat dikembangkan dengan objek maupun variabel yang berbeda.