

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN INSENTIF TERHADAP
KINERJA DRIVER SHOPEEFOOD YANG BEROPERASI
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

GRIFFITH ATHALLAH ERIAWAN

22012010424/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2026

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN INSENTIF TERHADAP
KINERJA DRIVER SHOPEEFOOD YANG BEROPERASI
DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

GRIFFITH ATHALLAH ERIAWAN

22012010424/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN INSENTIF TERHADAP
KINERJA DRIVER SHOPEEFOOD YANG BEROPERASI
DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

GRIFFITH ATHALLAH ERIAWAN

22012010424 / FEB / EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Pada Tanggal: 21 Agustus 2026**

Dosen Pembimbing



Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001

**Tim Penguji
Ketua**



Rizky Dermawan, S.E., M.M.
NIP. 197210042001121001

Anggota



Ratih Mukti Azhar, S.P., M.M.
NPT. 21219920624346

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Dra/Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Griffith Athallah Eriawan
NPM : 22012010424
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/~~Tesis/Disertasi~~ ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiaris. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/~~Tesis/Disertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Agustus 2026.
Yang Membuat pernyataan


Griffith Athallah Eriawan

NPM. 22012010424

KATA PENGANTAR

Dengan melafalkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Kerja dan Insentif terhadap Kinerja Driver Shopeefood yang Beroperasi di Kota Surabaya” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.T, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan fasilitas, serta sarana dan pra sarana dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Sulastri Irbayuni, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga serta kesabaran dalam

memberikan arahan, dan masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

5. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Program Studi Manajemen dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur atas ilmu dan pelayanan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
6. Ibu, sosok *Wonder Woman* bagi anak-anaknya, yang telah berjuang seorang diri dengan penuh kasih sayang, ketulusan, dan pengorbanan dalam membesarkan serta menyekolahkan penulis hingga berhasil menyelesaikan pendidikan sarjana. Terima kasih atas setiap doa, kerja keras dan dukungan yang tidak pernah putus.
7. Adek Aldo, yang telah tumbuh bersama penulis. Terima kasih atas kebersamaan yang telah diberikan selama ini. Semoga segala impian dan harapan kita dapat terwujud di masa yang akan datang.
8. Yang tidak kalah pentingnya, Ismi D.S selaku pasangan penulis. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, bertukar pikiran, dan saling menguatkan di tengah berbagai tantangan hingga akhirnya kita dapat menyelesaikan perjalanan ini bersama. Semoga setiap langkah dan impian yang kita perjuangkan senantiasa diberikan kemudahan dan keberkahan.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi materi ataupun tata bahasa. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun demi kebaikan di masa mendatang

Surabaya, 27 Juli 2026

Griffith Athallah Eriawan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan.....	15
1.4 Manfaat.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 Teori Kinerja.....	22
2.2.2 Kemampuan Kerja	24
2.2.3 Insentif	27
2.2.4 Kinerja	30
2.3 Hubungan Antar Variabel	33
2.3.1 Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Driver Shopeefood di Kota Surabaya.....	33
2.3.2 Pengaruh Insentif terhadap kinerja driver Shopeefood di Kota Surabaya.....	34

2.4	Kerangka Konseptual	35
2.5	Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Definisi Operasional.....	36
3.2	Populasi dan Sampel	40
3.2.1	Populasi.....	40
3.2.2	Sampel	40
3.3	Pengukuran Variabel.....	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.4.2	Metode Pengumpulan data.....	42
3.5	Uji Validitas dan Reabilitas.....	42
3.5.1	Uji Validitas.....	42
3.5.2	Uji Reliabilitas	42
3.6	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	43
3.6.1	Teknik Analisis Data	43
3.6.2	Model Spesifikasi PLS.....	44
3.6.3	Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PEMBAHASAN		47
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.1.1	Objek Penelitian.....	47
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	48
4.3	Deskripsi Hasil Tanggapan Responden.....	49

4.4	Analisis dan Pengujian Hipotesis	55
4.4.1	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	55
4.4.2	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	60
4.4.3	Uji Hipotesis	61
4.5	Pembahasan	63
4.5.1	Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Driver ShopeeFood di Kota Surabaya	63
4.5.2	Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Driver ShopeeFood di Kota Surabaya	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		72
LEMBAR KUISIONER		75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Pengguna Shopeefood.....	7
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Kemampuan Kerja dan Insentif	11
Tabel 1.3 Daftar Insentif Driver ShopeeFood di Kota Surabaya	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Poin Penalti Kinerja Driver	5
Gambar 1.2 Komplain Customer terkait kinerja driver	6
Gambar 2. 1 Kerangka Koseptual	35

ANALISIS PERILAKU MANAJEMEN KEUANGAN PADA PELAKU UMKM KAMPUNG KUE RUNGKUT SURABAYA

GRIFFITH ATHALLAH ERIAWAN

22012010424

ABSTRAK

Perkembangan layanan pesan antar makanan berbasis digital mendorong meningkatnya peran driver sebagai mitra yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Untuk menghasilkan kinerja yang optimal, driver perlu memiliki kemampuan kerja yang baik serta didukung oleh sistem insentif yang mampu meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja. Kinerja driver tercermin dari kemampuan menyelesaikan pesanan dengan kualitas yang baik, jumlah pesanan yang diselesaikan, serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja dan insentif terhadap kinerja driver ShopeeFood yang beroperasi di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling, sehingga diperoleh sebanyak 90 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver ShopeeFood yang beroperasi di Kota Surabaya. Selain itu, insentif juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver ShopeeFood. Temuan penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan kerja yang dimiliki driver, serta semakin baik sistem insentif yang diterima, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Di antara kedua variabel tersebut, insentif menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja driver karena mampu mendorong semangat kerja, motivasi, dan produktivitas dalam mencapai target yang ditetapkan perusahaan.

Kata Kunci: Kemampuan Kerja, Insentif, Kinerja, Driver ShopeeFood.