MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

DETERMINASI DUKUNGAN ORGANISASI, MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA MITRA *DRIVER* SHOPEE FOOD DI BEKASI

Anselinus Kevin Munthe[1], Indah Rizki Maulia[2], Achmad Fauzi[3]
[1,2,3]Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
muntheanselinus@gmail.com[1], indah.rizki@dsn.ubharajaya.ac.id[2] ,
achmad.fauzi@dsn.ubharajaya.ac.id[3]

Abstract

This research was motivated by issues related to organizational support, work motivation, and job satisfaction, which are suspected to influence the performance of ShopeeFood driver partners in Bekasi. This study aims to analyze the influence of these three variables on partner performance and contribute to the development of Human Resource Management and the evaluation of company policies.

The study employed a quantitative method with a causal associative approach. The sampling technique employed purposive sampling, with 120 respondents determined using the Hair formula. Data were collected through a questionnaire and processed using SPSS version 26 with multiple linear regression analysis.

The research results show that organizational support, work motivation, and job satisfaction positively influence the performance of ShopeeFood driver partners in Bekasi, both partially and simultaneously. These findings suggest that improving these three factors can improve driver partner performance.

Keyword : Organizational Support, Work Motivation, Job Satisfaction, Partner Performance, ShopeeFood.

.

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan terkait dukungan organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja yang diduga memengaruhi kinerja mitra driver ShopeeFood di Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kinerja mitra serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dan evaluasi kebijakan perusahaan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 119 responden yang ditentukan menggunakan rumus Hair. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan diolah menggunakan aplikasi **SPSS versi 26** dengan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja mitra driver ShopeeFood di Bekasi baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan ketiga faktor tersebut dapat meningkatkan kinerja mitra driver.

Kata Kunci : Dukungan Organisasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Mitra, ShopeeFood.

Article history
Received : Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

ISSN : 3025-9495

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pertumbuhan layanan berbasis aplikasi, termasuk layanan pesan antar makanan (online food delivery). ShopeeFood menjadi salah satu platform yang berkembang pesat di Indonesia dan mengandalkan mitra driver sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kinerja mitra driver menjadi faktor penting karena berkaitan dengan ketepatan waktu pengantaran, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta citra perusahaan (Faizah, 2022; Ignatius & Fahmi, 2022).

Dalam praktiknya, kinerja mitra driver dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya dukungan organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja. Dukungan organisasi yang baik dapat menumbuhkan persepsi bahwa perusahaan menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mitra sehingga mendorong peningkatan kinerja (Arifin & Darmawan, 2022; Novianti et al., 2023). Selain itu, motivasi kerja merupakan dorongan yang memengaruhi semangat dan kesungguhan individu dalam bekerja sehingga mampu meningkatkan produktivitas dan pencapaian kinerja (Pratama et al., 2023; Salsabilla & Suryawan, 2024). Kepuasan kerja juga menjadi faktor penting karena mitra yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik dan memiliki kinerja yang lebih tinggi (Hartanti et al., 2022; Zulkifli, 2022).

Fenomena yang terjadi pada mitra driver ShopeeFood di Bekasi menunjukkan masih adanya berbagai permasalahan, seperti persaingan antar driver yang semakin tinggi, perubahan sistem insentif, ketidakstabilan pendapatan, serta keluhan terkait suspend akun dan pemberian poin penalti. Hasil pra-survei juga menunjukkan bahwa dukungan organisasi memperoleh penilaian terendah dibandingkan variabel lainnya sehingga diduga memengaruhi motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kinerja mitra driver.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dukungan organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja mitra driver ShopeeFood di Bekasi, baik secara parsial maupun simultan, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja mitra driver.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Mitra

Kinerja mitra merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta kontribusinya terhadap organisasi. Dalam konteks mitra driver ShopeeFood, kinerja mencerminkan kemampuan driver dalam menyelesaikan pesanan secara tepat waktu, memberikan pelayanan yang baik, serta mematuhi standar operasional perusahaan. Oleh karena itu, kinerja menjadi indikator penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan keberlangsungan kemitraan. Menurut Abdullah et al. (2024), kinerja menunjukkan hasil kerja individu dalam mencapai tujuan organisasi, sedangkan Budiyanto dan Mochklas (2020) menjelaskan bahwa kinerja diukur berdasarkan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai sesuai standar organisasi.

Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi serta memperhatikan kesejahteraan mereka. Dukungan tersebut dapat diwujudkan melalui penghargaan, perlakuan yang adil, penyediaan fasilitas kerja, serta bantuan dari atasan dalam menyelesaikan pekerjaan. Semakin tinggi dukungan yang dirasakan, semakin besar motivasi dan komitmen individu untuk meningkatkan kinerjanya. Malanuwa dan Ibrahim (2023) menyatakan bahwa dukungan organisasi mampu menumbuhkan rasa dihargai dan keterikatan emosional terhadap organisasi sehingga mendorong peningkatan kinerja mitra.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang mendorong individu untuk mencapai tujuan dan memberikan usaha terbaik dalam pekerjaannya. Motivasi dapat berasal dari kebutuhan untuk berkembang, memperoleh penghargaan, maupun pengakuan dari organisasi. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung bekerja lebih produktif, kreatif, dan bertanggung jawab sehingga mampu meningkatkan kinerja. Cahyaningsih et al. (2025) menjelaskan bahwa motivasi merupakan dorongan untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan, sedangkan Prabaswara et al. (2024) menyatakan bahwa motivasi berperan dalam meningkatkan semangat, kreativitas, dan produktivitas kerja.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang muncul sebagai hasil evaluasi individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan tingkat kesenangan karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti gaji, pekerjaan itu sendiri, hubungan dengan rekan kerja, dan atasan. Karyawan yang merasa puas cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi serta memberikan kontribusi yang lebih baik bagi organisasi. Rahellea et al. (2024) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan reaksi afektif terhadap terpenuhinya nilai-nilai penting dalam pekerjaan, sedangkan Safrizal (2023) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian individu terhadap pengalaman kerjanya.

Hipotesis Penelitian

Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Mitra

Dukungan organisasi merupakan persepsi mitra mengenai sejauh mana perusahaan menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dukungan yang diberikan dalam bentuk penghargaan, perlakuan yang adil, fasilitas kerja, serta bantuan dalam menyelesaikan permasalahan kerja dapat meningkatkan semangat dan komitmen mitra dalam menjalankan pekerjaannya. Penelitian Perdana dan Mustafa (2023) menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut diperkuat oleh Sari (2025) yang menyatakan bahwa semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan, maka semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan oleh individu. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver ShopeeFood di Bekasi.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Mitra

Motivasi kerja merupakan dorongan yang mendorong individu untuk bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Motivasi yang tinggi akan meningkatkan semangat, ketekunan, dan tanggung jawab mitra driver dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Penelitian Pratama (2024) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Hasil tersebut diperkuat oleh Yasmine et al. (2024) yang menyatakan bahwa motivasi kerja mampu meningkatkan gairah kerja sehingga karyawan dapat memberikan hasil kerja yang maksimal.

H2: Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver ShopeeFood di Bekasi.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Mitra

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang mencerminkan perasaan senang terhadap pekerjaan yang dijalankan. Mitra yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi, lebih bertanggung jawab, dan memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga mampu meningkatkan kinerja. Penelitian Sania et al. (2024) menunjukkan bahwa kepuasan kerja

berpengaruh positif terhadap kinerja. Hasil tersebut diperkuat oleh Prayoga et al. (2024) yang menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

H3: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver ShopeeFood di Bekasi.

buat

Pengaruh Dukungan Organisasi, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Mitra

Dukungan organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja merupakan faktor yang saling melengkapi dalam meningkatkan kinerja mitra. Organisasi yang memberikan dukungan, disertai motivasi kerja yang tinggi dan kepuasan kerja yang baik, akan mendorong mitra bekerja secara lebih produktif, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan. Hasil penelitian terdahulu Jesi & Sentoso (2024) menunjukkan bahwa dukungan organisasi dan kepuasan kerja berkontribusi terhadap peningkatan kinerja, serta penelitian ini juga memperkuat bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kinerja mitra.

H4: Dukungan organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver ShopeeFood di Bekasi.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah seluruh mitra driver ShopeeFood di Bekasi, sedangkan sampel sebanyak 120 responden ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert, sedangkan data sekunder berasal dari buku, jurnal, dan literatur pendukung. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 26 melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL

Pengujian Uji Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas ditunjukan dalam hasil pengujian uji instrumen penelitian ini. Sebanyak 120 data diianalisis menggunakan SPSS untuk uji insrumen.

1. Uji Validitas

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Dukungan Organisasi (X_1)

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0,895	0, 1793	Valid
Pernyataan 2	0,886	0, 1793	Valid
Pernyataan 3	0,890	0, 1793	Valid
Pernyataan 4	0,855	0, 1793	Valid
Pernyataan 5	0,857	0, 1793	Valid
Pernyataan 6	0,851	0, 1793	Valid

Sumber: Data diolah (2026)

ISSN : 3025-9495

Nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja (X_2)

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0,847	0, 1793	Valid
Pernyataan 2	0,777	0, 1793	Valid
Pernyataan 3	0,834	0, 1793	Valid
Pernyataan 4	0,805	0, 1793	Valid
Pernyataan 5	0,850	0, 1793	Valid
Pernyataan 6	0,813	0, 1793	Valid
Pernyataan 7	0,826	0, 1793	Valid

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 8	0,843	0, 1793	Valid
Pernyataan 9	0,839	0, 1793	Valid
Pernyataan 10	0,774	0, 1793	Valid

Sumber: Data diolah (2026)

Nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (X_3)

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0,822	0, 1793	Valid
Pernyataan 2	0,784	0, 1793	Valid
Pernyataan 3	0,817	0, 1793	Valid
Pernyataan 4	0,812	0, 1793	Valid
Pernyataan 5	0,871	0, 1793	Valid
Pernyataan 6	0,824	0, 1793	Valid
Pernyataan 7	0,840	0, 1793	Valid
Pernyataan 8	0,841	0, 1793	Valid

Sumber: Data diolah (2026)

ISSN : 3025-9495

Nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan valid.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kinerja Mitra (Y)

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	O,816	0, 1793	Valid
Pernyataan 2	0,826	0, 1793	Valid
Pernyataan 3	0,827	0, 1793	Valid
Pernyataan 4	0,836	0, 1793	Valid
Pernyataan 5	0,861	0, 1793	Valid
Pernyataan 6	0,818	0, 1793	Valid
Pernyataan 7	0,839	0, 1793	Valid
Pernyataan 8	0,876	0, 1793	Valid
Pernyataan 9	0,803	0, 1793	Valid
Pernyataan 10	0,851	0, 1793	Valid

Sumber: Data diolah (2026)

Nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Dukungan Organisasi

Cronbach's Alpha	N of Item
.937	6

Sumber: Data diolah (2026)

uji reliabilitas Dukungan Organisasi memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,937. Sesuai dengan kriteria, nilai tersebut 0,937 > 0,70.

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Motivasi Kerja

Cronbach's Alpha	N of Item
.946	10

Sumber: Data diolah (2026)

uji reliabilitas motivasi kerja memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,946. Sesuai dengan kriteria, nilai tersebut0,946 > 0,70.

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja

Cronbach's Alpha	N of Item
.933	8

Sumber data : data diolah SPSS, 2026

dapat dilihat hasil uji reliabilitas kepuasan kerja memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,933.

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kinerja Mitra

Cronbach's Alpha	N of Item
.952	10

Sumber: Data diolah (2026)

uji reliabilitas kepuasan kerja memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,933.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi dasar yang dilalukan melalui uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.13 Uji Multikoliniearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standard Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,395	1,955		,714	,477		
Dukungan Organisasi	,618	,129	,391	4,777	,000	,289	3,456
Motivasi kerja	,170	,053	,155	3,214	,002	,834	1,199
Kepuasan kerja	,563	,103	,448	5,442	,000	,286	3,502

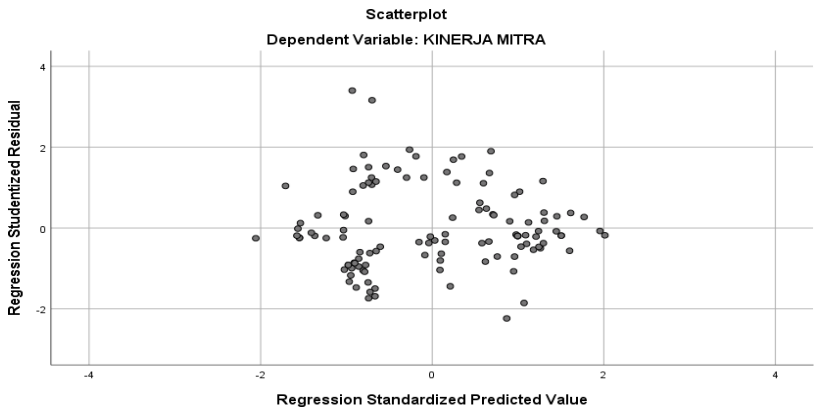
Sumber: Data diolah(2026)

Nilai signifikansi (Asymp. Sig.) > 0,05 menunjukkan bahwa data berdistribusi normal sehingga memenuhi asumsi normalitas.

ISSN : 3025-9495

2. heteroskedastisitas

Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah (2026)

Model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas apabila titik-titik pada grafik Scatterplot menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda yang digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel secara bersama-sama.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	1,395	1,955		,714	,477
Dukungan Organisasi	,618	,129	,391	4,777	,000
Motivasi kerja	,170	,053	,155	3,214	,002
Kepuasan kerja	,563	,103	,448	5,442	,000

Sumber: Data diolah (2026)

Uji Hipotesis

Uji t menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan suatu variabel dependen. Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini secara parsial digunakan uji t dengan tingkat signifikan 0,05.

1. Uji t (Parsial)

Variabel Dukungan Organisasi (X1) terhadap Kinerja Mitra (Y)

Nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan nilai thitung 4,777 >1,980. Artinya dukungan organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Ho : Dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja mitra driver (Ho ditolak)

Ha : dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra (Ha diterima)

Jadi, dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra

Variabel Motivasi Kerja (X2) terhadap Kinerja Mitra (Y)

Nilai signifikansi 0,002 < 0,05 dan nilai thitung 3,124 >1,980. Artinya motivasi kerja memiliki

ISSN : 3025-9495

pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

H_0: Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja mitra driver (H_0 ditolak)

H_a: Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver (H_a diterima)

Jadi, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra

Variabel Kepuasan Kerja (X3) terhadap Kinerja Mitra (Y)

Nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan nilai thitung 5,442 >1,980. Artinya kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

H_0: Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja mitra driver (H_0 ditolak)

H_a: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra (H_a diterima)

Jadi, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.041	.782		-2.612	.010
	Promosi	.202	.069	.269	2.946	.004
	Kualitas Pelayanan	.206	.068	.287	3.014	.003
	Kelengkapan Fasilitas	.229	.054	.376	4.229	.000
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan						

Sumber: Data diolah (2026)

Nilai signifikansi < 0,05 dan t hitung > t tabel menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

2. Uji f (Simultan)

Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11288.764	3	3762.921	133.232	.000[b]
	Residual	3276.228	116	28.243		
	Total	14564.992	119			

Sumber: Data diolah(2026)

berdasarkan tabel di atas bahwa variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y adalah signifikansi 0,000 < 0,05 dan nilai fhitung 133,232 > ftabel 2,68. Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan variabel X1, X2, X3 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra

3. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Tabel 4.17 Hasil Uji R2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880[a]	.775	.769	5.31445

Sumber: Data diolah (2026)

Dari hasil tabel di atas terdapat model summaryb dilihat dari nilai Adjust R Square sebesar 0,769 besarnya nilai (Radi) 0,769 atau sama dengan 76,9%. Angka tersebut berarti bahwa Dukungan Organisasi (X1), Motivasi Kerja (X2), dan Kepuasan Kerja (X3) terhadap Kinerja Mitra (Y) sebesar 76,9%. Sedangkan sisanya (100% - 76,9% = 23,1% atau 0,231).

PEMBAHASAN

Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Mitra

Berdasarkan hasil uji dan analisis data menggunakan SPSS versi 26, diperoleh hasil uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 4,777 lebih besar dari t tabel sebesar 1,980 dengan nilai

signifikansi 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Dukungan Organisasi (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Mitra (Y) pada mitra driver ShopeeFood di Bekasi. Dengan demikian, hipotesis pertama (**H1) diterima.**

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Mitra

Berdasarkan hasil uji dan analisis data menggunakan SPSS versi 26, diperoleh hasil uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3,124 lebih besar dari t tabel sebesar 1,980 dengan nilai signifikansi 0,002 < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi Kerja (X_2) memiliki

pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Mitra (Y) pada mitra driver ShopeeFood di Bekasi. Dengan demikian, hipotesis kedua **(H2) diterima.**

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Mitra

Berdasarkan hasil uji dan analisis data menggunakan SPSS versi 26, diperoleh hasil uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 5,442 lebih besar dari t tabel sebesar 1,980 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Kerja (X_3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Mitra (Y) pada mitra driver ShopeeFood di Bekasi. Dengan demikian, hipotesis ketiga **(H3) diterima.**

Pengaruh Dukungan Organisasi, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Mitra

Berdasarkan hasil uji dan analisis data menggunakan SPSS versi 26, diperoleh hasil uji F (simultan) yang menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 133,232 lebih besar dari F tabel sebesar 2,68 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Dukungan Organisasi (X_1), Motivasi Kerja (X_2), dan Kepuasan Kerja (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Mitra (Y) pada mitra driver ShopeeFood di Bekasi. Dengan demikian, hipotesis keempat **(H4) diterima.**

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dukungan organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver ShopeeFood di Bekasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dukungan yang diberikan organisasi, semakin tinggi motivasi kerja, dan semakin besar kepuasan kerja yang dirasakan mitra, maka kinerja mitra driver akan semakin meningkat. Selain itu, ketiga variabel tersebut juga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver ShopeeFood di Bekasi, sehingga seluruh hipotesis penelitian dapat diterima.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pihak ShopeeFood terus meningkatkan dukungan organisasi melalui penyampaian informasi yang lebih jelas, pemberian penghargaan yang adil, serta perhatian terhadap kesejahteraan mitra driver. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan motivasi kerja dengan memberikan sistem insentif yang menarik dan kesempatan pengembangan bagi mitra. Upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja juga perlu dilakukan melalui perbaikan hubungan kerja, lingkungan kerja yang kondusif, serta kebijakan yang mendukung kenyamanan mitra dalam bekerja sehingga kinerja mitra driver dapat terus meningkat. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja mitra, seperti kompensasi, lingkungan kerja, atau kepemimpinan, serta memperluas objek penelitian agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.

FURTHER STUDY / PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja mitra driver, seperti kompensasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, atau komitmen organisasi. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada platform layanan pesan antar lainnya atau di wilayah yang lebih luas sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Penggunaan metode penelitian yang berbeda, seperti pendekatan kualitatif atau mixed methods, juga disarankan agar mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mitra driver.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, R., Husain, A., & Bahari Faisal, A. (2024). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*, 1(2), 92–97. https://doi.org/10.62710/pbtwc016

Arifin, S., & Darmawan, D. (2022). *Studi Tentang Pengalaman Kerja, Komitmen Kerja, Dukungan Organisasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*, 6(1), 33–43.

Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). *Buku Kinerja Karyawan*.

Cahyaningsih, et al. (2025). *Motivasi didefinisikan sebagai dorongan internal yang mendorong individu untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan mereka.*

Faizah. (2022). *Online Food Delivery* (referensi mengenai layanan pesan antar makanan).

Hartanti, et al. (2022). Referensi mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja.

Ignatius, & Fahmi. (2022). Referensi mengenai kinerja sebagai hasil kerja individu.

Malanuwa, A., & Ibrahim, M. (2023). *Pengaruh Tunjangan Kinerja, Pelatihan, Kedisiplinan dan Dukungan Organisasi Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai*, 5(1), 105–117.

Novianti, N., Widia, E., & Heryadi, H. (2023). *Determinasi Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Insentif Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas di Kota Tanjungpinang*, 12, 771–785.

Perdana, M. R., & Mustafa, Z. (2023). *Pengaruh Kemampuan Kerja dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Motivasi Berprestasi pada PT. Dimensi Ruang Digital di Yogyakarta*. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(6), 2528–2537

Prabaswara, B. A., Siahaaan, M., & Anas, H. (2024). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan*. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 3(4), 242–253.

Pratama, M. F. (2024). *Pengaruh Motivasi Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Divisi Merchandiser PT Kao Indonesia Cabang Bandung*. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(1), 314–325.

Pratama, T. O., MS, M. Z., & Hapsara, O. (2023). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Kompetensi Serta Dampaknya pada Kinerja Guru SMA Negeri 1 Batang Hari*. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 8(2).

Prayoga, C. A., & Fauzan, M. (2024). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Ketahanan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Karyawan pada PT. Yasa Wahana Tirta Samudera*, 5(2), 9023–9030.

Rahellea, et al. (2024). Referensi mengenai kepuasan kerja sebagai reaksi afektif terhadap pekerjaan.

Safrizal, D. H. B. A. (2021). *Buku Referensi Kepuasan Kerja*.

Salsabilla, A., & Suryawan, I. N. (2024). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. *MANABIS: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(3), 119–130. https://doi.org/10.54259/manabis.v3i3.3084

Sania, A., Putra, A. B., et al. (2024). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Loyalitas Karyawan*, 1(1), 25–38.

Sari, E. I. (2025). *Pengaruh Dukungan Organisasi dan Motivasi Melalui Komitmen Kerja terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Tambak Wedi Kota Surabaya*, 1(1), 30–42.

Yasmine, et al. (2024). Referensi mengenai motivasi kerja dan peningkatan gairah kerja karyawan.

Zulkifli. (2022). Referensi mengenai kepuasan kerja sebagai faktor yang memengaruhi kinerja.