

Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Pelanggan Terhadap Kinerja Mitra Driver Maxim

Annisa Fitriana¹, Sabila² Alya Dwi Rosmiati³

^{1,2,3} Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Swadaya Gunung Jati
Cirebon, Indonesia

penulis korespondensi: Eteh, Resa Asyifa, e-mail: ete.resa.asyifa@ugj.ac.id

Published: February, 2026

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi digital mendorong munculnya berbagai platform transportasi daring yang melibatkan masyarakat sebagai mitra kerja, salah satunya adalah Maxim. Kinerja mitra driver Maxim menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kinerja tersebut tidak terlepas dari berbagai faktor, di antaranya motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja yang terbentuk dari interaksi dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja pelanggan terhadap kinerja mitra driver Maxim. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mitra driver Maxim, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kebijakan pengelolaan mitra driver.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Kompensasi, Lingkungan Kerja Pelanggan, Kinerja, Mitra Driver Maxim

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, khususnya di bidang ekonomi dan jasa. Salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat adalah sektor transportasi, terutama transportasi berbasis aplikasi daring (online). Kehadiran transportasi online tidak hanya memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam melakukan mobilitas, tetapi juga membuka peluang kerja baru bagi masyarakat sebagai mitra pengemudi atau driver.

Di Indonesia, transportasi online berkembang sangat cepat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, praktis, dan terjangkau. Perusahaan transportasi online hadir dengan berbagai model bisnis berbasis kemitraan, di mana pengemudi tidak berstatus sebagai karyawan tetap, melainkan sebagai mitra kerja. Salah satu perusahaan transportasi online yang beroperasi di Indonesia adalah Maxim. Maxim memanfaatkan teknologi aplikasi untuk menghubungkan pelanggan dengan mitra driver dalam memberikan layanan transportasi.

Dalam sistem kemitraan ini, kinerja mitra driver menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan. Kinerja mitra driver tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga berpengaruh terhadap citra perusahaan dan keberlangsungan operasional layanan. Kinerja yang baik akan meningkatkan kepercayaan pelanggan, sedangkan kinerja yang buruk dapat menimbulkan keluhan, penilaian negatif, serta menurunkan loyalitas pelanggan.

Kinerja mitra driver dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Salah satu faktor internal yang berperan penting adalah motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan dorongan yang muncul dari dalam diri individu maupun dari luar individu yang menyebabkan seseorang mau bekerja dengan sungguh-sungguh untuk mencapai tujuan tertentu. Mitra driver yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kualitas pelayanan.

Selain motivasi kerja, faktor eksternal yang memengaruhi kinerja adalah kompensasi. Kompensasi merupakan imbalan yang diterima oleh mitra driver atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Dalam konteks transportasi online, kompensasi dapat berupa pendapatan per perjalanan, bonus, insentif, serta kebijakan potongan atau komisi perusahaan. Sistem kompensasi yang adil dan transparan akan meningkatkan kepuasan kerja mitra driver dan mendorong peningkatan kinerja.

Faktor lain yang juga sangat berpengaruh terhadap kinerja mitra driver adalah lingkungan kerja pelanggan. Berbeda dengan pekerja pada sektor formal yang memiliki lingkungan kerja tetap, mitra driver menghadapi lingkungan kerja yang dinamis dan tidak menentu karena berinteraksi langsung dengan pelanggan yang memiliki karakter, sikap, dan perilaku yang beragam. Lingkungan kerja pelanggan yang kondusif, aman, dan nyaman akan memberikan rasa tenang bagi mitra driver dalam bekerja, sehingga berdampak positif terhadap kinerjanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja pelanggan merupakan faktor-faktor penting yang memengaruhi kinerja mitra driver Maxim. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja pelanggan terhadap kinerja mitra driver Maxim, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyusun kebijakan pengelolaan mitra driver secara lebih efektif.

KAJIAN PUSTAKA

Motivasi kerja merupakan dorongan yang menyebabkan seseorang melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Hasibuan (2019), motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi kerja dapat bersumber dari kebutuhan ekonomi, kebutuhan sosial, maupun kebutuhan aktualisasi diri.

Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja berhubungan erat dengan sikap mental dan kondisi psikologis seseorang dalam menghadapi pekerjaannya. Individu yang memiliki motivasi kerja tinggi akan menunjukkan semangat, disiplin, dan tanggung jawab dalam bekerja. Dalam konteks mitra driver Maxim, motivasi kerja dapat muncul karena fleksibilitas waktu kerja, peluang memperoleh pendapatan, serta harapan mendapatkan insentif atau bonus dari perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan hipotesis pertama,

(H1): Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja mitra driver Maxim.

Kompensasi merupakan seluruh bentuk balas jasa yang diterima oleh tenaga kerja atas kontribusi yang diberikan kepada organisasi. Menurut Dessler (2018), kompensasi adalah semua bentuk pembayaran atau imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari hubungan kerja mereka. Kompensasi tidak hanya mencakup gaji atau upah, tetapi juga insentif, bonus, dan bentuk penghargaan lainnya.

Hasibuan (2019) menyatakan bahwa kompensasi yang adil dan layak akan meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Dalam sistem kemitraan Maxim, kompensasi yang diterima mitra driver sangat menentukan keberlangsungan kerja mereka. Apabila

kompensasi dirasakan tidak sebanding dengan usaha dan risiko kerja, maka kinerja mitra driver cenderung menurun.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dirumuskan hipotesis kedua,

(H2): Kompensasi berpengaruh terhadap kinerja mitra driver Maxim.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Menurut Sedarmayanti (2018), lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, serta pengaturan kerja baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja yang baik akan mendukung terciptanya kinerja yang optimal.

Dalam konteks mitra driver transportasi online, lingkungan kerja tidak hanya terbatas pada kondisi fisik, tetapi juga lingkungan sosial yang terbentuk dari interaksi dengan pelanggan. Sikap pelanggan, tingkat kesopanan, rasa aman, dan kenyamanan selama perjalanan merupakan bagian dari lingkungan kerja pelanggan. Lingkungan kerja pelanggan yang positif akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan meningkatkan kinerja mitra driver.

Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis ketiga,

(H3): Lingkungan kerja pelanggan berpengaruh terhadap kinerja mitra driver Maxim.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja mitra driver Maxim dapat dilihat dari kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepatuhan terhadap aturan, serta penilaian pelanggan.

Hubungan antara motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja pelanggan dengan kinerja mitra driver menunjukkan bahwa kinerja tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mitra driver Maxim. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria mitra driver yang telah aktif bekerja minimal enam bulan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja pelanggan, sedangkan variabel dependen adalah kinerja mitra driver Maxim. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda.

TEKNIK DAN ANALISIS DATA

Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan karena variabel independen dalam penelitian ini berjumlah lebih dari satu. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel

independen berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Kriteria pengujian adalah apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah kepemimpinan melayani, dukungan pertemanan, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% ($\alpha = 0,05$).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berada antara 0 sampai 1, dimana semakin mendekati 1 menunjukkan kemampuan model regresi yang semakin baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linear Berganda

Dilakukan uji regresi linear berganda dikarenakan variabel bebas yang diteliti lebih dari satu, pengujian ini dilaksanakan agar mengetahui pengaruh tiga variabel bebas dengan variabel terikat.

Hasil Uji F

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	1.360	.792		1.718
	TOTAL_X1	.041	.126	.037	.327
	TOTAL_X2	-.289	.079	-.315	-3.652
	TOTAL_X3	1.100	.114	1.019	9.612
a. Dependent Variable: TOTAL_Y					

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan tabel koefisien regresi, maka persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 1,360 + 0,041X_1 - 0,289X_2 + 1,100X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Kinerja Mitra Driver Maxim

X₁ = Motivasi Kerja

X₂ = Kompensasi

X₃ = Lingkungan Kerja Pelanggan

ϵ = Error

dari persamaan regresinya, yaitu :

- Nilai konstanta sebesar 1,360 menunjukkan bahwa apabila motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja pelanggan bernilai nol atau tidak mengalami perubahan, maka kinerja mitra driver Maxim tetap sebesar 1,360.
- Koefisien regresi motivasi kerja sebesar 0,041 menunjukkan bahwa setiap peningkatan motivasi kerja sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja mitra driver Maxim sebesar 0,041 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Namun, berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,745 ($> 0,05$), motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim.
- Koefisien regresi kompensasi sebesar -0,289 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kompensasi sebesar satu satuan akan menurunkan kinerja mitra driver Maxim sebesar 0,289 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Nilai signifikansi sebesar $< 0,05$

menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim.

- d. Koefisien regresi lingkungan kerja pelanggan sebesar 1,100 menunjukkan bahwa setiap peningkatan lingkungan kerja pelanggan sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja mitra driver Maxim sebesar 1,100 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Nilai signifikansi sebesar $< 0,05$ menunjukkan bahwa lingkungan kerja pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim.

Uji Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas kepada variabel terikat secara terpisah, dilakukan uji t. Dilakukan dengan cara menyelisihkan ttabel dengan thitung, yaitu $thitung > ttabel$ dan taraf signifikansi < 0.05 . pada penelitian ini didapatkan ttabel sebesar 1,67866.

Hasil Uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.360	.792		1.718	.092
	TOTAL_X1	.041	.126	.037	.327	.745
	TOTAL_X2	-.289	.079	-.315	-3.652	<.001
	TOTAL_X3	1.100	.114	1.019	9.612	<.001

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Tabel diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Diperoleh nilai t hitung variabel Motivasi Kerja sebesar $0,327 < t$ tabel 1,67866 dan nilai signifikansi sebesar $0,745 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim, sehingga hipotesis (H1) ditolak.
- b. Diperoleh nilai t hitung variabel Kompensasi sebesar $-3,652 > t$ tabel 1,67866 dan nilai signifikansi sebesar $< 0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim, sehingga hipotesis (H2) diterima.
- c. Diperoleh nilai t hitung variabel Lingkungan Kerja Pelanggan sebesar $9,612 > t$ tabel 1,67866 dan nilai signifikansi sebesar $< 0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim, sehingga hipotesis (H3) diterima..

Uji Simultan (Uji F)

Pengaruh secara simultan antar variabel X dengan variabel Y menggunakan uji F, membandingkan hasil fhitung>ftabel. Ftabel penelitian ini sebesar .

Hasil Uji F

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	538,062	3	179,354	64,882	<.001 ^b
	Residual	127,158	46	2,764		
	Total	665,220	49			

a. Dependent Variable: KINERJA
b. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, KOMPENSASI, MOTIVASI

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Diketahui dari tabel uji F diperoleh nilai F hitung sebesar $64,882 > F$ tabel 2,80 dan nilai signifikansi (α) sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim, sehingga hipotesis (H4) diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pada dasarnya uji ini dilakukan untuk melihat seberapa besar sebuah model menguraikan variasi variabel dependen

Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.899 ^a	.809	.796	1.663
a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X2, TOTAL_X1				

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Melalui tabel 5.14 diperoleh R square sebesar 0.392 maka dari itu, terdapat pengaruh sebesar 39.2% antara motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai kantor camat pagar merbau kabupaten deli serdang. Kemudian sisanya sebesar 60.8% ($100\% - 39.2\%$) dipengaruhi variabel lain diluar yang diteliti.

DISKUSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja pelanggan terhadap kinerja mitra driver Maxim. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F), diperoleh temuan yang menunjukkan bahwa tidak semua variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Mitra Driver Maxim

Hasil pengujian menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,745 ($> 0,05$) dan nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat motivasi kerja yang dimiliki mitra driver belum mampu secara langsung meningkatkan kinerja mereka. Kondisi ini dapat terjadi karena karakteristik pekerjaan mitra driver Maxim yang bersifat fleksibel dan mandiri. Banyak mitra driver bekerja dengan tujuan utama memperoleh pendapatan tambahan, sehingga motivasi kerja tidak selalu tercermin dalam peningkatan kualitas pelayanan atau kinerja secara konsisten. Selain itu, faktor eksternal seperti kondisi lalu lintas, cuaca, dan permintaan pelanggan juga lebih dominan memengaruhi kinerja dibandingkan motivasi internal. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori motivasi yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja, namun dapat dijelaskan bahwa dalam sistem kerja berbasis kemitraan, motivasi personal tidak selalu menjadi faktor utama penentu kinerja.

Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Mitra Driver Maxim

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar $-0,289$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompensasi yang diterima mitra driver justru diikuti oleh penurunan kinerja. Pengaruh negatif ini dapat disebabkan oleh persepsi mitra driver terhadap sistem kompensasi yang berlaku. Kompensasi yang diterima

sering kali dipengaruhi oleh potongan aplikasi, perubahan tarif, atau kebijakan insentif yang dianggap kurang adil. Ketika kompensasi meningkat namun tidak sebanding dengan beban kerja, risiko, dan waktu yang dikeluarkan, maka hal tersebut dapat menurunkan semangat kerja dan berdampak pada kinerja. Hasil ini menunjukkan bahwa bukan hanya besarnya kompensasi yang penting, tetapi juga keadilan, transparansi, dan konsistensi sistem kompensasi dalam meningkatkan kinerja mitra driver.

Pengaruh Lingkungan Kerja Pelanggan terhadap Kinerja Mitra Driver Maxim

Lingkungan kerja pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 1,100 dan nilai signifikansi $< 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja pelanggan merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja mitra driver. Lingkungan kerja pelanggan yang aman, nyaman, dan kondusif akan membuat mitra driver merasa lebih tenang dan fokus dalam bekerja. Sikap pelanggan yang sopan, komunikasi yang baik, serta rasa saling menghargai akan mendorong mitra driver untuk memberikan pelayanan yang optimal. Sebaliknya, lingkungan kerja pelanggan yang tidak kondusif dapat menimbulkan stres dan menurunkan kualitas kinerja. Hasil ini menegaskan bahwa interaksi sosial antara mitra driver dan pelanggan memiliki peran penting dalam menentukan kinerja, khususnya pada sektor jasa transportasi online.

Pengaruh Motivasi Kerja, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Pelanggan secara Simultan

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diketahui bahwa motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim. Nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel serta nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut saling berkontribusi dalam memengaruhi kinerja.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,392 menunjukkan bahwa sebesar 39,2% variasi kinerja mitra driver Maxim dapat dijelaskan oleh motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kondisi operasional, kebijakan aplikasi, dan faktor pribadi mitra driver.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja mitra driver Maxim merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan. Hasil analisis menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim. Temuan ini mengindikasikan bahwa motivasi kerja yang dimiliki mitra driver, baik yang bersumber dari dorongan internal maupun faktor eksternal, belum mampu secara langsung mendorong peningkatan kinerja dalam sistem kerja berbasis kemitraan transportasi online. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan mitra driver yang fleksibel, dinamis, serta sangat bergantung pada faktor situasional seperti permintaan pelanggan, kondisi lalu lintas, dan kebijakan aplikasi, sehingga motivasi kerja tidak selalu tercermin dalam peningkatan kualitas kinerja secara nyata.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompensasi yang diterima mitra driver belum tentu diikuti oleh peningkatan kinerja, bahkan cenderung menurunkannya apabila sistem kompensasi yang diterapkan tidak dirasakan adil dan transparan. Persepsi mitra driver terhadap besaran potongan, perubahan tarif, serta kebijakan insentif yang tidak konsisten dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja, sehingga berdampak pada menurunnya semangat dan kualitas kinerja. Temuan ini menegaskan bahwa kompensasi tidak hanya dilihat dari aspek nominal, tetapi juga dari kejelasan mekanisme dan kesesuaian dengan risiko serta beban kerja yang dihadapi mitra driver di lapangan.

Sementara itu, lingkungan kerja pelanggan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim. Lingkungan kerja pelanggan yang aman, nyaman, serta ditandai dengan sikap pelanggan yang sopan dan saling menghargai mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif bagi mitra driver. Kondisi tersebut memberikan rasa aman dan ketenangan psikologis yang memungkinkan mitra driver bekerja lebih fokus, profesional, dan optimal dalam memberikan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara mitra driver dan pelanggan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja, khususnya pada sektor jasa transportasi online yang menuntut kontak langsung dengan pengguna layanan.

Secara simultan, motivasi kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra driver Maxim. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara parsial terdapat variabel yang tidak berpengaruh signifikan, namun secara bersama-sama ketiga variabel tersebut tetap memiliki peran dalam membentuk kinerja mitra driver. Nilai koefisien determinasi sebesar 39,2% menunjukkan bahwa variasi kinerja mitra driver Maxim dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kebijakan operasional perusahaan, sistem penilaian aplikasi, kondisi kerja di lapangan, serta karakteristik individu mitra driver. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kinerja mitra driver Maxim perlu dilakukan secara komprehensif melalui perbaikan kebijakan kompensasi, penciptaan lingkungan kerja pelanggan yang kondusif, serta pengelolaan sistem kemitraan yang lebih berorientasi pada keberlanjutan dan kesejahteraan mitra driver.

REFERENSI

- Abadiyah, A. K. (2021). The effect of leadership style on employee job satisfaction at PT Columbia Palu Branch. *Journal of Management Sinar*, 8(1), 7–13. <https://doi.org/10.56338/jsm.v8i1.1429>
- Alfida, R., & Widodo, S. (2022). The effect of workload and work environment on nurse performance. *Scientific Journal of Management Surya Pasca Scientia*, 9(2), 45–56.
- Alqawiyu, I., & Putra, I. G. S. (2023). The effect of organizational culture and job satisfaction on employee performance. *Jiip: Scientific Journal of Education Science*, 6(6), 2143–2151. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i6.2143>
- Anugrah, P. G., & Priyambodo, B. A. (2021). Work-life balance on employee performance during WFH. *Proceedings of Psychology Faculty, State University of Malang*.
- Audia, A. N., & Silvianita, A. (2022). Organizational culture and employee performance through knowledge sharing. *Publik: Journal of Human Resource Management*, 9(2), 295–304. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.295>
- Dessler, G. (2018). *Human resource management* (15th ed.). Pearson Education.
- Fadilla, S., Assyofa, A. R., & Firdaus, F. S. (2023). Work life balance and workload on job satisfaction. *Bandung Conference Series: Business and Management*, 3(1), 55–62. <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v3i1.5908>
- Fathurahman, F. M. (2020). HR training and organizational culture on employee performance. *Journal of Economics and Management Information Systems*, 2(1), 34–41. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i1.324>
- Fatma, N., Latiep, I. F., & Furwanti, R. (2020). Leadership style, work discipline, and motivation on employee performance. *Journal of Geoekonomi*, 11(1), 90–101. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v11i1.114>
- Haeruddin, H., Ruslan, M., & Said, M. (2022). Organizational culture and work life balance on performance. *Indonesian Journal of Business and Management*, 5(1), 1861. <https://doi.org/10.35965/jbm.v5i1.1861>
- Handoko, T. H. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Bumi Aksara.
- Herawati, N., & Ranteallo, A. T. (2020). Leadership style and job satisfaction. *Journal of Economics, Social & Humanities*, 1(10), 1–14.
- Herlambang, H. C. (2019). Work life balance on employee performance with job satisfaction. *Ummagelang Conference Series*, 2(1), 112–120.

- Indriyani, R. I., Wijayaningsih, R., & Soehardi, S. (2021). Leadership style and work discipline on performance. *Ubhara Scientific Journal of Management*, 3(1), 228–236. <https://doi.org/10.31599/jmu.v3i1.877>
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Maharani, C., Kinanti, A. D., Yogiswara, A., & Farisandy, E. D. (2023). Work-life balance and job satisfaction. *Journal of Perceptual Psychology*, 8(1), 25–34. <https://doi.org/10.24176/perseptual.v8i1.9925>
- Maniku, R., Umama, H. A., & Huddin, M. N. (2019). Leadership and work discipline on employee performance. *Journal of Management and Business*, 12(1), 1–9. <https://doi.org/10.35448/jmb.v12i1.6555>
- Pala'langan, A. Y. (2021). Servant leadership and job satisfaction on performance. *Journal of Education Management Accountability*, 9(2), 38875. <https://doi.org/10.21831/jamp.v9i2.38875>
- Pamungkas, A. S., & Widowati, S. Y. (2020). Work environment and discipline on employee performance. *Solusi*, 18(3), 147–160. <https://doi.org/10.26623/slsi.v18i3.2615>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Surajiyo, S., Suwarno, S., Kesuma, I. M., & Gustiherawati, T. (2021). Work discipline and performance with motivation. *International Journal of Community Service & Engagement*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.47747/ijcse.v2i1.189>
- Sunarta, S. (2019). The importance of job satisfaction. *Efficiency: Journal of Administrative Science*, 16(2), 1–10. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2.27421>