

ABSTRAK

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN *SELF-EFFICACY* TERHADAP KINERJA KURIR SHOPEE BENGKULU

Oleh:

Fajar Muhamad Fikri¹
Islamuddin²

Kinerja kurir memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran distribusi dan pengiriman barang kepada pelanggan. Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan pihak Shopee Bengkulu, kinerja kurir dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya motivasi kerja dan self-efficacy. Motivasi kerja yang tinggi dapat mendorong semangat dalam menyelesaikan tugas, sedangkan self-efficacy meningkatkan keyakinan menghadapi tantangan pekerjaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh motivasi kerja dan self-efficacy terhadap kinerja kurir Shopee Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 67 kurir dengan teknik sampel jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden. Analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, serta uji t dan uji F dengan bantuan IBM SPSS Statistics.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kurir dengan nilai t hitung 6,391 dan signifikansi 0,000. Self-efficacy juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung 5,788 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja dengan nilai F hitung 230,522 dan signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,874 menunjukkan bahwa 87,4% variasi kinerja dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 12,6% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Self-Efficacy, Kinerja Kurir

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK MOTIVATION AND SELF-EFFICACY ON THE PERFORMANCE OF SHOPEE COURIERS IN BENGKULU CITY

By:

**Fajar Muhamad Fikri¹
Islamuddin²**

Courier performance plays an important role in supporting the smooth distribution and delivery of goods to customers. Based on preliminary observations and interviews with Shopee representatives in Bengkulu City, courier performance is influenced by various factors, including work motivation and self-efficacy. High work motivation can encourage enthusiasm in completing tasks, while self-efficacy enhances confidence in facing work-related challenges. This study aimed to analyze and examine the effects of work motivation and self-efficacy on the performance of Shopee couriers in Bengkulu City. This study employed a quantitative approach. The study population consisted of 67 couriers, with saturated sampling used as the sampling technique; therefore, all members of the population were included as respondents. Data analysis included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis, and t-test and F-test, with the assistance of IBM SPSS Statistics.

The results showed that work motivation had a positive and significant effect on courier performance, with a t-value of 6.391 and a significance value of 0.000. Self-efficacy also had a positive and significant effect, with a t-value of 5.788 and a significance value of 0.000. Simultaneously, the two variables had a significant effect on performance, with an F-value of 230.522 and a significance value of 0.000. The Adjusted R Square value of 0.874 indicated that 87.4% of the variation in courier performance was explained by the two variables, while the remaining 12.6% was influenced by other factors.

Keywords: *work motivation, self-efficacy, courier performance*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pihak Shopee di Jl. Depati Payung Negara, Pagar Dewa, Kec. Selebar, Kota Bengkulu pada 15 Februari 2026, diketahui bahwa pelaksanaan tugas kurir masih menghadapi beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi kinerja. Kendala tersebut antara lain keterlambatan pengiriman pada waktu tertentu, meningkatnya beban kerja akibat bertambahnya jumlah paket, serta berbagai kondisi di lapangan yang memengaruhi kelancaran proses distribusi. Selain itu, perbedaan tingkat motivasi kerja dan *self-efficacy* setiap kurir diduga turut memengaruhi kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas secara efektif.

Dalam kegiatan operasional Shopee, kurir memiliki peran penting sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mendorong terbentuknya motivasi kerja yang tinggi serta *self-efficacy* yang baik pada setiap kurir. Kedua faktor tersebut diharapkan mampu meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan kurir dalam mencapai target pengiriman. Dengan demikian, kualitas pelayanan kepada pelanggan dapat terus ditingkatkan sekaligus mendukung tercapainya tujuan perusahaan secara lebih efektif.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan yang pesat di berbagai bidang usaha, termasuk industri *e-commerce*. Di Indonesia,

pertumbuhan *e-commerce* didukung oleh meningkatnya penggunaan internet, perubahan pola belanja masyarakat, serta kemudahan melakukan transaksi secara digital. Kondisi tersebut mendorong berbagai perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, termasuk pada aspek distribusi barang. Shopee sebagai salah satu perusahaan *e-commerce* mengembangkan sistem logistik sendiri guna memastikan proses pengiriman berlangsung secara efektif, sehingga barang dapat diterima pelanggan dengan cepat dan tepat waktu.

Dalam operasional logistik *e-commerce*, kurir memiliki peran penting karena menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Tugas kurir tidak hanya mengantarkan barang sesuai jadwal, tetapi juga menjaga kondisi paket serta memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Meningkatnya volume transaksi daring menyebabkan jumlah paket yang harus dikirim setiap hari semakin bertambah. Oleh sebab itu, kurir dituntut mampu bekerja secara disiplin, teliti, cepat, dan mampu menyesuaikan diri dengan berbagai kondisi di lapangan. Kinerja kurir yang optimal menjadi salah satu faktor yang mendukung kualitas layanan perusahaan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Di Kota Bengkulu, kurir Shopee dihadapkan pada berbagai tantangan dalam melaksanakan tugas pengiriman, seperti target harian yang harus dipenuhi, perubahan kondisi cuaca, kepadatan lalu lintas, serta perbedaan jarak tujuan pengiriman. Situasi tersebut menuntut kurir untuk bekerja secara disiplin, efisien, dan mampu beradaptasi dengan berbagai kondisi di lapangan. Oleh karena itu,

peningkatan kinerja kurir menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan perusahaan guna menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis dan fasilitas kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri individu. Salah satu faktor tersebut adalah motivasi kerja, yaitu dorongan yang membuat seseorang berusaha mencapai tujuan organisasi maupun tujuan pribadinya. Berdasarkan teori hierarki kebutuhan Abraham Maslow, perilaku kerja dipengaruhi oleh pemenuhan berbagai kebutuhan, mulai dari kebutuhan dasar hingga aktualisasi diri. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi umumnya menunjukkan semangat, tanggung jawab, dan produktivitas kerja yang lebih baik.

Selain motivasi kerja, *self-efficacy* juga menjadi faktor yang memengaruhi kinerja. *Self-efficacy* merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan pekerjaan. Menurut Bandura, individu dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi cenderung lebih percaya diri, mampu mengatasi tekanan, dan tetap berusaha ketika menghadapi kesulitan. Dalam pekerjaan kurir, keyakinan terhadap kemampuan diri sangat diperlukan agar proses pengiriman dapat diselesaikan secara efektif meskipun menghadapi berbagai kendala di lapangan.

Motivasi kerja dan *self-efficacy* merupakan faktor yang saling mendukung dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi serta keyakinan terhadap kemampuan dirinya cenderung lebih mampu mencapai target kerja secara optimal. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan kedua

aspek tersebut melalui pelatihan, pemberian penghargaan, pembinaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Kinerja kurir yang baik tidak hanya meningkatkan efektivitas operasional perusahaan, tetapi juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu pengiriman, sikap yang ramah, dan kemampuan menyelesaikan tugas secara profesional akan memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan jasa pengiriman.

Melihat berbagai tuntutan pekerjaan yang dihadapi kurir, perusahaan perlu memberikan perhatian pada pengelolaan sumber daya manusia. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan motivasi kerja, memberikan apresiasi atas prestasi, menyelenggarakan pelatihan secara berkelanjutan, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Dengan demikian, kurir diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal sekaligus meningkatkan produktivitas perusahaan.

Di tengah persaingan industri *e-commerce* yang semakin kompetitif, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Salah satu faktor yang berperan penting dalam mewujudkan pelayanan tersebut adalah kinerja kurir sebagai pelaksana proses pengiriman di lapangan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami berbagai faktor yang memengaruhi kinerja kurir, terutama motivasi kerja dan *self-efficacy*, agar pengelolaan sumber daya manusia dapat dilakukan secara lebih efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, motivasi kerja dan *self-efficacy* diduga memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja kurir pada perusahaan logistik berbasis *e-commerce*. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan *self-efficacy* terhadap kinerja kurir Shope Bengkulu. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta menjadi masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja kurir dan kualitas pelayanan.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaan kegiatan pengiriman masih terdapat berbagai tuntutan yang harus dihadapi oleh kurir, seperti pencapaian target pengiriman, ketepatan waktu, kondisi lalu lintas dan cuaca, serta tuntutan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Kondisi tersebut menuntut kurir untuk memiliki motivasi kerja yang tinggi agar tetap bersemangat dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu, kurir juga perlu memiliki *self-efficacy* yang baik agar mampu meyakini kemampuan dirinya dalam menghadapi berbagai kendala, mengambil keputusan, dan menyelesaikan tugas secara optimal. Apabila motivasi kerja dan *self-efficacy* kurir tidak optimal, hal tersebut dapat berdampak pada pencapaian target, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana motivasi kerja dan *self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja kurir Shope Bengkulu.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan *Self-Efficacy* terhadap Kinerja Kurir Shopee Bengkulu”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Permasalahan Motivasi Kerja

Sebagian kurir masih menunjukkan tingkat motivasi kerja yang belum maksimal. Hal tersebut terlihat dari kurangnya semangat dalam mencapai target pengiriman, rendahnya kedisiplinan waktu, serta minimnya inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh tingginya beban kerja, sistem insentif yang kurang sesuai, serta kurangnya penghargaan terhadap hasil kerja kurir. Selain itu, tekanan kerja yang berlangsung secara terus-menerus juga berpotensi menurunkan motivasi kerja dalam jangka panjang.

2. Permasalahan *Self-Efficacy*

Tidak seluruh kurir memiliki tingkat keyakinan diri yang baik dalam menjalankan tugasnya. Sebagian kurir masih merasa kurang percaya diri ketika menghadapi hambatan di lapangan, seperti kesulitan menemukan alamat tujuan, keterlambatan pengiriman, maupun komplain dari pelanggan. Rendahnya tingkat

self-efficacy dapat memengaruhi kemampuan kurir dalam menghadapi tekanan kerja sehingga berdampak pada penurunan kualitas kinerja.

3. Permasalahan Sistem Kerja dan Tekanan Target

Perusahaan logistik berbasis *e-commerce* menerapkan sistem kerja yang menuntut pencapaian target pengiriman dalam waktu tertentu. Selain itu, penggunaan teknologi pemantauan kerja secara *real-time* membuat kurir harus bekerja lebih cepat dan tepat. Meskipun sistem tersebut membantu meningkatkan efisiensi operasional, tekanan target yang tinggi dapat memengaruhi kondisi fisik maupun psikologis kurir apabila tidak didukung motivasi kerja dan *self-efficacy* yang baik.

4. Permasalahan Kinerja Kurir

Masih terdapat kurir yang belum mampu mencapai target pengiriman secara optimal, baik dari segi ketepatan waktu, jumlah paket yang berhasil dikirimkan, maupun kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja kurir masih perlu ditingkatkan melalui penguatan faktor internal, terutama motivasi kerja dan *self-efficacy*.

1.3 Batasan Penelitian

Agar penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, maka penelitian ini dibatasi pada kurir Shopee yang berada di Jl. Depati Payung Negara, Pagar Dewa, Kec. Selebar, Kota Bengkulu. Penelitian ini berfokus pada pengaruh motivasi kerja dan *self-efficacy* terhadap kinerja kurir. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari motivasi kerja sebagai

variabel independen pertama (X1), *self-efficacy* sebagai variabel independen kedua (X2), dan kinerja kurir sebagai variabel dependen (Y). Penelitian ini tidak membahas faktor-faktor lain di luar ketiga variabel tersebut.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja kurir Shope Bengkulu?
2. Bagaimana pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja kurir Shope Bengkulu?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja dan *self-efficacy* terhadap kinerja kurir Shope Bengkulu?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja kurir Shope Bengkulu.
2. Untuk menganalisis pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja kurir Shope Bengkulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan *self-efficacy* terhadap kinerja kurir Shope Bengkulu.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pemahaman mengenai hubungan antara motivasi kerja, *self-efficacy*, dan kinerja karyawan, khususnya pada sektor logistik *e-commerce*.
- b. Memberikan pengalaman dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data penelitian sebagai bekal pengembangan akademik maupun profesional di masa mendatang.
- c. Melatih kemampuan berpikir kritis, analitis, dan sistematis dalam menyusun karya ilmiah.

2. Bagi Perusahaan

- a. Memberikan gambaran mengenai kondisi motivasi kerja dan *self-efficacy* kurir dalam memengaruhi kinerja.
- b. Menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam merancang strategi peningkatan kinerja kurir melalui pemberian motivasi, pelatihan, dan dukungan kerja.
- c. Membantu perusahaan dalam melakukan evaluasi terhadap sistem kerja dan kebijakan yang berkaitan dengan kinerja kurir.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan motivasi kerja, *self-efficacy*, dan kinerja karyawan.
- b. Menjadi sumber pengembangan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya pada sektor logistik.
- c. Memberikan gambaran awal dalam penyusunan penelitian kuantitatif yang berkaitan dengan perilaku kerja kurir.

