

BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual

Penelitian ini mengkaji keterkaitan antara motivasi kerja, self-efficacy, dan kinerja kurir sebagai aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia, terutama pada bidang logistik berbasis e-commerce. Perkembangan industri logistik yang semakin meningkat menyebabkan kurir memiliki tuntutan kerja yang tinggi, seperti menyelesaikan pengiriman secara tepat waktu, menjaga ketepatan proses distribusi, serta memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Dalam kondisi tersebut, faktor internal individu, seperti dorongan kerja dan kepercayaan terhadap kemampuan diri, menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi pencapaian kinerja.

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang mendorong individu untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal. Kurir yang memiliki motivasi kerja yang kuat cenderung menunjukkan sikap kerja yang lebih baik, seperti memiliki kedisiplinan, rasa tanggung jawab, serta usaha yang lebih besar dalam mencapai target pekerjaan. Di sisi lain, self-efficacy menggambarkan tingkat keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimilikinya dalam menyelesaikan pekerjaan dan mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi. Kurir dengan tingkat self-efficacy yang tinggi akan lebih percaya diri, mampu mengendalikan tekanan kerja, serta berusaha mencari solusi ketika menghadapi permasalahan dalam proses pengiriman.

Kinerja kurir menjadi salah satu indikator yang menentukan keberhasilan operasional perusahaan logistik dan layanan e-commerce. Kinerja tersebut dapat dilihat melalui beberapa aspek, seperti kemampuan menyelesaikan jumlah pengiriman, ketepatan waktu dalam mengantarkan paket, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, motivasi kerja dan self-efficacy diduga memiliki peran dalam mendukung peningkatan kinerja kurir.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan self-efficacy terhadap kinerja kurir Shopee di Kota Bengkulu. Selanjutnya, akan dijelaskan konsep-konsep yang menjadi dasar penelitian sebagai landasan dalam memahami hubungan antarvariabel yang digunakan.

2.1.1 Kinerja Kurir

Kinerja kurir merupakan hasil yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas pengiriman barang sesuai dengan tanggung jawab, standar operasional, serta target yang telah ditetapkan perusahaan. Pengukuran kinerja tidak hanya didasarkan pada banyaknya paket yang berhasil dikirimkan, tetapi juga mempertimbangkan ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan kepada pelanggan, serta kemampuan kurir dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen. Dalam industri logistik, kinerja kurir menjadi aspek yang sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran proses distribusi sekaligus membentuk citra perusahaan di mata masyarakat.

Mangkunegara (2017) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya. Sementara itu, Wibowo (2021) mengemukakan bahwa tingkat kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemampuan individu, motivasi kerja, dan kesempatan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan seseorang dalam bekerja tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor psikologis, termasuk motivasi kerja dan keyakinan terhadap kemampuan diri (self-efficacy).

Dalam konteks pekerjaan kurir, kinerja yang baik tercermin dari kemampuan menyelesaikan pengiriman sesuai jadwal, meminimalkan kesalahan selama proses distribusi, serta memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional kepada pelanggan. Selain itu, kurir yang memiliki kinerja tinggi umumnya mampu menunjukkan kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi terhadap berbagai situasi yang dihadapi di lapangan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja kurir perlu menjadi perhatian utama perusahaan logistik agar kualitas pelayanan tetap terjaga, kepuasan pelanggan meningkat, dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara lebih efektif.

2.1.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Kurir

Kinerja kurir dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan kerja. Faktor internal berkaitan dengan kondisi psikologis dan karakteristik pribadi, sedangkan faktor eksternal berhubungan

dengan lingkungan serta sistem kerja yang diterapkan perusahaan. Dalam penelitian ini, faktor yang menjadi fokus pembahasan adalah motivasi kerja dan self-efficacy, meskipun lingkungan kerja dan sistem operasional juga memiliki kontribusi terhadap pencapaian kinerja.

1. Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan yang mendorong individu untuk melaksanakan tugas secara optimal dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Kurir yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, dan bersemangat sehingga mampu memberikan hasil kerja yang lebih baik.

2. Self-Efficacy

Self-efficacy dapat diartikan sebagai tingkat kepercayaan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan serta menghadapi berbagai tantangan yang muncul. Kurir dengan tingkat self-efficacy yang tinggi umumnya memiliki rasa percaya diri yang lebih baik, mampu mengelola tekanan kerja, serta dapat mencari solusi ketika menghadapi hambatan, sehingga berdampak positif terhadap peningkatan kinerja.

3. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung peningkatan kinerja kurir. Hubungan yang harmonis, komunikasi yang efektif, serta sistem kerja yang jelas membantu menciptakan suasana kerja yang nyaman sehingga kurir dapat bekerja lebih fokus, produktif, dan optimal.

4. Sistem Target dan Teknologi

Penerapan teknologi dan sistem target harian dapat meningkatkan efisiensi kerja kurir. Namun, target yang tinggi juga berpotensi menimbulkan tekanan apabila tidak didukung kesiapan mental dan kemampuan beradaptasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyeimbangkan penggunaan teknologi dengan pengelolaan sumber daya manusia agar kinerja kurir tetap optimal.

2.1.1.2 Indikator Kinerja Kurir

Kinerja kurir merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan operasional perusahaan logistik berbasis *e-commerce*. Penilaian terhadap kinerja tidak hanya dilihat dari jumlah paket yang berhasil dikirimkan, tetapi juga mencakup kualitas pelayanan, ketepatan waktu, serta tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut Bintoro & Daryanto (2017), indikator kinerja meliputi beberapa aspek berikut:

1. Kualitas Kerja

Menggambarkan tingkat baik atau buruknya hasil pekerjaan yang dilakukan oleh kurir, termasuk ketelitian dan kesesuaian hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.

2. Ketepatan Waktu

Menggambarkan kemampuan kurir dalam menyelesaikan pekerjaan dan melakukan pengiriman sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

3. Inisiatif

Menggambarkan kemampuan kurir untuk mengambil tindakan atau melakukan pekerjaan secara mandiri tanpa selalu menunggu instruksi dari atasan.

4. Kemampuan

Menggambarkan kemampuan dan kecakapan kurir dalam melaksanakan tugas serta menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

5. Komunikasi

Menggambarkan kemampuan kurir dalam menyampaikan dan menerima informasi dengan baik, baik kepada atasan, rekan kerja, maupun pelanggan, sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.

2.1.2 Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan yang memengaruhi individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara optimal guna mencapai tujuan organisasi. Dorongan tersebut dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal yang membentuk semangat, sikap, dan usaha seseorang dalam bekerja. Oleh karena itu, motivasi menjadi salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Wibowo (2021), motivasi kerja berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas hasil kerja. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi umumnya menunjukkan disiplin, tanggung jawab, serta kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Sebaliknya, rendahnya motivasi dapat mengurangi semangat kerja dan berdampak pada menurunnya produktivitas.

Pada profesi kurir, motivasi kerja memiliki peran penting karena pekerjaan menuntut pencapaian target pengiriman, ketepatan waktu, dan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Berbagai tantangan di lapangan mengharuskan kurir tetap memiliki semangat kerja agar mampu menjalankan tugas secara konsisten sesuai dengan target perusahaan.

Rahmawati dan Firmansyah (2022) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Semakin tinggi motivasi yang dimiliki, semakin besar pula komitmen dan kesiapan karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan.

Selain memengaruhi kinerja, motivasi kerja juga berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Pemberian penghargaan, insentif, serta lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan motivasi sehingga karyawan terdorong untuk bekerja lebih optimal.

Dalam penelitian ini, motivasi kerja menjadi aspek penting karena kurir Shopee Express Kota Bengkulu menghadapi berbagai tantangan, seperti kondisi cuaca, jarak pengiriman, dan target harian. Oleh sebab itu, motivasi kerja yang tinggi diharapkan mampu meningkatkan kinerja kurir serta kualitas pelayanan kepada pelanggan.

2.1.2.1 Indikator Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan faktor yang mendorong seseorang untuk melaksanakan pekerjaannya dengan penuh semangat, disiplin, dan tanggung

jawab dalam mencapai tujuan organisasi. Pada profesi kurir, motivasi kerja sangat diperlukan karena tingginya tuntutan target pengiriman dan berbagai tantangan selama proses distribusi.

Menurut Tsauri (2013), motivasi kerja dapat diukur melalui beberapa indikator berikut:

1. Kebutuhan fisiologis (gaji, insentif)

Kebutuhan dasar yang diperlukan individu untuk memenuhi kebutuhan hidup, yang dalam konteks pekerjaan dapat berupa gaji, insentif, dan imbalan yang diterima kurir

2. Kebutuhan rasa aman

Kebutuhan individu untuk memperoleh rasa aman dan perlindungan dalam menjalankan pekerjaan, termasuk keamanan kerja dan kondisi kerja yang mendukung.

3. Kebutuhan sosial

Kebutuhan individu untuk berinteraksi, diterima, dan membangun hubungan yang baik dengan orang lain, seperti rekan kerja, atasan, dan lingkungan kerja.

4. Kebutuhan penghargaan

Kebutuhan individu untuk memperoleh penghargaan, pengakuan, dan apresiasi atas hasil kerja yang telah dicapai.

5. Kebutuhan aktualisasi diri

Kebutuhan individu untuk mengembangkan potensi dan kemampuan diri secara optimal serta mencapai prestasi dalam pekerjaan

2.1.3. *Self-Efficacy*

Self-efficacy merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi berbagai tantangan pekerjaan. Dalam lingkungan kerja, *self-efficacy* berperan penting karena memengaruhi cara berpikir, sikap, dan perilaku seseorang dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan. Karyawan yang memiliki *self-efficacy* tinggi umumnya lebih percaya diri, tangguh, dan mampu bekerja secara optimal.

Menurut Lestari dan Hidayat (2022), *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Individu yang memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuannya cenderung lebih gigih dalam menyelesaikan tugas, mampu menghadapi hambatan, serta tidak mudah menyerah ketika menghadapi kesulitan.

Pada profesi kurir, *self-efficacy* menjadi faktor penting karena pekerjaan menuntut kemampuan mengambil keputusan, beradaptasi dengan kondisi di lapangan, serta menyelesaikan berbagai kendala selama proses pengiriman. Kurir yang memiliki keyakinan diri yang baik akan lebih mudah menemukan solusi sehingga kinerjanya tetap terjaga.

Selain mendukung penyelesaian tugas, *self-efficacy* juga membantu individu mengelola tekanan kerja. Kurir yang memiliki tingkat *self-efficacy* tinggi cenderung mampu menjaga konsentrasi, mengendalikan emosi, dan tetap bekerja secara optimal meskipun menghadapi target pengiriman yang tinggi.

Dalam penelitian ini, *self-efficacy* menjadi aspek penting karena kurir Shopee Express Kota Bengkulu dituntut bekerja secara mandiri, cepat mengambil keputusan, dan mampu mengatasi berbagai kendala di lapangan. Oleh sebab itu, peningkatan *self-efficacy* melalui pengalaman kerja, pelatihan, dan dukungan perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja kurir.

2.1.3.1 Indikator *Self-Efficacy*

Self-efficacy merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan pekerjaan. Pada profesi kurir, *self-efficacy* berperan penting karena pekerjaan menuntut kemampuan bekerja secara mandiri, beradaptasi dengan kondisi lapangan, dan mengambil keputusan secara cepat.

Menurut Cahyadi (2022), indikator *self-efficacy* meliputi:

1. Yakin dalam mengerjakan tugas tertentu

Keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya dalam menyelesaikan tugas tertentu sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

2. Yakin mampu memotivasi diri untuk menyelesaikan tugas

Keyakinan individu bahwa dirinya mampu mendorong dan mengarahkan diri untuk tetap berusaha dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

3. Yakin mampu berusaha dengan keras, gigih, dan tekun

Keyakinan individu untuk memberikan usaha secara maksimal, tetap gigih, dan tekun dalam menyelesaikan pekerjaan meskipun menghadapi kesulitan.

4. Yakin mampu bertahan menghadapi hambatan dan kesulitan serta bangkit dari kegagalan

Keyakinan individu untuk tetap bertahan ketika menghadapi hambatan atau kesulitan serta mampu bangkit dan kembali berusaha setelah mengalami kegagalan.

5. Yakin mampu menyelesaikan permasalahan dalam berbagai situasi dan kondisi

Keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya dalam menghadapi dan menyelesaikan berbagai permasalahan pekerjaan dalam situasi dan kondisi yang berbeda.

2.1.4 Pengaruh Antar Variabel

Pengaruh antar variabel dalam penelitian ini menjelaskan hubungan antara motivasi kerja dan *self-efficacy* terhadap kinerja kurir. Motivasi kerja dan *self-efficacy* merupakan faktor yang dapat memengaruhi bagaimana seorang kurir melaksanakan tugas, menghadapi tuntutan pekerjaan, serta mencapai target yang telah ditetapkan. Motivasi kerja mendorong kurir untuk berusaha dan bekerja secara optimal, sedangkan *self-efficacy* berkaitan dengan keyakinan kurir terhadap kemampuan dirinya dalam menyelesaikan pekerjaan dan menghadapi berbagai kendala. Oleh karena itu, pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kinerja kurir dibahas secara parsial maupun simultan pada uraian berikut.

2.1.4.1 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Kurir

Motivasi kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kinerja karyawan, termasuk kurir dalam industri logistik *e-commerce*. Motivasi kerja berperan sebagai dorongan dari dalam maupun luar diri individu yang

menentukan tingkat semangat, usaha, dan ketekunan dalam mencapai target kerja yang telah ditetapkan perusahaan.

Menurut Wibowo (2021), motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung lebih produktif, bertanggung jawab, serta mampu menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif dan efisien. Dalam pekerjaan kurir, motivasi kerja sangat dibutuhkan karena pekerjaan tersebut memiliki target pengiriman harian yang tinggi serta kondisi kerja yang dinamis.

Penelitian Rahman dan Yusuf (2023) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja kurir pada sektor logistik. Kurir yang memiliki motivasi kerja tinggi mampu mencapai target pengiriman dengan lebih baik, lebih disiplin dalam bekerja, serta memiliki tingkat kesalahan yang lebih rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja kurir.

Selain itu, Putri dan Andika (2021) menyatakan bahwa sistem insentif dan penghargaan yang diberikan perusahaan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan secara signifikan. Peningkatan motivasi tersebut berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja karena karyawan merasa usaha dan hasil kerjanya dihargai oleh perusahaan.

Lebih lanjut, penelitian Kurniawan dan Saputra (2023) menjelaskan bahwa motivasi kerja tidak hanya memengaruhi jumlah pekerjaan yang diselesaikan,

tetapi juga kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kurir yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung lebih ramah, responsif, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen.

Dalam konteks kurir Shopee di Kota Bengkulu, motivasi kerja menjadi faktor penting karena kurir menghadapi tekanan target pengiriman, kondisi geografis, serta tuntutan pelayanan yang tinggi. Oleh karena itu, semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki kurir, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

2.1.4.2 Pengaruh *Self-Efficacy* terhadap Kinerja Kurir

Self-efficacy merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi berbagai tantangan kerja. Dalam dunia kerja, *self-efficacy* memiliki pengaruh penting terhadap cara individu mengambil keputusan, menghadapi tekanan kerja, serta menyelesaikan masalah yang muncul selama bekerja.

Menurut Lestari dan Hidayat (2022), *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Individu yang memiliki tingkat *self-efficacy* tinggi cenderung lebih percaya diri, mampu bekerja secara mandiri, serta memiliki ketahanan yang lebih baik dalam menghadapi tekanan kerja.

Dalam pekerjaan kurir, *self-efficacy* sangat diperlukan karena pekerjaan dilakukan secara langsung di lapangan dengan kondisi yang sering berubah. Kurir harus mampu menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan pengiriman,

kesulitan menemukan alamat tujuan, perubahan rute, maupun komplain dari pelanggan. Kurir yang memiliki *self-efficacy* tinggi biasanya lebih mampu mengatasi kendala tersebut dan tetap mempertahankan kualitas kerjanya.

Penelitian Rahmawati dan Firmansyah (2022) menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat *self-efficacy* tinggi lebih mampu menghadapi tekanan kerja dan memiliki kemampuan *problem solving* yang lebih baik dibandingkan karyawan dengan tingkat *self-efficacy* rendah. Hal tersebut membuktikan bahwa keyakinan terhadap kemampuan diri dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja individu.

Selain itu, Hidayati (2022) menjelaskan bahwa pengalaman kerja, pelatihan, dan dukungan organisasi dapat membantu meningkatkan *self-efficacy* karyawan. Karyawan yang memiliki pengalaman kerja dan dukungan lingkungan kerja yang baik cenderung lebih percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dalam konteks kurir Shopee di Kota Bengkulu, *self-efficacy* menjadi faktor penting karena kurir dituntut mampu bekerja secara mandiri, cepat mengambil keputusan, serta menghadapi tekanan target kerja harian. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat *self-efficacy* yang dimiliki kurir, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

2.1 Pengaruh Motivasi Kerja dan *Self-Efficacy* terhadap Kinerja Kurir

Motivasi kerja dan *self-efficacy* merupakan dua faktor internal yang memiliki hubungan erat dalam memengaruhi kinerja karyawan. Kedua faktor

tersebut tidak hanya memberikan pengaruh secara individu, tetapi juga secara bersama-sama dalam meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan kualitas kerja karyawan.

Menurut Handoko (2020), motivasi kerja dan *self-efficacy* secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Individu yang memiliki dorongan kerja tinggi serta keyakinan terhadap kemampuan dirinya cenderung mampu bekerja lebih optimal dan mencapai hasil kerja yang lebih baik.

Penelitian Rahman dan Yusuf (2023) menunjukkan bahwa kurir yang memiliki motivasi kerja tinggi dan tingkat *self-efficacy* yang baik mampu bekerja lebih efisien, memiliki tingkat kesalahan yang lebih rendah, serta lebih konsisten dalam mencapai target pengiriman. Hal tersebut menunjukkan bahwa kombinasi antara motivasi kerja dan keyakinan diri sangat penting dalam mendukung kualitas kinerja kurir.

Lebih lanjut, penelitian Nugraha dan Santoso (2023) menyatakan bahwa dalam sistem kerja logistik berbasis target dan teknologi, motivasi kerja dan *self-efficacy* menjadi faktor utama yang mendukung kemampuan karyawan dalam beradaptasi dan mencapai kinerja yang optimal. Kurir yang memiliki motivasi tinggi dan keyakinan diri yang baik akan lebih mudah menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem kerja dan tuntutan operasional perusahaan.

Dalam konteks kurir Shopee di Kota Bengkulu, hubungan antara motivasi kerja dan *self-efficacy* menjadi sangat penting karena kurir menghadapi tekanan

target pengiriman, kondisi kerja yang dinamis, serta tuntutan pelayanan yang tinggi. Kurir yang memiliki motivasi kerja tinggi dan *self-efficacy* yang baik cenderung lebih mampu menghadapi tantangan kerja, mencapai target pengiriman, serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja dan *self-efficacy* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang kuat terhadap peningkatan kinerja kurir. Oleh karena itu, kedua faktor tersebut perlu diperhatikan oleh perusahaan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya pada sektor logistik *e-commerce*.

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Yang Relevan

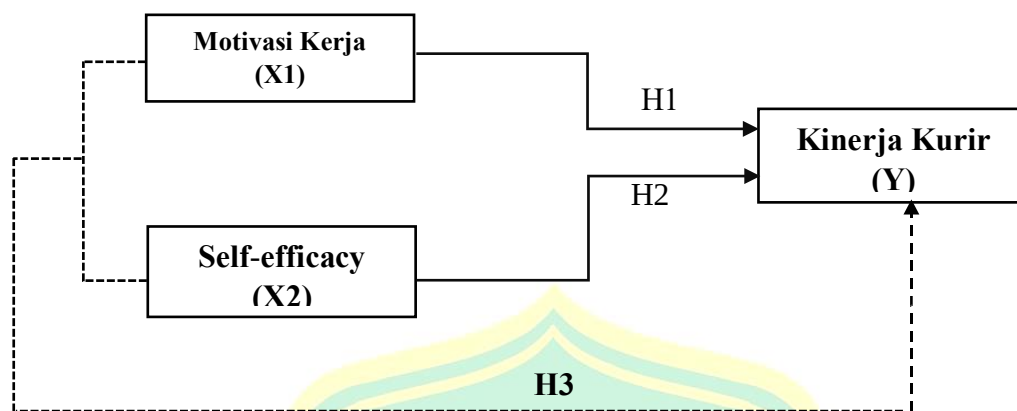
NO	JUDUL	PENULIS	METODE	HASIL PENELITIAN
1	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Sektor Jasa	Wibowo (2021)	Regresi linier sederhana	Penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih produktif dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif.
2	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Kurir pada Perusahaan Logistik	Rahman & Yusuf (2023)	Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja kurir. Kurir dengan motivasi tinggi lebih disiplin, mampu mencapai target pengiriman, dan memiliki tingkat kesalahan yang lebih rendah.
3	Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap Kinerja Karyawan di Sektor Jasa	Lestari & Hidayat (2022)	Regresi linier sederhana	<i>Self-efficacy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Individu dengan tingkat kepercayaan diri tinggi lebih mampu menghadapi tantangan kerja dan menyelesaikan tugas secara optimal.
4	Pengaruh Tekanan Kerja, Motivasi, dan <i>Self-Efficacy</i>	Rahmawati & Firmansyah (2022)	Regresi linier berganda	Motivasi kerja dan <i>self-efficacy</i> terbukti mampu meningkatkan kinerja karyawan serta membantu dalam

	terhadap Kinerja Karyawan			mengelola tekanan kerja sehingga kinerja tetap stabil.
5	Pengaruh Motivasi Kerja dan <i>Self-Efficacy</i> terhadap Kinerja Karyawan	Handoko (2020)	Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan <i>self-efficacy</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kombinasi keduanya meningkatkan produktivitas kerja secara optimal.
6	Pengaruh Sistem Insentif terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan	Putri & Andika (2021)	Regresi linier sederhana	Sistem insentif yang adil dan transparan dapat meningkatkan motivasi kerja yang berdampak langsung pada peningkatan kinerja karyawan.
7	Pengaruh Teknologi dan Sistem Target terhadap Kinerja Karyawan Logistik	Nugraha & Santoso (2023)	Metode kuantitatif	Penggunaan teknologi meningkatkan efisiensi kerja, namun membutuhkan motivasi kerja dan <i>self-efficacy</i> yang tinggi agar karyawan mampu beradaptasi dengan sistem kerja berbasis target.
8	Pengaruh Motivasi dan Kepercayaan Diri terhadap Kinerja Karyawan Pelayanan	Kurniawan & Saputra (2023)	Regresi linier berganda	Motivasi kerja dan <i>self-efficacy</i> memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

2.3 Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2023), kerangka pikir merupakan model konseptual yang menjelaskan hubungan antar variabel penelitian berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Kerangka pikir digunakan sebagai dasar untuk menjelaskan keterkaitan antara faktor-faktor yang diteliti sehingga dapat mempermudah peneliti dalam menyusun hipotesis penelitian.

Dalam penelitian ini, kerangka konseptual disusun berdasarkan hubungan antara variabel Motivasi Kerja (X1), *Self-Efficacy* (X2), dan Kinerja Kurir (Y). Motivasi kerja dan *self-efficacy* sebagai variabel independen diduga memiliki pengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja kurir sebagai variabel dependen.



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Keterangan kerangka konseptual:

H_1, H_2, H_3 : Hipotesis Penelitian

X_1, X_2 : Variabel Independen

Y : Variabel Dependen

-----► : Garis pengaruh secara simultan

—————► : Garis pengaruh secara parsial

2.4 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2022), definisi operasional variabel merupakan atribut, sifat, atau nilai dari suatu objek maupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya. Definisi operasional digunakan untuk memperjelas cara pengukuran variabel penelitian sehingga proses pengumpulan data dapat dilakukan secara sistematis dan terarah.

Definisi operasional juga berfungsi untuk menjelaskan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian agar setiap variabel dapat diukur sesuai dengan

tujuan penelitian. Dengan adanya definisi operasional, peneliti dapat lebih mudah menentukan instrumen penelitian serta proses pengumpulan data di lapangan.

Agar dapat mengetahui definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2.2
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator	Data	Skala Ukur
1.	Motivasi Kerja (X1)	Motivasi kerja adalah dorongan internal dan eksternal yang memengaruhi semangat, usaha, dan ketekunan kurir dalam mencapai target kerja.	1. Kebutuhan fisiologis (gaji, insentif) 2. Kebutuhan rasa aman 3. Kebutuhan sosial 4. Kebutuhan penghargaan 5. Kebutuhan aktualisasi diri (Tsauri, S. 2013)	Kuesioner	Likert
2.	Self-Efficacy (X2)	Self-efficacy adalah keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan kerja.	1. Yakin dalam mengerjakan tugas tertentu 2. Yakin mampu memotivasi diri untuk menyelesaikan tugas 3. Yakin mampu berusaha dengan keras, gigih, dan tekun 4. Yakin mampu	Kuesioner	Likert

			bertahan menghadapi hambatan dan kesulitan serta bangkit dari kegagalan 5. Yakin mampu menyelesaikan permasalahan dalam berbagai situasi dan kondisi (Cahyadi, 2022: 6)		
3.	Kinerja Kurir (Y)	Kinerja kurir adalah hasil kerja yang dicapai dalam proses pengiriman barang sesuai standar perusahaan.	1. Kualitas kerja 2. Ketepatan waktu 3. Inisiatif 4. Kemampuan 5. Komunikasi (Bintoro & Daryanto, 2017: 158–159)	Kuesioner	Likert

2.5 Hipotesis

Sugiyono (2023) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji melalui pengumpulan dan analisis data. Hipotesis disusun dengan mengacu pada kajian teori serta temuan penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel penelitian.

Berdasarkan kajian teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Diduga motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kurir Shopee di Kota Bengkulu.

H2: Diduga *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kurir Shopee di Kota Bengkulu.

H3: Diduga motivasi kerja dan *self-efficacy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kurir Shopee di Kota Bengkulu.

