

Pengaruh Kriteria Performa Kurir *Shopee Food* Terhadap Pendapatan dan Efisiensi Operasional Kurir

The Influence of ShopeeFood Courier Performance Criteria On Courier Income and Operational Efficiency

Muhammad Rizal Nuha Mukhtar^a, Noer Sasongko^{b*}

Universitas Muhammadiyah Surakarta^{a,b}

^bns243@ums.ac.id*

Abstract

This study aims to analyze the influence of ShopeeFood courier performance criteria on courier income and operational efficiency in Solo City. This study employed a quantitative approach using primary data collected through closed-ended questionnaires with a five-point Likert scale distributed to Shopee Food couriers. The sampling technique used non-probability sampling with a purposive sampling method. The independent variables consisted of total online time, area presence, order completion rate, and average delivery time, while the dependent variables included courier income and operational efficiency. Data analysis was conducted using multiple linear regression through validity testing, reliability testing, classical assumption testing, F-test, t-test, and coefficient of determination analysis. The results showed that total online time, area presence, order completion rate, and average delivery time significantly influenced Shopee Food courier income. Meanwhile, area presence, order completion rate, and average delivery time significantly affected courier operational efficiency, while total online time had no significant effect. These findings indicate that courier performance plays an important role in improving income and operational efficiency among Shopee Food couriers.

Keywords: Area Presence; Courier Income; Operational Efficiency; Order Completion Rate; ShopeeFood.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kriteria performa kurir ShopeeFood terhadap pendapatan dan efisiensi operasional kurir di Kota Solo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup menggunakan skala Likert lima poin kepada kurir Shopee Food. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas total waktu online, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran, sedangkan variabel dependen meliputi pendapatan kurir dan efisiensi operasional kurir. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda melalui tahapan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa total waktu online, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran berpengaruh terhadap pendapatan kurir Shopee Food. Sementara itu, pada efisiensi operasional kurir, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran berpengaruh signifikan, sedangkan total waktu online tidak berpengaruh. Temuan ini menunjukkan bahwa performa kerja kurir menjadi faktor penting dalam meningkatkan pendapatan dan efisiensi operasional kurir Shopee Food.

Kata Kunci: Efisiensi Operasional; Kehadiran di Area; Pendapatan Kurir; ShopeeFood; Tingkat Penyelesaian Pesanan.

1. Pendahuluan

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sistem kerja berbasis platform digital. Salah satu contohnya adalah sektor jasa pengantaran makanan secara daring yang berkembang pesat di berbagai kota besar, salah satunya adalah Kota Solo. Layanan pesan antar makanan berbasis aplikasi seperti Shopee Food menjadi salah satu pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan konsumsi harian,

khususnya produk-produk kuliner dari pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Keberadaan layanan ini tidak hanya memudahkan konsumen dalam memperoleh makanan, tetapi juga memberikan peluang bagi pelaku usaha kuliner untuk memperluas jangkauan pasar mereka (Ajie dkk., 2022). Dengan fitur-fitur seperti promo, diskon, dan kemudahan pemesanan, Shopee Food telah menjadi salah satu solusi bagi pelanggan untuk memperoleh pesanan yang mereka inginkan. Keberhasilan platform ini tidak lepas dari peran kurir Shopee Food yang bertindak sebagai penghubung antara penjual dengan pelanggan.

Kurir Shopee Food memiliki peran penting dalam memastikan pesanan sampai ke tangan pelanggan dengan cepat dan tepat waktu. Mereka tidak hanya bertugas mengantarkan makanan, tetapi juga memberikan pelayanan kepada pelanggan (Ilham Yusuf dkk., 2025). Melihat kondisi di lapangan menunjukkan tingkat persaingan antar layanan pesan-antar makanan serupa di Kota Solo semakin ketat. Shopee Food sebagai salah satu pemain utama di industri ini dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama adalah performa kurir. Performa kurir merupakan kriteria khusus yang telah ditentukan oleh aplikasi mitra Shopee Food bagi kurir yang bergabung dalam program skema hub melalui fitur yang ditawarkan oleh platform. Kriteria performa ini terdiri dari total waktu online, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran yang dilakukan oleh kurir. Mengingat kurir merupakan ujung tombak dalam proses pengantaran makanan dari merchant ke pelanggan, apabila performa kurir tidak optimal, maka hal ini dapat berdampak negatif terhadap kinerja kurir, yang pada akhirnya dapat memengaruhi citra dan keberlanjutan bisnis aplikasi (Ilham Yusuf et al., 2025). Performa yang optimal pada kriteria tersebut mencerminkan kemampuan kurir dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan pelanggan. Sebaliknya, performa yang rendah berpotensi menimbulkan keterlambatan, penurunan rating, dan hilangnya kepercayaan pelanggan. Dengan kata lain, performa kurir dapat dijadikan sebagai indikator kinerja operasional yang memiliki implikasi langsung terhadap kualitas layanan dan hasil finansial yang diterima oleh kurir.

Sebagai mitra platform, kurir Shopee Food tidak memiliki gaji tetap sehingga pendapatan yang diperoleh bersifat fluktuatif dan sangat bergantung pada aktivitas mereka di lapangan. Pendapatan kurir Shopee Food merupakan hasil dari akumulasi berbagai komponen, seperti jumlah pesanan yang diterima, tarif per pesanan, serta bonus dan insentif yang diberikan oleh platform (Bidol & Yisca Otong, 2023). Selain itu pendapat kurir juga sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh kurir (Ilham Yusuf dkk., 2025). Keterlambatan pengantaran atau kesalahan dalam penyelesaian pesanan tidak hanya merugikan pelanggan, tetapi juga dapat merugikan kurir itu sendiri karena berpotensi menurunkan tingkat penilaian kurir akibat pengalaman negatif yang dialami oleh pelanggan (Aldy Ardiansyah & Agus Wahyono, 2021).

Pendapatan kurir dalam menjalankan layanan pesan antar Shopee Food juga dipengaruhi oleh seberapa efektif dan efisien kurir mengelola aktivitas operasional sehari-hari. Efisiensi operasional mencakup kemampuan kurir dalam menyelesaikan pesanan secara optimal, dengan meminimalkan penggunaan waktu, biaya, serta sumber daya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat produktivitas dan laba bersih bagi kurir (Hoar dkk., 2024). Kemampuan kurir dalam menentukan jalur yang dilewati dapat menentukan seberapa efisien waktu yang diperlukan kurir dalam

menyelesaikan pesanan. Selain itu pemilihan jarak tempuh yang lebih dekat dapat menurunkan penggunaan bahan bakar sehingga dapat mengurangi beban biaya bahan bakar. Dengan efisiensi yang tinggi, kurir dapat menyelesaikan lebih banyak pesanan dalam periode tertentu, sehingga meningkatkan produktivitas sekaligus menekan biaya. Efisiensi ini merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana individu mampu mengoptimalkan biaya operasional untuk meningkatkan profitabilitas (Widyarini dkk., 2025).

Namun, pada kenyataannya banyak kurir Shopee Food yang mengeluhkan terkait pendapatan yang fluktuatif dan ketidakefisienan operasional yang mereka alami sehari-hari. Mereka merasa pendapatan yang didapat tidak sebanding dengan biaya operasional yang mereka keluarkan. Menurut penelitian Sudiantini et al (2023) biaya bahan bakar yang cukup tinggi menjadi faktor utama yang dikeluhkan oleh kurir. Tingginya biaya operasional terutama biaya bahan bakar dan pemeliharaan kendaraan menyebabkan pendapatan bersih yang mereka dapat menjadi rendah. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara usaha kerja (performa) dan hasil ekonomi (pendapatan bersih) yang diterima, sehingga penting untuk mengkaji apakah indikator performa yang ditetapkan oleh platform benar-benar berdampak terhadap tingkat pendapatan dan efisiensi operasional para kurir.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terlihat bahwa performa kurir memiliki peran penting dalam menentukan pendapatan dan efisiensi operasional kurir dalam layanan Shopee Food. Berbagai aspek seperti total waktu online, kehadiran kurir di area, tingkat penyelesaian pesanan, hingga rata-rata waktu pengantaran merupakan kriteria yang perlu diperhatikan dalam menilai pengaruh terhadap pendapatan dan operasional kurir. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai hubungan antara performa dan hasil finansial, tetapi juga berkontribusi dalam memahami apakah perilaku kerja memengaruhi efisiensi biaya dalam konteks bisnis digital.

2. Tinjauan Pustaka

Akuntansi Keperilakuan (*Behavioral Accounting Theory*)

Akuntansi keperilakuan (*behavioral accounting*) merupakan cabang ilmu akuntansi yang mempelajari hubungan antara perilaku individu atau kelompok dengan sistem akuntansi, termasuk pengaruh faktor psikologis, motivasi, dan respons emosional terhadap pengambilan keputusan serta penggunaan informasi akuntansi (Sentiya dkk., 2025). Dalam konteks layanan pesan antar makanan online, kriteria performa kurir dapat memengaruhi persepsi dan perilaku kerja kurir, sehingga ketika sistem dinilai menguntungkan maka kurir akan terdorong untuk meningkatkan performa dan efisiensi operasional. Oleh karena itu, akuntansi keperilakuan berperan dalam membantu pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi operasional, kinerja, dan keunggulan kompetitif (Saputra, 2023).

Teori Kinerja (*Performance Theory*)

Performance Theory menekankan bahwa kinerja merupakan hasil sebuah pekerjaan yang berhubungan dengan strategi, kemampuan, motivasi, peluang, dan kontribusi ekonomi (Sentiya dkk., 2025). Kinerja yang ideal akan tercapai ketika individu dapat mengelola strategi yang akan dilakukan, memiliki kompetensi serta motivasi yang tinggi, dan bekerja dalam lingkungan yang sesuai. Dalam layanan pesan antar makanan secara *online*, aplikasi telah menetapkan performa yang harus dipenuhi menunjukkan bahwa kurir harus mampu menyelesaikan pesanan seoptimal mungkin. Jika kurir konsisten menyelesaikan pesanan (*completion*) dan mengantarkan

dengan cepat, itu menunjukkan kualitas kinerja yang baik. Kualitas kinerja yang optimal akan meningkatkan hasil (*output*) harian (Diva Rihhadatul 'Aisy & Budi Prabowo, 2024).

Teori Harapan (*Expectancy Theory*)

Expectancy Theory menyatakan bahwa motivasi individu dipengaruhi oleh keyakinan bahwa usaha (*effort*) akan menghasilkan kinerja (*performance*) yang baik dan kinerja tersebut akan memberikan imbalan (*reward*) yang bernilai, melalui tiga komponen utama yaitu *expectancy*, *instrumentality*, dan *valence* (Nitbani, 2022; Dewi Susita B). Dalam konteks layanan pesan antar makanan online, kurir akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kriteria performa karena mereka percaya bahwa usaha yang dilakukan dapat meningkatkan jumlah pesanan serta berdampak pada peningkatan pendapatan mereka.

Teori Efisiensi Operasional (*Operational Efficiency Theory*)

Teori Efisiensi Operasional berakar dari *Scientific Management Theory* yang dikemukakan oleh Frederick Winslow Taylor (1911), yang menekankan bahwa efisiensi dapat dicapai melalui metode kerja yang terukur, sistematis, dan berbasis pengamatan ilmiah. Menurut Taylor, efisiensi terjadi ketika pekerja mampu menghasilkan output maksimal dengan input minimal (Aldi, 2024). Dalam konteks digital, prinsip ini relevan karena performa kurir dapat diukur secara langsung melalui sistem aplikasi, sehingga efisiensi operasional berperan dalam meminimalkan pemborosan, meningkatkan produktivitas, dan mendukung keberlanjutan kinerja finansial kurir (Judijanto Loso, 2024).

Performa kurir

Performa kurir merupakan elemen penting dalam layanan pengantaran makanan berbasis aplikasi karena mencerminkan efektivitas dan efisiensi kurir dalam menjalankan tugas sesuai standar operasional dan harapan pelanggan (Robbins & Judge, 2016). Menurut Tjiptono (2019), performa layanan adalah kemampuan individu atau organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten dan andal. Dalam konteks ShopeeFood, performa kurir dinilai melalui beberapa kriteria, yaitu total waktu online, kehadiran di area operasional, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran. Total waktu online menunjukkan komitmen dan kesiapan kurir dalam menerima pesanan sehingga meningkatkan peluang memperoleh order (Ayu Damayanti & Choirul Nisa, 2025). Kehadiran di area tertentu juga memengaruhi distribusi pesanan karena sistem cenderung memprioritaskan kurir yang berada dekat dengan merchant atau pelanggan. Selain itu, tingkat penyelesaian pesanan mencerminkan tanggung jawab dan profesionalitas kurir dalam menyelesaikan order tanpa pembatalan, sedangkan rata-rata waktu pengantaran menggambarkan efisiensi kerja kurir dalam mengantarkan pesanan secara cepat dan tepat waktu sehingga mendukung kualitas layanan secara keseluruhan.

Pendapatan Kurir

Pendapatan merupakan hasil finansial yang diperoleh individu dari aktivitas ekonomi dalam periode tertentu (Fitri Arianti, 2020). Dalam konteks pekerjaan berbasis platform digital, pendapatan kurir bersifat tidak tetap karena dipengaruhi oleh jumlah pesanan yang diselesaikan, waktu kerja, insentif platform, dan tip pelanggan. Menurut Wandu et al. (2022), pendapatan mencerminkan imbalan atas kinerja dan kontribusi individu dalam memberikan jasa. Pada penelitian ini, pendapatan diukur berdasarkan penghasilan bersih kurir setelah dikurangi biaya operasional seperti bahan bakar dan perawatan kendaraan, sehingga dapat menggambarkan tingkat produktivitas dan efisiensi operasional kurir secara optimal.

Efisiensi Operasional Kurir

Efisiensi operasional merupakan kemampuan menggunakan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil maksimal dengan input yang minimal (Jamal dkk., 2022). Dalam layanan pesan antar makanan online, efisiensi operasional kurir mencakup kemampuan mengatur waktu, biaya bahan bakar, dan jarak tempuh secara efektif untuk meminimalkan waktu, tenaga, dan biaya pengantaran tanpa mengurangi

kualitas pelayanan, sekaligus memaksimalkan jumlah pesanan dan pendapatan yang diperoleh (Judijanto Loso, 2024).

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh total waktu *online* terhadap pendapatan kurir

Menurut *Performance Theory*, semakin besar usaha yang dilakukan melalui intensitas waktu kerja, semakin tinggi peluang peningkatan kinerja dan hasil kerja yang diperoleh. Teori Harapan (*Expectancy Theory*) juga menegaskan bahwa ketika kurir percaya bahwa semakin lama *online* akan meningkatkan peluang menerima pesanan, maka mereka terdorong untuk mengalokasikan waktu kerja lebih besar agar meningkat jumlah pendapatan.

Hasil penelitian dari Wanda & Agus Prasetya (2021) menunjukkan bahwa jam kerja berpengaruh terhadap pendapatan yang diperoleh. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa, total waktu *online* yang panjang memiliki potensi lebih besar untuk memperoleh dan menyelesaikan pesanan dalam jumlah banyak sehingga akan meningkatkan pendapatan kurir. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H₁: Total waktu *online* berpengaruh terhadap pendapatan kurir.

Pengaruh kehadiran di area terhadap pendapatan kurir

Dalam *Performance Theory*, posisi kerja yang strategis mencerminkan kemampuan individu mengatur lingkungan kerja agar memaksimalkan peluang kinerja. Selain itu, teori harapan juga menjelaskan bahwa kurir akan memilih area ramai jika mereka meyakini bahwa area tersebut menawarkan peluang pesanan lebih tinggi yang pada akhirnya berdampak pada pendapatan.

Penelitian Salsabila et al (2024) juga menemukan bahwa lokasi mangkal adalah faktor yang dapat meningkatkan peluang menerima pesanan dan berdampak langsung pada pendapatan kurir. Berdasarkan bukti tersebut, semakin konsisten kurir berada di area dengan permintaan tinggi, semakin besar peluang mereka memperoleh pesanan dan meningkatkan pendapatan kurir. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H₂: Kehadiran di area berpengaruh terhadap pendapatan kurir.

Pengaruh tingkat penyelesaian pesanan terhadap pendapatan kurir

Menurut *Performance Theory*, penyelesaian tugas yang tinggi merupakan kriteria kompetensi dan kemampuan memenuhi standar layanan. Dalam akuntansi keperilakuan, penyelesaian pesanan menggambarkan perilaku kerja yang responsif yang akan mendorong kurir menjaga *completion rate* sehingga meningkatkan peluang mendapatkan pesanan.

Berdasarkan hasil penelitian Fahrudin et al (2023) penyelesaian pesanan berpengaruh terhadap pendapatan karena semakin baik dan cepat penyelesaian pesanan maka pendapatan juga akan semakin meningkat. Dengan demikian, penyelesaian pesanan yang optimal secara konsisten dapat mendorong peningkatan pendapatan kurir. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H₃: Tingkat penyelesaian pesanan berpengaruh terhadap pendapatan kurir.

Pengaruh rata-rata waktu pengantaran terhadap pendapatan kurir

Berdasarkan Teori Efisiensi Operasional Taylor, semakin cepat pengantaran dilakukan, semakin tinggi tingkat produktivitas dan peluang menyelesaikan lebih banyak pesanan dalam waktu yang sama. *Performance Theory* juga menjelaskan bahwa kecepatan layanan mencerminkan kualitas kinerja yang menunjukkan bahwa kurir mampu mengantarkan pesanan seoptimal mungkin.

Menurut penelitian dari Anggraeni et al (2024) mengenai kecepatan waktu pengiriman kurir menunjukkan bahwa kecepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap jumlah pendapatan kurir. Semakin cepat waktu pengantaran yang dilakukan kurir, semakin besar peluang mereka untuk memperoleh lebih banyak pesanan dan meningkatkan total pendapatan harian. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H₄: Rata-rata waktu pengantaran berpengaruh terhadap pendapatan kurir. Pengaruh total waktu *online* terhadap efisiensi operasional kurir

Menurut Teori Efisiensi Operasional, total waktu *online* merupakan bentuk pemanfaatan waktu kerja yang jika dikelola dengan baik dapat meningkatkan efektivitas dan mengurangi *idle time*. Ketika kurir dapat memanfaatkan waktu *online* secara produktif, efisiensi operasional meningkat karena waktu kerja digunakan secara efektif untuk menghasilkan lebih banyak layanan.

Penelitian Hoar et al. (2024) menunjukkan bahwa waktu kerja yang digunakan secara efektif meningkatkan efisiensi operasional pekerja layanan antar. Semakin lama kurir *online* dan menerima pesanan secara konsisten, semakin minim waktu yang terbuang tanpa aktivitas. Hal ini meningkatkan efisiensi operasional karena penggunaan waktu menjadi lebih terarah pada aktivitas produktif. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H₅: Total waktu *online* berpengaruh terhadap efisiensi operasional kurir. Pengaruh kehadiran di area terhadap efisiensi operasional kurir

Berdasarkan Teori Efisiensi Operasional, penempatan kerja yang tepat dapat mengurangi pemborosan waktu dan jarak tempuh. Kehadiran di area memungkinkan kurir berada lebih dekat dengan *merchant* atau pelanggan sehingga mengurangi waktu perjalanan dan penggunaan bahan bakar.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Safira et al (2024) menunjukkan bahwa pemilihan lokasi yang tepat akan mempengaruhi faktor-faktor operasional seperti waktu pengantaran dan jarak tempuh. Konsistensi kurir dalam memilih area yang strategis dapat meningkatkan efisiensi operasional karena posisi yang lebih dekat dengan titik permintaan membuat waktu perjalanan lebih singkat dan biaya operasional lebih sedikit. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H₆: Kehadiran di area berpengaruh terhadap efisiensi operasional kurir. Pengaruh tingkat penyelesaian pesanan terhadap efisiensi operasional kurir

Performance Theory menegaskan bahwa penyelesaian pesanan mencerminkan kompetensi kinerja kurir dalam memenuhi standar layanan. Menurut Teori Efisiensi Operasional, semakin tinggi *completion rate*, semakin optimal penggunaan *input* seperti waktu, jarak, dan bahan bakar.

Hasil penelitian Silitonga et al (2024) menunjukkan bahwa motivasi dan kedisiplinan kerja mendorong peningkatan kinerja kurir melalui manajemen waktu dan penyelesaian pesanan yang optimal. penelitian ini menguatkan bahwa tingkat penyelesaian pesanan berpengaruh terhadap produktivitas dan efisiensi operasional,

karena kurir mampu meminimalkan aktivitas yang tidak optimal. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H₇: Tingkat penyelesaian pesanan berpengaruh terhadap efisiensi operasional kurir.

Pengaruh rata-rata waktu pengantaran terhadap efisiensi operasional kurir

Dalam *Performance Theory*, kecepatan pengantaran menunjukkan kemampuan kurir mengatur strategi kerja, rute, dan waktu secara efektif. Hal ini sesuai dengan Teori Efisiensi Operasional, semakin rendah rata-rata waktu pengantaran, semakin efisien proses kerja yang dilakukan kurir. Efisiensi waktu mencerminkan kemampuan kurir dalam memilih rute yang tepat, meminimalkan jarak tempuh, dan mengelola proses layanan dengan efektif.

Hasil penelitian Maulana et al (2023) menunjukkan bahwa kecepatan pengantaran berpengaruh terhadap efisiensi biaya operasional. Kecepatan pengantaran yang tinggi dapat mengurangi biaya transportasi melalui pengelolaan rute yang lebih efisien sehingga penggunaan bahan bakar juga lebih efisien. Semakin cepat proses pengantaran dilakukan, maka rata-rata waktu pengantaran juga akan semakin singkat. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah:

H₈: Rata-rata waktu pengantaran berpengaruh terhadap efisiensi operasional kurir.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh kriteria performa kurir ShopeeFood terhadap pendapatan dan efisiensi operasional kurir melalui analisis data berbentuk angka yang diolah menggunakan teknik statistik. Populasi penelitian adalah seluruh kurir Shopee Food di Kota Solo dengan teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling melalui metode purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, sehingga diperoleh minimal 60 responden. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup menggunakan skala Likert lima poin. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas total waktu online, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran, sedangkan variabel dependen meliputi pendapatan kurir dan efisiensi operasional kurir. Teknik analisis data dilakukan melalui uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, dilakukan uji kelayakan model menggunakan Adjusted R² dan uji F, serta uji hipotesis menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi 0,05 untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel penelitian (Raihan, 2017; Ghozali, 2016).

4. Hasil Dan Pembahasan

Gambaran Umum *Shopee Food*

Shopee Food merupakan salah satu layanan pesan-antar makanan secara *online* yang tersedia pada halaman utama aplikasi Shopee. Layanan ini dioperasikan oleh PT Shopee Internasional Indonesia beserta afiliasi dan anak perusahaannya di Indonesia. *Shopee Food* mulai diperkenalkan di Indonesia pada tahun 2020. Sebelumnya, layanan ini terlebih dahulu beroperasi di Vietnam setelah perusahaan induk Shopee, yaitu *Sea*

Group mengakuisisi perusahaan layanan pesan-antar makanan *Foody Corporation* yang berbasis di Hanoi, Vietnam pada Agustus 2020 (Pertiwi & Nistanto, 2021).



Gambar 1. Logo Shopee Food

Sumber: Google.com

Kini *Shopee Food* telah menjadi salah satu pelaku utama dalam layanan pesan-antar makanan secara *online* di Indonesia. *Shopee Food* telah memiliki banyak mitra *merchant* dan mitra kurir yang tersebar di berbagai wilayah, sehingga memudahkan pelanggan dalam memperoleh layanan pesan-antar makanan secara cepat dan praktis. Selain itu, berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi, seperti promo gratis ongkir dan diskon terbukti efektif dalam menarik minat pelanggan dan membantu mitra *merchant* untuk meningkatkan jumlah penjualan (Simarmata dkk., 2021).

Sampel Penelitian

Sampel penelitian dalam penelitian ini menjelaskan jumlah responden yang digunakan oleh peneliti sebagai sumber data dalam proses analisis. Adapun jumlah sampel penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Sampel Penelitian

No.	Sampel Penelitian	Jumlah Responden
1	Jumlah sampel penelitian	95
2	Data dieliminasi (outlier)	5
	Jumlah responden	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 1 yaitu jumlah sampel penelitian, pada tahap awal penelitian jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden. Namun setelah dilakukan analisis data, ditemukan 5 data responden yang tergolong sebagai *outlier* atau menyimpang dari pola data secara keseluruhan. Oleh karena, sebanyak 5 data responden dieliminasi agar tidak mempengaruhi hasil analisis penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam proses analisis data pada penelitian ini adalah sebanyak 95 responden.

Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	93	97,9%
	Perempuan	2	2,1%
Status Kerja Sebagai Kurir Shopee Food	Full time	33	34,7%
	Part time	62	65,3%
Pernah Mendaftar Skema Hub Dalam 3 Bulan Terakhir	Pernah	95	100%
	Tidak	0	0%
Jumlah		95	100%

Hasil Uji Instrumen Penelitian Uji Validitas

Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	rhitung	rtabel	keterangan
Total Waktu Online (TW)	TW1	0,740	0,2017	Valid
	TW2	0,715	0,2017	Valid
	TW3	0,768	0,2017	Valid
	TW4	0,799	0,2017	Valid
	TW5	0,735	0,2017	Valid
	TW6	0,663	0,2017	Valid
Kehadiran di Area (KA)	KA1	0,754	0,2017	Valid
	KA2	0,763	0,2017	Valid
	KA3	0,888	0,2017	Valid
	KA4	0,864	0,2017	Valid
	KA5	0,842	0,2017	Valid
Tingkat Penyelesaian Pesanan (TP)	TP1	0,834	0,2017	Valid
	TP2	0,864	0,2017	Valid
	TP3	0,849	0,2017	Valid
	TP4	0,757	0,2017	Valid
	TP5	0,865	0,2017	Valid
Rata-Rata Waktu Pengantaran (RW)	RW1	0,816	0,2017	Valid
	RW2	0,739	0,2017	Valid
	RW3	0,847	0,2017	Valid
	RW4	0,868	0,2017	Valid
Pendapatan Kurir (P)	P1	0,602	0,2017	Valid
	P2	0,568	0,2017	Valid
	P3	0,802	0,2017	Valid
	P4	0,800	0,2017	Valid
	P5	0,841	0,2017	Valid
	P6	0,784	0,2017	Valid
Efisiensi Operasional Kurir (EO)	EO1	0,826	0,2017	Valid
	EO2	0,822	0,2017	Valid
	EO3	0,882	0,2017	Valid
	EO4	0,812	0,2017	Valid
	EO5	0,867	0,2017	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 3 yaitu hasil uji validitas, seluruh item pernyataan menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen untuk mengukur variabel dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Alpha	Keterangan
Total Waktu Online	0,831	0,06	Reliabel
Kehadiran di Area	0,881	0,06	Reliabel
Tingkat Penyelesaian Pesanan	0,887	0,06	Reliabel
Rata-Rata Waktu Pengantaran	0,836	0,06	Reliabel
Pendapatan Kurir	0,825	0,06	Reliabel

Efisiensi Operasional Kurir	0,896	0,06	Reliabel
-----------------------------	-------	------	----------

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4. yaitu hasil uji reliabilitas, seluruh variabel menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha > 0,06. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik pada model pendapatan kurir menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov dengan nilai signifikansi sebesar 0,094 atau lebih besar dari 0,05. Selain itu, hasil uji multikolinearitas menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser juga menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi > 0,05, sehingga model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi pada variabel pendapatan kurir telah memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan dalam penelitian.

Pada model efisiensi operasional kurir, hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,083 atau lebih besar dari 0,05, sehingga data residual dinyatakan berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas juga menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga tidak terdapat hubungan multikolinearitas antar variabel independen. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi > 0,05, sehingga model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Oleh karena itu, model regresi efisiensi operasional kurir dinyatakan memenuhi asumsi klasik dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda Pendapatan Kurir

Hasil analisis regresi linear berganda dari variabel total waktu *online*, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran terhadap variabel pendapatan adalah sebagai berikut:

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.799	1.483		-.539	.591
	TOTAL_TW	.153	.070	.161	2.173	.032
	TOTAL_KA	.278	.092	.247	3.004	.003
	TOTAL_TP	.264	.106	.199	2.493	.015
	TOTAL_RW	.595	.129	.399	4.629	<.001

a. Dependent Variable: TOTAL_P

Gambar 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Pendapatan Kurir

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Pada gambar 2 dapat dilihat hasil analisis data yang diolah menggunakan aplikasi SPSS, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$P = -0,799 + 0,153TW + 0,278KA + 0,264TP + 0,595RW + e_1$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh nilai konstanta sebesar -0,799 yang menunjukkan bahwa apabila variabel total waktu online (TW), kehadiran di area (KA), tingkat penyelesaian pesanan (TP), dan rata-rata waktu pengantaran (RW) bernilai konstan atau 0, maka pendapatan kurir (P) sebesar -0,799. Selanjutnya, variabel total waktu online memiliki koefisien regresi sebesar 0,153, kehadiran di area sebesar 0,278, tingkat penyelesaian pesanan sebesar 0,264, dan rata-rata waktu pengantaran sebesar 0,595. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada masing-masing variabel independen dengan asumsi variabel lainnya tetap akan meningkatkan pendapatan kurir, sehingga rata-rata waktu pengantaran menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap peningkatan pendapatan kurir dibandingkan variabel lainnya.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Efisiensi Operasional Kurir

Hasil analisis regresi linear berganda dari variabel total waktu *online*, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran terhadap variabel efisiensi operasional adalah sebagai berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.167	1.125		-.149	.882
	TOTAL_TW	.011	.053	.013	.197	.844
	TOTAL_KA	.289	.070	.305	4.129	<.001
	TOTAL_TP	.261	.080	.232	3.247	.002
	TOTAL_RW	.581	.098	.460	5.958	<.001

a. Dependent Variable: TOTAL_EO

Gambar 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Efisiensi Operasional Kurir

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Pada Gambar 3 dapat dilihat hasil analisis data yang diolah menggunakan aplikasi SPSS, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$EO = -0,167 - 0,011TW + 0,289KA + 0,261TP + 0,581RW + e_2$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi, diperoleh nilai konstanta sebesar -0,167 yang menunjukkan bahwa apabila total waktu online (TW), kehadiran di area (KA), tingkat penyelesaian pesanan (TP), dan rata-rata waktu pengantaran (RW) bernilai konstan atau 0, maka efisiensi operasional kurir (EO) sebesar -0,167. Variabel total waktu online memiliki koefisien regresi sebesar -0,011 yang menunjukkan bahwa peningkatan total waktu online cenderung menurunkan efisiensi operasional kurir. Sementara itu, variabel kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran memiliki pengaruh positif terhadap efisiensi operasional kurir dengan nilai koefisien masing-masing sebesar 0,289, 0,261, dan 0,581. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran akan meningkatkan efisiensi operasional kurir, dengan rata-rata waktu pengantaran menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap efisiensi operasional kurir.

Hasil Uji Kelayakan Model

Uji Determinasi (Uji Adjusted (R²))

Hasil Uji Determinasi (R²) Pendapatan Kurir

Hasil uji determinasi (R^2) pada variabel total waktu *online*, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran terhadap variabel pendapatan adalah sebagai berikut:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.892 ^a	.796	.787	1.614

a. Predictors: (Constant), TOTAL_RW, TOTAL_TW, TOTAL_TP, TOTAL_KA

Gambar 4. Hasil Uji Determinasi (R^2) Pendapatan Kurir

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan gambar 4. yaitu hasil uji determinasi (R^2), diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,787 atau 78,7%. Artinya yaitu total waktu *online*, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu memberikan pengaruh sebesar 78,7% terhadap pendapatan kurir dan sisanya 23% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Hasil Uji Determinasi (R^2) Efisiensi Operasional Kurir

Hasil uji determinasi (R^2) pada variabel total waktu *online*, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran terhadap variabel efisiensi operasional adalah sebagai berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.915 ^a	.836	.829	1.224

a. Predictors: (Constant), TOTAL_RW, TOTAL_TW, TOTAL_TP, TOTAL_KA

Gambar 5 Hasil Uji Determinasi (R^2) Efisiensi Operasional Kurir

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan gambar 5 yaitu hasil uji determinasi (R^2), diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,829 atau 82,9%. Artinya yaitu total waktu *online*, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu memberikan pengaruh sebesar 82,9% terhadap efisiensi operasional kurir dan sisanya 17,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Uji F

Hasil Uji F Pendapatan Kurir

Hasil uji uji F pada variabel total waktu *online*, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran terhadap variabel pendapatan adalah sebagai berikut:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	913.712	4	228.428	87.709	<,001 ^b
	Residual	234.393	90	2.604		
	Total	1148.105	94			

a. Dependent Variable: TOTAL_P
b. Predictors: (Constant), TOTAL_RW, TOTAL_TW, TOTAL_TP, TOTAL_KA

Gambar 6. Hasil Uji F Pendapatan Kurir

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan gambar 6 yaitu hasil uji F, diketahui bahwa nilai signifikansi (sig.) > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa total waktu *online*, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran secara bersama-sama berpengaruh terhadap pendapatan kurir.

Hasil Uji F Efisiensi Operasional Kurir

Hasil uji F pada variabel total waktu *online*, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran terhadap variabel efisiensi operasional adalah sebagai berikut:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	689.255	4	172.314	115.003	<,001 ^b
	Residual	134.850	90	1.498		
	Total	824.105	94			

a. Dependent Variable: TOTAL_EO

b. Predictors: (Constant), TOTAL_RW, TOTAL_TW, TOTAL_TP, TOTAL_KA

Gambar 7 Hasil Uji F Efisiensi Operasional Kurir

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan gambar 7 yaitu hasil uji F, diketahui bahwa nilai signifikansi (sig.) > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa total waktu *online*, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran secara bersama-sama berpengaruh terhadap efisiensi operasional kurir.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji t Pendapatan Kurir

Hasil uji t pada variabel total waktu *online*, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran terhadap variabel pendapatan adalah sebagai berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.799	1.483		-.539	.591
	TOTAL_TW	.153	.070	.161	2.173	.032
	TOTAL_KA	.278	.092	.247	3.004	.003
	TOTAL_TP	.264	.106	.199	2.493	.015
	TOTAL_RW	.595	.129	.399	4.629	<,001

a. Dependent Variable: TOTAL_P

Gambar 8. Hasil Uji t Pendapatan Kurir

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap pendapatan kurir ShopeeFood. Variabel total waktu online (TW) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,032, kehadiran di area (KA) sebesar 0,003, tingkat penyelesaian pesanan (TP) sebesar 0,015, dan rata-rata waktu pengantaran (RW) sebesar <0,001, dimana seluruh nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa total waktu online,

kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran berpengaruh terhadap pendapatan kurir, sehingga H1, H2, H3, dan H4 diterima serta H0 ditolak.

Hasil Uji t Efisiensi Operasional Kurir

Hasil uji t pada variabel total waktu *online*, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran terhadap variabel efisiensi operasional adalah sebagai berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.167	1.125		-.149	.882
	TOTAL_TW	.011	.053	.013	.197	.844
	TOTAL_KA	.289	.070	.305	4.129	<.001
	TOTAL_TP	.261	.080	.232	3.247	.002
	TOTAL_RW	.581	.098	.460	5.958	<.001

a. Dependent Variable: TOTAL_EO

Gambar 9. Hasil Uji t Efisiensi Operasional Kurir

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji t, diketahui bahwa variabel total waktu online (TW) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,844 atau lebih besar dari 0,05 sehingga tidak berpengaruh terhadap efisiensi operasional kurir, maka H5 ditolak. Sementara itu, variabel kehadiran di area (KA) dengan nilai signifikansi < 0,001, tingkat penyelesaian pesanan (TP) sebesar 0,002, dan rata-rata waktu pengantaran (RW) dengan nilai signifikansi < 0,001 menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap efisiensi operasional kurir. Dengan demikian, H6, H7, dan H8 diterima, sedangkan H0 ditolak.

Pembahasan

Pengaruh Total Waktu Online Terhadap Pendapatan Kurir

Berdasarkan hasil olah data menggunakan aplikasi SPSS dengan uji t pada penelitian ini, total waktu online berpengaruh terhadap pendapatan kurir *Shopee Food* di Kota Solo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,032 yang lebih kecil dari 0,05 (0,032 < 0,05). Maka dapat diartikan bahwa total waktu *online* dapat meningkatkan pendapatan kurir *Shopee Food* di Kota Solo.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin lama kurir berada dalam kondisi *online* pada aplikasi, maka semakin besar peluang kurir untuk menerima pesanan. Waktu *online* yang lebih lama memungkinkan kurir memperoleh pesanan yang lebih banyak sehingga dapat meningkatkan pendapatan kurir *Shopee Food*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kinerja (*performance theory*), dimana semakin besar usaha yang dilakukan melalui intensitas kerja maka semakin tinggi peluang peningkatan kinerja dan hasil yang akan diperoleh. Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wanda & Agus Prasetya (2021) yang menyatakan bahwa semakin banyak waktu yang digunakan untuk bekerja maka semakin besar pula peluang untuk meningkatkan pendapatan.

Pengaruh Kehadiran Di Area Terhadap Pendapatan Kurir

Berdasarkan hasil olah data menggunakan aplikasi SPSS dengan uji t pada penelitian ini, kehadiran di area berpengaruh terhadap pendapatan kurir *Shopee Food* di Kota Solo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,003 yang

lebih kecil dari 0,05 ($0,003 < 0,05$). Maka dapat diartikan bahwa kehadiran di area dapat meningkatkan pendapatan kurir *Shopee Food* di Kota Solo.

Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran kurir di area yang telah dipilih dengan tingkat permintaan tinggi akan sangat mempengaruhi jumlah pesanan yang diterima. Kurir yang berada pada area dengan permintaan tinggi memiliki peluang yang lebih besar untuk memperoleh pesanan sehingga dapat meningkatkan pendapatan kurir *Shopee Food*.

Hasil ini sejalan dengan teori harapan (*expectancy theory*) yang menyatakan bahwa usaha akan menghasilkan kinerja dan kinerja akan menghasilkan *reward*. Hal ini juga sejalan dengan teori kinerja (*performance theory*) yang menjelaskan bahwa posisi yang strategis dapat meningkatkan peluang dan hasil kinerja yang diperoleh. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Salsabila dkk (2024) yang menyatakan bahwa keberadaan kurir di area yang strategis dapat meningkatkan peluang memperoleh pesanan sehingga berpengaruh terhadap pendapatan yang diterima.

Pengaruh Tingkat Penyelesaian Pesanan Terhadap Pendapatan Kurir

Berdasarkan hasil olah data menggunakan aplikasi SPSS dengan uji t pada penelitian ini, tingkat penyelesaian pesanan berpengaruh terhadap pendapatan kurir *Shopee Food* di Kota Solo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,015 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,015 < 0,05$). Maka dapat diartikan bahwa tingkat penyelesaian pesanan dapat meningkatkan pendapatan kurir *Shopee Food* di Kota Solo.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian pesanan mencerminkan kemampuan kurir *Shopee Food* dalam menyelesaikan pesanan yang diterima hingga selesai. Kurir yang memiliki tingkat penyelesaian pesanan yang tinggi menunjukkan bahwa mereka tidak membatalkan atau menolak pesanan yang diterima sehingga meningkatkan pendapatan kurir *Shopee Food*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kinerja (*performance theory*), dimana semakin tinggi tingkat penyelesaian tugas yang dilakukan maka akan meningkatkan hasil yang diperoleh. Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahrudin dkk (2023) yang menyatakan bahwa penyelesaian pesanan berpengaruh terhadap pendapatan kurir.

Pengaruh Rata-Rata Waktu Pengantaran Terhadap Pendapatan Kurir

Berdasarkan hasil olah data menggunakan aplikasi SPSS dengan uji t pada penelitian ini, rata-rata waktu pengantaran berpengaruh terhadap pendapatan kurir *Shopee Food* di Kota Solo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar $< 0,001$ yang lebih kecil dari 0,05 ($< 0,001 < 0,05$). Maka dapat diartikan bahwa rata-rata waktu pengantaran dapat meningkatkan pendapatan kurir *Shopee Food* di Kota Solo.

Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan kurir dalam mengantarkan pesanan menjadi faktor penting yang mempengaruhi pendapatan kurir. Kurir yang mampu menyelesaikan pesanan dengan cepat berpeluang untuk memperoleh pesanan yang lebih banyak sehingga akan meningkatkan pendapatan kurir *Shopee Food*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kinerja (*performance theory*), yang menjelaskan bahwa kecepatan layanan mencerminkan kualitas kinerja dimana kurir mampu mengantarkan pesanan secara cepat menunjukkan kinerja yang optimal sehingga berpeluang untuk memperoleh lebih banyak pesanan. Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni dkk (2024) yang

menyatakan bahwa waktu pengiriman yang cepat dapat meningkatkan pendapatan kurir.

Pengaruh Total Waktu *Online* Terhadap Efisiensi Operasional Kurir

Berdasarkan hasil olah data menggunakan aplikasi SPSS dengan uji t pada penelitian ini, total waktu *online* tidak berpengaruh terhadap efisiensi operasional kurir *Shopee Food* di Kota Solo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,844 yang lebih besar dari 0,05 ($0,844 > 0,05$). Maka dapat diartikan bahwa total waktu *online* tidak mempengaruhi efisiensi operasional kurir *Shopee Food* di Kota Solo.

Hal ini menunjukkan bahwa lamanya total waktu *online* kurir tidak secara langsung menentukan tingkat efisiensi yang dimiliki oleh kurir. Meskipun kurir *Shopee Food* berada dalam kondisi *online* yang lama, hal tersebut belum tentu membuat proses kerja menjadi lebih efisien. Dengan demikian, total waktu *online*, tidak mempengaruhi efisiensi operasional kurir.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hoar dkk (2024) yang menyatakan bahwa efisiensi operasional kurir lebih berkaitan dengan kemampuan kurir dalam mengelola waktu, rute, biaya, serta penyelesaian pesanan yang efektif daripada hanya durasi waktu *online* yang dimiliki oleh kurir.

Pengaruh Kehadiran Di Area Terhadap Efisiensi Operasional Kurir

Berdasarkan hasil olah data menggunakan aplikasi SPSS dengan uji t pada penelitian ini, kehadiran di area berpengaruh terhadap efisiensi operasional kurir *Shopee Food* di Kota Solo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar $< 0,001$ yang lebih kecil dari 0,05 ($< 0,001 < 0,05$). Maka dapat diartikan bahwa kehadiran di area dapat meningkatkan efisiensi operasional kurir *Shopee Food* di Kota Solo.

Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran kurir *Shopee Food* di area yang dipilih dengan tingkat permintaan tinggi dapat meningkatkan efisiensi operasional karena kurir memiliki jarak yang lebih dekat dengan lokasi *merchat* maupun pelanggan. Hal ini dapat mengurangi jarak dan waktu tempuh sehingga proses pengantaran menjadi lebih cepat. Kondisi ini memungkinkan kurir dapat menyelesaikan pesanan dengan penggunaan waktu dan tenaga yang lebih efisien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori efisiensi operasional yang menjelaskan bahwa penempatan lokasi kerja yang tepat dapat mengurangi pemborosan waktu dan jarak tempuh. Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safira dkk (2024) yang menyatakan bahwa pemilihan lokasi atau area yang tepat dapat mengurangi faktor-faktor operasional sehingga lebih efisien.

Pengaruh Tingkat Penyelesaian Pesanan Terhadap Efisiensi Operasional Kurir

Berdasarkan hasil olah data menggunakan aplikasi SPSS dengan uji t pada penelitian ini, tingkat penyelesaian pesanan berpengaruh terhadap efisiensi operasional kurir *Shopee Food* di Kota Solo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). Maka dapat diartikan bahwa tingkat penyelesaian pesanan dapat meningkatkan efisiensi operasional kurir *Shopee Food* di Kota Solo.

Hal ini menunjukkan tingkat penyelesaian pesanan mencerminkan kemampuan kurir dalam menyelesaikan setiap pesanan yang diterima hingga selesai tanpa adanya pembatalan. Kurir yang memiliki tingkat penyelesaian pesanan yang tinggi menunjukkan bahwa mereka mampu menggunakan *input* secara optimal sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional dalam menjalankan pekerjaannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori efisiensi operasional yang menjelaskan bahwa semakin tinggi *completion rate*, semakin optimal pula *input* yang digunakan. Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silitonga dkk (2024) yang menyatakan bahwa tingkat penyelesaian pesanan berpengaruh terhadap produktivitas dan efisiensi operasional, karena kurir mampu meminimalkan aktivitas yang tidak optimal.

Pengaruh Rata-Rata Waktu Pengantaran Terhadap Efisiensi Operasional Kurir

Berdasarkan hasil olah data menggunakan aplikasi SPSS dengan uji t pada penelitian ini, rata-rata waktu pengantaran berpengaruh terhadap efisiensi operasional kurir *Shopee Food* di Kota Solo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar $< 0,001$ yang lebih kecil dari $0,05$ ($< 0,001 < 0,05$). Maka dapat diartikan bahwa rata-rata waktu pengantaran dapat meningkatkan efisiensi operasional kurir *Shopee Food* di Kota Solo.

Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata waktu pengantaran merupakan indikator penting dalam menilai efisiensi operasional kurir *Shopee Food*. Kurir yang mampu mengantarkan pesanan dengan waktu yang lebih cepat menunjukkan bahwa mereka dapat mengelola waktu dan rute perjalanan dengan baik. Dengan demikian, semakin cepat waktu pengantaran yang dilakukan oleh kurir, maka semakin efisien pula operasional kerja yang dilakukan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori efisiensi operasional yang menjelaskan bahwa semakin rendah rata-rata waktu pengantaran, semakin efisien proses kerja yang dilakukan kurir. Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulana dkk (2023) yang menyatakan bahwa kecepatan pengantaran dapat mengurangi biaya transportasi melalui pengelolaan waktu dan rute perjalanan sehingga akan meningkatkan efisiensi operasional.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kriteria performa kurir *ShopeeFood* terhadap pendapatan dan efisiensi operasional kurir, dapat disimpulkan bahwa total waktu online, kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran berpengaruh terhadap pendapatan kurir *Shopee Food*. Sementara itu, pada efisiensi operasional kurir, variabel kehadiran di area, tingkat penyelesaian pesanan, dan rata-rata waktu pengantaran terbukti berpengaruh, sedangkan total waktu online tidak berpengaruh terhadap efisiensi operasional kurir. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik performa kurir dalam memilih area operasional, menyelesaikan pesanan, dan mengelola waktu pengantaran, maka pendapatan dan efisiensi operasional kurir akan semakin meningkat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, kurir disarankan untuk lebih memperhatikan aspek performa kerja yang berpengaruh terhadap pendapatan dan efisiensi operasional, sedangkan perusahaan diharapkan mampu meningkatkan sistem evaluasi performa kurir secara lebih optimal. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi pendapatan dan efisiensi operasional kurir agar diperoleh hasil penelitian yang lebih luas dan komprehensif.

6. Daftar Pustaka

- Ajie, I. Y., Sari, O. M., Ridwan, M., Biamrillah, M. A., & Jaelani, E. (2022). Pengoptimalan Media Food Delivery Service dalam Memasarkan Produk UMKM Cibodas Jasa Kota Tangerang (Vol. 2, Nomor 2).
- Aldi, B. E. (2024). EQUILIBRIUM: Jurnal Bisnis & Akuntansi (EJBA) Peran Pemikiran Taylor dalam Rerangka Scientific Management dalam Perkembangan Ilmu Manajemen dari Amerika Serikat sampai China. XVIII(1), 3046–7977. <https://doi.org/10.61179/e>
- Aldy Ardiansyah, & Agus Wahyono. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan ShopeeFood. *urnal Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia*, 6(1), 21–33.
- Anggraeni, O. D., Septianti, E. P., & Siregar, B. W. S. (2024). Pengaruh Tarif dan Kecepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(2), 783–793. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2046>
- Ayu Damayanti, A., & Choirul Nisa, Z. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SHOPEEFOOD TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Economics Business Finance and Entrepreneurship*, 180–188. <https://ebfelepma.ums.ac.id/2023>
- Bidol, S., & Yisca Otong. (2023). Pengaruh Sistem Pembayaran ShopeePay Terhadap Peningkatan Pendapatan Driver ShopeeFood di Kecamatan Biringkaya Kota Makassar.
- Bramasta, A., & Ikram, A. D. (2023). PENGARUH KETERSEDIAAN BARANG DAN KECEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi*, 2(2), 592–602. <https://doi.org/10.21776/jki.2023.02.2.23>
- Diva Rihhadatul 'Aisy, & Budi Prabowo. (2024). The Effect of Work Motivation and Flexibility on Performance through Job Satisfaction as an Intervening Variable (A Study on Gojek Partner Drivers in Surabaya). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 3(3), 427–442. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v3i3.8613>
- Fahrudin, I., Munir, M., & Yuliana, I. (2023). PENGARUH KINERJA DRIVER TERHADAP PENDAPATAN DENGAN VARIABEL USIA SEBAGAI MODERASI. Dalam *Jurnal Ilmu Ekonomi (JIE)* (Vol. 7, Nomor 02).
- Fahrudin, I. (2022). PENGARUH KINERJA DRIVER TERHADAP PENDAPATAN DENGAN VARIABEL USIA SEBAGAI MODERASI (Studi Kasus Pada Driver Go-Jek Kota Malang).
- Faisal, M. (2024). PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMPENSASI UPAH KERJA TERHADAP KINERJA MITRA KURIR GRAB EXPRES KOTA BANJARMASIN.
- Fitri Arianti, B. (2020). Pengaruh Pendapatan dan Perilaku Keuangan Terhadap Literasi Keuangan Melalui Keputusan Berinvestasi Sebagai Variabel Intervening. 10(1), 13–36. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.9.3.13-36>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8) (8 ed.).
- Hasbiah, S., Anwar, & Hasdian, I. W. (2024). *Pengantar Metodologi Penelitian Bisnis* (A. Bairizki, Ed.; 1 ed.). Seval Literindo Kreasi.
- Hoar, M. M., Nitsae, M., Tinggi, S., & Kupang, I. M. (2024). Efisiensi Pengemudi Transportasi Online Terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Studi Pada Driver Maxim Kota Kupang). *Journal of Comprehensive Science*.

- Hulu, N., Harahapp, L. M., Marbun, S., Putri, D. A., Manik. Marke, & Sigalingging, K. (2025). Efisiensi Distribusi melalui Optimasi Biaya dan Jarak dengan Pendekatan Metode Transportasi. *ECONOBIS: Journal of Economics, Business and Management*, 1, 1–5.
- Iba, Z., Wardhana, M. M. A., & Si, M. (2024). Riset Manajemen Menggunakan SPSS DAN SMART-PLS. *CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Ilham Yusuf, M., Nur Fadhillah, S., Aurelyn, V., Permata Ayu, L., Santang Kusumah, K., Soleha, A., Rania Hubaya, A., Joanne Tjandra, H., & Patriana Chairiyani, R. (2025). Peran Aplikasi Shopee Food dalam Meningkatkan Produktivitas Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk Mengatasi Kesenjangan Ekonomi. *Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*, 22(12). <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Jamal, S. W., Fauziah, F., Latief, A., & Al Syahrin, Muh. N. (2022). Relasi Antara Efisiensi Operasional Dan Profitabilitas. *JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi*, 9(1), 45–60. <https://doi.org/10.30656/jak.v9i1.3651>
- Judijanto Loso. (2024). Analisis Efisiensi Operasional, Manajemen Risiko, dan Pengelolaan Sumber Daya terhadap Keberlanjutan Kinerja Keuangan Perusahaan di Indonesia.
- Maulana, D., Primadi, A., Tohir, M., & Dickma, M. P. (2023). Analisis Pengaruh Penerapan Manajemen Logistik, Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pengiriman Dalam Mendukung Efisiensi Biaya Logistik. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara (JPSN)*, 1 (4), 173–179. <https://doi.org/10.38035/jpsn.v1i4>
- Nitbani, S. H. (2022). Motivasi Belajar dalam Pembelajaran Konstruktivistik (Sebuah Kajian Teoretik Berdasarkan Teori Ekspektansi Vroom). <http://ejurnal-pendidikanbahasaundana.com-1>
- Nugraha, B. (2022). PENGEMBANGAN UJI STATISTIK: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik (adi Susanto, Ed.; 1 ed.). Pradina Pustaka.
- Pertiwi, W. K., & Nistanto, R. K. (2021, Januari 14). Gojek dan Grab Harap Waspada, ShopeeFood Siap Ekspansi di Indonesia. *Kompas.com*.
- Putra, S. B., & Harris, A. (2024). Pengaruh Kecepatan Pengiriman dan Price Discount terhadap Customer Satisfaction pada Pengguna GoFood. *JOURNAL OF INTERDISCIPLINARY SCIENCE AND EDUCATION*, 4(2), 19–28. <https://doi.org/10.70371/jise.v4i2.264>
- Raihan. (2017). Metodologi Penelitian. Universitas Islam Jakarta.
- Ritonga, F. U. (2025). Statistik Sosial Humaniora Teori dan Aplikasi Menggunakan SPSS. Jejak Pustaka.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen. Penerbit Deepublish.
- Rizki, M. (2019). Pengaruh Jam Kerja, Bonus Insentif, dan Area Hotspots Terhadap Pendapatan Mitra Pengemudi Grabbike di Kota Jakarta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Organizational Behavior* (17 ed.). Pearson Education.
- Safira, M., Nazamuddin, A., Fawwaz, H. H., Iman, H. K., Natalivan, P., & Syabri, I. (2024). Preferensi Pemilihan Lokasi Idle-Time Pengemudi Ojek Daring di Kota Bandung. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 20(3). <https://doi.org/10.14710/pwk.v20i3.65131>

- Safitri, F. N. (2022). PENGARUH JAM KERJA TERHADAP TINGKAT PENDAPATAN OJEK ONLINE (GRAB) DI KOTA PALOPO.
- Salsabila, H. Q., Arief Budiman, & Ismail Yusuf. (2024). The Impact Of Working Hours, Location, And Operational Costs On Driver Income For Gojek In Bandung City. Dalam *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 5, Nomor 2). <http://journal.yrpiipku.com/index.php/msej>
- Sandi, K., Habibi, R., & Fauzan, M. N. (2020). Tutorial PHP Machine Learning Menggunakan Regresi Linear Berganda pada Aplikasi Bank Sampah Istimewa Versi 2.0 Berbasis Web (R. M. Awangga, Ed.; 1 ed.). Kreatif Industri Nusantara.
- Saputra, M. R. (2023). Analisis Peran Akuntansi Keperilakuan Dalam Menghadapi Kinerja Organisasi Di Pt Indofood. *Journal of Student Research (JSR)*, 1(4), 360–368. <https://doi.org/10.55606/jsr.v1i4>
- Sentiya, N., Wulandari, D. S., Imtikhanah, S., Syahadat, E. F., Rokhilinasari, S., Awaludin, D. T., Supiati, Supriadi, Rizkyana, F. W., & Fauzi. (2025). Pengantar Akuntansi Keperilakuan. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Septian, Y. (2024). PENGARUH IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL PT. PELINDO REGIONAL 3.
- Silitonga, B. O., Yanti Purba, P., Wijaya, J. P., Sihombing, Y. R., Okto, E., & Damanik, P. (2024). Performance Analysis of Gojek Drivers Pangkalan Medan Bersatu. Dalam *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 5, Nomor 2). <http://journal.yrpiipku.com/index.php/msej>
- Simarmata, faskawati, Lesmana, R. N., Sari, P. R., & Setyawan, A. (2021). PENGARUH PEMANFAATAN LAYANAN SHOPEE FOOD BAGI PELAKU UMKM DI TENGAH PANDEMI COVID-19. Seri Seminar Nasional Ke-III Universitas Tarumanagara Tahun 2021 Nilai Budaya Indigenous Sebagai Pendukung Sustainable Development di Era Industri 4.0.
- sudiantini, D., Aji Nugroho, A., Angelia Ignesia, A., Ayu Shayekti Melani, P., & Ahmadi, an. (2023). Dampak Kenaikan Harga BBM Terhadap Driver Online. *Neraca Manajemen, Akuntansi Ekonomi*, 1. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Teguh, F. (2024). Tata Kelola Destinasi: Membangun Ekosistem Pariwisata. Gadjah Mada University Press.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran: Konsep dan Aplikasi (4th ed.). . Andi Publisher.
- Wahyuni, S. (2020). Kinerja Sharia Conformity and Profitability Index dan Faktor Determinan. Scopindo Media Pustaka.
- wanda, M. E., & Agus Prasetya. (2021). Analisis Pengaruh Pengalaman Kerja, Jam Kerja, dan Jumlah Orderan terhadap Pendapatan Driver Ojek Online Di Kota Yogyakarta. *Equilibrium Jurnal Bisnis & Akuntansi*, xv, 34–48.
- Wandi, D., Kahpi, H. S., Fidziah, F., & Abidin, Z. (2022). Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Jasa Pengiriman di Kota Serang Indonesia. *Journal of Management and Business Review*, 19(1), 80–91. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v19i1.235>
- Widyarini, A., Shasta Pratomo, D., & Muljaningsih, S. (2025). Economics Development Analysis Journal Exploring Excessive Working Hours Among Transportation Gig Workers in Indonesia Article Information. *Economics Development Analysis Journal*, 14(2). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj>

Zulfikar, R., Permata Sari, F., Fatmayati, A., Wandini, K., Haryati, T., Jumini, S., Annisa, S., Budi Kusumawardhani, O., Mutiah, atul, Indrakusuma Linggi, A., & Fadilah, H. (2024). METODE PENELITIAN KUANTITATIF (TEORI, METODE DAN PRAKTIK). Widina Media Utama. www.freepik.com.