

## PUBLIK SERVICE MOTIVATION PELAYANAN DRIVER SHOPEE FOOD DI KOTA TANGERANG

**Friska Azhari<sup>1</sup>, Yuwintya Maharani<sup>2</sup>, Muhammad Syahroni Din Saeffudin<sup>3</sup>, Irvan Arif Kurniawan<sup>4</sup>**

[2101010053@students.unis.ac.id](mailto:2101010053@students.unis.ac.id)<sup>1</sup>, [2101010060@students.unis.ac.id](mailto:2101010060@students.unis.ac.id)<sup>2</sup>,

[210101006@unis.ac.id](mailto:210101006@unis.ac.id)<sup>3</sup>, [iakurniawan@unis.ac.id](mailto:iakurniawan@unis.ac.id)<sup>4</sup>

**Universitas Islam Syekh Yusuf**

### ABSTRAK

Dengan adanya layanan pesan-antar makanan secara daring (food delivery service) membuat konsumen Indonesia yang mempunyai karakteristik ingin selalu dilayani tidak perlu repot lagi dengan menghabiskan waktu di jalan untuk pergi dan mengantri di restoran atau outlet makanan yang diinginkan. Shopee merupakan salah satu e-commerce atau situs belanja terbesar di Indonesia. Timbul pertanyaan apakah program ini sudah sejalan dengan motivasi pelayanan public (PSM) yang dimiliki karyawan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan. Artikel ini merupakan hasil penelitian kualitatif, data penelitian berasal dari observasi, wawancara dan dokumen pada driver shopee food kota tangerang.

**Kata Kunci:** Layanan Motivasi Pelayanan Publik.

### *Abstrack*

*With the existence of online food delivery services (food delivery service), Indonesian consumers who have the characteristic of always wanting to be served no longer need to bother spending time on the road to go and queue at the desired restaurant or food outlet. Shopee is one of the e-commerce or the largest shopping site in Indonesia. The question arises as to whether this program is in line with the public service motivation (PSM) of employees. This research aims to determine the influence of service quality. This article is the result of qualitative research, research data comes from observations, interviews and documents on Tangerang city food shop driver.*

**Keywords:** Public Service Motivation.

### 1. PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat semakin meningkat, terlebih pada permintaan konsumen semakin banyak. Kemudian kemajuan teknologi sangat berpengaruh pada setiap usaha atau bisnis yang sedang dijalankan atau akan didirikan. Di era modern seperti saat ini banyak usaha yang memanfaatkan media sosial yang digunakan sebagai marketplace. Marketplace yang digunakan adalah Shopee Food sebagai tempat atau sarana penjualan. Termasuk juga pada periode ini, dunia bermuamalah dalam hal jual beli secara online dengan menggunakan perangkat elektronik yang dikenal sebagai ecommerce sudah sangat berkembang, perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi saat ini berkembang dengan pesat. Indonesia menduduki urutan ke enam dunia dalam penggunaan internet, menurut lembaga riset pasar E-Marketer, populasi netter tanah air mencapai 83,7 juta orang pada tahun 2020.

Seiring berjalananya waktu, di era globalisasi perkembangan teknologi mengambil peranan yang sangat penting karena mempermudah manusia dalam melakukan berbagai aktivitas kehidupan, oleh karena itu masyarakat menyukai hal-hal yang praktis demi memudahkan mereka dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti halnya bahan pangan yang dikonsumsi. Hal praktis itu mampu mengubah

perilaku konsumen menjadi hal penting untuk diperhatikan perusahaan guna melihat tujuan konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Sudah semestinya menjadi tugas bagi perusahaan untuk meningkatkan inovasi yang menarik minat beli konsumen. Sekarang banyak sekali perusahaan besar yang bersaing dengan menunjukkan ide-ide kreatif untuk memunculkan fitur canggih, diskon (potongan harga), cashback, gratis ongkir, harga potongan pada tanggal tertentu, bahkan ada juga yang setiap hari memberikan harga istimewa pada customernya. Hal tersebut dilakukan agar calon pembeli tidak bosan dan tetap setia menggunakan layanan perusahaan tersebut. Saat ini penerapan teknologi informasi yang bisa digunakan untuk menunjang sistem penjualan adalah e-commerce.

Salah satu platform e-commerce yang saat ini berkembang pesat di Indonesia adalah Shopee. Saat ini Shopee memiliki berbagai jenis layanan yang memudahkan customer. Dari sekian banyaknya kategori jasa yang ditawarkan oleh Shopee ada satu jasa yang menurut penulis patut mendapatkan perhatian, yakni jasa pesan makanan yang dipesan oleh konsumen melalui aplikasi Shopee yakni jasa layanan Shopee Food. Layanan Shopee Food merupakan fitur terbaru yang ditawarkan oleh E-commerce ternama yakni Shopee. Shopee Food adalah salah satu platform pemasaran makanan dan minuman secara online. Shopee Food ini merupakan hasil perkembangan dan perusahaan Shopee untuk menjawab keinginan masyarakat dalam hal yang serba praktis.

Dalam jasa layanan tersebut konsumen tinggal memilih restaurant, kedai atau tempat makanan yang tertera didaftar pilihan shopee food. Setiap penjual makanan yang ikut mempromosikan produknya dalam Shopee Food disetrai dengan harga yang pas dan dilengkapi dengan gambar atau foto yang serupa dengan makanan tersebut. Kementerian perindustrian menyebutkan dalam catatan sepanjang tahun 2022 bahwa sektor kuliner mampu tumbuh sebesar 37,77% atau melampaui pertumbuhan ekonomi nasional di angka 5,44%. Usaha kuliner meningkatkan nilai investasi nasional hingga Rp.19,17 triliun, capaian nilai ekspor sebesar USD 684,98 juta. Ini menunjukkan bahwa kuliner indonesia dapat menjadi salah satu penggerak ekonomi masyarakat. Keberadaan Shopee Food di era moderen saat ini sangat memudahkan calon pemesan makanan atau minuman tanpa harus keluar rumah. Cukup dengan membuka aplikasi Shopee Food dan memilih menu makanan atau minuman yang ingin dibeli, maka kurir shoppe food delivery akan tiba. Sektor yang paling diuntungkan dalam keberadaan shopee food adalah pelaku usaha kuliner terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

Bagi pedagang kuliner, terutama usaha mikro kecil dan menengah (UMKM), yang memiliki budget terbatas untuk mengembangkan layanan delivery order, shopee food bisa menjadi solusi alternatif yang sangat membantu. Pedagang UMKM bisa memiliki layanan delivery order tanpa harus menyiapkan armada. Dengan begitu, pedagang tidak perlu mencari atau menggaji SDM untuk delivery. Dengan bergabung bersama shoppe food pedagang kuliner berharap bahwa aplikasi ini akan membantu meningkatkan jumlah konsumen hingga diharapkan pendapatan akan meningkat. Maka dari itu tujuan penelitian ini adalah mengetahui apakah dengan aplikasi shoppe food maka pelaku usaha kuliner mendapatkan peningkatan pendapatan. Berdasarkan hal yang telah diuraikan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap peningkatan penjualan dari fitur terbaru E-commerce terkenal yakni Shopee Food di Kota Tangerang dengan judul "Publik Service Motivation Petugas Driver Shopee Food Pelayanan Food Order".

Di Kota Tangerang". Pelaku UMKM bisa mendaftarkan usahanya dengan mudah ke Shopee food. Kemudian jika toko sudah terdaftar pada aplikasi Shoppe food, maka akan memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian. Pada aplikasi shopee food terdapat fitur-fitur yang merupakan daya tarik dari shoppe food. Yaitu, fitur diskon, cash back dan shoppe pay. Diskon adalah pengurangan langsung dari harga barang pada pembelian selama satu periode yang waktu dinyatakan. Dalam Shopee food, toko atau penjual yang akan memberikan diskon, terlebih dahulu harus menghubungi pihak Shopee untuk ketentuan diskon yang akan diberikan kepada konsumen. Misalnya diskon 20% untuk ongkos kirim, diskon 50% jika konsumen melakukan pembelanjaan senilai serratus ribu rupiah. Besarnya diskon bisa ditentukan oleh pihak penjual.

Selain itu Shopee juga menawarkan parade diskon pada kurun waktu tertentu kepada para penjual dengan tujuan agar konsumen melakukan pembelian ulang atau repeat order. Cash back adalah suatu penawaran yang mana para pembeli akan diberikan persentase pengembalian uang, baik itu secara tunai atau virtual, atau bisa juga berbentuk produk tertentu, dengan memenuhi suatu persyaratan pembelian yang sudah ditentukan oleh pihak toko atau pihak penyelenggara cashback tersebut. Pada aplikasi shopee banyak sekali penawaran cashback yang diberikan oleh merchant. Diantranya cashback berupa deposit poin, jika konsumen melakukan pembelian tertentu maka akan mendapatkan poin cash back sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan. Point cash back ini nanti akan masuk ke akun Shopee konsumen, kemudian bisa digunakan untuk membayar pembelanjaan lewat Shopee.

Cash back merupakan salah satu daya tarik dari Shopee untuk menarik konsumen agar melakukan pembelian terus menerus. Dengan adanya cash back konsumen merasa diuntungkan, karena nilai harga yang mereka bayar lebih murah dibandingkan dengan melakukan pembayaran tunai. Shoppe pay ialah fitur yang dikembangkan oleh shopee untuk memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran. Yang menarik dari Shopee pay ini adalah konsumen bisa mendapatkan harga yang lebih murah dibandingkan harga pasaran. Sebagai contoh Kopi Kenangan memberikan potongan harga sebesar 50% dengan syarat pembayaran order dilakukan dengan Shopee pay. Adanya fitur Shopee pay sangat menguntungkan untuk penjual dan pembeli.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus ini memungkinkan peneliti untuk meneliti secara mendalam tentang Publik Service Motivation Pelayanan Driver Shopee Food Di Kota Tangerang sebagai kasus khusus. Penelitian ini berfokus Publik Service Motivation Pelayanan Driver Shopee Food serta dampak dari pelayanan tersebut terhadap driver dan pembeli di kota tangerang. Metode studi kasus ini cocok karena peneliti akan melakukan eksplorasi mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Publik Service Motivation Petugas Driver Shopee Food.

## 3. HASI DAN PEMBAHASAN

### Gambaran umum Aplikasi

Shopee E-Commerce terdepan di Asia Tenggara yaitu Shopee yang dimiliki oleh Sea Limited Singapura (Sea) awal berdirinya pertama kali di tahun 2009 oleh Forrest Li. Namun, setelah selang beberapa tahun yakni pada tahun 2015 aplikasi Shopee

hadir di Singapura dan memperluas pasarnya ke negara – negara tetangga seperti Malaysia, Vietnam, Filipina Thailand, Taiwan dan juga Indonesia. Di Indonesia, aplikasi Shopee berada dalam asuhan PT Internasional Shopee Indonesia yang berdiri di tahun 2015. Shopee adalah sebuah aplikasi tempat melakukan transaksi antara pemilik usaha dengan konsumen melalui sistem online yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun melalui perangkat ponsel. Shopee menyediakan berbagai macam produk yang ditawarkan dalam aplikasi tersebut, mulai dari produk fashion sampai dengan produk untuk kebutuhan sehari-hari. Pada tahun 2020 tepatnya di bulan Oktober, shopee menyediakan layanan pesan antar makanan online di vietnam, kemudian memperluas tambahan fitur layanan pesan antar makanan online di shopee food Indonesia pada april tahun 2021.

### **Deskripsi Layanan ShopeeFood**

Salah satu keistimewaan Shopee Food adalah menawarkan layanan pesan-antar makanan, seperti pengantaran pesanan dari restoran mana pun. Hanya bermodal smartphone dan aplikasi shopee seseorang bisa mengakses layanan shopeefood. Ada beberapa retailer yang sudah mulai bekerja sama dengan 79 ShopeeFood, sehingga pelanggan bisa memilih makanan atau bahkan barang yang ingin dibeli. ShopeeFood menawarkan layanan pembayaran yang dapat dilakukan melalui Shopeepay, sistem pembayaran digital yang telah dikembangkan oleh Shopee, serta cash on delivery (COD) atau di dalam toko. Setelah pembelian, barang akan diantar langsung oleh ShopeeFood. ShopeeFood pertama kali didirikan di Jakarta dan kemudian berkembang hingga ke Bogor, Depok, Tanggerang, dan Bekasi. Di sisi lain, ShopeeFood secara bertahap akan memperluas jangkauannya ke seluruh wilayah Indonesia.

Terdapat fitur-fitur pada layanan ShopeeFood yang dapat mendorong pengguna untuk menggunakan platform secara konsisten. Fitur-fitur yang tersedia pada Shopee Food antara lain sebagai berikut (Shopee, 2021).

1. Aplikasi Shopee sendiri terkenal sebagai salah satu platform terbesar di Indonesia yang menawarkan gratis ongkos kirim dan potongan harga produk. Fitur ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi pelanggan dan penjual ShopeeFood, serta dapat meningkatkan transaksi setiap harinya. Setiap hari, ShopeeFood menawarkan 10 kupon gratis untuk kirim, dengan nilai maksimal 12.000 rupiah setiap kupon.
2. Voucher Cashback memungkinkan untuk mendapatkan Cashback dalam bentuk Koin Shopee yang dapat digunakan untuk pembelian selanjutnya.

Contoh : pembeli membeli barang senilai Rp120.000 menggunakan 20.000 Koin Shopee. Setelah itu, lalu menggunakan Voucher Cashback 10% pada pesanan tersebut. Setelah pembayaran dilakukan, pembeli akan mendapatkan Cashback sebesar 10.000 Koin Shopee. pembeli hanya dapat bertransaksi menggunakan Koin Shopee hingga 25% dari total transaksi di aplikasi Shopee pada pembelian selanjutnya.

pembeli dapat menemukan dan mengklaim Voucher Cashback dari halaman Gratis Ongkir & Voucher > pilih Voucher Cashback > pilih Klaim.

Untuk mendapatkan fitur ini konsumen harus memenuhi syarat antara lain:

Pembelian Produk Tertentu: Cashback seringkali berlaku hanya untuk produk tertentu yang mengikuti promo atau diskon yang berlaku.

Jumlah Pembelian Minimum: Beberapa promo cashback mengharuskan konsumen untuk melakukan pembelian dengan jumlah tertentu, misalnya minimum Rp100.000.

Penggunaan Voucher atau Kode Promo: Untuk mendapatkan cashback, konsumen biasanya harus memasukkan voucher atau kode promo yang diberikan Shopee.

Pembayaran dengan Metode Tertentu: Shopee sering kali memberikan cashback jika pembelian dilakukan menggunakan metode pembayaran tertentu, seperti ShopeePay atau kartu kredit tertentu.

Batas Waktu Promo: Cashback hanya berlaku selama periode promosi tertentu, jadi konsumen harus memastikan mereka berbelanja selama waktu yang ditentukan.

Program Member: Cashback juga dapat berlaku untuk pengguna yang mengikuti program member atau loyalty tertentu di Shopee.

Produk yang Tidak Termasuk dalam Promo: Beberapa kategori produk mungkin tidak memenuhi syarat untuk cashback, seperti produk digital atau barang dengan harga diskon besar.

### Hasil Analisis

#### **Altruisme (sikap mementingkan orang lain kepentingan orang lain)**

Altruisme merupakan sikap mementingkan kepentingan orang lain yang menitikberatkan pada kesejahteraan orang lain tanpa memperhatikan diri sendiri. Seperti halnya yang dikatakan oleh MS selaku driver shopee food bahwa :

“Tindakan altruistic yang pernah saya lakukan dan paling terkesan selama saya menjadi driver shopee food adalah mengantarkan makanan kepada costumer yang sedang sakit dan membantu costumer tersebut membelikan obat diluar jobs deks aplikasi shopeefood.”

“Yang saya lakukan adalah menyelesaikan kepentingan costumer terlebih dahulu agar tidak menimbulkan masalah baru yang nantinya berdampak pada pekerjaan saya sebagai driver shopeefood.”

“Motivasi saya untuk selalu melakukan yang terbaik disetiap apa yang saya kerjakan, termasuk dalam melayanin customer agar customer merasa puas dan memberikan saya Bintang yang memuaskan yang nantinya berdampak pada performa kerja saya.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan, maka peneliti dapat simpulkan bahwa menjadi driver shopee food memiliki sikap atau naluri untuk mengutamakan kepentingan orang lain yang berkebalikan dengan sifat egois yang lebih mementingkan dari sendiri untuk tercapainya sebuah tujuan yaitu melayani custumer dengan baik dan merasa puas dan berdampak pada pekerjaan driver tersebut serta berdampak baik juga kepada perusahaan.

#### **Norm-Based (melayani kepentingan publik berbasis norma merupakan satu nilai integral yang menciptakan PSM).**

Merupakan salah satu indikator dalam motivasi, Norm-based dalam konteks Public Service Motivation (PSM) merujuk pada keinginan individu untuk melayani kepentingan publik berdasarkan norma-norma sosial yang ada. Konsep ini menekankan bahwa motivasi untuk memberikan pelayanan publik tidak hanya didorong oleh kepentingan pribadi atau insentif ekonomi, tetapi juga oleh nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.

“Berdasarkan hasil wawancara dengan driver shope food, norma sosial dan budaya dilingkungan dalam berinteraksi karena setiap driver berbeda umur, sifat ataupun karakter kepribadian dan pengalaman hidupnya masing – masing.”

Jadi dapat simpulkan bahwa Norma sosial dan budaya di lingkungan kerja driver Shopee Food memainkan peran penting dalam interaksi mereka. Memahami perbedaan ini dapat membantu dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih

harmonis dan produktif. Adaptasi terhadap keberagaman ini tidak hanya meningkatkan hubungan antar driver tetapi juga dapat berdampak positif pada kinerja keseluruhan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

### **Norm Based latar pendidikan dari driver shopeefood**

Dari pengalaman mereka bahwasanya mereka memiliki latar belakang pendidikan yang menarik untuk di bahas, dari hasil wawancara dan pengalaman saya mereka memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik rata-rata mereka memiliki latar pendidikan Strata-1 atau sarjananya (S1) dari macam-macam universitas dan fakultas, yang lebih menarik lagi saya menemukan seorang driver shope food dengan latar belakang pendidikan Strata-2 atau Sarjana (S2). Menurut nyaa mengapa dia memilih untuk menjadi seorang driver shope food karna beliau sudah lelah dengan kerjaan beliau yang selalu di tuntut tepat waktu dan melaksanakan semua urusannya dengan cepet dan tidak ada waktu untuk bersantai oleh karna itu beliau lebih suka mempunyai pekerjaan yang freelance dan tidak terikat waktu maupun tekanan dari atasannya, karna beliau lebih suka kerja yang bebas dan tidak terikat oleh apapun dan bisa menjalankan pekerjaannya kapan saja dan dimna saja, tetapi beliau selalu menerapkan etika dalam menjalankan pekerjaannya sebagai driver shopeefood dan juga selalu menerapkan Sop yang baik dan sesuai dengan apa yang diberikan oleh perusahaan Shopeefood.

“Driver shope food juga mengatakan bahwa mereka selalu memberikan tata cara yang benar dan sesui standar kerja yang diberikan kepada teman satu profesi agar tidak melakukan tindakan yang selalu merugikan diri sendiri. Dan menurut saya kepribadian yang baik akan membangun komunikasi dan lingkungan yang sehat, yang akan berdampak pada diri sendiri dan orang lain khususnya sesama driver dan custumer.”

Pernyataan dari driver Shopee Food menyoroti pentingnya mengikuti tata cara kerja yang benar dan membangun komunikasi yang baik dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat. Dengan demikian, tidak hanya diri mereka sendiri yang diuntungkan, tetapi juga rekan-rekan sesama driver dan pelanggan, menciptakan ekosistem pelayanan publik yang lebih baik.

### **Affective (komitmen terhadap program publik karena identifikasi diri sendiri dengan program tersebut)**

Affective commitment dalam konteks Public Service Motivation (PSM) merujuk pada komitmen emosional individu terhadap program publik yang diidentifikasi dengan diri mereka sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa individu yang merasa terhubung secara emosional dengan tujuan dan nilai-nilai program publik cenderung lebih berkomitmen untuk berkontribusi secara aktif.

“Menurut driver shope food Menurut saya Emosi sangat berpengaruh dalam melayani customer karna bisa berdampak buruk dan merugikan dalam melayani customer yang berdampak pada pemberian penilaian yang jelek terhadap saya.Cara saya menilai adalah dengan seberapa cepat dan baik saya dalam melayani customer agar nantinya customer memberikan penilaian yang positif terhadap saya.”

Pernyataan driver Shopee Food menekankan pentingnya emosi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan memahami dan mengelola emosi, driver dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, yang berdampak positif pada penilaian mereka. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan emosional antara driver dan pelanggan sangat penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

“Kendala yang saya hadapi selama menjadi driver shopeefood adalah aplikasi yang belum stabil dibandingkan aplikasi pesaing seperti gofood & garbfood, cuaca

yang berubah-ubah dan tidak pasti, kesalahan resto dalam memberikan menu yang dipesan oleh customer yang berakibat pada driver yang disalahkan customer."

Kendala-kendala yang dihadapi oleh driver Shopee Food mencakup masalah aplikasi yang tidak stabil, kondisi cuaca yang sulit diprediksi, dan kesalahan dalam pemesanan dari restoran. Mengatasi kendala-kendala ini sangat penting untuk meningkatkan pengalaman kerja driver dan kepuasan pelanggan. Pihak Shopee perlu mempertimbangkan perbaikan pada aplikasi dan sistem komunikasi antara driver, restoran, dan pelanggan untuk mengurangi dampak negatif dari kendala-kendala tersebut.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang bisa di ambil dari jurnal Penelitian tentang Publik Service Motivation pelayanan Driver Shopee Food Di kota Tangerang adalah Bagaimana cara Driver melayani customer atau pelanggan dengan baik dan kiat-kiat dalam bekerja sebagai individu yang memberikan pelayanan dalam pekerjaannya. Adapun Publik Service Motivation (PSM) adalah suatu konsep yang menggambarkan atau memotivasi seseorang dalam bekerja di sektor publik khususnya dibidang pelayanan dengan tujuan melayani masyarakat dan kepentingan umum lainnya. Istilah ini pertama kali di perkenalkan oleh James L. Perry dan Lois Recascino Wise pada tahun 1990 an dalam kontek Administrasi Publik. Motivasi ini juga sering dikaitkan pada nilai Altruistik yaitu nilai yang berkomitmen pada pelayanan terhadap individu secara umum, Publik service motivation menekankan bahwa seseorang individu ini memiliki motivasi ini cenderung terinspirasi oleh faktor-faktor Seperti :

- Rasa kepedulian terhadap orang lain (Compassion).
- Komitmen terhadap kepentingan publik (Commitment to public interest).
- Daya tarik dalam pembuatan kebijakan dan tata kelola publik (attraction to public policy making).
- Kesadaran akan kewajiban Sipil (self-sacrifice for the public good).

Adapun Publik Service Motivation (PSM) dalam Administrasi Publik sangat berperan penting karna dapat membantu organisasi dalam menemukan dan mempertahankan individu yang berkomitmen terhadap tujuan organisasi, individu yang memiliki tingkat PSM yang baik memiliki kinerja yang mumpuni karna termotivasi oleh nilai intrinsik. PSM juga mendorong kepuasan kerja dari seorang individu tersebut karna mereka menilai pekerjaan yang mereka lakukan bermanfaat dan bermakna bagi orang lain.

#### Saran

Driver Shopee Food adalah bagian dari pelayanan publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat dan memuaskan. Dengan memahami bahwa pekerjaan mereka memberikan kontribusi langsung kepada masyarakat, mereka dapat termotivasi untuk bekerja lebih baik. Perusahaan bisa memberikan pelatihan singkat tentang pentingnya peran mereka dalam sistem layanan. Menyampaikan testimoni positif dari pelanggan untuk menunjukkan dampak pekerjaan mereka.

Memberikan Penghargaan dan Apresiasi seperti, Memberikan bonus bagi driver dengan ulasan terbaik, Program penghargaan bulanan, dan Sertifikat penghargaan untuk loyalitas atau pelayanan luar biasa. Meningkatkan Kesejahteraan driver sangat memengaruhi motivasi mereka. Shopee Food bisa meningkatkan dukungan dengan memberikan subsidi bahan bakar atau potongan

harga perawatan kendaraan, menyediakan asuransi kesehatan atau kecelakaan bagi driver dan memberikan program bantuan untuk driver dalam situasi darurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asiva Noor Rachmayani. (2015). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title. 6.
- Exreana Karundeng, M., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517. file:///C:/Users/rizky/Downloads/npioh,+Jurnal+Meijina+511-517.pdf
- Purba, A. M., Lestari, M. W., Sari, M., Siburian, J., Teknik, F., Politeknik, E., Medan, N., Besar, B., Mutu, P., Teknik, F., & Darma, U. (2024). *Jurnal Darma Agung*. *Jurnal Darma Agung*, 483–493.
- Rodríguez, Velastequí, M. (2019). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における 健康関連指標に関する共分散構造分析Title. 1–23.
- Sudarta. (2022). 濟無No Title No Title No Title. 16(1), 1–23.
- Syam, H., Syamsiar, Asmanurhidayani, & Yuniarni. (2023). Analisis Public Service Motivation (PSM) pada Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Sengkang. *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, 4(2), 86–99. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v4i2.6474>
- Widyananda, A., Emilisa, N., & Pratana, R. (2014). Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Job Satisfaction dan Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Badan Pusat Statistik. *Jurnal Ekonomi*, 5(1), 13–24. [www.transparansi](http://www.transparansi).