

PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE*, ETIKA KERJA, DAN *WORKLIFE BALANCE* TERHADAP KINERJA DRIVER GOJEK DI KOTA TASIKMALAYA

Alya Fadillah^{1*}, Heidi Siddiq²

^{1,2}Universitas Cipasung Tasikmalaya

Tasikmalaya Jl. Borolong, Ciawi, Kec. Padakembang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat

Email Correspondence: alyafadillahhh@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received: June 12, 2026

Revised: June 23, 2026

Accepted: July 06, 2026

Kata Kunci:

Service Excellence, Etika Kerja, Work Life Balance, Kinerja Driver, Gojek.

Keywords:

Service Excellence, Work Ethics, Work Life Balance, Driver Performance, Gojek.

ABSTRAK

Persaingan layanan transportasi online yang semakin ketat menuntut driver Gojek memiliki kinerja yang optimal melalui pelayanan prima, etika kerja yang baik, serta kemampuan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, penelitian yang menganalisis pengaruh *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* secara simultan pada mitra driver Gojek, khususnya di Kota Tasikmalaya, masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja driver Gojek di Kota Tasikmalaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 driver Gojek yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver Gojek di Kota Tasikmalaya. Variabel etika kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kinerja driver, sedangkan nilai *R Square* sebesar 0,714 menunjukkan bahwa ketiga variabel mampu menjelaskan 71,4% variasi kinerja driver, sementara sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dalam memperluas kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pekerja pada sektor transportasi berbasis platform digital serta menjadi masukan bagi perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, penguatan etika kerja, dan pengelolaan *work life balance* untuk meningkatkan kinerja mitra driver.

ABSTRACT

The increasing competition in the online transportation industry requires Gojek drivers to maintain optimal performance through excellent service, strong work ethics, and the ability to balance work and personal life. Although numerous studies have examined factors influencing employee performance, research investigating the simultaneous effects of *service excellence*, work ethics, and work-life balance on Gojek drivers, particularly in Tasikmalaya City, remains limited. This study aims to analyze the effects of *service excellence*, work ethics, and work-life balance on the performance of Gojek drivers in Tasikmalaya City. A quantitative approach was employed using a survey method involving 100 Gojek drivers selected through purposive sampling. Data were analyzed using

Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with the assistance of SmartPLS software. The results indicate that service excellence, work ethics, and work-life balance have positive and significant effects on driver performance. Among the three independent variables, work ethics has the strongest influence on driver performance. Furthermore, the R-square value of 0.714 indicates that these variables explain 71.4% of the variation in driver performance, while the remaining 28.6% is explained by other factors outside the research model. This study provides empirical evidence that enriches the literature on factors influencing performance in the digital platform-based transportation sector and offers practical insights for Gojek in improving service quality, strengthening work ethics, and promoting work-life balance to enhance driver performance.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor transportasi. Pemanfaatan internet yang semakin luas serta meningkatnya penggunaan perangkat seluler telah mengubah pola konsumsi masyarakat dari layanan transportasi konvensional menjadi layanan berbasis aplikasi digital. Kehadiran transportasi *online* memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat sehingga penggunaannya terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun (APJII, 2023; Ratnawati & Maulana, 2024).

Salah satu perusahaan transportasi *online* yang memiliki peran penting di Indonesia adalah Gojek. Selain menyediakan layanan transportasi berbasis aplikasi, Gojek juga berkontribusi dalam menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat melalui sistem kemitraan dengan para *driver*. Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia melaporkan bahwa keberadaan Gojek memberikan dampak sosial dan ekonomi yang signifikan terhadap masyarakat serta menjadi salah satu sumber pendapatan bagi banyak pekerja di sektor informal (LDFEB UI, 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam layanan transportasi *online* menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan dan daya saing perusahaan.

Kota Tasikmalaya merupakan salah satu daerah yang mengalami perkembangan penggunaan transportasi *online* yang cukup pesat. Tingginya mobilitas masyarakat serta meningkatnya kebutuhan akan layanan transportasi yang cepat dan praktis menjadikan Gojek sebagai salah satu alternatif transportasi yang banyak digunakan. Di sisi lain, peningkatan jumlah pengguna layanan juga berdampak pada semakin tingginya persaingan antar *driver* dalam

memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (Febriani et al., 2025). Kondisi tersebut menuntut *driver* untuk mampu mempertahankan kualitas pelayanan serta meningkatkan kinerjanya agar tetap kompetitif.

Kinerja merupakan salah satu indikator penting yang mencerminkan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien. Pada layanan transportasi *online*, kinerja *driver* tidak hanya ditunjukkan melalui jumlah perjalanan yang berhasil diselesaikan, tetapi juga melalui kualitas pelayanan, produktivitas kerja, serta kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten (Sulistiyawati & Andini, 2024). Oleh karena itu, diperlukan pemahaman mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja *driver* agar kualitas layanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan.

Salah satu faktor yang diduga berpengaruh terhadap kinerja *driver* adalah *service excellence*. Konsep *service excellence* mengacu pada kemampuan individu dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting karena pelanggan berinteraksi secara langsung dengan penyedia layanan. Penelitian Rahman et al. (2025) menunjukkan bahwa *service excellence* mampu meningkatkan kualitas hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan. Hasil penelitian Nurjanah et al. (2025) juga membuktikan bahwa *service excellence* berpengaruh positif terhadap kinerja karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan efektivitas kerja. Selain itu, kualitas pelayanan yang optimal terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat persepsi positif terhadap layanan yang diberikan (Pranadana & Rahayu, 2023; Lestari et al., 2024).

Selain *service excellence*, faktor lain yang berpotensi memengaruhi kinerja adalah etika kerja. Etika kerja mencerminkan nilai-nilai disiplin, tanggung jawab, komitmen, dan profesionalisme individu dalam menjalankan pekerjaannya. Pada profesi *driver* Gojek yang bekerja secara mandiri tanpa pengawasan langsung, etika kerja menjadi faktor yang sangat penting karena keberhasilan pekerjaan sangat bergantung pada kesadaran individu dalam melaksanakan tugasnya. Penelitian Sunarni et al. (2023), Andriani et al. (2023), serta Kamil et al. (2024) menunjukkan bahwa etika kerja memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja. Individu yang memiliki etika kerja yang baik cenderung menunjukkan produktivitas, kedisiplinan, dan

kualitas kerja yang lebih tinggi dibandingkan individu dengan etika kerja yang rendah.

Faktor berikutnya yang diduga memengaruhi kinerja adalah *work life balance*. Konsep *work life balance* menggambarkan kemampuan individu dalam menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Bagi *driver* transportasi *online*, fleksibilitas waktu kerja sering kali menjadi keuntungan karena memberikan kebebasan dalam mengatur jam kerja. Namun, fleksibilitas tersebut juga berpotensi menimbulkan jam kerja yang tidak terkontrol, kelelahan fisik, serta tekanan psikologis apabila tidak dikelola dengan baik. Penelitian Yuzalmi et al. (2024), Hardiyanti dan Purnomo (2024), serta Wijaya et al. (2025) menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja karena mampu meningkatkan kesejahteraan individu, produktivitas kerja, dan kepuasan dalam bekerja.

Meskipun penelitian mengenai *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada karyawan yang bekerja dalam organisasi formal, seperti perusahaan manufaktur, perbankan, maupun instansi pemerintah. Sementara itu, karakteristik pekerjaan mitra driver Gojek sebagai pekerja berbasis *platform* digital berbeda karena menerapkan sistem kemitraan, memiliki fleksibilitas waktu kerja, serta penilaian kinerja yang sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kepada pelanggan. Perbedaan karakteristik tersebut menyebabkan temuan penelitian pada karyawan formal belum tentu dapat menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mitra driver Gojek. Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) mengenai pengaruh *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja mitra driver Gojek, khususnya di Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya pada kajian tenaga kerja sektor digital, serta menjadi masukan bagi perusahaan dan mitra *driver* dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan kepada pelanggan.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Grand Theory (Social Exchange Theory)

Social Exchange Theory (SET) yang dikemukakan oleh Blau (1964) menjelaskan bahwa hubungan antara individu dan organisasi didasarkan pada prinsip pertukaran (*exchange*) yang saling menguntungkan. Individu akan menunjukkan perilaku dan kinerja yang lebih baik apabila memperoleh perlakuan, dukungan, maupun kondisi kerja yang dianggap adil dan memberikan manfaat bagi dirinya. Dalam konteks organisasi, teori ini menjelaskan bahwa ketika individu menerima lingkungan kerja yang mendukung, hubungan kerja yang baik, serta kesempatan untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan profesionalnya, maka individu akan terdorong untuk memberikan kontribusi yang lebih besar kepada organisasi melalui peningkatan kinerja.

Pada penelitian ini, *Social Exchange Theory* digunakan sebagai landasan teoritis untuk menjelaskan hubungan antara *service excellence*, etika kerja, *work life balance*, dan kinerja *driver* Gojek. *Driver* yang mampu memberikan pelayanan prima (*service excellence*), memiliki etika kerja yang baik, serta mampu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih optimal. Sebaliknya, perusahaan juga memperoleh manfaat berupa meningkatnya kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan keberlangsungan kemitraan. Dengan demikian, teori ini menjelaskan bahwa hubungan timbal balik yang positif antara *driver*, perusahaan, dan pelanggan menjadi dasar terciptanya peningkatan kinerja.

Service Excellence

Service excellence merupakan kemampuan individu dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Rahman et al. (2025) menjelaskan bahwa *service excellence* berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Sementara itu, Nurjanah et al. (2025) menemukan bahwa *service excellence* berpengaruh positif terhadap kinerja karena pelayanan yang optimal mampu meningkatkan efektivitas kerja individu. Pada layanan transportasi *online*, penerapan *service excellence* tercermin dari kemampuan *driver* dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, komunikatif, dan profesional kepada pelanggan.

Etika Kerja

Etika kerja merupakan seperangkat nilai, sikap, dan perilaku yang menjadi pedoman individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Etika kerja mencerminkan kedisiplinan, tanggung jawab, komitmen, dan profesionalisme seseorang dalam menjalankan tugas. Sunarni et al. (2023) menyatakan bahwa etika kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil kerja. Penelitian Andriani et al. (2023) serta Kamil et al. (2024) juga menunjukkan bahwa etika kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karena mendorong individu untuk bekerja secara optimal dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Work Life Balance

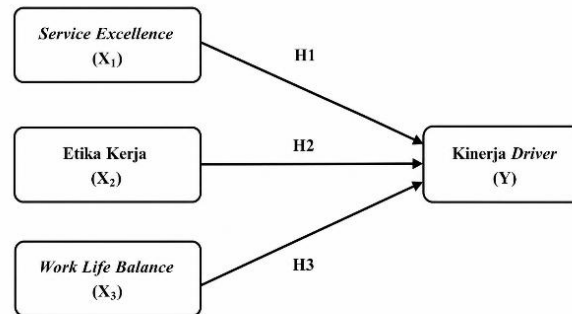
Work life balance merupakan kemampuan individu dalam menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Keseimbangan tersebut diperlukan agar individu dapat menjalankan pekerjaannya secara optimal tanpa mengabaikan kebutuhan pribadi maupun sosialnya. Menurut Yuzalmi et al. (2024), *work life balance* yang baik mampu meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas individu. Hasil penelitian Hardiyanti dan Purnomo (2024) serta Wijaya et al. (2025) juga menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja karena mampu mengurangi tekanan kerja dan meningkatkan kesejahteraan individu.

Kinerja Driver

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja mencerminkan kemampuan seseorang dalam menghasilkan pekerjaan yang efektif dan efisien melalui kualitas kerja, produktivitas, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (Sulistyawati & Andini, 2024). Pada layanan transportasi *online*, kinerja *driver* menjadi faktor penting karena berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Hipotesis dan Diagram Model

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang disusun berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu. Penelitian ini menguji pengaruh *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya. Hubungan antarvariabel penelitian dapat digambarkan pada model penelitian berikut.



Gambar 1. Diagram Model Penelitian

Pengaruh *Service Excellence* terhadap Kinerja *Driver*

Social Exchange Theory menjelaskan bahwa individu yang memberikan kontribusi positif kepada organisasi melalui pelayanan yang berkualitas akan memperoleh timbal balik berupa kepercayaan, kepuasan pelanggan, dan peningkatan penilaian terhadap kinerjanya (Blau, 1964). Dalam konteks transportasi online, penerapan *service excellence* tercermin dari kemampuan *driver* memberikan pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan profesional kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, memperbaiki reputasi *driver*, serta mendorong peningkatan produktivitas kerja. Penelitian Rahman et al. (2025) dan Nurjanah et al. (2025) juga menunjukkan bahwa *service excellence* berpengaruh positif terhadap kinerja. Oleh karena itu, semakin baik penerapan *service excellence*, semakin tinggi pula kinerja *driver* Gojek.

H1: *Service excellence* berpengaruh positif terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya.

Pengaruh Etika Kerja terhadap Kinerja *Driver*

Etika kerja merupakan nilai yang mendorong individu untuk bekerja secara disiplin, bertanggung jawab, dan profesional. Berdasarkan *Social Exchange Theory*, individu yang menunjukkan perilaku kerja positif akan memberikan kontribusi yang lebih besar kepada organisasi dan memperoleh hubungan kerja yang saling menguntungkan. Pada profesi *driver* Gojek, etika kerja berperan penting karena keberhasilan pekerjaan sangat bergantung pada kesadaran individu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian Sunarni et al. (2023), Andriani et al. (2023), dan Kamil et al. (2024) membuktikan bahwa etika kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja. Dengan demikian, semakin baik etika kerja yang dimiliki

driver, semakin tinggi pula kinerjanya.

H2: Etika kerja berpengaruh positif terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya.

Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja *Driver*

Work life balance mencerminkan kemampuan individu dalam menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Keseimbangan tersebut membantu individu mengurangi stres, menjaga kondisi fisik dan psikologis, serta meningkatkan motivasi dalam bekerja. Berdasarkan *Social Exchange Theory*, kondisi kerja yang mampu mendukung kesejahteraan individu akan mendorong mereka memberikan kontribusi yang lebih baik kepada organisasi. Penelitian Yuzalmi et al. (2024), Hardiyanti dan Purnomo (2024), serta Wijaya et al. (2025) menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja. Oleh karena itu, semakin baik *work life balance* yang dimiliki *driver*, semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.

H3: *Work life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya.

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik sehingga menghasilkan kesimpulan yang objektif dan akurat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *driver* Gojek yang aktif beroperasi di Kota Tasikmalaya. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Lemeshow (Lemeshow et al., 1990), yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \times p(1 - p)}{d^2}$$

dengan $Z = 1,96$ pada tingkat kepercayaan 95%, $p = 0,5$ karena proporsi populasi belum diketahui, dan $d = 0,10$ sebagai *margin of error*. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel minimum sebesar 96,04 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden agar hasil penelitian lebih representatif. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini yaitu *driver* Gojek yang aktif beroperasi di Kota Tasikmalaya, telah menjadi mitra minimal tiga bulan, pernah melayani pelanggan secara langsung, dan bersedia menjadi responden penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Sebelum dilakukan analisis, setiap variabel penelitian diukur menggunakan indikator yang disusun berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, kemudian diukur dengan skala Likert lima poin. Indikator variabel yang digunakan meliputi *service excellence*, etika kerja, *work life balance*, dan kinerja *driver*. Selanjutnya, analisis SEM-PLS dilakukan melalui pengujian model pengukuran (*outer model*) untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas konstruk, pengujian model struktural (*inner model*) untuk menilai kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antarvariabel, serta pengujian hipotesis untuk menganalisis pengaruh *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya.

Indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan teori dan penelitian terdahulu. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin, yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju sampai dengan 5 = Sangat Setuju. Rincian indikator pada masing-masing variabel disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Referensi
<i>Service Excellence</i>	Kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, responsivitas, keramahan, profesionalisme	Rahman et al. (2025)
Etika Kerja	Disiplin, tanggung jawab, komitmen, profesionalisme	Sunarni et al. (2023)
<i>Work Life Balance</i>	<i>Time balance, involvement balance, satisfaction balance</i>	Yuzalmi et al. (2024)
Kinerja <i>Driver</i>	Kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab	Sulistiyawati

HASIL DAN PEMBAHASAN**Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)*****Outer Loading*****Tabel 2 Hasil Uji *Outer Loading***

Indikator	X1	X2	X3	Y	Keterangan
SE1	0,936				Valid
SE2	0,934				Valid
SE3	0,951				Valid
SE4	0,930				Valid
SE5	0,934				Valid
SE6	0,936				Valid
EK1		0,919			Valid
EK2		0,898			Valid
EK3		0,944			Valid
EK4		0,936			Valid
EK5		0,934			Valid
EK6		0,944			Valid
WLB1			0,954		Valid
WLB2			0,947		Valid
WLB3			0,948		Valid
WLB4			0,956		Valid
WLB5			0,944		Valid
WLB6			0,927		Valid
KIN1				0,947	Valid
KIN2				0,949	Valid
KIN3				0,941	Valid
KIN4				0,951	Valid
KIN5				0,961	Valid
KIN6				0,953	Valid

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 2, seluruh indikator pada variabel *service excellence* (SE1–SE6), etika kerja (EK1–EK6), *work life balance* (WLB1–WLB6), dan kinerja *driver* (KIN1–KIN6) memiliki nilai *outer loading* berkisar antara 0,898 hingga 0,961. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur. Dengan demikian, seluruh indikator memenuhi kriteria validitas konvergen dan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Validitas Konvergen**Tabel 3 Hasil Uji Validitas Konvergen**

Variabel	AVE	Nilai Batas	Keterangan
<i>Service Excellence</i> (X1)	0,878	0,50	Valid
Etika Kerja (X2)	0,864	0,50	Valid
<i>Work Life Balance</i> (X3)	0,895	0,50	Valid

Kinerja Driver (Y)	0,903	0,50	Valid
--------------------	-------	------	-------

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian *outer model*, seluruh indikator pada variabel *service excellence*, etika kerja, *work life balance*, dan kinerja *driver* memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu menjelaskan konstruk yang diukur secara baik sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada seluruh variabel berada di atas 0,50 yang mengindikasikan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.

Validitas Diskriminan

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Diskriminan (*Fornell-Larcker Criterion*)

Variabel	X1	X2	X3	Y
X1 (<i>Service Excellence</i>)	0,937			
X2 (Etika Kerja)	0,661	0,929		
X3 (<i>Work Life Balance</i>)	0,609	0,634	0,946	
Y (Kinerja Driver)	0,729	0,754	0,720	0,950

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 3, hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan *Fornell-Larcker Criterion* menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk, yaitu *Service Excellence* sebesar 0,937, Etika Kerja sebesar 0,929, *Work Life Balance* sebesar 0,946, dan Kinerja *Driver* sebesar 0,950, seluruhnya lebih besar dibandingkan nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing konstruk memiliki tingkat diskriminasi yang baik serta mampu membedakan diri dari konstruk lain dalam model penelitian. Dengan demikian, seluruh variabel telah memenuhi kriteria validitas diskriminan sehingga model pengukuran (*outer model*) dinyatakan layak untuk dilanjutkan ke tahap pengujian reliabilitas dan model struktural (*inner model*).

Reliabilitas Konstruk

Tabel 5 Hasil Uji *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability	Nilai Batas	Keterangan
<i>Service Excellence</i> (X1)	0,977	0,70	Reliabel
Etika Kerja (X2)	0,974	0,70	Reliabel
<i>Work Life Balance</i> (X3)	0,981	0,70	Reliabel
Kinerja Driver (Y)	0,982	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Composite Reliability* dan Cronbach's Alpha di atas 0,70. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

Cronbach Alpha

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Keterangan
<i>Service Excellence</i> (X1)	0,972	0,70	Reliabel
Etika Kerja (X2)	0,968	0,70	Reliabel
<i>Work Life Balance</i> (X3)	0,977	0,70	Reliabel
Kinerja Driver (Y)	0,978	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel *Service Excellence* sebesar 0,972, Etika Kerja sebesar 0,968, *Work Life Balance* sebesar 0,977, dan Kinerja Driver sebesar 0,978. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum sebesar 0,70, sehingga menunjukkan bahwa masing-masing konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten dalam mengukur variabel penelitian.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Nilai R-Square

Tabel 7 Hasil Uji R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Driver (Y)	0,714	0,705

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian *inner model*, diperoleh nilai R Square sebesar 0,714 pada variabel kinerja driver. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* mampu menjelaskan variasi kinerja driver sebesar 71,4%, sedangkan sisanya sebesar 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang kuat.

Pengujian Hipotesis

Tabel 8 Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Antar Variabel	T Statistics	P Values	Keputusan
<i>Service Excellence</i> → Kinerja Driver	3,815	0,000	Diterima
Etika Kerja → Kinerja Driver	4,104	0,000	Diterima
<i>Work Life Balance</i> → Kinerja Driver	3,876	0,000	Diterima

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, seluruh hubungan antarvariabel menunjukkan nilai *t-statistics* lebih besar dari 1,96 dan nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, penerapan etika kerja yang baik, serta kemampuan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja *driver*. Nilai *R Square* sebesar 0,714 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 71,4% variasi kinerja *driver*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Service excellence terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan profesional mampu meningkatkan kualitas interaksi antara *driver* dengan pelanggan. Pada layanan transportasi berbasis aplikasi, pelanggan memberikan penilaian secara langsung melalui sistem *rating* dan ulasan setelah perjalanan selesai. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dan semakin baik pula penilaian yang diterima oleh *driver*, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Temuan ini sejalan dengan *Social Exchange Theory* yang dikemukakan oleh Blau (1964), yang menjelaskan bahwa hubungan timbal balik antara individu dan organisasi didasarkan pada prinsip saling menguntungkan. Dalam konteks penelitian ini, pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk kontribusi *driver* kepada pelanggan dan perusahaan, yang kemudian memperoleh timbal balik berupa kepercayaan pelanggan, penilaian yang baik, dan peluang memperoleh lebih banyak pesanan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Rahman et al. (2025) dan Nurjanah et al. (2025) yang menyatakan bahwa *service excellence* berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja.

Etika kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya, bahkan menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan

dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan *driver* tidak hanya ditentukan oleh kemampuan memberikan pelayanan, tetapi juga oleh sikap disiplin, tanggung jawab, komitmen, dan profesionalisme dalam menjalankan pekerjaan. Pada sistem kemitraan Gojek, *driver* yang memiliki etika kerja yang baik cenderung lebih konsisten dalam melayani pelanggan, mematuhi aturan perusahaan, serta menjaga kualitas pelayanan pada setiap perjalanan. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan memberikan penilaian yang lebih baik sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Temuan ini sejalan dengan *Social Exchange Theory*, yang menjelaskan bahwa perilaku kerja yang positif akan menghasilkan hubungan timbal balik yang menguntungkan antara individu dan organisasi. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Sunarni et al. (2023), Andriani et al. (2023), dan Kamil et al. (2024) yang menyatakan bahwa etika kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan *driver* dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi berperan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja. Hal tersebut disebabkan karena *driver* Gojek memiliki fleksibilitas dalam mengatur waktu kerja secara mandiri. Apabila keseimbangan tersebut dapat dikelola dengan baik, *driver* akan memiliki kondisi fisik dan psikologis yang lebih baik, tingkat stres yang lebih rendah, serta motivasi kerja yang lebih tinggi sehingga mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada pelanggan. Temuan ini juga sesuai dengan *Social Exchange Theory*, yang menjelaskan bahwa individu yang memperoleh kondisi kerja yang mendukung kesejahteraan akan terdorong memberikan kontribusi yang lebih besar kepada organisasi melalui peningkatan kinerja. Hasil penelitian ini mendukung temuan Yuzalmi et al. (2024), Hardiyanti dan Purnomo (2024), serta Wijaya et al. (2025) yang menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kinerja *driver* Gojek tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, tetapi juga oleh etika kerja yang tinggi serta kemampuan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Temuan ini memperkuat *Social Exchange Theory* bahwa hubungan timbal balik yang positif antara *driver*, perusahaan, dan pelanggan akan mendorong peningkatan kinerja.

Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat etika kerja, serta menciptakan kondisi yang mendukung *work life balance* agar kinerja *driver* dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya. Hasil pengujian membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan oleh *driver*. Selain itu, etika kerja terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kinerja, yang menunjukkan bahwa kedisiplinan, tanggung jawab, dan profesionalisme memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan pekerjaan. Di sisi lain, *work life balance* juga berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karena mampu membantu *driver* menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Nilai R Square sebesar 0,714 menunjukkan bahwa *service excellence*, etika kerja, dan *work life balance* mampu menjelaskan 71,4% variasi kinerja *driver* Gojek di Kota Tasikmalaya.

Saran bagi Driver Gojek diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, menjaga etika kerja dalam menjalankan tugas, serta mampu mengelola keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi agar kinerja yang dihasilkan dapat terus meningkat secara optimal. Bagi perusahaan diharapkan dapat memberikan pembinaan dan pelatihan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan, penguatan etika kerja, serta dukungan terhadap keseimbangan kehidupan kerja para *driver*. Upaya tersebut dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas kerja secara berkelanjutan. Selain itu, Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja *driver*, seperti kepuasan kerja, motivasi kerja, kompensasi, lingkungan kerja, atau loyalitas kerja sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pada sektor transportasi *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A., et al. (2023). *Etika kerja dan kinerja karyawan*. Istithmar Journal. <https://jurnalfebi.uinkediri.ac.id/index.php/istithmar/article/view/978>
- APJII. (2023). *Laporan survei internet APJII 2023*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://apjii.or.id>

- Febriani, S. H., et al. (2025). *Analisis persepsi penggunaan transportasi online*. <https://ejournal.areai.or.id/index.php/JEAP/article/view/1174>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hardiyanti, S. A., & Purnomo, M. W. (2024). Pengaruh *work life balance* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Kesawa Citra Integra. *Cemerlang: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 4(4), 106–118. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i4.3230>
- Kamil, M., et al. (2024). *Etika kerja dan produktivitas*. IJGAM. <https://jurnal-ijgam.or.id/index.php/IJGAM/article/view/88>
- Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia. (2023). *Dampak sosial ekonomi Gojek*. <https://ldfebui.org/wp-content/uploads/2023/03/Dampak-Gojek.pdf>
- Lestari, D., et al. (2024). *Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. Jurnal Manajemen Indonesia. <https://ejournal.undiksha.ac.id>
- Nurjanah, S., et al. (2025). Pengaruh *service excellence* terhadap kinerja. *JEMSI*. <https://lembagakita.org/journal/index.php/jemsi/article/view/4749>
- Pranadana, A., & Rahayu, S. (2023). *Service excellence* terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis*. <https://journal.unpas.ac.id>
- Rahman, F., Abrorry, L., & Nur Azizah, S. (2025). *Service Excellence* dalam meningkatkan loyalitas konsumen pada era digital perspektif etika bisnis syariah. *Journal of Islamic Economics Studies and Practices*, 4(2), 139–149. <https://doi.org/10.54180/jiesp.2025.4.2.139-149>
- Ratnawati, & Maulana. (2024). *Analisis aplikasi transportasi Gojek*. <https://www.researchgate.net/publication/379382695>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyawati, A., & Andini, R. (2024). *Analisis kinerja karyawan*. Jurnal Intelek Nusantara. <https://jicnusanantara.com/index.php/jicn/article/view/4837>
- Sunarni, S., et al. (2023). *Etika kerja terhadap kinerja*. Jurnal Edunomika. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/11091>
- Wijaya, D., et al. (2025). Pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan. *Jejak Digital*, 1(5), 3474–3487. <https://indojurnal.com/index.php/jejakdigital/article/view/890>
- Yuzalmi, N., Setiawati, S., & Sukmadewi, R. (2024). Pengaruh *work life balance* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Telkom Pekanbaru. *Journal of Tax and Business*, 5(2), 394–402. <https://doi.org/10.55336/jpb.v5i2.228>