

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Driver Ojek Online Kawasan Medan Timur

The Influence of Emotional Intelligence on the Performance of Online Motorcycle Taxi Drivers in the East Medan Area

Rafi Gunawan Hasibuan^{a,1}, Fenty Zahara Nasution^{b,2}

^{a,b} Program Studi Psikologi, Universitas Potensi Utama, Jl. KL. Yos Sudarso Km.6,5 No. 3-A, Medan, 20241, Indonesia
rafi00984@gmail.com¹, fentynasution19@gmail.com²

ABSTRAK

Peningkatan jumlah pengguna layanan transportasi daring di kawasan Medan Timur mendorong pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh driver ojek online. Driver ojek online tidak hanya bertugas mengantar penumpang atau barang, tetapi juga harus mampu berinteraksi dengan berbagai tipe pelanggan, mengelola waktu secara efektif, dan menghadapi kondisi jalan yang beragam. Dalam konteks ini, kecerdasan emosional menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi performa kerja driver, terutama dalam merespons tantangan dan tuntutan interaksi sosial selama bekerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja driver ojek online di kawasan Medan Timur. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *ex post facto*. Sampel penelitian berjumlah 75 driver, yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan melalui uji normalitas, linearitas, regresi linear sederhana, serta analisis mean hipotetik dan empirik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja driver dengan nilai sangat signifikan 0,000 ($p < 0,05$). Nilai R Square sebesar 0,261 menunjukkan bahwa 26,1% variasi kinerja dapat dijelaskan oleh kecerdasan emosional, sisanya 63,9% adalah pengaruh lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Analisis mean empirik menunjukkan bahwa kecerdasan emosional (148) dan kinerja (99) berada pada kategori cenderung tinggi, di atas mean hipotetik (145 dan 90). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional, semakin baik pula kinerja driver dalam tanggung jawab, pelayanan, dan profesionalisme.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Kinerja Driver.

ABSTRACT

The increase in the number of users of online transportation services in the East Medan area has highlighted the importance of the quality of service provided by online motorcycle taxi drivers. Online motorcycle taxi drivers are not only responsible for transporting passengers or goods, but must also be able to interact with various types of customers, manage their time effectively, and deal with diverse road conditions. In this context, emotional intelligence is one of the key factors that can influence a driver's performance, particularly in responding to challenges and social interaction demands during work. This study aims to investigate the impact of emotional intelligence on the performance of online motorcycle taxi drivers in the Medan Timur area. The study employs a quantitative approach using an *ex post facto* method. The sample consisted of 75 drivers selected through *purposive sampling*. Data analysis was conducted using normality tests, linearity tests, simple linear regression, and hypothetical and empirical mean analysis. The results indicate that emotional intelligence significantly influences driver performance with a highly significant value of 0.000 ($p < 0.05$). The R Square value of 0.261 indicates that 26.1% of performance variation can be explained by emotional intelligence, while the remaining 63.9% is attributed to other factors not examined in this study. Empirical mean analysis shows that emotional intelligence (148) and performance (99) are in the high category, above the hypothetical mean (126 and 84). This indicates that the higher the emotional intelligence, the better the driver's performance in responsibility, service, and professionalism.

Keywords: Emotional Intelligence, Driver Performance.

Info Artikel :

Disubmit: 10 September 2025

Direview: 14 Oktober 2025

Diterima : 11 November 2025

Copyright © 2025 – senadimu. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Transportasi memainkan peran krusial dalam kehidupan manusia, baik di era lalu maupun saat ini. Ini menjadi kebutuhan pokok sehari-hari, meliputi kendaraan pribadi, transportasi umum, dan layanan digital seperti pemesanan mobil atau motor secara online. Perkembangan teknologi yang pesat telah mendorong sektor transportasi di Indonesia maju pesat, yang terlihat dari meningkatnya jumlah kendaraan dan popularitas layanan online di perkotaan. Fenomena ini didukung oleh data yang menunjukkan penggunaan transportasi online sebagai bagian rutin masyarakat, terutama di kota-kota besar (Mahendra et al., 2022).

Kemajuan teknologi informasi telah memengaruhi pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan harian mereka. Manfaat seperti kemudahan akses dan kualitas layanan yang lebih baik membuat teknologi ini semakin diminati. Sebagai contoh, platform seperti Gojek, Grab, dan Shopee Food memungkinkan pengguna memesan layanan antar-jemput, makanan, pulsa, atau tiket secara digital, mencerminkan integrasi teknologi dalam rutinitas sehari-hari (Fatih et al., 2024).

Aplikasi ini berperan sebagai jembatan antara penyedia layanan dan pengguna, yang bisa diunduh di berbagai perangkat seluler seperti Android atau iPhone. Dengan koneksi internet, aplikasi memungkinkan interaksi langsung antara driver dan pelanggan, sehingga proses ini lebih cepat dan hemat waktu (Gariska et al., 2024).

Bagi driver online, motivasi utama untuk bekerja secara optimal melibatkan kebijakan insentif dari perusahaan. Selain itu, perusahaan perlu memberikan kesejahteraan seperti proses registrasi yang sederhana dan berbagai bentuk dukungan, karena hal ini dapat meningkatkan komitmen dan kinerja driver (Oktamade et al., 2023).

Penilaian kinerja driver ojek online melampaui aspek kecepatan dan ketepatan waktu; ia juga mencakup kualitas pelayanan, sikap ramah, dan kemampuan berkomunikasi. Perusahaan seperti Gojek dan Grab menerapkan standar ketat untuk menjaga kepuasan pelanggan, di mana rating dari pengguna menjadi faktor penentu reputasi driver (Fajrin & Andini, 2023).

Profesi driver ojek online menawarkan fleksibilitas, tapi juga tantangan yang signifikan. Driver harus menjaga profesionalisme dan memberikan layanan terbaik dalam berbagai kondisi, karena ulasan pelanggan langsung memengaruhi karir mereka. Selain itu, driver perlu mengelola emosi mereka untuk tetap efektif, yang merupakan elemen penting dari kecerdasan emosional (Putra & Perwira, 2022).

Penelitian Savira et al. (2021) menyoroti peran kecerdasan emosional dalam meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas driver ojek online di Makassar, di mana kemampuan mengatasi stres membantu mempertahankan performa kerja. Sementara itu, studi Barika et al. (2024) menemukan bahwa kecerdasan emosional memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja, dengan membantu driver menghadapi tekanan, berinteraksi dengan pelanggan, dan mempertahankan motivasi. Kepuasan kerja juga berperan dalam mendorong pelayanan yang lebih baik.

Dalam interaksi dengan pelanggan, kecerdasan emosional memungkinkan driver untuk memahami kebutuhan pengguna dan menyesuaikan pendekatan mereka, yang pada akhirnya membangun kepercayaan dan loyalitas (Fadillah et al., 2024). Namun, jika driver gagal mengendalikan emosi, hal ini bisa menyebabkan konflik, penurunan rating, atau bahkan hilangnya kesempatan kerja (Kurnianingrum et al., 2021).

Menurut Jaya & Malli (2019), kecerdasan emosional mencakup kemampuan mengenali emosi diri, mengelolanya, memotivasi diri, menunjukkan empati, dan membangun keterampilan sosial. Penelitian Ariyanto (2011) menambahkan bahwa orang dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung menjaga kinerja stabil di bawah tekanan. Studi Nurjaya (2025) juga menemukan hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan produktivitas dan kepuasan kerja, terutama melalui aspek kesadaran diri dan pengaturan emosi.

Dari pengamatan lapangan pada 25 Maret 2025 di area ramai Medan Timur, seperti Jalan Jawa, Jalan Krakatau, dan Jalan Pasar III Krakatau, terlihat bahwa driver menghadapi tantangan seperti kemacetan dan cuaca buruk. Meskipun demikian, sebagian besar driver menunjukkan sikap tenang dan kooperatif, seperti meminta maaf atas keterlambatan atau menyesuaikan rute tanpa keluhan. Wawancara dengan empat driver berpengalaman (1-4 tahun) mengungkapkan bahwa mereka memahami pentingnya mengelola emosi untuk mempertahankan rating tinggi, dengan pengalaman kerja dan dukungan sesama driver membantu mengasah keterampilan ini.

Penelitian ini bersifat inovatif karena mengeksplorasi pengaruh kecerdasan emosional dalam pekerjaan informal berbasis digital, yang belum banyak ditinjau di Medan Timur. Ia tidak hanya membahas aspek teknis layanan, tetapi juga bagaimana pengelolaan emosi memengaruhi kinerja driver di tengah situasi yang kompleks. Harapannya, penelitian ini memberikan masukan baru dalam psikologi kerja untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor transportasi online.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kecerdasan Emosional

- Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Peter Salovey dan Jack Mayer dalam jurnal (M. Putri et al., 2023) "Kecerdasan Emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya serta mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual.

Menurut Daniel Goleman dalam jurnal (M. Putri et al., 2023) kecerdasan emosi adalah kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Kecerdasan emosional suatu kemampuan khusus membaca perasaan terdalam orang yang melakukan kontak, dan menangani relasi secara efektif. Sementara pada saat yang sama dapat memotivasi diri sendiri dan memenuhi tantangan manajemen relasi.

Menurut Bradberry & Greaves dalam jurnal (Tangoni & Rondo, 2022) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi pada diri sendiri dan orang lain, dan kemampuan untuk menggunakan kesadaran ini untuk mengelola perilaku dan hubungan. Kecerdasan emosional adalah "sesuatu" di dalam diri kita masing-masing kita yang sedikit tidak berwujud. Kecerdasan emosional mempengaruhi bagaimana kita mengelola perilaku, menavigasi sosial, dan membuat keputusan pribadi yang mencapai hasil positif.

Kecerdasan emosional menurut Daniel Goleman (dalam Putri et al., 2023) adalah kemampuan seseorang dalam mengontrol diri, memotivasi diri, membangun relasi yang efektif, serta memahami perasaan orang lain. Goleman menekankan bahwa kecerdasan emosional bukanlah kemampuan yang tetap, melainkan sangat dipengaruhi oleh lingkungan dan dapat berubah-ubah sesuai dengan situasi. Kecerdasan emosional mencakup kemampuan membaca perasaan terdalam orang lain, mengelola hubungan sosial, serta mendorong diri sendiri untuk tetap tekun dalam menghadapi tantangan. Dalam penelitian ini, teori Goleman dijadikan sebagai *grand theory* karena memberikan kerangka yang

komprehensif dan aplikatif dalam menjelaskan bagaimana kecerdasan emosional berperan dalam pengelolaan diri dan interaksi sosial, terutama dalam konteks dunia kerja.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri maupun orang lain sehingga dapat digunakan untuk mengatur perilaku, menjaga motivasi, serta membangun relasi sosial yang efektif. Kecerdasan emosional tidak bersifat tetap, melainkan dipengaruhi oleh lingkungan dan situasi, sehingga dapat berkembang sesuai pengalaman. Teori Goleman dipandang paling komprehensif karena mencakup aspek pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial yang penting dalam mendukung perkembangan pribadi, pengelolaan diri, serta keberhasilan dalam dunia kerja maupun kehidupan sehari-hari.

- Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Daniel Goleman dalam jurnal (Chintya & Sit, 2024), adapun indikator kecerdasan emosional, sebagai berikut:

a. Kesadaran Diri (*Self-Awareness*)

Kemampuan untuk memahami dan mengenali emosi yang sedang dirasakan serta menyadari pengaruh emosi tersebut terhadap pikiran dan perilaku. Orang yang memiliki kesadaran diri tinggi dapat menilai kekuatan dan kelemahan dirinya dengan jujur serta memiliki kepercayaan diri yang kuat dalam mengambil keputusan.

b. Kontrol Diri (*Self-Regulation*)

Kemampuan untuk mengelola, mengendalikan, dan mengarahkan emosi negatif seperti kemarahan, kecemasan, atau frustrasi agar tidak berdampak buruk pada situasi. Individu yang baik dalam kontrol diri akan tetap tenang, sabar, dan tidak impulsif, terutama saat menghadapi tekanan.

c. Motivasi (*Self-Motivation*)

Dorongan batin untuk mencapai tujuan secara konsisten, tanpa terlalu bergantung pada imbalan eksternal. Orang dengan motivasi tinggi memiliki semangat kerja yang kuat, gigih menghadapi tantangan, dan terus belajar serta memperbaiki diri demi kemajuan.

d. Empati (*Empathy*)

Kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan, kebutuhan, dan perspektif orang lain. Empati membuat seseorang mampu membangun hubungan yang penuh pengertian dan menghargai perbedaan, serta menjadi pendengar yang baik dalam interaksi sosial.

e. Keterampilan Sosial (*Social Skills*)

Kemampuan untuk menjalin hubungan yang sehat, berkomunikasi secara efektif, bekerja sama, serta membangun jaringan yang positif. Orang yang memiliki keterampilan sosial yang baik mampu memengaruhi, memimpin, menyelesaikan konflik, dan menciptakan suasana kerja yang harmonis.

- Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional (EQ)

Kecerdasan emosional dipengaruhi beberapa faktor, baik faktor yang bersifat pribadi, sosial ataupun gabungan beberapa faktor. Terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional. Menurut Goleman dalam jurnal (M. Putri et al., 2023) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu:

a. Faktor internal

Faktor internal merupakan faktor yang timbul dari dalam diri individu yang dipengaruhi oleh keadaan otak emosional seseorang.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal, merupakan faktor yang datang dari luar individu dan mempengaruhi atau mengubah sikap pengaruh luar yang bersifat individu dapat secara perorangan, secara kelompok, antara individu dipengaruhi kelompok atau sebaliknya, juga dapat bersifat tidak langsung yaitu melalui perantara misalnya media massa baik cetak maupun elektronik serta informasi yang sudah canggih.

B. Kinerja *Driver* Ojek Online

- Pengertian Kinerja *Driver* Ojek Online

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*, yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Binarwati et al., 2023).

Kinerja *driver* ojek online merujuk pada efektivitas dan efisiensi kerja pengemudi dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi. Kinerja pengemudi ojek online dapat dilihat dari tingkat pelayanan yang diberikan, jumlah order yang diselesaikan, dan kepatuhan terhadap sistem kerja aplikasi (Anam et al., 2020).

Kinerja *driver* ojek online adalah kemampuan pengemudi dalam menjalankan tugasnya secara optimal sesuai standar layanan perusahaan aplikasi transportasi, yang mencakup ketepatan waktu, pelayanan pelanggan, kepatuhan terhadap sistem, serta pencapaian jumlah order. Kinerja ini tidak hanya dilihat dari seberapa banyak order yang diselesaikan, tetapi juga kualitas layanan seperti kesopanan, keselamatan, dan kepuasan pelanggan. Pengemudi dituntut untuk disiplin, fleksibel, dan responsif terhadap sistem berbasis aplikasi yang terus berkembang (Sanubari & Amalia, 2019).

Istilah "*driver*" dalam konteks penelitian ini merujuk pada individu yang bekerja sebagai pengemudi ojek online berbasis aplikasi, seperti Gojek dan Grab. Mereka bukan karyawan tetap perusahaan, melainkan mitra yang bekerja secara mandiri dan fleksibel. *Driver* menjalankan tugas mengantar penumpang, barang, dan makanan sesuai permintaan pelanggan melalui aplikasi.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja *driver* ojek online merupakan hasil kerja yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi pengemudi dalam memberikan layanan transportasi berbasis aplikasi, baik dari segi kuantitas seperti jumlah order yang diselesaikan maupun kualitas seperti ketepatan waktu, kesopanan, kepatuhan terhadap sistem, dan kepuasan pelanggan. Kinerja ini dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi dan disiplin, serta eksternal seperti sistem aplikasi dan standar layanan perusahaan, sehingga pengemudi dituntut untuk bekerja secara profesional, fleksibel, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi layanan.

- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja *Driver* Ojek Online

Menurut (Sanubari & Amalia, 2019) faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja, seperti:

Faktor Internal

- a. **Motivasi Kerja:** Dorongan dari dalam diri seseorang untuk mencapai tujuan kerja secara optimal. Motivasi bisa bersifat intrinsik (karena kepuasan pribadi) atau ekstrinsik (karena insentif luar).
- b. **Disiplin:** Kemauan dan kemampuan individu untuk menaati aturan, prosedur, dan standar kerja yang telah ditetapkan. Disiplin yang tinggi biasanya berkaitan langsung dengan kinerja yang konsisten dan positif.
- c. **Pengalaman Kerja:** Jumlah dan kualitas paparan seseorang terhadap tugas-tugas kerja sebelumnya. Semakin banyak pengalaman, biasanya semakin tinggi kompetensi dan efisiensi dalam bekerja.

Eksternal

- a. **Sistem Rating (Penilaian Kinerja):** Mekanisme organisasi dalam menilai dan mengukur sejauh mana karyawan memenuhi target atau indikator kinerja yang ditentukan. Sistem ini memengaruhi persepsi karyawan terhadap keadilan dan motivasi.
- b. **Reward dan Punishment:** Sistem penghargaan (reward) dan hukuman (punishment) yang diterapkan organisasi sebagai respons atas kinerja karyawan. Reward memotivasi, sementara punishment mendorong perubahan perilaku negatif.

- c. Jam Kerja dan Fleksibilitas: Pengaturan waktu kerja dan kebebasan dalam menentukan jadwal kerja. Fleksibilitas kerja dapat meningkatkan kepuasan, keseimbangan kerja-hidup, dan produktivitas jika dikelola dengan baik.

Sedangkan menurut (Setiawan, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Faktor Personal/Individu, meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- b. Faktor Kepemimpinan, meliputi; kualitas dalam memberikan dorongan, semangat arahan, dan dukungan yang memberikan manajer dan *team leader*.
- c. Faktor Tim, meliputi; kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- d. Faktor Sistem, meliputi; sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e. Faktor Kontekstual (situasional) meliputi; tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Faktor internal seperti motivasi kerja, disiplin, dan pengalaman kerja berperan penting dalam membentuk sikap, komitmen, serta kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas. Sementara itu, faktor eksternal seperti sistem rating, reward dan punishment, serta jam kerja dan fleksibilitas turut menciptakan lingkungan kerja yang mendukung atau menghambat produktivitas. Sinergi yang baik antara faktor internal dan eksternal sangat penting untuk meningkatkan kinerja secara optimal dan berkelanjutan.

- Indikator Pengukuran Kinerja *Driver Ojek Online*

Menurut (Esthi & Marwah, 2020) bahwa aspek-aspek yang berhubungan dengan kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas (*rating* dan *review*): merupakan hasil kerja yang dinyatakan dalam istilah hasil tanpa cacat.
- b. Kuantitas (jumlah order): merupakan hasil kerja yang dinyatakan dalam istilah jumlah pekerjaan yang telah diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu: merupakan hasil kerja yang diselesaikan sesuai dengan periode waktu yang telah ditentukan.
- d. Efektivitas: merupakan memaksimalkan segala sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) sehingga hasil dari setiap divisi akan meningkat.
- e. Kemandirian: merupakan cara kerja dalam melaksanakan pekerjaannya, dimana tersebut tidak mengandalkan orang lain dalam bekerja.

3. METODE

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *ex post facto*, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja driver ojek online di kawasan Medan Timur. Pendekatan ini digunakan karena penelitian dilakukan berdasarkan kondisi yang telah ada tanpa manipulasi variabel.

Penelitian dilaksanakan di kawasan Medan Timur, Kota Medan, yang mencakup area Jalan Jawa, Jalan Krakatau, dan Jalan Sutomo, dengan responden para driver ojek online aktif. Penelitian berlangsung selama 1 bulan, mulai 15 Juni 2025.

Populasi penelitian adalah 75 driver ojek online yang aktif beroperasi di kawasan Medan Timur. Karena jumlah populasi relatif kecil (<100), penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

Penelitian ini terdiri atas dua variabel:

1. Kecerdasan Emosional (X) – kemampuan individu mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri maupun orang lain dalam konteks pekerjaan. Aspeknya meliputi kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.
2. Kinerja Driver Ojek Online (Y) – hasil kerja yang dicapai driver dalam menjalankan tugasnya, mencakup kualitas layanan, kuantitas order, ketepatan waktu, efektivitas kerja, dan kemandirian.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert 4 poin, dengan pernyataan *favorable* dan *unfavorable* untuk masing-masing variabel. Responden memberikan jawaban pada skala “Sangat Setuju” hingga “Sangat Tidak Setuju”.

Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi Product Moment, dan hasilnya menunjukkan seluruh item valid ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$). Reliabilitas diuji dengan koefisien Cronbach Alpha, dan hasil menunjukkan instrumen reliabel ($\alpha > 0,70$).

Uji normalitas dilakukan dengan Kolmogorov-Smirnov dan menunjukkan data berdistribusi normal ($p > 0,05$). Uji linearitas menunjukkan hubungan linear antara variabel kecerdasan emosional dan kinerja driver ($p < 0,05$).

Analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 26. Model regresi digunakan untuk mengetahui sejauh mana kecerdasan emosional (X) memengaruhi kinerja driver ojek online (Y).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas

Sebelum melakukan analisis regresi, langkah awal yang penting adalah melakukan uji normalitas terhadap data penelitian. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Data yang berdistribusi normal merupakan salah satu asumsi dasar dalam analisis statistik parametrik, termasuk analisis regresi linear sederhana.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Alasan pemilihan metode ini karena jumlah sampel yang digunakan lebih dari 30 responden, sehingga Kolmogorov-Smirnov dinilai lebih sesuai. Uji ini akan membandingkan distribusi data sampel dengan distribusi normal teoretis.

Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Rerata/Mean	Kolmogorov-Smirnov	Std. Deviation (SD)	Sig	Keterangan
Kecerdasan Emosional	148,05	0,941	19,965	0,128	Normal
Kinerja Driver	99,03	0,872	16,481	0,112	Normal

Berdasarkan Tabel 4.6, hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki nilai sig. 0,128 dan variabel kinerja driver 0,112, keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, data pada kedua variabel berdistribusi normal, sehingga layak digunakan dalam analisis statistik parametrik.

- Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen Kecerdasan Emosional (X) dan variabel dependen Kinerja *Driver* (Y). Berdasarkan output uji linearitas, diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Linearity* lebih kecil dari 0,05, sedangkan nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Kinerja *Driver* bersifat linear, sehingga memenuhi asumsi dalam analisis regresi linear.

Tabel 4.2 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kecerdasan Emosional dan Kinerja <i>Driver</i>	Between Groups	(Combined)	15607.480	42	371.607	2.647	0.003
		Linearity	7249.976	1	7249.976	51.642	0.000
		Deviation from Linearity	8357.504	41	203.842	1.452	0.139
	Within Groups		4492.467	32	140.390		
	Total		20099.947	74			

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear antara variabel Kecerdasan Emosional (X) dan Kinerja *Driver* (Y). Berdasarkan Tabel 4.7, hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada baris *Linearity* adalah 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan linear yang signifikan antara kedua variabel. Sementara itu, nilai signifikansi pada baris *Deviation from Linearity* adalah 0,139 ($p > 0,05$), menunjukkan bahwa tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari linearitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Kinerja *Driver* bersifat linear, sehingga asumsi linearitas terpenuhi dan analisis regresi linear dapat dilanjutkan.

C. Uji Hipotesis Penelitian

- Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana merupakan salah satu teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara satu variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk melihat sejauh mana perubahan pada variabel X dapat memengaruhi perubahan pada variabel Y secara linier. Dalam konteks penelitian ini, uji regresi linear sederhana digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap variabel kinerja *driver* ojek *online*. Dengan demikian, hasil analisis ini akan memberikan gambaran mengenai kekuatan dan arah hubungan antara kedua variabel tersebut, yang dapat dilihat melalui nilai koefisien regresi, signifikansi statistik, serta koefisien determinasi (R^2).

Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Table 45. Regression Coefficients for Linear Regression					
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.627	11.539	2.221	0.029

Kecerdasan Emosional	0.496	0.077	0.601	6.418	0.000
----------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana yang ditampilkan pada Tabel 4.8, diketahui bahwa variabel **Kecerdasan Emosional** berpengaruh signifikan terhadap **Kinerja Driver Ojek Online**. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.05$), yang berarti hubungan antara kedua variabel adalah signifikan secara statistik. Koefisien regresi sebesar 0.496 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kecerdasan emosional akan meningkatkan kinerja *driver* sebesar 0.496 satuan. Selain itu, nilai t hitung sebesar 6.418 yang lebih besar dari t tabel juga menguatkan bahwa pengaruh tersebut signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja *driver* ojek online.

Tabel 4.4 Korelasi x-y

Korelasi x-y	f	Sig	Keterangan
0,601	41.187	0,000	Terdapat pengaruh

Berdasarkan hasil uji korelasi pada tabel 4.9 diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar **0,601** dengan nilai signifikansi **0,000 < 0,05**. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara kecerdasan emosional (X) dengan kinerja *driver* ojek online (Y), sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin baik pula kinerja *driver* ojek online.

- Uji Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam suatu model regresi. Dalam penelitian ini, uji determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh **Kecerdasan Emosional** dalam menjelaskan variasi terhadap **Kinerja Driver Ojek Online**. Nilai determinasi yang diperoleh akan menggambarkan proporsi variabilitas kinerja yang dapat dijelaskan oleh kecerdasan emosional, sementara sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model yang digunakan. Dengan demikian, uji ini penting untuk menilai kekuatan prediktif dari model regresi linear sederhana yang digunakan.

Tabel 4.5 Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601 ^a	0.361	0.352	13.268

- Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik Mean Hipotetik

Dalam penelitian kuantitatif, analisis mean hipotetik dan mean empirik digunakan untuk menilai tingkat kecenderungan suatu variabel berdasarkan hasil angket. Mean hipotetik dihitung dari jumlah skor ideal dibagi dengan jumlah item dan menjadi titik tengah teoritis yang berfungsi sebagai batas acuan untuk mengkategorikan tinggi atau rendahnya suatu skor. Sedangkan mean empirik adalah rata-rata aktual dari data yang diperoleh langsung dari responden. Untuk menentukan apakah suatu variabel tergolong tinggi, sedang, atau rendah, dilakukan perbandingan antara mean empirik dan mean hipotetik dengan mempertimbangkan simpangan baku (standar deviasi).

Pada variabel kecerdasan emosional, jumlah butir yang valid sebanyak 58 item dari 64 item, kemudian di format dengan skala likert dalam 4 pilihan jawaban, maka mean hipotetiknya adalah $(58 \times 1) + (58 \times 4) : 2 = 145$. Nilai SD hipotetiknya adalah $(58 \times 1) - (58 \times 4) : 6 = 29$

Pada variabel kinerja *driver* ojek *online*, jumlah butir yang valid sebanyak 36 item dari 40 item, kemudian di format dengan skala likert dalam 4 pilihan jawaban, maka mean hipotetiknya adalah $(36 \times 1) + (36 \times 4) : 2 = 90$. Nilai SD hipotetiknya adalah $(36 \times 1) - (36 \times 4) : 6 = 18$

Mean Empirik

Mean empirik digunakan untuk mengetahui rata-rata skor aktual yang diperoleh responden pada masing-masing variabel, yaitu kecerdasan emosional dan kinerja *driver* ojek *online*. Selain itu, standar deviasi empirik juga dihitung untuk melihat sebaran data dari rata-rata tersebut. Perhitungan ini memberikan gambaran umum mengenai kecenderungan data berdasarkan hasil pengisian angket oleh responden.

Tabel 4.6 Statistik Induk

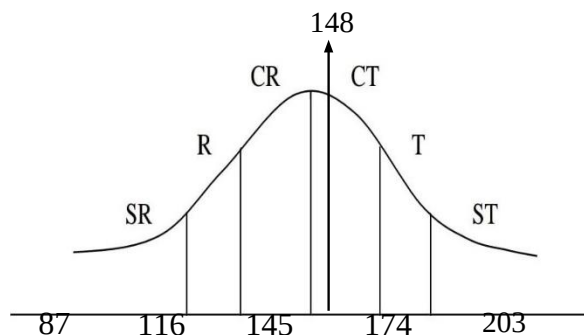
Variabel	N	Rerata Mean	SD
Kecerdasan emosional	75	148	19,9
Kinerja <i>driver</i> ojek	75	99	16,4

Melihat hasil analisis statistik deskriptif, diperoleh bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki rata-rata skor sebesar 148 dengan standar deviasi 19,9. Sementara itu, variabel kinerja *driver* ojek *online* menunjukkan rata-rata sebesar 99 dengan standar deviasi 16,4 Data ini dihimpun dari 75 responden yang menjadi sampel dalam penelitian.

- Kriteria

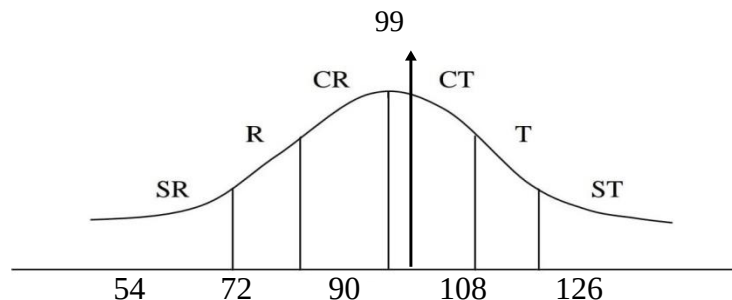
Mengetahui bagaimana kondisi kecerdasan emosional dan kinerja *driver* ojek *online*, dilakukan perbandingan antara nilai mean empirik dan mean hipotetik dengan memperhatikan standar deviasi (SD) masing-masing variabel. Jika nilai mean empirik lebih tinggi dari mean hipotetik dan selisihnya melebihi SD, maka variabel tersebut dapat dikategorikan tinggi. Sebaliknya, jika mean empirik lebih rendah dari mean hipotetik dan selisihnya melebihi SD, maka dikategorikan rendah. Apabila selisih antara mean empirik dan mean hipotetik tidak melebihi nilai SD, maka variabel tergolong sedang.

Berdasarkan hasil analisis, pendekatan ini memberikan gambaran objektif mengenai posisi kecenderungan masing-masing variabel. Dengan demikian, interpretasi terhadap kecerdasan emosional, kinerja *driver* tidak hanya didasarkan pada nilai rata-rata semata, tetapi juga mempertimbangkan variasi data yang terjadi di lapangan.



Keterangan :
SR = Mean empirik tergolong sangat rendah

R = Mean empirik tergolong rendah
 CR = Mean empirik tergolong cenderung rendah
 CT = Mean empirik tergolong cenderung tinggi
 T = Mean empirik tergolong tinggi
 ST = Mean empirik tergolong sangat tinggi
 MH = Mean Hipotetik
 SD = Standar Deviasi



Keterangan :

SR = Mean empirik tergolong sangat rendah
 R = Mean empirik tergolong rendah
 CR = Mean empirik tergolong cenderung rendah
 CT = Mean empirik tergolong cenderung tinggi
 T = Mean empirik tergolong tinggi
 ST = Mean empirik tergolong sangat tinggi
 MH = Mean Hipotetik
 SD = Standar Deviasi

Tabel 4.4 Perhitungan nilai rata rata hipotetik dan nilai rata rata empirik

Variabel	SD	Nilai Rerata Mean		Keterangan
		Hipotetik	Empirik	
Kecerdasan Emosional	19,9	145	148	Kecerdasan emosional Tergolong cenderung tinggi
Kinerja <i>Driver</i> Ojek Online	16,4	90	99	Kinerja <i>driver</i> ojek online Tergolong cenderung tinggi

Berdasarkan tabel 4.12, nilai rata-rata empirik kecerdasan emosional (148) dan kinerja *driver* ojek online (99) berada di atas rata-rata hipotetik masing-masing, namun masih dalam rentang *mean* + 1SD. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel berada pada kategori tergolong cenderung tinggi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* ojek online, dengan nilai signifikansi 0.000 ($p < 0.05$) dan koefisien regresi positif sebesar 0.496. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional, maka semakin tinggi pula kinerja *driver*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Febriyanti dan Hartono (2021) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi positif dalam meningkatkan kinerja individu, khususnya dalam profesi berbasis layanan seperti ojek online.

Dari perbandingan rata-rata hipotetik dan empirik, diketahui bahwa kecerdasan emosional memiliki rata-rata empirik sebesar 148, lebih tinggi dari nilai hipotetiknya yaitu 145. Ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional para *driver* berada dalam kategori tergolong cenderung tinggi. Sementara itu, rata-rata empirik kinerja *driver* adalah 99, sedikit lebih tinggi dari rata-rata hipotetiknya yaitu 90, yang juga termasuk dalam kategori tergolong cenderung tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kinerja tergolong cenderung tinggi.

Penelitian ini diperkuat oleh temuan Sari dan Wibowo (2020) yang menyatakan bahwa aspek-aspek kecerdasan emosional seperti kesadaran diri dan kemampuan mengelola emosi berperan penting dalam menentukan kualitas kerja seseorang. Oleh karena itu, peningkatan kecerdasan emosional dapat menjadi salah satu strategi untuk mendorong kinerja *driver* ojek *online* yang lebih optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan observasi di lapangan, di mana *driver* ojek *online* mampu menghadapi tekanan kerja seperti kemacetan dan tuntutan pelanggan dengan sikap tenang dan profesional. Mereka tetap sopan, ramah, serta kooperatif, mencerminkan kemampuan mengatur emosi dan berempati. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan penting dalam mendukung kinerja mereka di situasi kerja yang menuntut.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil analisis faktor, diperoleh gambaran bahwa kecerdasan emosional memiliki kontribusi terhadap kinerja *driver* ojek *online*. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kinerja *driver* ojek *online*, dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) dan koefisien regresi sebesar 0,496. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional, maka semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan oleh *driver*.
2. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,361 menunjukkan bahwa **sumbangan R Square** dari kecerdasan emosional terhadap kinerja *driver* ojek *online* adalah sebesar 36,1%, sedangkan sisanya 63,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.
3. Berdasarkan perbandingan mean empirik kecerdasan emosional (148) dengan mean hipotetik (145) serta mempertimbangkan SD (19,9), kecerdasan emosional *driver* berada pada kategori tergolong cenderung tinggi. Hal serupa terlihat pada kinerja *driver*, di mana nilai rata-rata empirik (99) dibandingkan dengan mean hipotetik (90) dan SD (16,4) juga berada pada kategori tergolong cenderung tinggi, temuan ini menunjukkan bahwa baik kecerdasan emosional maupun kinerja *driver* sudah cukup baik dikarenakan hasilnya kedua variabel menunjukkan hasil yang tergolong cenderung tinggi.

REFERENSI

- [1] Anam, M. K., Saifuddin, & Fitriah, S. N. (2020). Kontribusi Pengemudi Ojek Online (Grab) Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kabupaten Malang. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan*, 4(2), 1–15.
- [2] Ariyanto, D. (2011). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia*, 5(2), 145–158. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2199>
- [3] Barika, Z., Meilin Veronica, & Emilda. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Driver Maxim Bike di Kota Palembang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(2), 1252–1260. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2298>
- [4] Binarwati, C. I., Sijabat, R., & Violinda, Q. (2023). Pengaruh Work Motivation, Work Discipline Dan Reward Terhadap Kinerja Driver Ojek Online Grab Di Kota Semarang. *Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(4), 32–47.

- [5] Chintya, R., & Sit, M. (2024). Analisis Teori Daniel Goleman dalam Perkembangan Kecerdasan Emosi Anak Usia Dini. *Journal of Psychologi and Child Development*, 4(1), 159–168. <https://doi.org/10.37680/absorbent>
- [6] Esthi, R. B., & Marwah, Y. N. (2020). Kinerja karyawan : motivasi dan disiplin kerja pada pt asahi indonesia. *Forum Ekonomi*, 22(1), 130–137.
- [7] Fadillah, R. N. P., Karnelia, B., & Jasmine, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Gojek dan Harga , terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Go Ride. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(4), 389–397.
- [8] Fajrin, F., & Andini, N. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Ojek Online Di Kawasan Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v2i1.5735>
- [9] Fatih, F., Adib, F., & Niken, H. (2024). Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional dan Motivasi Terhadap Kinerja Driver Go Food Menurut Persepektif Bisnis Islam. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 2(4), 76–97. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v2i4.970>
- [10] Gariska, D., Pudyastuti, S. G., & Purwanto, D. (2024). *Resiliensi Mahasiswa Pengemudi Ojek Online (Maxim) Di Lingkungan Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta*. 17(2), 299–309.
- [11] Jaya, I. S., & Malli, R. (2019). Pengembangan Kecerdasan Emosional Pada Anak Dalam Perspektif Pendidikan Islam. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 10(2), 69–82.
- [12] Kurnianingrum, D., Yuniarsih, T., & Hadijah, H. S. (2021). Penggunaan Teknologi dalam Pengelolaan SDM dari Mitra Driver Gojek. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 8(1), 65. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v8i1.533>
- [13] Mahendra, Y. I., Setiawan, D., Fawwazir, A. H., Ratna, D., & Zahra, M. U. (2022). Analisis pengaruh stress kerja terhadap ojek online di Kota Medan. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(4), 246–252.
- [14] Nurjaya. (2025). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Pada Koperasi Karyawan PT. Telkom Siporennu Makassar. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 2(1), 106–123.
- [15] Oktamade, D., Putra, R. S., & Azhari, I. P. (2023). Pengaruh Insentif Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Driver Gojek Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 12(1), 24–31. <https://doi.org/10.32520/jak.v12i1.2666>
- [16] Putra, M. A., & Perwira, L. T. (2022). Dinamika Emotional Labor Pada Pengemudi Ojek Online di Yogyakarta. *Seminar Nasional Psikologi UAD*, 1.
- [17] Putri, M., Sindi, Y., Ulfa, Y., & Linda, Y. (2023). Kecerdasan Emosional/Emotional Intelligence (EQ). *Atmosfer: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Budaya, Dan Sosial Humaniora*, 2(1), 115–127. <https://doi.org/10.59024/atmosfer.v2i1.656>
- [18] Sanubari, F. T., & Amalia, S. (2019). Gambaran kepuasan kerja pada pengemudi layanan jasa transportasi ojek online. *Cognicia*, 7(1), 77–94. <https://doi.org/10.22219/cognicia.v7i1.8158>
- [19] Savira, P. P., Matulessy, A., & Haque, S. A. U. (2021). Kematangan emosi dan perilaku agresif pengemudi ojek online di Surabaya. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 2(2), 157–165.
- [20] Setiawan, A. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja. *Agora*, 5(3), 1–7.
- [21] Tangoni, E. Y., & Rondo, P. E. (2022). Analisis Pendidikan Agama Kristen Terhadap Kecerdasan Emosi dalam Meningkatkan Prestasi Belajar. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 6584–6593.