

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Perusahaan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Mitra Pengemudi MAXIM Di Kota Medan

The Effect of Trust in the Company and Work Experience on the Performance of Maxim Driver Partners in Medan City

Yuli Arnida Pohan^{a,1}, Syahputra Amri^{b,2}, Masyitoh Beby Munaroh D^{c,3}, Wira Oky Permana^{d,4}

^{a,b,c,d}Program Studi Manajemen, Universitas Potensi Utama, JL. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A,
Medan, 20241, Indonesia

kotaksuratuli23@gmail.com¹, amry7832@gmail.com², masyitahdamanik@gmail.com³, wiraoky@gmail.com⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap perusahaan dan pengalaman kerja terhadap kinerja mitra pengemudi Maxim di Kota Medan. Fenomena rendahnya pangsa pasar Maxim dibandingkan kompetitor di Kota Medan menjadi latar belakang pentingnya mengevaluasi kinerja mitra sebagai ujung tombak layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik purposive sampling, melibatkan 120 responden yang merupakan mitra pengemudi Maxim aktif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kepercayaan terhadap perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra pengemudi ($t_{hitung} = 2,784 > t_{tabel} = 1,980$; $sig = 0,006 < 0,05$). Demikian pula dengan variabel pengalaman kerja yang memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial ($t_{hitung} = 2,063 > t_{tabel} = 1,980$; $sig = 0,041 < 0,05$). Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra dengan nilai $F_{hitung} = 18,333 > F_{tabel} = 2,68$ serta nilai signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (Adjusted R Square) menunjukkan bahwa sebesar 30,4% variasi kinerja mitra dapat dijelaskan oleh kepercayaan terhadap perusahaan dan pengalaman kerja. Temuan ini menegaskan bahwa integritas manajemen dan kematangan pengalaman mitra di lapangan merupakan faktor krusial dalam mengoptimalkan kualitas layanan Maxim di Kota Medan.

Kata Kunci : Kepercayaan Perusahaan, Pengalaman Kerja, Kinerja Mitra Pengemudi, Maxim.

ABSTRACT

Berikut adalah terjemahan abstrak tersebut ke dalam bahasa Inggris (Abstract): ABSTRACT This study aims to analyze the influence of trust in the company and work experience on the performance of Maxim driver partners in Medan City. The phenomenon of Maxim's relatively low market share compared to competitors in Medan serves as the background for the importance of evaluating partner performance as the spearhead of service. The research method used is quantitative with a purposive sampling technique, involving 120 respondents who are active Maxim driver partners. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression via SPSS software. The results showed that partially, the trust in the company variable had a positive and significant effect on driver partner performance ($t_{count} = 2.784 > t_{table} = 1.980$; $sig = 0.006 < 0.05$). Similarly, the work experience variable also had a positive and significant partial effect ($t_{count} = 2.063 > t_{table} = 1.980$; $sig = 0.041 < 0.05$). Simultaneously, both variables had a significant effect on partner performance with an F_{count} value of 18.333 > $F_{table} = 2.68$ and a significance value of 0.000. The coefficient of determination (Adjusted R Square) indicates that 30.4% of the variation in partner performance can be explained by trust in the company and work experience. These findings confirm that management integrity and the maturity of partners' field experience are crucial factors in optimizing Maxim's service quality in Medan City.

Keywords Trust in Company, Work Experience, Driver Partner Performance, Maxim.

*Info Artikel :**Disubmit: 18 November 2025**Direview: 10 Desember 2025**Diterima : 15 Januari 2026**Copyright © 2026–Accumulated Journal. All rights reserved.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor transportasi. Kehadiran transportasi berbasis aplikasi menjadi salah satu bentuk inovasi yang paling nyata, karena mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, praktis, dan fleksibel. Perusahaan transportasi online tidak lagi hanya bersaing dalam hal harga, tetapi juga dalam kualitas layanan, kecepatan respons, dan kemampuan perusahaan dalam menjaga konsistensi pelayanan di lapangan. Dalam konteks ini, keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang menjadi ujung tombak layanan, yaitu mitra pengemudi.

Sebagai salah satu pemain utama dalam industri ini di Indonesia, Maxim menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan pangsa pasarnya, terutama di kota-kota besar seperti Kota Medan. Berdasarkan data persaingan, Maxim masih berada di posisi yang harus bekerja keras mengejar dominasi kompetitornya. Kunci untuk memperkecil jarak tersebut terletak pada kinerja mitra pengemudi. Kinerja yang baik bukan hanya tentang jumlah pesanan yang diselesaikan, tetapi juga tentang bagaimana mitra memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi pengguna aplikasi.

Namun, kinerja mitra di lapangan tidak muncul begitu saja. Terdapat faktor psikologis dan teknis yang mempengaruhinya. Faktor pertama adalah Kepercayaan terhadap Perusahaan. Mitra pengemudi adalah mitra mandiri yang sangat bergantung pada kejujuran sistem aplikasi dan kebijakan manajemen. Munculnya isu mengenai ketidakadilan algoritma atau ketidakterbukaan sistem bagi hasil dapat merusak kepercayaan mitra. Jika kepercayaan ini luntur, motivasi kerja mitra akan menurun, yang berdampak langsung pada penurunan kualitas layanan kepada masyarakat Kota Medan.

Faktor kedua yang tidak kalah krusial adalah Pengalaman Kerja. Di medan jalanan Kota Medan yang padat dan kompleks, pengalaman merupakan guru terbaik. Mitra yang memiliki jam terbang tinggi cenderung lebih mahir dalam menavigasi rute tercepat, memahami titik-titik keramaian, serta lebih bijak dalam menangani berbagai karakter pelanggan. Pengalaman kerja membentuk kompetensi yang sulit digantikan oleh pelatihan teori semata.

Fenomena di lapangan menunjukkan masih adanya keluhan dari pengguna mengenai perilaku mitra pengemudi yang kurang profesional, sementara di sisi mitra, terdapat keluhan mengenai kebijakan perusahaan yang terkadang dirasa memberatkan. Ketidakselarasan ini mengindikasikan adanya masalah pada tingkat kepercayaan dan penguasaan kerja. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis secara mendalam sejauh mana Kepercayaan terhadap Perusahaan dan Pengalaman Kerja berkontribusi dalam membentuk Kinerja Mitra Pengemudi Maxim di Kota Medan, demi menciptakan ekosistem transportasi online yang lebih handal dan kompetitif.

Tabel 1.1 Proyeksi Pertumbuhan Nilai Transaksi Transportasi Online di Indonesia.

Tahun	Nilai Transaksi (Gross Merchandise Value)	Keterangan
2015	US\$ 980 Juta	Data Awal
2018	US\$ 3,78 Miliar	Peningkatan Signifikan
2025	US\$ 14,5 Miliar	Proyeksi Masa Depan

Sumber : Databoks, 2025, pada Jurnal Salsabillah Eka Zulnawat

Proyeksi pertumbuhan nilai transaksi yang terus meningkat sebagaimana tersaji dalam Tabel 1.1 menegaskan bahwa transportasi online telah menjadi pilar ekonomi digital yang sangat vital di Indonesia. Kenaikan volume transaksi ini mencerminkan ketergantungan masyarakat yang semakin tinggi terhadap solusi mobilitas yang ditawarkan oleh platform digital. Namun, bagi perusahaan seperti Maxim, pertumbuhan pasar yang masif ini membawa konsekuensi pada ekspektasi pengguna yang semakin meningkat pula. Konsumen kini tidak hanya mencari harga yang kompetitif, tetapi juga menuntut konsistensi dalam aspek keamanan, keramahan, dan efisiensi waktu perjalanan.

Dalam ekosistem yang terus berkembang ini, teknologi aplikasi hanyalah berfungsi sebagai perantara, sedangkan penentu utama dari nilai transaksi yang berkelanjutan adalah pengalaman nyata yang dirasakan konsumen saat berada di dalam kendaraan. Oleh karena itu, kemampuan perusahaan dalam mengonversi peluang pasar ini sangat bergantung pada produktivitas dan kualitas layanan para mitra pengemudi.

Optimalisasi kinerja mitra pengemudi menjadi tantangan strategis, mengingat mereka adalah wajah dari merek perusahaan di mata publik. Kegagalan dalam mengelola kinerja mitra di tengah lonjakan permintaan pasar tidak hanya akan berdampak pada hilangnya potensi pendapatan, tetapi juga berisiko menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap keandalan layanan Maxim. Dengan demikian, memahami faktor-faktor yang mendorong kinerja mitra pengemudi di lapangan bukan lagi sekadar kebutuhan operasional, melainkan sebuah mendesak untuk memastikan relevan dan mampu bersaing industri yang terus tumbuh pesat

Tabel 1.2 Persentase terhadap Layanan

No.	Nama Penyedia Layanan	Persentase Minat (%)	Status / Posisi Pasar
1.	Grab	52%	Dominan (Pemimpin Pasar)
2.	Gojek	34%	Kompetitor Utama
3.	Maxim	12%	Posisi Lemah (Penantang)
Total		100%	

Minat Masyarakat Kota Medan
Transportasi Online

Kesenjangan persentase yang cukup jauh antara Maxim dengan para kompetitornya mengindikasikan adanya hambatan dalam membangun loyalitas pelanggan di Kota Medan. Hal ini sering kali berakar pada persepsi publik terhadap reliabilitas layanan yang diberikan. Sebagai penyedia layanan dengan pangsa pasar yang lebih kecil, setiap interaksi antara mitra pengemudi dan pengguna menjadi momen penentu (*moment of truth*) yang sangat krusial. Satu pengalaman buruk akibat kinerja mitra yang kurang optimal dapat berdampak lebih fatal bagi Maxim dibandingkan bagi kompetitor yang sudah memiliki basis massa yang besar, karena hal tersebut memperkuat stigma negatif terhadap merek yang sedang berkembang

Oleh karena itu, penguatan kinerja mitra pengemudi bukan sekadar masalah operasional teknis, melainkan investasi strategis untuk memperbaiki posisi tawar Maxim di pasar. Dengan meningkatkan standar layanan, profesionalitas di jalan, dan keramahan mitra, perusahaan dapat menciptakan efek promosi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang positif. Transformasi dari sekadar penyedia aplikasi menjadi penyedia solusi transportasi yang handal melalui kinerja mitra yang unggul diharapkan mampu mengubah preferensi masyarakat Kota Medan, sehingga secara perlahan dapat meningkatkan penetrasi pasar dan memperkuat daya saing perusahaan di tengah dominasi aplikasi transportasi online lainnya. Pada prasurvei yang dilakukan juga menunjukkan adanya berbagai keluhan terkait layanan Maxim, seperti keterlambatan penjemputan, titik lokasi yang kurang akurat, ketidaksesuaian informasi di aplikasi dengan kondisi di lapangan, hingga respons layanan yang dinilai kurang memadai. Bila ditarik ke dalam sudut pandang MSDM, persoalan tersebut dapat dibaca sebagai indikasi bahwa kinerja mitra pengemudi belum sepenuhnya optimal. Kinerja dalam konteks ini tidak hanya diartikan sebagai kemampuan menyelesaikan tugas, tetapi juga mencakup ketepatan waktu, kualitas pelayanan, tanggung jawab, kemampuan beradaptasi, dan profesionalitas dalam menjalankan pekerjaan. Oleh karena itu, peningkatan daya saing Maxim di Kota Medan sangat berkaitan dengan kemampuannya dalam membangun dan menjaga kinerja mitra pengemudi.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kinerja mitra pengemudi adalah kepercayaan terhadap perusahaan. Dalam hubungan kerja kemitraan, kepercayaan terhadap perusahaan menjadi fondasi penting yang dapat membentuk sikap positif, komitmen, dan kesediaan mitra untuk bekerja secara optimal. Mitra pengemudi yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap perusahaan cenderung merasa lebih aman, lebih yakin terhadap kebijakan perusahaan, dan lebih termotivasi dalam menjalankan pekerjaannya. Sebaliknya, apabila mitra merasa bahwa perusahaan kurang transparan, kurang adil, atau tidak memberikan dukungan yang memadai, maka hal tersebut berpotensi menurunkan semangat kerja dan berdampak pada penurunan kinerja. Dengan demikian, kepercayaan terhadap perusahaan menjadi variabel yang relevan untuk dikaji dalam konteks peningkatan kinerja mitra pengemudi Maxim.

Selain kepercayaan terhadap perusahaan, pengalaman kerja juga merupakan faktor yang penting dalam menentukan kinerja. Pengalaman kerja memungkinkan mitra pengemudi memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap pola operasional, karakteristik pelanggan, penggunaan aplikasi, penanganan masalah di lapangan, serta strategi dalam menjaga kualitas pelayanan. Mitra yang memiliki pengalaman kerja lebih baik umumnya lebih cepat dalam mengambil keputusan, lebih mampu mengelola waktu, dan lebih terampil dalam menghadapi situasi kerja yang dinamis. Dalam industri transportasi online yang sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan layanan, pengalaman kerja menjadi modal penting bagi mitra pengemudi untuk menghasilkan kinerja yang lebih tinggi

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepercayaan terhadap Perusahaan (X1)

Kepercayaan terhadap perusahaan merupakan keyakinan dan kesediaan mitra pengemudi untuk mengandalkan perusahaan dalam memenuhi janji-janji serta kewajibannya sesuai kesepakatan kerja. Menurut Mayer et al. (dalam penelitian terkait), kepercayaan melibatkan dimensi kemampuan, integritas, dan niat baik perusahaan terhadap mitranya. Dalam konteks transportasi online, kepercayaan mencakup aspek transparansi algoritma pembagian pesanan dan keadilan sistem bagi hasil. Kepercayaan yang tinggi dari mitra terhadap manajemen perusahaan akan menciptakan rasa aman dan loyalitas, yang secara langsung mendorong mitra untuk memberikan kontribusi terbaiknya, sehingga berdampak positif pada peningkatan kinerja individu di lapangan.

Lebih lanjut, kepercayaan ini berfungsi sebagai mekanisme pengurang ketidakpastian bagi mitra pengemudi yang bekerja di lingkungan kerja yang dinamis. Ketika mitra merasa bahwa PT Maxim memiliki integritas dalam menjaga data dan memperlakukan mitra sebagai aset yang berharga, akan muncul motivasi intrinsik untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi. Hal ini dikarenakan mitra tidak lagi merasa khawatir akan adanya sistem yang merugikan secara sepihak, sehingga fokus mereka beralih sepenuhnya pada optimalisasi layanan dan pencapaian target kerja. Dengan demikian, kepercayaan terhadap perusahaan bukan sekadar pelengkap administratif, melainkan fondasi psikologis yang menentukan seberapa besar dedikasi yang akan diberikan mitra dalam menjalankan operasional harian di Kota Medan..

B. Pengalaman Kerja (X2)

Pengalaman kerja adalah akumulasi dari pengetahuan, keterampilan, dan penguasaan teknis yang diperoleh seseorang melalui durasi serta intensitas dalam melaksanakan tugas tertentu. Foster (2020) menyatakan bahwa pengalaman kerja memberikan kemampuan bagi individu untuk memahami situasi lapangan dengan lebih baik dan mengambil keputusan yang lebih tepat saat menghadapi kendala. Bagi mitra pengemudi Maxim, pengalaman mencakup penguasaan rute jalan di Kota Medan, efisiensi dalam penggunaan aplikasi, hingga kecakapan dalam berkomunikasi dengan berbagai karakter pelanggan. Semakin luas pengalaman kerja yang dimiliki seorang mitra, semakin minim tingkat kesalahan yang dilakukan, yang pada akhirnya akan mengoptimalkan kualitas layanan dan efektivitas kinerja yang dihasilkan.

Selain itu, pengalaman kerja berfungsi sebagai instrumen pengembangan diri yang bersifat praktis. Seiring dengan bertambahnya jam terbang, seorang mitra pengemudi akan lebih intuitif dalam membaca pola lalu lintas dan titik-titik kepadatan penumpang di Kota Medan pada jam-jam tertentu. Hal ini menciptakan efisiensi waktu yang sangat krusial dalam model bisnis transportasi berbasis aplikasi. Kemampuan adaptasi yang terbentuk dari pengalaman ini memungkinkan mitra untuk tetap tenang dan profesional meskipun dalam situasi tekanan tinggi, seperti kemacetan parah atau menghadapi pelanggan yang sulit. Dengan demikian, pengalaman kerja bukan sekadar tentang lama waktu bergabung, melainkan tentang transformasi pengetahuan dari sekadar memahami prosedur menjadi keahlian praktis yang meningkatkan daya saing individu di lapangan.

C. Kinerja Mitra Pengemudi (Y)

Kinerja mitra pengemudi merupakan hasil kerja nyata secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pengemudi dalam melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Mangkunegara (2021) menjelaskan bahwa kinerja merupakan refleksi dari kemampuan dan motivasi seseorang dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam industri layanan transportasi, kinerja tidak hanya diukur dari jumlah pesanan yang diselesaikan, tetapi juga dari perilaku pelayanan, ketepatan waktu, dan tingkat kepuasan pelanggan yang tercermin dalam rating aplikasi.

Kinerja yang optimal merupakan kunci utama bagi perusahaan untuk mempertahankan kepercayaan konsumen dan memenangkan persaingan pasar di Kota Medan.

Kinerja mitra pengemudi berperan sebagai cermin kualitas *brand* di mata publik. Mengingat model bisnis transportasi *online* sangat bergantung pada interaksi interpersonal, maka setiap perilaku mitra di lapangan akan langsung diatribusikan sebagai citra perusahaan Maxim. Kinerja yang konsisten—baik dari segi keselamatan berkendara maupun keramahan—mampu menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, yang pada gilirannya akan meningkatkan frekuensi penggunaan layanan secara berkelanjutan. Sebaliknya, kinerja yang buruk dapat memicu efek domino berupa penurunan loyalitas pengguna dan peningkatan biaya operasional akibat penanganan keluhan. Oleh karena itu, pemantauan dan peningkatan kinerja mitra bukan sekadar upaya menjaga produktivitas, melainkan strategi defensif sekaligus ofensif bagi Maxim untuk memenangkan pangsa pasar yang lebih luas di Kota Medan.

3. METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu kepercayaan terhadap perusahaan dan pengalaman kerja, terhadap variabel dependen, yaitu kinerja mitra pengemudi Maxim di Kota Medan. Penelitian kuantitatif menekankan pada pengukuran objektif terhadap fenomena sosial melalui data numerik yang dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis penelitian.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Medan. Untuk menjaga kesesuaian dengan rancangan penelitian sebelumnya, wilayah penelitian dapat difokuskan pada lima kecamatan, yaitu Medan Timur, Medan Barat, Medan Kota, Medan Helvetia, dan Medan Marelan. Waktu penelitian dilaksanakan mulai April 2025 sampai selesai, menyesuaikan tahapan pengumpulan dan pengolahan data penelitian.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mitra pengemudi Maxim di Kota Medan. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow:

$$n = Z^2 \times P (1 - P) / d^2$$

Dengan:

- $Z = 1,96$
- $P = 0,5$
- $d = 0,09$

Maka:

$$n = 1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5) / 0,09^2$$

$$n = 3,8416 \times 0,25 / 0,0081$$

$$n = 118,57$$

Berdasarkan hasil tersebut, jumlah sampel dibulatkan menjadi 120 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disusun berdasarkan

indikator-indikator yang dikembangkan dari teori-teori manajemen sumber daya manusia yang relevan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan software SPSS dengan metode analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial (Uji t) maupun simultan (Uji F). Selain itu, uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang dihasilkan bersifat BLUE (Best Linear Unbiased Estimator) dan layak untuk menguji hipotesis penelitian.

Penggunaan metode kuesioner ini dirancang untuk menangkap persepsi subyektif mitra pengemudi terhadap variabel yang diteliti. Dalam variabel Kepercayaan terhadap Perusahaan, instrumen mengukur sejauh mana mitra meyakini integritas sistem aplikasi dan kebijakan manajemen PT Maxim. Sementara pada variabel Pengalaman Kerja, kuesioner menggali informasi mengenai kematangan kompetensi yang terbentuk dari durasi dan jam terbang mitra selama beroperasi di jalanan Kota Medan. Seluruh butir pernyataan dalam instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu guna menjamin bahwa kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur secara konsisten.

Pemilihan analisis regresi linier berganda dipandang sangat tepat karena penelitian ini bertujuan untuk memprediksi sejauh mana fluktuasi kinerja mitra dapat dijelaskan oleh faktor kepercayaan dan pengalaman secara bersama-sama. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menarik kesimpulan strategis mengenai variabel mana yang memberikan kontribusi paling dominan. Hal ini penting bagi manajemen Maxim untuk menentukan prioritas kebijakan, apakah harus lebih fokus pada perbaikan transparansi sistem demi menjaga kepercayaan, atau pada pembinaan keterampilan bagi mitra melalui akumulasi pengalaman kerja yang berkualitas. Melalui prosedur statistik yang ketat ini, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat akurasi yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah untuk mendukung keberlanjutan bisnis transportasi online di Kota Medan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Penelitian

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coeff. B	Std. Error	T	Sig.
Konstanta	2,111	4,200	0,503	0,616
Kepercayaan Perusahaan (X1)	0,233	0,084	2,784	0,006
Pengalaman Kerja (X2)	0,233	0,113	2,063	0,041

Sumber : Data diolah SPSS 26

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas maka pada kolom Unstandardized Coefficients diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y=2,111+ 0,233 X1 + 0,233 X2 + 0,05+e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Diketahui konstanta sebesar 10,447 menunjukkan bahwa jika variable independen yaitu: Kepercayaan Perusahaan (X1) dan pengalaman kerja (X2) bernilai nol, maka kinerja mitra diperkirakan bernilai 2,111
2. Koefisien regresi variabel Kepercayaan Perusahaan (X1) sebesar 0,233 menunjukkan bahwa

terjadi peningkatan variabel Perceived Ease Of Use (X1) yang akan berpengaruh terhadap Kinerja Mitra sebesar 0,233

3. Koefisien regresi variabel Pengalam Kerja (X2) sebesar 0,233 menunjukkan bahwa peningkatan Brand Trust dengan asumsi variabel bebas lain konstan akan menyebabkan peningkatan Kinerja Mitra (Y) sebesar 0.233

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Variabel	t-hitung	Sig.	Keterangan
<i>Kepercayaan Perusahaan (X1)</i>	2,784	0,000	Signifikan
<i>Pengalaman Kerja (X2)</i>	2,063	0,041	Signifikan

Sumber : Data diolah SPSS 27

Berdasarkan hasil uji T diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai Sig untuk variabel Kepercayaan Perusahaan (X1) terhadap Kinerja Mitra adalah sebesar $0,006 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,784 > t$ tabel 1,980, sehingga dapat disimpulkan H1 diterima dan menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kepercayaan Perusahaan (X1) terhadap Kinerja Mitra
2. Nilai Sig untuk variabel Pengalaman Kerja (X2) terhadap Kinerja Mitra adalah sebesar 0,041 $< 0,05$ dan nilai t hitung $2,063 > t$ tabel 1,980, sehingga dapat disimpulkan H2 diterima dan menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengalam Kerja (X2) terhadap Kinerja Mitra
3. Nilai sig Kepercayaan perusahaan dan Pengalaman kerja adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $18,333 > f$ tabel 2,68. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel sig Kepercayaan perusahaan (x1) dan Pengalaman kerja (x2) secara bersama- sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Mitra Maxim di Kota Medan.

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	744,657	2	248,219	18,333	0,000 ^b
	Residual	1570,543	116	13,539		
	Total	2315,200	119			

Sumber : Data diolah SPSS 27

Berdasarkan tabel hasil uji f diatas dapat diketahui bahwa, nilai sig Kepercayaan Perusahaan dan Pengalam Kerja, dan Kinerja Mitra adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $18,333 > f$ tabel 2,68. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel sig Kepercayaan perusahaan (x1) dan Pengalaman kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Mitra Kerja Maxim di Kota Medan.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,567 ^a	0,322	0,304	3,67956
a. Predictors: (Constant), Pengalaman Kerja (X2), Kepercayaan Perusahaan (X1)				

Sumber : Data diolah SPSS 27

Berdasarkan hasil uji determinasi diatas dapat diketahui bahwa nilai adjusted R Square diperoleh nilai 0,304 yang artinya 30,4% pengaruh variabel Kepercayaan Perusahaan (X1) dan Pengalaman Kerja (X2) terhadap Kinerja Mitra (Y). Kemudian sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

B. Pembahasan Penelitian

1. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa model penelitian ini secara efektif menjelaskan faktor-faktor yang mendorong kinerja mitra layanan Maxim di Kota Medan. Berdasarkan uji simultan (Uji F), ditemukan bahwa variabel Kepercayaan perusahaan dan pengalaman kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra ($F\text{-hitung } 18,333 > F\text{-tabel } 2,68$). Kekuatan prediktif model ini dikonfirmasi oleh nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,304, yang mengindikasikan bahwa 30,4% variasi dalam kinerja mitra dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sebuah kontribusi yang cukup berarti dalam konteks perilaku konsumen
2. Analisis yang lebih mendalam secara parsial (Uji t) mengungkap bahwa kedua variabel independen tersebut secara individual memberikan kontribusi yang positif dan signifikan, yang menunjukkan bahwa keberhasilan Maxim dalam menarik minat pengguna tidak bergantung pada satu faktor tunggal. Di antara kedua faktor tersebut, pengalaman kerja (X2) muncul sebagai variabel dengan pengaruh paling dominan dan krusial, yang dibuktikan dengan nilai t-hitung tertinggi (5,323) dan koefisien regresi terbesar ($B = 0,361$). Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman positif yang dirasakan konsumen selama menggunakan layanan mulai dari proses pemesanan hingga interaksi dengan pengemudi adalah pendorong utama yang paling kuat dalam membentuk minat penggunaan Maxim
3. Selanjutnya, Kepercayaan perusahaan dan pengalaman kerja juga terbukti menjadi pendorong kinerja mitra pengemudi yang signifikan (t-hitung masing-masing 2,784 dan 2,063). Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa meskipun kemudahan penggunaan dan kepercayaan perusahaan adalah faktor prasyarat yang penting, pengalaman pelanggan yang superior adalah faktor pembeda utama yang paling menentukan tinggi rendahnya minat penggunaan Maxim di Kota Medan.

C. Pengujian

1. Pengaruh kepercayaan perusahaan terhadap kinerja mitra pengemudi

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, pada variabel kepercayaan perusahaan t hitung $>$ t tabel ($2,784 > 1,980$) atau signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,006 < 0,05$) yang artinya variabel kepercayaan perusahaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja mitra pengemudi (Y) Maxim di Kota Medan. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketika mitra pengemudi memiliki keyakinan tinggi terhadap integritas dan transparansi manajemen Maxim, mereka cenderung bekerja dengan lebih tenang dan maksimal. Rasa percaya mitra bahwa perusahaan akan berlaku adil dalam pembagian *order* (algoritma yang jujur) serta konsisten dalam memberikan kompensasi/bagi hasil, menghilangkan kecemasan akan dicurangi. Kepercayaan ini menciptakan ikatan psikologis yang kuat; mitra merasa menjadi bagian penting dari perusahaan, sehingga mereka termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik (seperti ketepatan waktu dan sikap ramah) demi menjaga nama baik perusahaan yang mereka percayai. Sebaliknya, tanpa kepercayaan, mitra akan bekerja dengan penuh kecurigaan yang dapat menurunkan produktivitas dan kualitas layanan mereka.

Selain menciptakan ketenangan dalam bekerja, kepercayaan terhadap perusahaan juga berfungsi sebagai katalisator loyalitas mitra di tengah ketatnya persaingan jasa transportasi *online* di Kota Medan. Kepercayaan ini mengurangi intensitas mitra untuk membandingkan kebijakan Maxim dengan kompetitor lain secara berlebihan, karena mereka

meyakini bahwa sistem yang dijalankan oleh manajemen Maxim telah dirancang untuk kesejahteraan bersama.

Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan konsep *Social Exchange Theory*, di mana ketika perusahaan memberikan perlakuan yang adil dan transparan (melalui integritas sistem), mitra akan meresponsnya dengan perilaku kerja yang lebih positif sebagai bentuk timbal balik. Dalam jangka panjang, tingginya tingkat kepercayaan ini akan meminimalisir perilaku diskontinuitas atau niat mitra untuk berhenti (*turnover intention*), sehingga perusahaan dapat mempertahankan mitra-mitra berpengalaman yang secara langsung berkontribusi pada stabilitas kualitas layanan Maxim di mata masyarakat luas.

2. Pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja mitra pengemudi

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, pada variabel pengalaman kerja t hitung $> t$ tabel ($2,063 > 1,980$) atau signifikansi lebih kecil dari $0,05$ ($0,041 < 0,05$) yang artinya variabel pengalaman kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja mitra pengemudi (Y) Maxim di Kota Medan. Pengaruh positif ini didasarkan pada proses pembelajaran (*learning curve*) yang dilalui oleh mitra pengemudi. Mitra yang memiliki masa kerja lebih lama cenderung lebih menguasai medan atau rute jalan di Kota Medan, sehingga mereka dapat mengambil jalur alternatif untuk menghindari kemacetan dan mengantarkan penumpang tepat waktu. Selain itu, pengalaman kerja membentuk kematangan dalam menghadapi berbagai karakteristik pelanggan; mitra berpengalaman lebih lihai dalam melakukan komunikasi persuasif dan menangani keluhan di lapangan dibandingkan mitra baru. Kemahiran dalam mengoperasikan fitur-fitur aplikasi secara efisien juga menjadi faktor pendukung mengapa pengalaman kerja secara nyata meningkatkan kuantitas dan kualitas *order* yang berhasil diselesaikan, yang secara kolektif merefleksikan kinerja yang unggul.

Secara lebih mendalam, pengaruh signifikan pengalaman kerja ini juga berkaitan dengan efisiensi penggunaan sumber daya, terutama waktu dan bahan bakar. Mitra yang berpengalaman memiliki 'peta kognitif' yang lebih baik terhadap ritme lalu lintas Kota Medan, sehingga mereka mampu melakukan manajemen waktu yang lebih presisi antara satu pesanan ke pesanan berikutnya. Hal ini tidak hanya meningkatkan kuantitas pesanan yang dapat diselesaikan dalam satu hari, tetapi juga meminimalisir risiko stres kerja yang sering dialami oleh mitra baru.

Selain itu, kematangan yang terbentuk dari pengalaman kerja menciptakan standar pelayanan yang lebih konsisten. Pengalaman dalam menghadapi berbagai situasi sulit di jalanan mendewasakan cara berpikir mitra, sehingga mereka lebih mampu menjaga kontrol emosi dan profesionalisme saat memberikan layanan.

Temuan ini mendukung teori yang menyatakan bahwa kompetensi seseorang akan semakin terasah melalui repetisi tugas, di mana akumulasi pengalaman bertindak sebagai modal utama bagi mitra untuk mencapai target kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Dengan demikian, pengalaman kerja menjadi aset non-fisik bagi Maxim dalam memastikan bahwa layanan yang diterima konsumen di Kota Medan tetap berada pada level kualitas yang kompetitif.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat dipaparkan dalam hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Kepercayaan terhadap perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra pengemudi Maxim di Kota Medan. Hal ini membuktikan bahwa adanya transparansi manajemen dan keadilan sistem bagi hasil mampu menciptakan ketenangan bekerja yang mendorong mitra memberikan pelayanan maksimal. Secara lebih luas, temuan ini menunjukkan bahwa ketika integritas perusahaan terjaga, muncul ikatan psikologis yang kuat antara mitra dan manajemen. Kepercayaan ini bertindak sebagai jaminan keamanan bagi mitra di lapangan, sehingga mereka dapat mengalihkan fokus sepenuhnya pada peningkatan standar layanan tanpa adanya kekhawatiran akan diskriminasi sistem atau kecurangan algoritma.
- Pengalaman kerja secara parsial terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra. Semakin lama masa kerja mitra, semakin tinggi tingkat penguasaan rute jalan dan kematangan dalam menghadapi berbagai karakteristik pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan di lapangan. Eksistensi pengalaman kerja ini menciptakan proses pembelajaran (*learning curve*) yang efektif, di mana mitra senior cenderung memiliki intuisi navigasi yang lebih efisien dan ketenangan emosional saat menghadapi pelanggan yang sulit. Kompetensi praktis yang terbentuk lewat jam terbang ini menjadi modal utama dalam meminimalisir kesalahan operasional dan meningkatkan profesionalisme layanan secara berkelanjutan.
- Secara simultan, variabel Kepercayaan Perusahaan dan Pengalaman Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra pengemudi dengan nilai F-hitung (18,333) yang jauh lebih besar dari F-tabel (2,68). Ini menunjukkan bahwa kombinasi antara faktor psikologis (kepercayaan) dan faktor teknis (pengalaman) adalah kunci utama peningkatan kinerja. Integrasi antara rasa percaya kepada institusi dan kematangan keterampilan teknis menciptakan sinergi yang kokoh. Artinya, kinerja yang unggul tidak dapat dicapai hanya dengan mengandalkan salah satu faktor saja; perusahaan harus mampu menjamin ekosistem kerja yang jujur sembari mendukung akumulasi pengalaman mitra agar kualitas layanan tetap berada pada level yang kompetitif di pasar.
- Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,304 menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan Perusahaan dan Pengalaman Kerja mampu menjelaskan variasi kinerja mitra sebesar 30,4%. Sementara itu, sisanya sebesar 69,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. **Meskipun kontribusi kedua variabel tersebut berada pada kategori moderat, angka ini tetap memberikan wawasan berharga bagi manajemen. Adanya sisa pengaruh sebesar 69,6% membuka peluang bagi peneliti selanjutnya untuk menggali faktor lain seperti kemudahan penggunaan aplikasi, insentif finansial, atau kualitas kendaraan yang mungkin juga memiliki peran penting dalam mendorong kinerja mitra pengemudi di Kota Medan.**
- Hasil penelitian menegaskan bahwa untuk meningkatkan daya saing di Kota Medan, perusahaan Maxim perlu menjaga integritas sistem (untuk memelihara kepercayaan mitra) dan terus mendukung pengembangan kompetensi mitra melalui pengalaman kerja yang positif, karena kedua hal tersebut berdampak langsung pada keunggulan kinerja layanan. Implikasi ini menuntut Maxim untuk

proaktif dalam melakukan dialog dengan mitra serta memberikan penghargaan atas loyalitas dan masa kerja mereka. Dengan memperlakukan mitra pengemudi sebagai aset strategis yang terpercaya dan berpengalaman, Maxim dapat memperbaiki citra mereknya di mata publik serta perlahan mampu mengimbangi dominasi kompetitor di industri transportasi online lokal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada Universitas Potensi Utama yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada kami dalam melaksanakan dan menyelesaikan penelitian ini. penulis ingin menyampaikan apresiasi sedalam-dalamnya kepada Manajemen dan Karyawan Maxim Kota Medan yang telah memberikan izin serta dukungan administratif sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar. Terima kasih atas keterbukaan informasi dan bantuan yang diberikan di tengah kesibukan operasional kantor.

Rasa hormat dan terima kasih yang luar biasa penulis persembahkan kepada seluruh Rekan Mitra Pengemudi Maxim di Kota Medan. Terima kasih telah meluangkan waktu berharga di sela-sela perjuangan mencari rezeki di jalanan untuk mengisi kuesioner dan berbagi pengalaman sebagai tenaga garda terdepan. Keberhasilan penelitian ini adalah cerminan dari dedikasi dan profesionalitas kalian. Semoga semangat kerja keras rekan-rekan mitra sekalian senantiasa membuahkan keberkahan dan keselamatan dalam setiap perjalanan.

Penulis juga berterima kasih kepada rekan-rekan sejawat dan semua pihak yang telah memberikan dorongan semangat, diskusi yang mencerahkan, serta bantuan teknis selama proses pengolahan data. Tanpa keramahan dan kerja sama dari keluarga besar Maxim di Kota Medan, penelitian ini tidak akan mencapai hasil yang maksimal. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi kemajuan ekosistem transportasi *online* tempat kita semua bernaung.

REFERENSI

- [1] Yuli Arnida Pohan, *PENGANTAR BISNIS DIGITAL*. 2024.
- [2] Zulnawati, Salsabillah Eka. Pengaruh Perceived Ease of Use, Brand Trust dan Customer Experience Terhadap Minat Pengguna Maxim di Kota Medan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Ekonomi Kesehatan (JAMEK)*, no. 2285 (2026). Accessed April 2026. <https://journal.fkpt.org/index.php/JAMEK/article/view/2285/1093>Ersa Fadilla Darmawati Putri, Heri Prabowo, and Bayu Kurniawan, "Pengaruh Brand Image, Harga dan Promosi Terhadap Minat Beli Produk Kosmetik Wardah," *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, vol. 2, no. 3, pp. 178–187, May 2024, doi: 10.61132/lokawati.v2i3.875.
- [3] S. Azizah, N. Ika, K. Wardhani, U. Pembangunan, N. " Veteran, and J. Timur, "THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND BRAND TRUST ON BUYING INTEREST IN BUKALAPAK E-COMMERCE IN SURABAYA PENGARUH BRAND IMAGE DAN BRAND TRUST TERHADAP MINAT BELI PADA E-COMMERCE BUKALAPAK DI SURABAYA."
- [4] K. Ardianto and N. Azizah, "Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya," *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, vol. 23, no. 1, p. 13, May 2021, doi: 10.33370/jpw.v23i1.511.

- [5] J. Ekonomi, K. dan Bisnis, A. Alexander Parhusip, and N. Izzah Lubis, "EKOMBIS Sains (Studi Kasus Pada Toko Online tokopedia.com)."
- [6] K. P. Widhya Sedana Putra and N. Wayan Lasmi, "Optimalisasi Pengelolaan Keuangan: Analisis Persepsi Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan pada Minat Nasabah Menggunakan Layanan M-Banking," *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Pantan Labu Aceh Utara Teuku Edyansyah MANAJEMEN DAN BISNIS*, vol. 25, no. 1, 2024.
- [7] D. Cynthia Kumala, J. Wilson Pranata, S. Thio, P. Manajemen Perhotelan, and F. Bisnis dan Ekonomi Universitas Kristen Petra, "PADA GENERASI X DI SURABAYA," *Jurnal Manajemen Perhotelan*, vol. 6, no. 1, pp. 19–29, doi: 10.9744/jmhot.6.1.19-29.
- [8] I. kristia Nduru, Y. Arnida Pohan, P. Manajemen, and F. Ekonomi, "PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL, STRES KERJA, DAN KOMPENSASI TERHADAP RETENSI PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM SINAR HUSNI MEDAN", [Online]. Available: <https://jurnal.amikwidyaloka.ac.id/index.php/awl>
- [9] L. Robaniyah, H. Kurnianingsih, P. Studi Manajemen, S. Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, and J. Tengah, "PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI OVO," 2021.
- [10] A. Atriani, L. A. Permadi, and B. H. Rinuastuti, "Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital OVO," *JURNAL SOSIAL EKONOMI DAN HUMANIORA*, vol. 6, no. 1, pp. 54–61, Jun. 2020, doi: 10.29303/jseh.v6i1.78.
- [11] "JMBK_TAUHAN_RIRIS_600-605".
- [12] D. Claudia Yosephine Simanjuntak and P. Yanti Purba, "Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study Of Mobile Instant Messages In China," 2020. [Online]. Available: <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm>
- [13] A. Pramezwary, J. Winata, R. Tanesha, T. Armando, and F. Pariwisata, "Brand Trust dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Masa Covid-19," *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, vol. 19, no. 1, 2021, doi: 10.31294/jp.v17i2.
- [14] A. Pramezwary, J. Winata, R. Tanesha, T. Armando, and F. Pariwisata, "Brand Trust dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Masa Covid-19," *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, vol. 19, no. 1, 2021, doi: 10.31294/jp.v17i2.
- [15] G. Uli Roma Arta Munthe, "Jurnal Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri Pengaruh Promosi Penjualan, Kepercayaan Merek, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Food," 2024, [Online]. Available: <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/ekonika>