

ABSTRAK  
PENGARUH KEPEKAAN DIRI DAN KECERDASAN EMOSIONAL  
TERHADAP KINERJA *DRIVER ONLINE* DI BANDAR LAMPUNG

Oleh :  
**RIDHO MARTHA DINATA**

Transportasi *online* merupakan salah satu pelayanan jasa perusahaan yang bertugas mengantarkan seseorang berpindah tempat, memesan makanan, berbelanja dalam jumlah kecil hingga sedang, atau berpindah dari tempat yang satu ke tempat yang lain. Banyaknya perusahaan transportasi berbasis online membuat persaingan semakin ketat, sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerja mitra atau driver online. Memuaskan pelanggan menjadi tanggung jawab perusahaan transportasi online perlu dilakukan untuk memenangkan persaingan dengan kompetitor. Kepekaan diri dan kecerdasan emosional *driver* menjadi tolak ukur bagaimana pelayanan *driver* kepada pelanggan.

Penelitian ini menggunakan *driver online* yang ada di Bandar Lampung sebagai obyek penelitian. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability* sampling dengan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Metode pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 230 responden. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu kepekaan diri dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver online*.

Saran dari penelitian ini yaitu perusahaan dapat meningkatkan kecerdasan emosional para *driver online* dengan memberikan *training* secara kontinu. Perusahaan driver online dapat memfasilitasi kepekaan diri dari karyawan dengan aktif melakukan pelatihan terkait mengelola kepekaan diri seperti; manajemen emosi dan stress, menumbuhkan empati, meningkatkan rasa tanggung jawab untuk memuaskan konsumen, dan hal esensial lainnya.

**Kata Kunci: Kepekaan Diri, Kecerdasan Emosional, Kinerja dan Driver Online.**

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF SELF COMPASSION AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON ONLINE DRIVER PERFORMANCE IN BANDAR LAMPUNG

By:

**RIDHO MARTHA DINATA**

Online transportation is one of the company's services in charge of taking someone to move, order food, shop in small to medium quantities, or move from one place to another. The number of online-based transportation companies makes competition tougher, so companies must improve the performance of online partners or drivers. Satisfying customers is the responsibility of online transportation companies to win the competition with competitors. Self-sensitivity and emotional intelligence of drivers are the benchmarks for how drivers serve customers.

This study uses online drivers in Bandar Lampung as the object of research. Sampling in this study used a non-probability sampling method with purposive sampling technique, namely sampling based on certain considerations. The method of data collection in this study was using a questionnaire distributed to 230 respondents. The results of this study support the proposed hypothesis, namely self-sensitivity and emotional intelligence have a positive and significant effect on online driver performance.

The suggestion from this research is that companies can improve the emotional intelligence of online drivers by providing continuous training. Online driver companies can facilitate employee self-awareness by actively conducting training related to managing self-sensitivity such as; management of emotions and stress, foster empathy, increase a sense of responsibility to satisfy consumers, and other essential things.

**Keywords: Self Compassion, Emotional Intelligence, Performance and Online Driver.**