

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan layanan transportasi berbasis aplikasi di Indonesia telah menghasilkan dampak ekonomi yang signifikan dan dapat diukur terhadap struktur pendapatan masyarakat, perubahan pola konsumsi, serta dinamika kesempatan kerja. Kemunculan model bisnis digital seperti ShopeeFood, Gojek dan Grab mendorong terbentuknya *gig economy*, yaitu suatu sistem ekonomi yang memungkinkan individu memperoleh pendapatan secara fleksibel tanpa keterikatan pada hubungan kerja formal. Kondisi ini membuka peluang bagi kelompok berpendapatan rendah maupun masyarakat yang belum bekerja untuk mendapatkan sumber penghasilan tambahan dengan memanfaatkan aset pribadi, khususnya kendaraan bermotor roda dua. (Sulistyo, 2025)

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia mendorong pertumbuhan layanan pesan antar makanan berbasis aplikasi, salah satunya ShopeeFood. Kehadiran ShopeeFood membuka peluang kerja bagi masyarakat sebagai mitra driver dengan sistem kerja yang fleksibel dan berbasis insentif. Dalam sistem tersebut, driver memiliki kebebasan untuk menentukan waktu kerja sendiri serta memperoleh tambahan pendapatan melalui insentif yang diberikan berdasarkan pencapaian target tertentu. Kondisi ini menjadikan fleksibilitas kerja dan insentif sebagai faktor yang diduga memengaruhi tingkat kepuasan kerja driver. (Aprilianty, 2024)

Layanan ShopeeFood ini mulai merekrut pengemudi pada April 2020 dan resmi beroperasi pada awal tahun 2021. Pada tahap awal, ShopeeFood hanya tersedia di wilayah Jakarta, namun secara bertahap memperluas cakupan layanannya ke Jabodetabek dan sejak 28 September 2021 telah beroperasi di berbagai kota besar seperti Bandung, Surabaya, Sidoarjo, dan Malang serta berencana menjangkau lebih banyak wilayah di Indonesia. Pertumbuhan pesat ekonomi digital nasional, dimana sektor layanan pesan antar makanan berperan penting dalam memperkuat ekosistem *e-commerce* dan mendukung transformasi UMKM di sektor kuliner (Putri et al., 2022). Keberhasilan ShopeeFood juga ditunjang oleh strategi ekspansi digital dan pembangunan loyalitas pelanggan melalui integrasi dengan ekosistem Shopee yang lebih luas (Maharani et al., 2025)

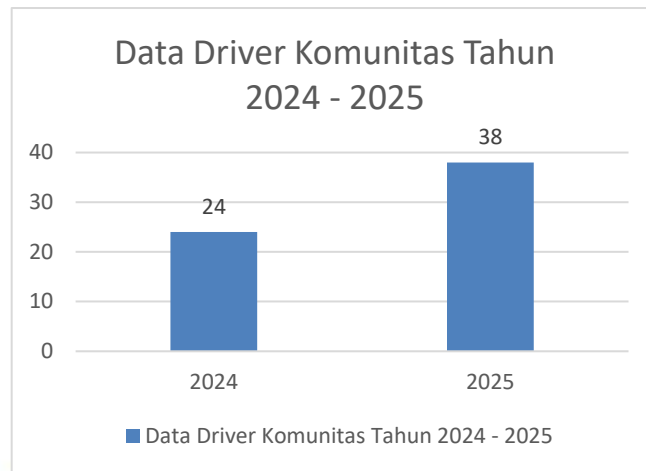
Layanan pesan antar makanan ShopeeFood telah menjadi salah satu fitur yang diminati oleh berbagai masyarakat, khususnya masyarakat perkotaan yang memiliki gaya hidup dinamis dan mengutamakan efisiensi waktu. Namun, tingginya minat masyarakat terhadap layanan ini belum sepenuhnya sejalan dengan kondisi kerja driver shopee di lapangan. Masih ditemukan fenomena seperti persaingan antar driver dalam memperoleh order, tekanan untuk menyelesaikan pesanan dengan cepat, serta ketidakpastian jumlah pesanan setiap hari. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kepuasan kerja driver. Di sisi lain, ketika pelanggan memperoleh pengalaman yang sesuai dengan ekspektasi, mereka cenderung meningkatkan intensitas penggunaan layanan. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) tidak hanya berperan dalam menciptakan kepuasan kerja dan loyalitas pelanggan, tetapi juga

berkaitan dengan kepuasan kerja driver shopee sebagai pelaksana layanan pada platform digital seperti ShopeeFood. (Nugraha et al., 2024)

Peneliti memilih salah satu komunitas driver yang tergabung dalam Driver ShopeeFood seduluran Merr Surabaya sebagai objek karena seluruh anggotanya merupakan mitra driver ShopeeFood aktif yang secara rutin menjalankan aktivitas pengantaran makanan melalui platform ShopeeFood. Selain itu, anggota komunitas berasal dari beberapa wilayah operasional di Kota Surabaya sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kondisi fleksibilitas kerja, pemberian insentif, dan kepuasan kerja yang dialami driver ShopeeFood. Komunitas Seduluran Merr Surabaya merupakan komunitas mitra driver ShopeeFood yang tergabung dalam Program Sobat JOS (Jaket Oren Shopee). Program Sobat JOS merupakan wadah koordinasi dan pembinaan komunitas-komunitas driver ShopeeFood di wilayah Surabaya yang berada di bawah naungan Driver Center ShopeeFood Surabaya. Melalui program tersebut, Komunitas Seduluran Merr Surabaya berpartisipasi dalam berbagai kegiatan koordinasi, komunikasi, dan pengembangan komunitas yang diselenggarakan oleh Driver Center ShopeeFood Surabaya.

Keberadaan Komunitas Seduluran Merr Surabaya dibuktikan melalui Surat Keterangan Terdaftar yang diterbitkan oleh Driver Center ShopeeFood Surabaya. Berdasarkan surat tersebut, Komunitas Seduluran Merr Surabaya tercatat sebagai komunitas driver ShopeeFood yang tergabung dalam Program Sobat JOS (Jaket Oren Shopee) Sejak Tahun 2024.

Gambar 1. 1 Data Komunitas Seduluran Merr Surabaya



Sumber : Peneliti (Data Primer), 2026

Berdasarkan data komunitas Seduluran Merr Surabaya, jumlah anggota mengalami peningkatan dari 24 orang pada tahun 2024 menjadi 38 orang pada tahun 2025. Peningkatan jumlah anggota menunjukkan bahwa profesi driver ShopeeFood masih diminati masyarakat sebagai sumber pendapatan. Namun, bertambahnya jumlah driver juga dapat meningkatkan persaingan dalam memperoleh pesanan sehingga berpotensi memengaruhi pendapatan, peluang memperoleh insentif, serta tingkat kepuasan kerja driver.

Kepuasan kerja mitra driver juga dipengaruhi oleh besarnya insentif yang diterima sebagai bentuk tambahan di luar pendapatan utama. Insentif yang diberikan tidak bersifat tetap, melainkan bergantung pada jumlah pesanan yang berhasil diselesaikan oleh driver, sehingga semakin tinggi tingkat penyelesaian pesanan maka semakin besar insentif yang diperoleh (Firmansyah, 2024). Sistem pemberian insentif ini dirancang untuk mendorong motivasi kerja, meningkatkan semangat dalam menerima dan menyelesaikan pesanan, serta memacu driver untuk mencapai kinerja yang lebih optimal. Dengan adanya penghargaan yang

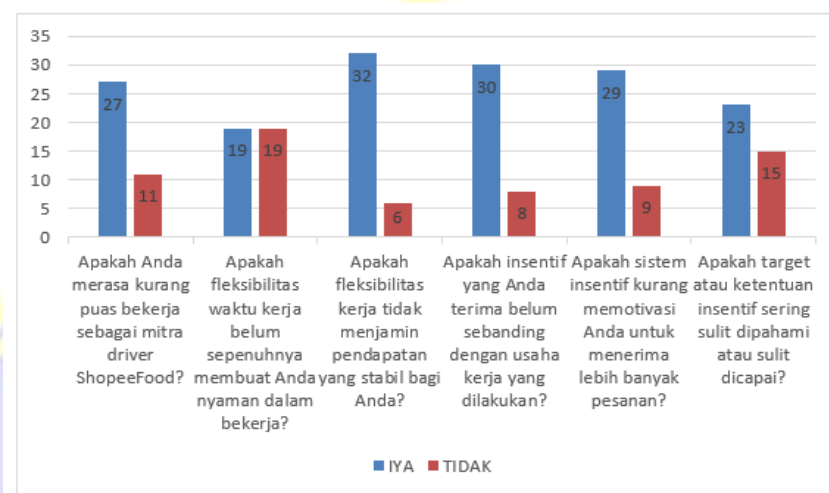
sebanding dengan usaha dan hasil kerja yang dicapai, insentif berperan penting dalam menciptakan rasa puas terhadap pekerjaan yang dijalani oleh mitra driver (Satriawan, 2021). Menurut Riskiani et al., (2025) Permasalahan kepuasan kerja pada driver ShopeeFood menunjukkan kondisi yang cenderung tidak stabil dan sering kali dirasakan rendah oleh para driver. Hal ini disebabkan oleh adanya ketidakpastian pendapatan, fluktuasi jumlah order, serta tekanan kerja di lapangan yang membuat kepuasan kerja bersifat dinamis dan tidak konsisten, Komunitas Seduluran Merr Surabaya yang berfungsi sebagai wadah dukungan sosial, tidak semua driver merasakan manfaat yang sama dari komunitas tersebut.

Menurut Robbins dan Judge (2009), kepuasan kerja dapat dipahami sebagai suatu kondisi emosional positif yang timbul dari penilaian individu terhadap berbagai aspek dalam pekerjaannya. Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana seseorang merasa puas setelah mengevaluasi karakteristik pekerjaannya secara menyeluruh.

Sebagai langkah pendahuluan penelitian, peneliti melaksanakan pra-survei guna memperoleh gambaran awal mengenai tingkat kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood yang tergabung dalam Komunitas Seduluran Merr Surabaya. Kegiatan pra-survei tersebut dilakukan melalui penyebaran kuesioner singkat kepada 38 mitra pengemudi aktif dengan menggunakan pertanyaan tertutup yang menyediakan dua alternatif jawaban, yaitu “Ya” dan “Tidak”. Penyusunan instrumen didasarkan pada landasan teoritis serta temuan penelitian sebelumnya yang membahas aspek fleksibilitas kerja, sistem insentif, dan kepuasan kerja. Temuan pra-survei mengindikasikan adanya kecenderungan

ketidakpuasan kerja yang berkaitan dengan tingkat fleksibilitas kerja dan mekanisme pemberian insentif. Hasil tersebut kemudian menjadi pijakan awal bagi peneliti untuk melakukan kajian yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Gambar 1. 2 Pra Survey Kepuasan Komunitas Seduluran Merr



Sumber : Peneliti (Data Primer), 2026

Hasil pra-survey terhadap 38 driver ShopeeFood yang tergabung dalam Komunitas Seduluran Merr Surabaya menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa fleksibilitas kerja yang dimiliki belum sepenuhnya memberikan kenyamanan maupun kepastian pendapatan. Selain itu, sebagian responden juga menilai bahwa sistem insentif yang diterapkan belum sepenuhnya sesuai dengan usaha yang mereka lakukan. Temuan tersebut mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek fleksibilitas kerja dan pemberian insentif yang diduga memengaruhi kepuasan kerja driver. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menguji pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan kerja driver ShopeeFood.

Menurut Alim & Prabowo, (2023), konsep fleksibilitas kerja berkaitan dengan pengaturan jadwal yang memungkinkan individu menyesuaikan waktu serta lokasi bekerja sesuai kebutuhan. Melalui penerapan fleksibilitas ini, karyawan memiliki keleluasaan untuk memilih waktu kerja yang dirasa paling produktif atau selaras dengan kondisi pribadi mereka, yang pada akhirnya dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja secara menyeluruh. Dalam driver, pemberian kebebasan dalam menentukan jam kerja diyakini berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja. Fleksibilitas kerja merupakan salah satu karakteristik utama pekerjaan driver ShopeeFood. Driver memiliki kebebasan untuk menentukan waktu, durasi, dan lokasi kerja sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Secara teoritis, fleksibilitas kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja karena memberikan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Namun, pada praktiknya fleksibilitas tersebut tidak selalu menghasilkan kepuasan kerja yang tinggi karena masih terdapat ketidakpastian jumlah pesanan dan pendapatan yang diterima driver setiap hari.

Menurut Prayogi, F. et al., (2025) menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja dalam sistem *gig economy* justru diikuti oleh ketidakpastian pendapatan, ketergantungan pada sistem platform, serta kurangnya jaminan kerja yang stabil. Selain itu, tidak semua driver mampu memanfaatkan fleksibilitas tersebut secara optimal, sehingga menimbulkan perbedaan tingkat kepuasan kerja. terutama dalam komunitas seperti Seduluran Merr Surabaya. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana fleksibilitas kerja

benar-benar memengaruhi kepuasan kerja driver, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi nyata di lapangan.

Tabel 1. 1 Skema Insentif ShopeeFood Surabaya

Jumlah Point	Jumlah Tarikan	Insentif
800 Point	8 Tarikan	Rp. 14.000
1300 Point	13 Tarikan	Rp. 24.000
1600 Point	16 Tarikan	Rp. 31.000

Sumber :Shopee id, 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sistem insentif ShopeeFood diberikan berdasarkan jumlah poin dan jumlah pesanan yang berhasil diselesaikan oleh driver setiap harinya. Driver yang memperoleh 800 poin dengan 8 tarikan akan mendapatkan insentif sebesar Rp 14.000, sementara mereka yang mencapai 1300 poin dengan 13 tarikan menerima Rp 24.000. Adapun driver dengan 1600 poin dan 16 tarikan berhak memperoleh insentif tertinggi sebesar Rp 31.000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak pesanan yang diselesaikan, maka semakin besar pula insentif yang diterima.

Berdasarkan hasil komunikasi peneliti dengan Customer Service (Mila) ShopeeFood pada tanggal 26 Mei 2026, diketahui bahwa kebijakan insentif yang diterapkan kepada mitra driver bersifat dinamis dan berbeda pada setiap wilayah operasional. Pihak ShopeeFood menjelaskan bahwa besaran insentif yang diterima driver bergantung pada misi yang diberikan oleh sistem. Penelitian (Roddiya, 2023) menunjukkan bahwa kebijakan insentif ShopeeFood bersifat dinamis dan dapat berubah sesuai strategi perusahaan. Sistem insentif diberikan berdasarkan pencapaian target tertentu yang ditetapkan platform dan berpengaruh

terhadap kepuasan driver. Selain itu, Syah et al. (2025) menemukan bahwa insentif berpengaruh positif terhadap motivasi dan kinerja driver ShopeeFood. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kebijakan insentif menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi perilaku kerja dan kepuasan driver dalam menjalankan aktivitas pengantaran. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perolehan insentif setiap driver tidak selalu sama karena dipengaruhi oleh pencapaian target, jumlah pesanan yang berhasil diselesaikan, serta mekanisme sistem yang diterapkan platform. Dalam praktiknya, sebagian driver mengalami kesulitan mencapai target insentif akibat jumlah pesanan yang tidak menentu, persaingan antar driver, serta kondisi operasional yang dihadapi selama bekerja. perubahan target dan misi yang sewaktu-waktu dapat berubah menyebabkan ketidakpastian dalam memperoleh tambahan pendapatan dari insentif (Dina Sarah Syahreza et al., 2024)

Menurut Ibrahim et al., (2024) Ketika driver merasa bahwa insentif yang diperoleh sesuai dengan usaha, waktu, dan biaya operasional yang dikeluarkan, maka kepuasan kerja cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila target insentif dianggap sulit dicapai, sistem perhitungannya kurang dipahami, atau besaran insentif yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka dapat menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan yang dijalani. Oleh karena itu, pemberian insentif menjadi salah satu faktor penting yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja driver ShopeeFood, khususnya pada Komunitas Seduluran Merr Surabaya yang secara langsung merasakan dampak dari kebijakan insentif yang diterapkan oleh platform Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan

antara harapan dan realita yang dirasakan driver, sehingga penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana pemberian insentif memengaruhi kepuasan kerja driver dalam komunitas tersebut.

Penelitian mengenai fleksibilitas kerja, pemberian insentif, dan kepuasan kerja pada mitra pengemudi layanan berbasis aplikasi telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian Alim & Prabowo., (2023) menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja driver ShopeeFood di Sidoarjo, sedangkan penelitian Khoiro., (2025) menemukan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja mitra driver ShopeeFood di Kota Malang. Sementara itu, penelitian Ramdani., (2024) membuktikan bahwa insentif dan kebijakan perusahaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja mitra driver ShopeeFood di Kota Bogor.

Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak mengkaji pengaruh fleksibilitas kerja dan insentif terhadap kinerja, motivasi kerja, loyalitas pelanggan, maupun penggunaan sistem aplikasi, serta menggunakan objek penelitian pada platform transportasi online yang berbeda seperti Gojek, Grab, dan Maxim. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara fleksibilitas kerja, pemberian insentif, dan kepuasan kerja pada komunitas resmi driver ShopeeFood di Kota Surabaya masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian dengan menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja dan pemberian insentif terhadap kepuasan kerja driver ShopeeFood yang tergabung dalam Komunitas Seduluran Merr Surabaya.

Penelitian mengenai pengaruh fleksibilitas kerja dan pemberian insentif terhadap kepuasan kerja driver ShopeeFood pada Komunitas Seduluran Merr Surabaya penting dilakukan karena kedua faktor tersebut merupakan aspek yang secara langsung dirasakan oleh driver dalam menjalankan pekerjaannya. Fleksibilitas kerja memberikan kebebasan dalam mengatur waktu kerja, sedangkan insentif menjadi sumber tambahan pendapatan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan kerja. Adanya perbedaan persepsi driver terhadap sistem insentif yang bersifat dinamis serta kondisi kerja yang fleksibel menunjukkan perlunya penelitian untuk mengetahui sejauh mana kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan kerja driver ShopeeFood yang tergabung dalam Komunitas Seduluran Merr Surabaya.

Berdasarkan uraian latar belakang ini, maka peneliti memandang penting untuk melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH FLEKSIBILITAS KERJA DAN PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KEPUASAN KERJA DRIVER SHOPEE FOOD PADA KOMUNITAS SEDULURAN MERR SURABAYA" Penelitian ini diharapkan dapat menjadi jembatan antara teori dan praktik, serta memberikan kontribusi yang bermakna bagi pengembangan SDM di era ekonomi digital

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja driver ShopeeFood pada Komunitas Seduluran Merr Surabaya ?

2. Apakah pemberian insentif berpengaruh terhadap kepuasan kerja driver ShopeeFood pada Komunitas Seduluran Merr Surabaya ?
3. Apakah fleksibilitas kerja dan pemberian insentif berpengaruh terhadap kepuasan kerja driver ShopeeFood pada Komunitas Seduluran Merr Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja driver ShopeeFood pada komunitas Seduluran Merr Surabaya
2. Menganalisis pengaruh pemberian insentif terhadap kepuasan kerja driver ShopeeFood pada komunitas Seduluran Merr Surabaya
3. Menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja dan pemberian insentif terhadap kepuasan kerja driver ShopeeFood pada komunitas Seduluran Merr Surabaya

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis:

Menambah referensi dan bukti empiris dalam ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya mengenai pengaruh fleksibilitas kerja dan insentif terhadap kepuasan kerja di industri platform digital *gig economy*

2. Manfaat Praktis:

a) Manfaat bagi Perusahaan : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak ShopeeFood dalam memperbaiki sistem manajemen, khususnya dalam perumusan kebijakan fleksibilitas kerja dan penyusunan

program insentif yang lebih efektif guna meningkatkan kepuasan mitra driver di Kota Surabaya dan Komunitas di Surabaya.

b) Manfaat bagi Driver : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada mitra driver mengenai pentingnya pengelolaan waktu kerja dan pemanfaatan sistem insentif secara optimal agar mampu meningkatkan pendapatan serta kepuasan dalam menjalankan pekerjaan sebagai mitra driver ShopeeFood.

c) Manfaat bagi peneliti selanjutnya : Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, khususnya terkait fleksibilitas kerja, pemberian insentif, dan kepuasan kerja pada sektor gig economy.

