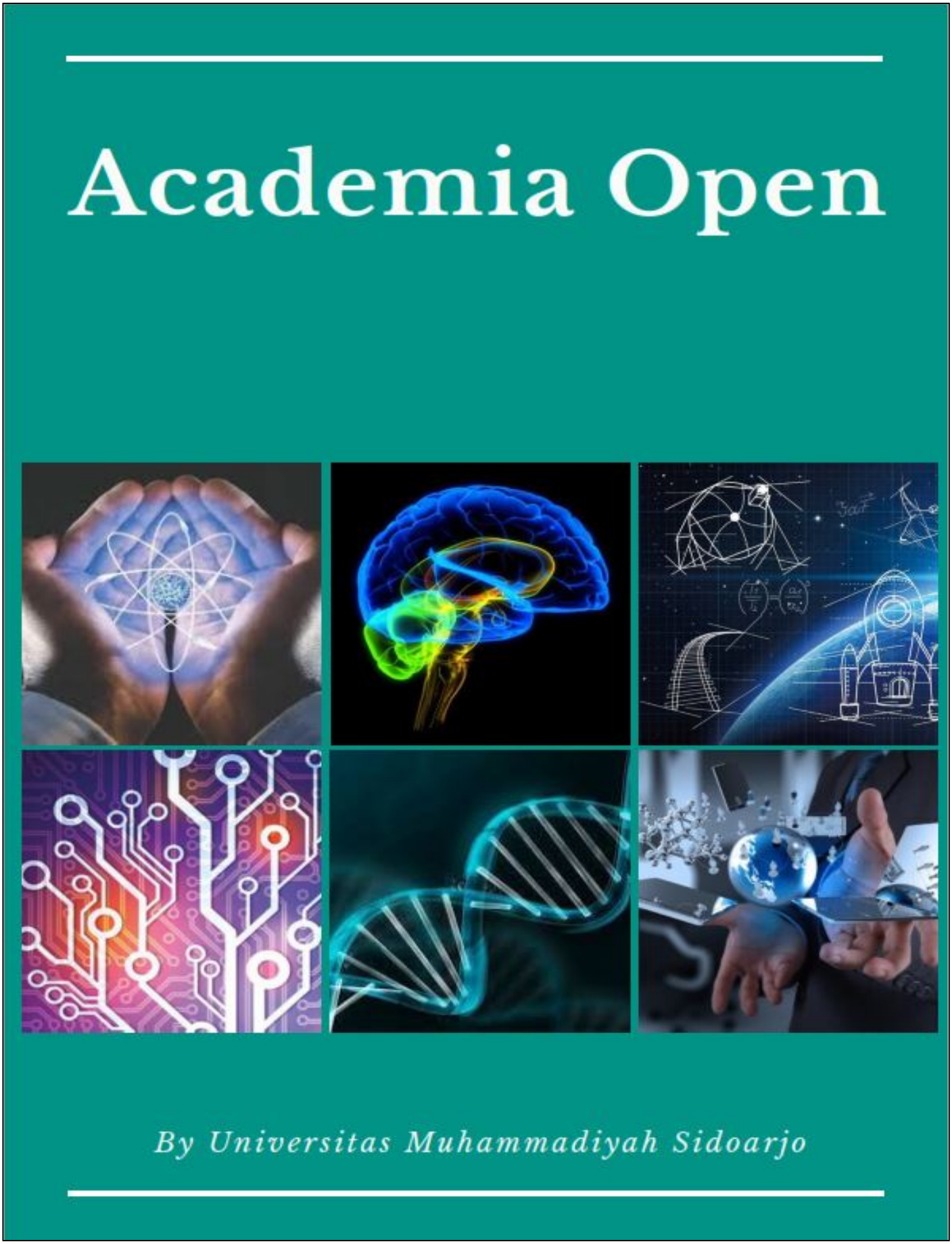
Academia Open
Vol 10 No 2 (2025): December (in progress)
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.11571 . Article type: (Business and Economics)

Table Of Content

Journal Cover 2
Author[s] Statement 3
Editorial Team 4
Article information 5
Check this article update (crossmark) 5
Check this article impact 5
Cite this article 5
Title page 6
Article Title 6
Author information 6
Abstract 6
Article content 8

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 10 No 2 (2025): December (in progress)
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.11571 . Article type: (Business and Economics)



ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 10 No 2 (2025): December (in progress)
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.11571 . Article type: (Business and Economics)

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 10 No 2 (2025): December (in progress)
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.11571 . Article type: (Business and Economics)

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team (link)

Complete list of indexing services for this journal (link)

How to submit to this journal (link)

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 10 No 2 (2025): December (in progress)
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.11571 . Article type: (Business and Economics)

Article information

Check this article update (crossmark)

Check this article impact (*)

Save this article to Mendeley

(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 10 No 2 (2025): December (in progress)
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.11571 . Article type: (Business and Economics)

Competence, Workload, Incentives, and Their Link to Driver Satisfaction and Performance

Kompetensi, Beban Kerja, Insentif, dan Kaitannya dengan Kepuasan dan Kinerja Pengemudi

Erlangga Eka Taruna, erlanggaekatarunaa@gmail.com, (1)
Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

Minto Waluyo, mintow.ti@upnjatim.ac.id, (0)
Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

(1) Corresponding author

Abstract

General Background: The online transportation industry is becoming increasingly competitive, necessitating a deeper understanding of factors that affect workforce sustainability. **Specific Background:** Within algorithm-driven gig platforms, driver-partners operate under flexible yet demanding conditions, influencing their performance and well-being. **Knowledge Gap:** Despite the growing literature on digital labor, limited research has examined how individual factors like competence, workload, and incentives impact job satisfaction and performance in such decentralized systems. **Aims:** This study investigates the effects of competence, workload, and incentives on job satisfaction and how these in turn influence the performance of driver-partners in an online food delivery platform. **Results:** Using Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS and data from 100 respondents, findings reveal that only workload significantly affects job satisfaction. Competence and incentives showed no significant relationship, nor did job satisfaction or the examined factors significantly impact performance. **Novelty:** The study challenges traditional assumptions by showing that in platform-based work environments, personal variables may not directly drive performance outcomes.
Implications: These results suggest a shift in managerial focus—from individual optimization to systemic interventions—better suited for digital labor ecosystems governed by algorithms and flexible task structures.

Highlights:

- Only workload significantly influences job satisfaction.
- Competence and incentives do not directly impact satisfaction or performance.
- System-level strategies are more effective than personal improvements.

Keywords: Job Satisfaction, Driver Performance, Online Food Delivery, Workload Impact, Digital Labor

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 10 No 2 (2025): December (in progress)
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.11571 . Article type: (Business and Economics)

Published date: 2025-07-23 00:00:00

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Pendahuluan

Perkembangan ekonomi digital telah mengubah lanskap ketenagakerjaan secara global, termasuk di Indonesia. Salah satu dampak utamanya adalah kemunculan *gig economy*, yaitu sistem kerja berbasis tugas jangka pendek yang difasilitasi oleh platform digital[1]. Dalam sistem ini, individu bekerja secara fleksibel tanpa ikatan kontrak kerja tetap, namun tetap terhubung secara real-time melalui aplikasi. Sektor layanan pesan-antar makanan menjadi salah satu representasi nyata dari sistem ini, dengan platform seperti ShopeeFood yang mempertemukan pelanggan, *merchant*, dan mitra *driver* dalam satu ekosistem digital[2]. Meskipun memberikan peluang kerja yang luas dan fleksibel, sistem kerja berbasis *platform* ini juga menghadirkan tantangan baru terkait kepastian kerja, beban tugas, dan sistem penghargaan yang tidak selalu transparan[3].

Dalam konteks kerja digital, kompetensi mitra *driver* menjadi faktor fundamental yang memengaruhi efektivitas operasional dan kepuasan kerja. Kompetensi yang dimaksud mencakup keterampilan teknis dalam mengoperasikan aplikasi, kemampuan komunikasi dengan pelanggan, navigasi wilayah, serta manajemen waktu[4]. Mitra dengan tingkat kompetensi yang tinggi cenderung lebih mampu menyesuaikan diri terhadap tekanan sistem algoritmik, menyelesaikan pesanan dengan lebih efisien, serta membangun kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang profesional[5]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi memiliki korelasi positif terhadap rasa percaya diri dan kontrol kerja, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kepuasan[6]. Dalam praktiknya, sistem perekrutan dan pelatihan ShopeeFood masih dilakukan secara daring, sehingga perlu dikaji sejauh mana hal tersebut berpengaruh terhadap kompetensi aktual mitra di lapangan.

Selain kompetensi, beban kerja menjadi aspek krusial yang memengaruhi kesejahteraan dan produktivitas mitra *driver*. Beban kerja dalam sistem kerja ShopeeFood tidak hanya diukur dari jumlah pesanan, tetapi juga dipengaruhi oleh durasi waktu aktif di aplikasi, tekanan performa harian, kondisi lalu lintas, serta cuaca [7]. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan, stres, dan menurunkan kualitas pelayanan. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu rendah dapat berdampak pada menurunnya pendapatan harian mitra[8]. Studi oleh Raharjo [9] menekankan pentingnya keseimbangan beban kerja dalam mempertahankan kepuasan kerja dan loyalitas mitra dalam ekosistem *platform*. Oleh karena itu, perlu dianalisis secara empiris bagaimana beban kerja yang dirasakan oleh mitra ShopeeFood berdampak terhadap kepuasan dan kinerja kerja mereka secara langsung maupun tidak langsung.

Faktor lain yang tak kalah penting adalah insentif, yang menjadi pemicu utama motivasi eksternal dalam sistem kerja *platform*. ShopeeFood menawarkan berbagai bentuk insentif seperti bonus per pesanan, target harian, dan sistem *reward* performa, yang dirancang untuk meningkatkan produktivitas mitra [10]. Namun, di lapangan kerap ditemukan keluhan mengenai ketidakjelasan skema bonus, perubahan kebijakan yang mendadak, serta ketidaksesuaian antara usaha kerja dan imbalan yang diterima. Ketidakkonsistenan ini berpotensi menimbulkan rasa ketidakadilan dan menurunkan kepuasan kerja mitra[11]. Karena itu, efektivitas sistem insentif sebagai alat penggerak kinerja perlu dikaji lebih lanjut, terutama dalam kaitannya dengan persepsi keadilan dan keterbukaan informasi dari pihak *platform*.

Penelitian ini berupaya menjawab kebutuhan akan kajian yang lebih menyeluruh mengenai kondisi kerja mitra *driver* ShopeeFood dengan menganalisis pengaruh kompetensi, beban kerja, dan insentif terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja mitra *driver*. Penelitian dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan *software* AMOS, yang memungkinkan pengujian simultan hubungan antar variabel dalam satu model struktural [12]. Secara teoritis, studi ini diharapkan dapat memperluas literatur dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku kerja pada konteks *gig economy*. Sementara secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi manajemen platform digital dalam menyusun kebijakan kerja yang lebih adil, transparan, dan mendukung keberlanjutan hubungan kerja dengan para mitranya.

Metode

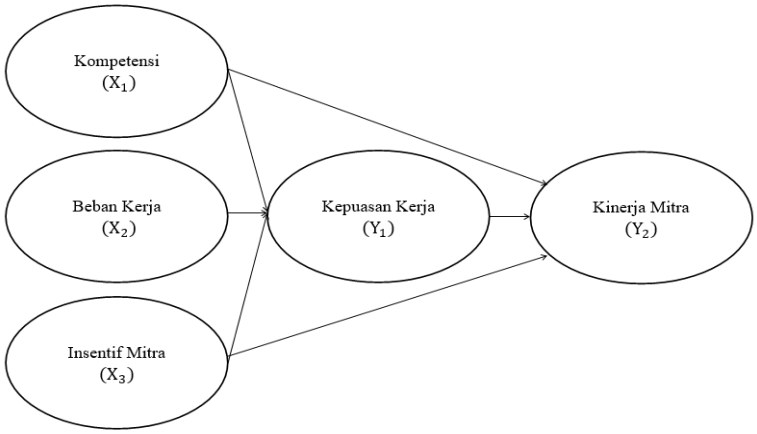
Penelitian ini dilakukan dilakukan di Komunitas *Driver ShopeeFood* Surabaya. Pengumpulan data dalam penelitian ini dimulai dari bulan Februari 2025 hingga data yang diperlukan terpenuhi. Data yang didapatkan akan diolah dengan *software* SPSS dan AMOS. Dalam proses pengumpulan data, digunakan

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 10 No 2 (2025): December (in progress)
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.11571 . Article type: (Business and Economics)

purposive sampling. Sugiyono dalam Ani dkk. [13] mengatakan bahwa *purposive sampling* merupakan suatu teknik dalam menentukan sampel dengan mempertimbangkan kriteria tertentu. Dalam hal ini, peneliti harus merumuskan terlebih dahulu beberapa kriteria spesifik agar sebaran responden lebih terarah dalam penelitian ini. Adapun kriteria dan latar belakang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah mitra *driver* ShopeeFood yang beroperasi di area Surabaya Raya yang telah terdaftar pada *platform* ShopeeFood *Driver* dalam 6 bulan terakhir, dan memahami perbedaan masing-masing variabel yang ditanyakan. Selain itu, pada pengumpulan data ini juga dilakukan mitigasi lain seperti randomisasi penyebaran untuk mengurangi sampling bias yang dapat terjadi. Ukuran sampel sangat berperan penting dalam perhitungan dan interpretasi hasil SEM. Menurut Waluyo & Rachman [14], asumsi ukuran sampel SEM yang harus dipenuhi minimal sekitar 100 sampel. Hal ini berarti asumsi ukuran sampel SEM menggunakan teknik *maximum likelihood estimation* (ML) karena jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 100 responden dan menggunakan skala likert 1-5.

Terdapat uji hipotesis untuk menentukan apakah *output* yang diujikan sama dengan hipotesa awal. Hipotesis adalah dugaan sementara mengenai suatu fenomena dan masalah dalam sebuah penelitian, seringkali hipotesis dinyatakan dengan sebuah pernyataan dengan konotasi H0 dan H1. Hipotesis dianggap penting sebagai arah dan pedoman penelitian [15]. Pada penelitian ini, terdapat beberapa pernyataan sebagai jawaban sementara dari pengujian yang akan dilakukan, Hipotesis yang ada dalam penelitian ini adalah apakah variabel kompetensi, beban kerja, dan insentif mitra berpengaruh terhadap kepuasan kerja, apakah variabel kompetensi, beban kerja, dan insentif mitra berpengaruh terhadap kinerja mitra, dan apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja mitra.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Kerangka pada penelitan ini dapat dilihat pada gambar 1, dimana setiap variabel bebas (X) saling terhubung dengan variabel terikat (Y1) dan (Y2). Model konseptual dalam penelitian ini dirancang untuk menganalisis pengaruh dari tiga variabel independen, yaitu Kompetensi (X_1), Beban Kerja (X_2), dan Insentif Mitra (X_3) terhadap dua variabel dependen, yaitu Kepuasan Kerja (Y_1) dan Kinerja Mitra (Y_2). Model ini divisualisasikan pada Gambar 1 dan dianalisis menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui *software* AMOS. Dalam struktur model ini, Kepuasan Kerja (Y_1) tidak berfungsi sebagai variabel mediasi, melainkan sebagai variabel dependen utama yang dipengaruhi secara langsung oleh ketiga variabel independen. Sementara itu, Kinerja Mitra (Y_2) juga dipengaruhi secara langsung oleh variabel-variabel independen serta oleh variabel Kepuasan Kerja (Y_1).

Analisis atau pengolahan dilakukan dengan metode SEM, dimana pada metode SEM ini proses pengerjaan dibagi menjadi 3 bagian yaitu *Measurement Model*, *Structural Model*, dan *Modification Model*. *Measurement model* merupakan tahapan yang menguji korelasi antara variabel laten (konstruk) dengan indikator indikator yang mengukurnya. Uji dalam *measurement model* mencakup uji validitas, uji reliabilitas, uji signifikansi, dan uji korelasi. Sebuah indikator menunjukkan validitas yang signifikan apabila koefisien variabel indikator lebih besar dari dua kali standar *error* (C.R > 2.SE). Pada uji signifikansi menyebutkan apabila C.R lebih besar dari t tabel, maka variabel tersebut merupakan dimensi dari variabel laten yang dibentuk. Konstruksi dianggap reliabel apabila nilai reliabilitas konstruksi pada setiap variabel bernilai ≥ 0,70. Sedangkan pada Uji korelasi bertujuan untuk menguji apakah terdapat

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 10 No 2 (2025): December (in progress)
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.11571 . Article type: (Business and Economics)

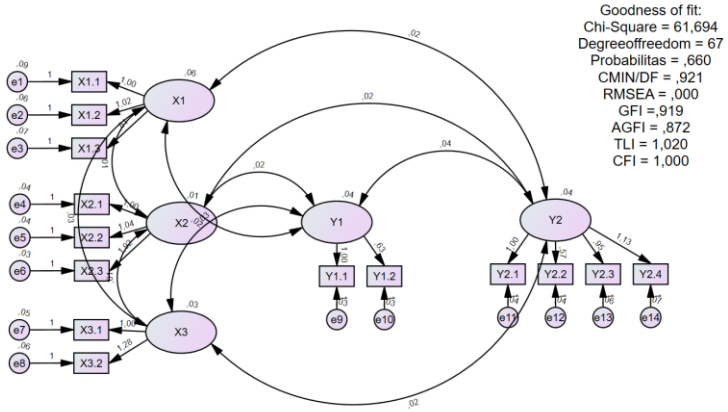
korelasi antara dua variabel, matriks korelasi memiliki rentang 0 sampai 1 [14].

Structural model menggambarkan hubungan kausal antar konstruk, sesuai dengan hipotesis penelitian, untuk melihat pengaruh langsung atau tidak langsung antar variabel laten. Sedangkan modification model adalah proses penyesuaian model awal berdasarkan hasil fit model dan modification indices (MI), yang bertujuan memperbaiki kesesuaian model dengan data.

Hasil dan Pembahasan

A. Measurement Model

Tahap persamaan pengukuran atau *measurement model* merupakan tahap untuk menguji kesesuaian model uji melalui analisis kriteria yang ada dalam *goodness of fit* dengan melihat parameter nilai kritisnya. Tahap ini dilakukan guna mengetahui seberapa jauh model yang dihipotesiskan telah sesuai dan baik dengan sampel data.



Gambar 2. *Measurement Model*

			Estimate
X1	**<-->**	**X2**	0.357
X1	**<-->**	**X3**	0.683
X1	**<-->**	**Y1**	0.428
X1	**<-->**	**Y2**	0.342
X2	**<-->**	**X3**	0.572
X2	**<-->**	**Y1**	1.003
X2	**<-->**	**Y2**	0.931
X3	**<-->**	**Y1**	0.703
X3	**<-->**	**Y2**	0.563
Y1	**<-->**	**Y2**	1.009

Tabel 1. Korelasi antar Variabel

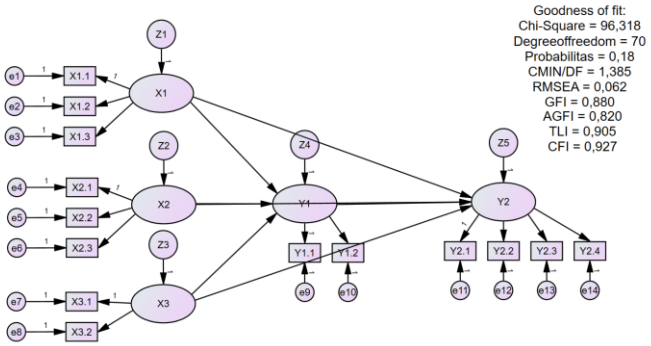
Pengujian *measurement model* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa model telah memenuhi kriteria kelayakan secara teoritis dan empiris. Seluruh konstruk dalam model memiliki indikator yang valid dan reliabel, dengan kontribusi signifikan terhadap variabel laten yang diwakilinya. Selain itu, korelasi antar konstruk menunjukkan hubungan yang kuat dan konsisten, menandakan bahwa masing-masing variabel saling berhubungan secara logis dalam struktur model. Hasil ini mengindikasikan bahwa model pengukuran yang digunakan dalam penelitian telah sesuai dan dapat digunakan untuk melanjutkan ke tahap pengujian *structural model* guna menguji hubungan kausal antar variabel yang diteliti.

B. Structural Model

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 10 No 2 (2025): December (in progress)
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.11571 . Article type: (Business and Economics)

Structural model adalah tahapan untuk menggambarkan hubungan kausal antara variabel laten (*constructs*) dalam suatu model penelitian. Pada tahap uji structural model, pengujian dapat dilakukan dengan melihat kriteria *goodness of fit* dan nilai *cut off valuenya.*



Gambar 3. *Structural Model*

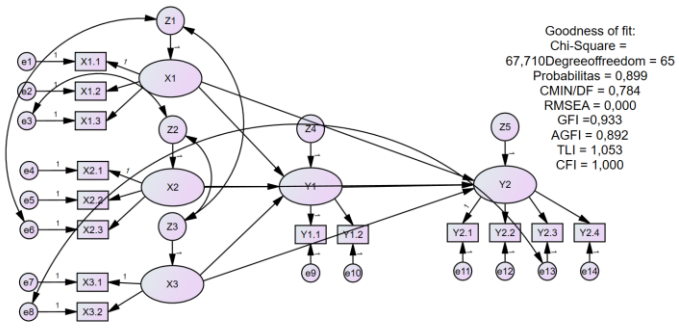
Kriteria	Hasil Uji Model	Nilai Kritis	Keterangan
X^2 Chi-Square	96,318	Kecil, X^2 dengan df = 70 dengan α = 0,05 (90,531)	Tidak Baik
Probabilitas	0,18	≥ 0,05	Baik
CMIN/DF	1,385	≤ 2,00	Baik
RMSEA	0,062	≤ 0,08	Baik
GFI	0,880	≥ 0,90	Marginal
AGFI	0,820	≥ 0,90	Marginal
TLI	0,893	≥ 0,95	Marginal
CFI	0,917	≥ 0,95	Baik

Tabel 2. Nilai *Goodness of Fit* dan *Cut Off Value Structural Model*

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji model masih bersifat tidak baik jika dibandingkan dengan nilai *cut off value*. Sehingga perlu dilakukan *modification model*. Dalam buku yang ditulis oleh Waluyo [14], Model SEM akan menghasilkan angka parameter yang akan dibandingkan dengan nilai kritis dari *goodness of fit*. Apabila nilai *goodness of fit* ketika dibandingkan dengan nilai kritisnya mendapatkan hasil yang tidak sesuai dan tidak baik, maka peneliti perlu melakukan *modification model*. Untuk melakukan uji modifikasi dapat dilakukan dengan melihat pada indeks modifikasi (*modification indices*) pada *output covariances*. Modifikasi model dapat dimulai dari angka MI terbesar terlebih dahulu.

C. Modification Model

Modification model adalah tahapan dimana dilakukan modifikasi dari model untuk mendapatkan nilai *fit* pada setiap parameter *Goodness of Fit.* Pada tahap *modification model,* nilai *goodness of fit* dapat dijadikan sebagai pedoman dengan melihat parameter pada nilai kritis.



Gambar 4. Modification Model

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 10 No 2 (2025): December (in progress)
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.11571 . Article type: (Business and Economics)

Kriteria	Hasil Uji Model	Nilai Kritis	Keterangan
X^2 *Chi-Square*	67,710	Kecil, X_2 dengan df = 65 dengan α = 0,05 (84,821)	Baik
Probabilitas	0,899	≥ 0,05	Baik
CMIN/DF	0,784	≤ 2,00	Baik
RMSEA	0,000	≤ 0,08	Baik
GFI	0,933	≥ 0,90	Baik
AGFI	0,892	≥ 0,90	Marginal
TLI	1,053	≥ 0,95	Baik
CFI	1,000	≥ 0,95	Baik

Tabel 3. Nilai *Goodness of Fit* dan *Cut Off Value Modification Model*

Berdasarkan hasil tabel 3, menunjukkan bahwa semua kriteria bernilai baik kecuali AGFI yang bernilai marginal (mendekati baik). Karena semua kriteria telah fit dan memenuhi nilai kritis yang telah ditetapkan, maka penelitian dapat dianalisis lebih lanjut.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator yang diestimasi dapat secara valid merepresentasikan variabel yang diukur. Setiap indikator yang ada akan dikatakan valid apabila memiliki nilai C.R>2.SE.

			Estimate	S.E.	C.R.	2.SE	P	Ket Valid	Ket Signifikan	Estimate Standardized Regression Weights
Y1	<---	X1	0.292	0.195	1.497	0.390	0.134	Valid	Tidak Signifikan	0.373
Y1	<---	X2	1.414	0.353	4.002	0.706	***	Valid	Signifikan	0.92
Y1	<---	X3	-0.001	0.331	-0.003	0.662	0.998	Tidak Valid	Tidak Signifikan	-0.001
Y2	<---	X1	-2.439	20.793	-0.117	41.586	0.907	Tidak Valid	Tidak Signifikan	-3
Y2	<---	X2	-12.090	100.590	-0.200	201.180	0.904	Tidak Valid	Tidak Signifikan	-7
Y2	<---	X3	-0.317	2.976	-0.106	5.952	0.915	Tidak Valid	Tidak Signifikan	-0.279
Y2	<---	Y1	9.659	70.935	0.136	141.870	0.892	Tidak Valid	Tidak Signifikan	9
X1.1	<---	X1	1.000							0.645
X1.2	<---	X1	0.983	0.209	4.697	0.418	***	Valid	Signifikan	0.685
X1.3	<---	X1	0.887	0.195	4.554	0.390	***	Valid	Signifikan	0.668
X2.1	<---	X2	1.000							0.564
X2.2	<---	X2	0.995	0.256	3.895	0.512	***	Valid	Signifikan	0.528
X2.3	<---	X2	1.631	0.363	4.492	0.726	***	Valid	Signifikan	0.725
X3.1	<---	X3	1.000							0.657
X3.2	<---	X3	1.155	0.268	4.301	0.536	***	Valid	Signifikan	0.63
Y1.1	<---	Y1	1.000							0.734
Y1.2	<---	Y1	0.621	0.113	5.476	0.226	***	Valid	Signifikan	0.55
Y2.1	<---	Y2	1.000							0.731
Y2.2	<---	Y2	0.564	0.122	4.616	0.244	***	Valid	Signifikan	0.49
Y2.3	<---	Y2	0.929	0.159	5.848	0.318	***	Valid	Signifikan	0.626

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Academia Open
Vol 10 No 2 (2025): December (in progress)
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.11571 . Article type: (Business and Economics)

			Estimate	S.E.	C.R.	2.SE	P	Ket Valid	Ket Signifikan	Estimate Standardized Regression Weights
Y2.4	<---	Y2	1.133	0.182	6.215	0.364	***	Valid	Signifikan	0.658

Tabel 4. Uji Validitas, Uji Signifikansi dan *Regression Weights Modification Model*

Berdasarkan tabel 4 validitas konstruk diuji berdasarkan nilai *Critical Ratio* (CR) terhadap dua kali *standar error* (2SE). Suatu hubungan dikatakan valid jika nilai CR > 2SE. Berdasarkan hasil analisis, hanya hubungan antara Beban Kerja (X_2) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) yang memenuhi kriteria validitas, dengan nilai CR sebesar 4.002 dan 2SE sebesar 0.706. Sementara hubungan antara Kompetensi (X_1) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) memiliki nilai CR sebesar 1.497 dan 2SE sebesar 0.390, yang berarti valid karena CR > 2SE, meskipun tidak signifikan. Hubungan antar variabel lainnya, seperti antara Kompetensi (X_1), Beban Kerja (X_2), Insentif (X_3), serta Kepuasan Kerja (Y_1) terhadap Kinerja Mitra (Y_2), tidak memenuhi syarat validitas karena nilai CR-nya lebih rendah dari 2SE.

2. Uji Signifikansi

Pengujian signifikansi dilakukan dengan melihat nilai *p-value*. Hubungan antar variabel dikatakan signifikan apabila nilai $p < 0.05$. Hasil menunjukkan bahwa hanya hubungan antara Beban Kerja (X_2) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1) yang signifikan secara statistik dengan nilai $p < 0.001$. Hubungan antara Kompetensi (X_1) terhadap Kepuasan Kerja (Y_1), serta seluruh jalur dari variabel bebas ke Kinerja Mitra (Y_2), termasuk pengaruh Kepuasan Kerja (Y_1) terhadap Kinerja Mitra (Y_2), dinyatakan tidak signifikan karena memiliki nilai $p > 0.05$. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar hubungan antar variabel dalam model tidak memberikan pengaruh yang cukup kuat secara statistik.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi indikator dalam mencerminkan konstruk. Konstruk dapat dikatakan reliabel apabila bernilai ≥ 0,70. Nunally dan Bernstein (1994) dalam [14], menyatakan bahwa dalam penelitian yang cukup baru, reliabilitas dengan rentang 0,5—0,6 sudah dapat dikatakan reliabel. Secara umum, indikator yang membentuk variabel X_1, X_2, X_3, Y_1, dan Y_2 menunjukkan nilai loading faktor di atas 0.5, yang berarti reliabel. Meskipun terdapat hubungan antar variabel laten yang tidak valid maupun tidak signifikan, indikator pembentuk konstruk tersebut tetap dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik, sehingga struktur model tetap konsisten dalam mengukur konstruk masing-masing.

D. Persamaan Simultan

Persamaan simultan yang dapat dibentuk dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = 0{,}373X_1 + 0{,}92X_2 + (-0{,}001)X_3 + Z_4$$

$$Y_2 = -7{,}491(0{,}373X_1 + 0{,}92X_2 + (-0{,}001)X_3) + (-2{,}972)X_1 + (-0{,}279)X_2 + 9{,}197X_3 + Z_5$$

1. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menilai sejauh mana indikator-indikator dalam suatu model menunjukkan tingkat konsistensi dan kesesuaian yang akurat. Suatu konstruk dikatakan reliabel apabila nilai reliabilitasnya untuk masing masing variabel mencapai atau melebihi angka 0,70. Apabila nilai C.R lebih kecil dari nilai t-tabel (C.R < 1,714), maka H0 diterima dan apabila nilai C.R lebih besar dari nilai t-tabel (C.R > 1,714), maka H0 ditolak. Jika H0 ditolak, maka H1 dapat diterima dan begitu juga sebaliknya. Adapun hasil dari pengujian hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis	Hasil	Keterangan
Hipotesis Ke-1	H0 diterima	Faktor kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
Hipotesis Ke-2	H0 ditolak	Faktor beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
Hipotesis Ke-3	H0 diterima	Faktor insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
Hipotesis Ke-4	H0 diterima	Faktor kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja
Hipotesis Ke-5	H0 diterima	Faktor beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja
Hipotesis Ke-6	H0 diterima	Faktor insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Hipotesis Ke-7	H0 diterima	Faktor kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

Tabel 5. Uji Hipotesis

Pada variabel kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja maupun kinerja mitra. Hasil ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kompetensi memiliki kontribusi penting dalam membentuk kepuasan dan kinerja [6]. Berdasarkan hasil pengamatan langsung, meskipun beberapa mitra memiliki pemahaman teknis dan pengalaman kerja yang cukup baik, namun hal tersebut tidak serta merta memengaruhi tingkat kepuasan maupun performa kerja mereka. Banyak mitra mengungkapkan bahwa sistem kerja yang berbasis algoritma tidak mempertimbangkan keterampilan individu secara langsung, sehingga kompetensi tidak menjadi penentu utama dalam proses kerja maupun penilaian kinerja. Di sisi lain, mitra cenderung lebih memprioritaskan stabilitas sistem dan distribusi *order* yang adil dibandingkan kemampuan individu dalam menjalankan tugas.

Pada variabel beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja mitra. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa beban kerja yang terkelola dengan baik mampu meningkatkan kepuasan dalam bekerja [16]. Dari hasil pengamatan langsung di lapangan, mitra cenderung merasa puas ketika menerima beban kerja dalam jumlah yang tinggi karena hal ini berdampak langsung pada penghasilan harian mereka. Mitra juga mengungkapkan bahwa target harian dan waktu kerja yang padat justru mendorong mereka untuk lebih produktif karena adanya potensi keuntungan yang meningkat. Selain itu, beban kerja yang diberikan dinilai sesuai dengan kemampuan masing-masing mitra karena adanya fleksibilitas waktu dan pilihan jam kerja. Oleh karena itu, beban kerja yang terstruktur dengan tantangan yang realistis mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi mitra dalam menjalani aktivitas operasional hariannya.

Pada variabel insentif juga ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja maupun kinerja mitra. Temuan ini bertolak belakang dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa insentif mampu meningkatkan motivasi kerja dan produktivitas karyawan [17]. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa mitra merasa kebijakan insentif yang berlaku sering kali tidak transparan dan mengalami perubahan mendadak tanpa pemberitahuan yang jelas. Akibatnya, mitra tidak memiliki gambaran yang pasti mengenai pencapaian target dan reward yang akan diterima. Hal ini menyebabkan ketidakpercayaan terhadap sistem insentif, dan pada akhirnya tidak memberikan dorongan berarti dalam meningkatkan kepuasan maupun kinerja kerja.

Sedangkan pada variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra. Meskipun secara teori Nurhandayani dan Annisa [18] kepuasan kerja berhubungan dengan semangat dan produktivitas, namun pada praktiknya, hasil pengamatan menunjukkan bahwa kinerja mitra lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kebutuhan ekonomi, strategi algoritma, dan tekanan sosial. Beberapa mitra tetap menunjukkan performa tinggi meskipun tidak merasa puas, karena terdorong oleh kebutuhan pendapatan harian. Sebaliknya, mitra yang merasa puas tidak selalu menunjukkan kinerja terbaik, terutama ketika tidak ada tekanan atau insentif yang cukup kuat. Oleh karena itu, dalam konteks kerja fleksibel dan berbasis sistem digital, kepuasan kerja belum menjadi indikator utama dalam menentukan kinerja mitra secara langsung.

Berdasarkan hasil analisis dan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa ketidaksignifikanan pengaruh beberapa variabel dalam penelitian ini disebabkan oleh karakteristik sistem kerja mitra yang sangat fleksibel, berbasis algoritma, dan minim interaksi manusia. Dalam lingkungan kerja seperti ini, faktor-faktor seperti kompetensi, insentif, dan kepuasan kerja tidak serta-merta berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja mitra. Kompetensi individu cenderung tidak terlihat dampaknya karena sistem distribusi order lebih ditentukan oleh logika sistem, bukan evaluasi kualitatif atas kemampuan mitra. Demikian pula, insentif yang tidak transparan dan berubah-ubah tidak memberikan kepastian atau motivasi yang kuat karena mitra tidak memahami mekanisme penghitungannya. Sementara itu, kepuasan kerja tidak secara langsung memengaruhi kinerja karena sebagian besar mitra lebih fokus pada pencapaian target pendapatan harian daripada peningkatan performa secara sistematis. Hanya beban kerja yang terbukti signifikan terhadap kepuasan kerja, karena volume kerja yang tinggi berkorelasi langsung dengan besarnya penghasilan, yang menjadi motivasi utama mitra dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, hasil ini mencerminkan kondisi nyata sistem kerja gig economy yang lebih dipengaruhi oleh dinamika platform dan kebutuhan pragmatis mitra daripada prinsip manajerial konvensional.

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Temuan ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur *gig economy* dan manajemen sumber daya manusia digital, dengan menunjukkan bahwa teori-teori klasik tentang kepuasan kerja dan kompetensi perlu dikaji ulang ketika diterapkan pada konteks kerja *platform*. Penelitian ini memperluas pemahaman bahwa dalam ekosistem kerja berbasis algoritma, performa tidak selalu lahir dari motivasi intrinsik atau proses manajerial konvensional, melainkan lebih dipengaruhi oleh mekanisme sistem dan kebutuhan ekonomi jangka pendek. Oleh karena itu, studi ini memberikan perspektif baru terhadap bagaimana hubungan antara variabel personal dan sistemik dapat bergeser dalam ekonomi digital yang semakin dominan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, data dikumpulkan hanya dari satu komunitas mitra pengemudi di wilayah Surabaya Raya, sehingga generalisasi temuan ke wilayah lain yang memiliki karakteristik berbeda perlu dilakukan dengan hati-hati. Kedua, pengukuran variabel dilakukan secara kuantitatif melalui kuesioner, sehingga tidak menangkap dinamika perilaku atau motivasi mitra secara mendalam. Ketiga, penelitian ini tidak memasukkan variabel sistem algoritma atau penilaian performa berbasis *platform* yang sebenarnya menjadi faktor penting dalam konteks kerja digital. Oleh karena itu, studi lanjutan disarankan untuk menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) serta memperluas cakupan wilayah dan dimensi sistemik agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang kinerja dalam ekosistem *gig economy*.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kompetensi, beban kerja, dan insentif terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja mitra, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa tidak seluruh variabel bebas dalam penelitian ini memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa hanya variabel beban kerja yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja mitra, ditunjukkan dengan nilai C.R yang melebihi nilai t-tabel, sementara variabel kompetensi dan insentif tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Selanjutnya, tidak terdapat variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja mitra, termasuk kepuasan kerja yang juga tidak berpengaruh terhadap kinerja. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks kerja fleksibel dan berbasis sistem digital seperti yang dijalani oleh mitra transportasi daring, kinerja tidak ditentukan oleh variabel-variabel personal atau psikologis secara langsung, melainkan lebih dipengaruhi oleh sistem platform dan kondisi eksternal yang tidak dapat dikendalikan langsung oleh mitra. Oleh karena itu, peningkatan kesejahteraan dan performa mitra memerlukan pendekatan sistemik yang mempertimbangkan karakter algoritmik dan fleksibilitas kerja dari platform digital itu sendiri.

References

[1] G. Roy and A. K. Shrivastava, “Gig Economy Financial Stability & Efficiency in Auto Sector: Opinion on Budget,” IMI Konnect, vol. 9, no. 1, pp. 14–25, 2020.

[2] Y. Al Alim and B. Prabowo, “Pengaruh Kompensasi Dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Driver ShopeeFood Di Sidoarjo,” Reslaj: Relig., Educ. Soc. Laa Roiba J., vol. 5, no. 6, pp. 3245–3258, 2023, doi: 10.47467/reslaj.v5i6.3787.

[3] A. Smith, D. Johnson, and P. Lee, “Effects of Work Flexibility and Compensation on Employee Performance Through Job Satisfaction: Evidence from Shopee-Food East Java, Indonesia,” Int. J. Multidiscip. Res. Anal., vol. 5, no. 10, pp. 2569–2578, 2022, doi: 10.47191/ijmra/v5-i10-02.

[4] K. Krisnawati and W. Bagia, “Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan,” Bisma J. Manaj., vol. 7, no. 1, pp. 29–38, 2021, doi: 10.55208/bistek.v14i2.234.

[5] Y. Herman, A. M. D. Handayani, A. D. Ananda, M. Agustino, R. D. Ginting, and A. N. Fatyandri, “Negosiasi Dan Manajemen Konflik (Studi Kasus Manajemen Konflik Pada Mitra Driver Gojek Dengan PT. Gojek Indonesia),” J. Cakrawala Ilm., vol. 2, no. 5, pp. 1995–2000, 2023, doi: 10.53625/jcijurnalcakrawalailmiah.v2i5.4631.

[6] V. M. Amalia, D. T. Alamanda, J. Jumiati, and H. Yulia, “Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Di Dinas Pemadam Kebakaran

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Kabupaten Garut," J. Ilm. Manaj. Publik Dan Kebijak. Sos., vol. 8, no. 2, pp. 108–124, 2024, doi: 10.25139/jmnegara.v8i2.8550.

[7] E. P. L. Toruan, T. Yoganingsih, and C. Husadha, "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojol Maxim Di Wilayah Mustika Jaya Kota Bekasi," Kampus: J. Akad. Ekon. Dan Manaj., vol. 2, no. 1, pp. 350–357, 2025.

[8] I. K. Sandi and N. Nurhadi, "Hubungan Beban Kerja Driver Grab Di Masa Endemik Dengan Resiko Kelelahan Pada Driver Grab," J. Ilm. Manaj. Dan Ekonomika, vol. 4, no. 1, pp. 27–34, 2024.

[9] E. S. Y. Ade and M. K. Mila, "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di CV Surya Perkasa Block," Pakar Manaj., vol. 1, no. 2, pp. 87–100, 2025.

[10] Y. Otong and S. Bidol, "Pengaruh Sistem Pembayaran ShopeePay Terhadap Peningkatan Pendapatan Driver ShopeeFood Di Kecamatan Biringkaya Kota Makassar," Manor J. Manaj. Dan Organ. Rev., vol. 5, no. 2, pp. 1–10, 2023, doi: 10.47354/mjo.v5i2.10.

[11] S. Supiana, Q. Y. Zaqiah, D. K. Adam, A. S. Nahar, and E. Komala, "Etos Kerja Dan Insentif Guru Perspektif Islam," Borneo J. Islam Stud., vol. 5, no. 2, pp. 111–129, 2025, doi: 10.37567/borneo.v5i2.3444.

[12] A. Purwanto, M. Asbari, and T. I. Santoso, "Analisis Data Penelitian Marketing: Perbandingan Hasil Antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, Dan SPSS Untuk Jumlah Sampel Besar," J. Ind. Eng. Manag. Res., vol. 2, no. 4, pp. 216–227, 2021. [Online]. Available: https://ijospl.org/index.php/ijospl/article/view/64

[13] C. L. Kiareni, C. Sorisa, and J. Parhusip, "Analisis Penerapan Distribusi Sampling Terhadap Kualitas Informasi Dan Kepuasan Pengguna Media Sosial," J. Sains Student Res., vol. 2, no. 6, pp. 560–564, 2024, doi: 10.61722/jssr.v2i6.3004.

[14] M. Waluyo and M. Rachman, *Mudah Cepat Tepat Dalam Aplikasi Structural Equation Modeling*, 1st ed., 2020.

[15] M. N. Sari, D. P. Sari, and P. T. Hardani, "Uji Kualitatif Dan Kuantitatif Hidrokuinon Dalam Kosmetik Tanpa Izin Edar Pada Marketplace," J. Islam Pharm., vol. 8, no. 2, pp. 102–107, 2023, doi: 10.18860/jip.v8i2.24757.

[16] A. A. Saputra, "Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan," Technomedia J., vol. 7, no. 1, pp. 68–77, 2021, doi: 10.33050/tmj.v7i1.1755.

[17] F. E. Enriko and T. Arianto, "Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan," J. Entrep. Dan Manaj. Sains, vol. 3, no. 1, pp. 107–115, 2022, doi: 10.36085/jems.v3i1.2767.

[18] A. Nurhandayani, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai," J. Ekonomi Dan Bisnis Digit., vol. 3, no. 1, pp. 1–5, 2024, doi: 10.58765/ekobil.v3i1.84.

ISSN 2714-7444 (online), https://acopen.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).