

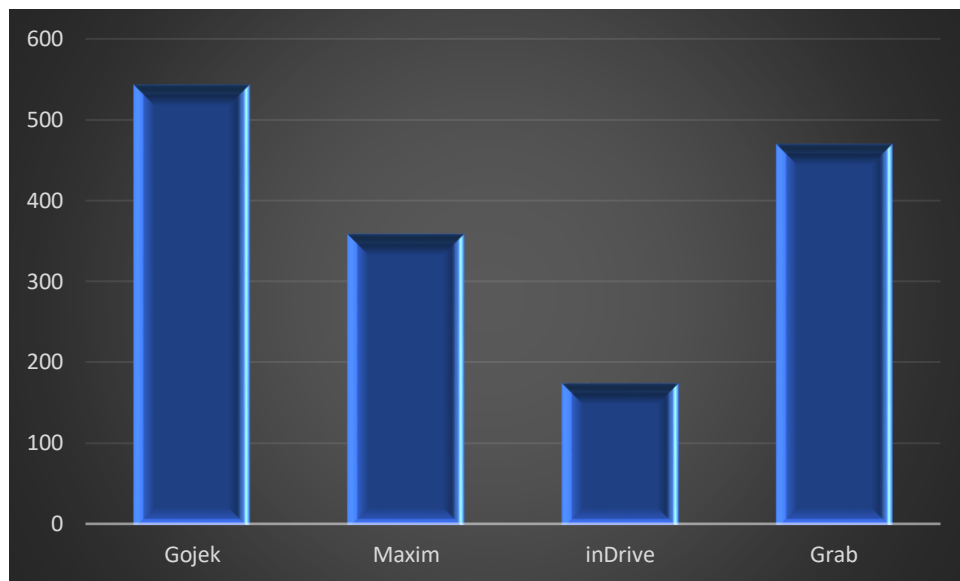
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi *online* merupakan bagian dari perkembangan teknologi di bidang aplikasi transportasi yang memberikan kemudahan bagi konsumennya untuk memesan layanannya dengan sekali sentuh menggunakan smartphone yang dimilikinya. Transportasi berbasis digital ini dapat memberikan kontribusi bagi perekonomian Indonesia. Sebagian orang menjadikan pekerjaan *driver* transportasi *online* sebagai pekerjaan sampingan untuk menambah penghasilan dari pekerjaan utamanya dan ada juga yang menjadikan pekerjaan *driver* sebagai penghasilan utamanya (Aziah & Rabia, 2018). Banyaknya perusahaan yang muncul dengan menawarkan jasa transportasi *online* ini tentu saja selain mempermudah mobilisasi, perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi *online* juga dapat menambah lapangan kerja baru bagi masyarakat, mereka dapat bergabung sebagai mitra pengemudi ojek *online* (Ramadhan, 2017).

Beberapa aplikasi transportasi *online* yang populer di Madiun saat ini yaitu Gojek, Maxim, InDrive, Grab Driver. Semenjak kehadiran aplikasi transportasi online yang disebut *driver* Gojek meningkat drastis. Salah satu alasan mengapa Gojek berkembang adalah karena Gojek mampu memberikan daya tawar yang menarik bagi *driver* maupun pelanggan. Pengguna beberapa transportasi *online* tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. 1 Perbandingan Transportasi Online di Madiun Tahun 2025

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/4e49e3af7a225fe/aplikasi-transportasi-online-terbanyak-diunduh-di-ri-2025-gojek-juaranya>

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa aplikasi transportasi *online* Gojek memperoleh jumlah pelanggan yang paling tinggi. Hal ini dikarenakan terletak pada ekosistem layanan yang sangat beragam dalam satu aplikasi super (super app), fokus yang kuat pada pasar lokal Madiun, serta inovasi terus-menerus yang didorong oleh kebutuhan pelanggan. Oleh karena itulah peneliti memilih *driver* Gojek sebagai objek dalam penelitian ini.

Aplikasi Gojek sangat mudah digunakan baik oleh para pelajar, pekerja dan masyarakat luas lainnya. Semenjak kehadiran aplikasi Gojek, *driver* ojek atau yang sering disebut *driver* Gojek meningkat drastis. Salah satu alasan mengapa Gojek berkembang pesat adalah karena Gojek mampu memberikan daya tawar yang menarik bagi *driver* Gojek maupun konsumen Gojek. Untuk *driver*, semakin banyak penumpang yang berhasil dilayaninya akan semakin banyak poin yang akan didapatkannya untuk dikonversikan menjadi uang.

Sementara itu untuk para konsumen, akan semakin banyak penawaran potongan harga apabila menggunakan layanan Gojek. Bagi masyarakat yang mampu memanfaatkan peluang pekerjaan, *driver* Gojek menjadi salah satu peluang yang menggiurkan karena mampu membuka lapangan pekerjaan yang cukup besar. Gojek sendiri memiliki produk jasa seperti Go-Ride yang merupakan jasa angkutan menggunakan sepeda motor, Go-Car merupakan jasa angkutan yang menggunakan mobil (Datu, 2023).

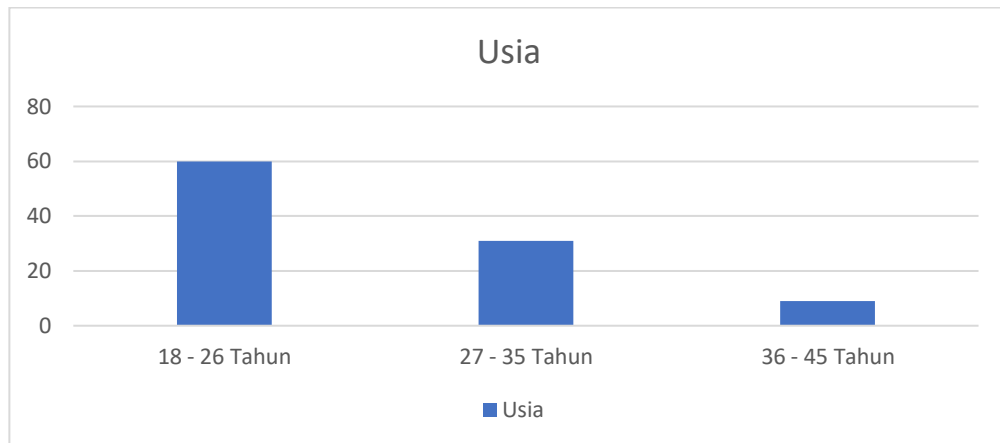
Untuk menjalankan pelayanan yang dimiliki, Gojek tentunya membutuhkan SDM sebagai peran utama di lapangan dalam menjalankan jasa pelayanan ini. SDM merupakan bagian penting dari setiap organisasi, karena karyawan menjadi lengan pada sebuah organisasi yang memiliki peran luar biasa dalam menyusun dan mengembangkan organisasi (Bacha, 2014). Untuk itu perlu adanya perhatian lebih terhadap kinerja dari pemeran utama dari Gojek ini. Karena *driver* merupakan sumber daya berharga, mampu memberikan pengaruh yang lebih terhadap perusahaan. Kinerja *driver* Gojek menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya, persaingan antar perusahaan transportasi *online* membuat Gojek harus meningkatkan kinerja para *driver*-nya.

Fenomena umum yang ada menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah Indonesia yang memberikan perhatian khusus kepada pengemudi dan kurir layanan angkutan berbasis aplikasi digital, seperti ojol, dengan memberikan Bonus Hari Raya (BHR) dalam bentuk uang tunai. Kebijakan ini merupakan apresiasi atas kontribusi penting para pengemudi dan kurir *online* dalam

mendukung layanan transportasi dan logistik digital di Indonesia. Pemerintah, melalui Kementerian Ketenagakerjaan, mengeluarkan Surat Edaran Nomor M/3/HK.04/III/2025 yang mengatur pemberian bonus tersebut paling lambat tujuh hari sebelum Hari Raya Idul Fitri 2025, yang diperkirakan jatuh pada 31 Maret 2025. Bonus ini diberikan secara proporsional berdasarkan keaktifan dan kinerja kerja selama 12 bulan terakhir, dengan perhitungan sebesar 20% dari rata-rata pendapatan bersih bulanan.

Fokus dalam penelitian ini adalah *Driver* Gojek Kota Madiun yaitu pengemudi yang terdaftar dan beroperasi di bawah layanan Gojek, yang menyediakan jasa transportasi roda dua (*GoRide*) dan pengantaran barang (*GoSend*) di wilayah tersebut. Mereka juga bisa terlibat dalam layanan lain seperti *GoFood* (pemesanan makanan) dan *GoMart* (belanja kebutuhan sehari-hari). Tugas utama seorang *driver* Gojek di Kota Madiun, seperti halnya di daerah lain, adalah memberikan layanan transportasi dan pengantaran barang atau makanan kepada pengguna aplikasi. Lebih rinci, tugasnya meliputi: menjemput dan mengantarkan penumpang ke tujuan, mengantarkan pesanan makanan (*GoFood*), mengantarkan barang (*GoSend*), dan memastikan keamanan serta kenyamanan pengguna selama perjalanan atau pengiriman.

Berdasarkan hasil *survey* pada 100 *Driver* Gojek Kota Madiun menunjukkan bahwa seluruh *Driver* Gojek Kota Madiun adalah laki-laki dan memiliki usia berkisar antara 18-45 Tahun seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. 2 Usia Driver Gojek Kota Madiun

Sumber: Hasil Pra Survei, 2025

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa *Driver* Gojek Kota Madiun dalam penelitian ini dalam usia produktif yaitu usia 18 – 45 tahun. Untuk dapat memaksimalkan kinerja *Driver* Gojek Kota Madiun diperlukan adanya kepuasan kerja. Handoko (2020) mendefinisikan kepuasan kerja adalah pendapatan karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja. Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja mitra adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Fenomena yang ada menunjukkan bahwa pentingnya kepuasan kerja bagi *driver* Gojek di Kota Madiun sangat krusial karena dapat mempengaruhi produktivitas, loyalitas, dan kinerja mereka secara keseluruhan. Kepuasan kerja yang tinggi cenderung menghasilkan *driver* yang lebih termotivasi, bersemangat dalam bekerja, dan memberikan pelayanan terbaik kepada

pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan penurunan kinerja, peningkatan tingkat *turnover* (berganti pekerjaan), dan bahkan dapat berdampak negatif pada reputasi perusahaan.

Adapun penilaian kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: pekerjaan, upah, pengawas, dan rekan kerja (Afandi, 2021). Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan peneliti menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penilaian Kepuasan kerja mitra pada Driver Gojek Kota Madiun

No.	Penilaian	Persentase	Keterangan
1	Pekerjaan	81%	Tinggi
2	Upah	79%	Cukup
3	Pengawas	81%	Tinggi
4	Rekan Kerja	80%	Tinggi

Sumber: Hasil Pra Survei, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada *Driver* Gojek Kota Madiun dalam kategori baik. Akan tetapi bagi *Driver* Gojek Kota Madiun yang masih baru biasanya masih belum dapat merasakan kepuasan kerja. Adapun beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja mitra pada *Driver* Gojek Kota Madiun yaitu fleksibilitas, penilaian kinerja, dan insentif. Fleksibilitas adalah kebebasan untuk mengatur jadwal yang lebih fleksibel berdasarkan kebijakan umum yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi (Moorhead, 2016). Fleksibilitas kerja mengacu pada kebebasan untuk memutuskan kapan akan mulai bekerja, berapa lama bekerja dan kebebasan untuk memilih tempat kerja yang mendukung. Perusahaan memberikan kebebasan penuh kepada karyawan mengenai pengaturan jadwal kerja sesuai kebutuhan pribadi. Meski bekerja dengan jadwal kerja yang sederhana, peraturan perusahaan tetap dipatuhi untuk menjaga hubungan kerja guna menghindari konflik perburuhan.

Menurut Casper dan Harris (2018) strategi fleksibilitas dapat memberi keuntungan bagi perusahaan maupun karyawan, bagi perusahaan fleksibilitas kerja dapat mempertahankan karyawan agar tetap mempertahankan kualitas yang baik bagi perusahaan. Jam kerja fleksibel ini termasuk dalam bentuk praktik *flexible work arrangement*, dimana karyawan diarahkan untuk bekerja dalam jumlah jam yang fleksibel selama memenuhi jumlah jam kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Fenomena yang ada menunjukkan bahwa *Driver* Gojek di Kota Madiun bekerja dengan model fleksibel, menentukan sendiri waktu dan jumlah *order* yang diambil. Bonus diberikan berdasarkan aktivitas dan kontribusi selama periode tertentu, sehingga *driver* yang lebih aktif dan konsisten berpeluang memperoleh bonus lebih besar. Fleksibilitas ini memungkinkan *driver* menyesuaikan kerja dengan kebutuhan pribadi, namun sekaligus membuat perhitungan bonus menjadi variatif sesuai tingkat keaktifan masing-masing. Pemberian BHR diharapkan meningkatkan kepuasan kerja mitra karena menjadi bentuk apresiasi dan dukungan finansial menjelang Lebaran. Namun, ketidakpuasan muncul ketika bonus yang diterima dirasa tidak sesuai harapan atau tidak transparan, sehingga menimbulkan protes dari sebagian *driver*. Kepuasan kerja mitra sangat bergantung pada kejelasan kriteria, keadilan penilaian, dan besaran insentif yang diterima.

Fenomena yang ada juga menunjukkan bahwa Fleksibilitas kerja sangat penting bagi pengemudi Gojek di Kota Madiun karena memberikan mereka kebebasan untuk mengatur jam kerja sesuai kebutuhan pribadi dan

meningkatkan kepuasan kerja. Fleksibilitas ini memungkinkan pengemudi menyeimbangkan pekerjaan dengan kehidupan pribadi, mengurangi stres, dan meningkatkan motivasi. Meskipun fleksibilitas menawarkan banyak manfaat, penting juga bagi pengemudi untuk tetap disiplin dalam mengatur waktu kerja agar dapat memenuhi target dan menjaga kinerja yang baik. Adapun penilaian fleksibilitas dalam penelitian ini yaitu *Time Flexibility*, *Timing Flexibility*, *Place Flexibility* (Moorhead, 2016). Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan peneliti menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Penilaian Fleksibilitas Kerja Driver Gojek Kota Madiun

No.	Penilaian	Persentase	Keterangan
1	<i>Time Flexibility</i>	80%	Tinggi
2	<i>Timing Flexibility</i>	77%	Cukup
3	<i>Place Flexibility</i>	80%	Tinggi

Sumber: Hasil Pra Survei, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa penilaian fleksibilitas kerja pada *Driver* Gojek Kota Madiun dalam kategori baik. Akan tetapi ada beberapa *driver* yang masih belum bisa memaksimalkan fleksibilitas kerja ini. Hal ini dikarenakan biasanya *Driver* Gojek Kota Madiun masih baru. Semakin tinggi fleksibilitas kerja maka dapat kepuasan kerja mitra juga semakin meningkat. Oleh karena itulah fleksibilitas berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Asfiah, N., Riyanto, D. W. U., & Mainingrum, D (2022) menjelaskan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja mitra. Fadila, R., & Rezeki, F. (2023) juga menjelaskan bahwa ada pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja. Prabowo, B. (2023) juga menjelaskan ada pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja. Ananda, I. P., Nita, D. E., Mayangsari, A., & Charli, C. O. (2024) juga menjelaskan ada

pengaruh fleksibilitas kerja *driver* gojek terhadap kepuasan kerja. Cintani, L. J., Akhmad, I., & Setianingsih, R. (2025) juga menjelaskan ada pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja.

Indikasi selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu penilaian kinerja. Menurut Bintoro (2017) penilaian kinerja (*Performance Appraisal*) adalah suatu proses yang memungkinkan organisasi mengetahui, mengevaluasi, mengukur dan menilai kinerja anggota-anggotanya secara tepat dan akurat. Kegiatan ini sangat terkait dan berpengaruh terhadap keefektifan pelaksanaan aktivitas-aktivitas sumberdaya manusia dalam perusahaan, seperti promosi, kompensasi, pelatihan (*training*), pengembangan manajemen karir dan lain-lain. Hal ini disebabkan karena fungsi penilaian kinerja dapat memberikan informasi penting kepada perusahaan untuk memperbaiki keputusan dan menyediakan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka yang sesungguhnya. Indikator penilaian kinerja dalam penelitian ini yaitu: Mutu kerja, Kualitas kerja, dan Sikap (Wibowo, 2019).

Fenomena yang ada menunjukkan penilaian kinerja *driver* Gojek di Kota Madiun tidak hanya mengandalkan kuantitas pesanan dan jam kerja, tetapi juga kualitas layanan yang diukur melalui *rating* dan ulasan pelanggan. Namun, hal ini menimbulkan tantangan karena penilaian pelanggan bersifat subjektif, sehingga beberapa *driver* merasa bonus yang diterima tidak adil meskipun penghasilannya besar. Ini menunjukkan kompleksitas dalam mengukur kinerja yang adil dan transparan. Penilaian kinerja menjadi dasar dalam menentukan besaran bonus, karena insentif diberikan secara

proporsional berdasarkan aktivitas dan kualitas kerja *driver*. Penilaian kinerja yang objektif dan transparan penting agar insentif yang diterima adil dan mampu meningkatkan kepuasan kerja mitra, yang pada gilirannya mendorong peningkatan kinerja.

Fenomena yang ada juga menunjukkan bahwa penilaian kinerja penting bagi *driver* Gojek di Kota Madiun karena dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas, dan kepuasan kerja, serta memberikan umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan seperti yang dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1. 3 Pentingnya Penilaian Kinerja pada *Driver* Gojek Kota Madiun

No.	Pentingnya Penilaian Kinerja	Keterangan
1	Peningkatan Efisiensi dan Produktifitas	Penilaian kinerja membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam operasional <i>driver</i> , seperti rute tercepat, waktu tunggu, atau interaksi dengan pelanggan. Dengan perbaikan di area ini, <i>driver</i> dapat menyelesaikan lebih banyak <i>order</i> dalam waktu yang sama, meningkatkan produktivitas mereka.
2	Umpan Balik yang Konstruktif	Penilaian kinerja memberikan kesempatan bagi <i>driver</i> untuk menerima umpan balik tentang kinerja mereka, baik yang positif maupun yang perlu diperbaiki. Umpan balik ini membantu <i>driver</i> untuk memahami kekuatan dan kelemahan mereka, serta bagaimana cara meningkatkan performa mereka di masa depan.
3	Meningkatkan Kepuasan Kerja Mitra	Ketika <i>driver</i> merasa bahwa kinerja mereka dihargai dan diakui, hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka. Selain itu, jika ada umpan balik yang konstruktif, <i>driver</i> dapat merasa didukung untuk terus berkembang dan meningkatkan diri, yang juga berkontribusi pada kepuasan kerja.
4	Motivasi dan Pengajuan	Penilaian kinerja juga dapat menjadi alat motivasi bagi <i>driver</i> . Dengan memberikan penghargaan atau insentif berdasarkan kinerja, Gojek dapat memotivasi <i>driver</i> untuk terus memberikan layanan terbaik dan meningkatkan performa mereka.
5	Perbaikan layanan	Penilaian kinerja juga dapat membantu Gojek dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Dengan mengetahui area-area yang perlu diperbaiki, Gojek dapat memberikan pelatihan atau solusi yang tepat untuk memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman yang positif.

Sumber: Hasil Pra Survei, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa adanya penilaian kinerja sangat penting bagi *Driver* Gojek Kota Madiun. Semakin tinggi penilaian kinerja maka dapat meningkatkan kepuasan kerja mitra pada *Driver* Gojek Kota Madiun. Oleh karena itulah penilaian kinerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja mitra. Penelitian yang dilakukan Ningsih, I. M. (2018) menjelaskan bahwa ada pengaruh komunikasi dan penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Bintoro, D. S., Hartati, C. S., & Winarko, R. (2019) juga menjelaskan bahwa Penilaian Kinerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Mukti, D. R., Setyanti, S. W. L. H., & Farida, L. (2019) juga menjelaskan bahwa ada pengaruh penilaian kinerja berbasis e- kinerja terhadap kepuasan kerja. Kurnia, KK, Idris, M., & Asri, A. (2020) juga menjelaskan bahwa ada pengaruh penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja pegawai. Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Arifin, S., Sinambela, E. A., & Putra, A. R. (2021) juga menjelaskan bahwa Penilaian Kinerja berpengaruh terhadap Perwujudan Kepuasan Kerja. Saefullah, U. A. (2022) juga menjelaskan bahwa penilaian kinerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Indikasi selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu insentif. Penelitian Hasibuan (2018) mengemukakan bahwa insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Insentif ini merupakan alat yang di pergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi. Menurut Mangkunegara (2017) mengemukakan bahwa insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga merupakan rasa

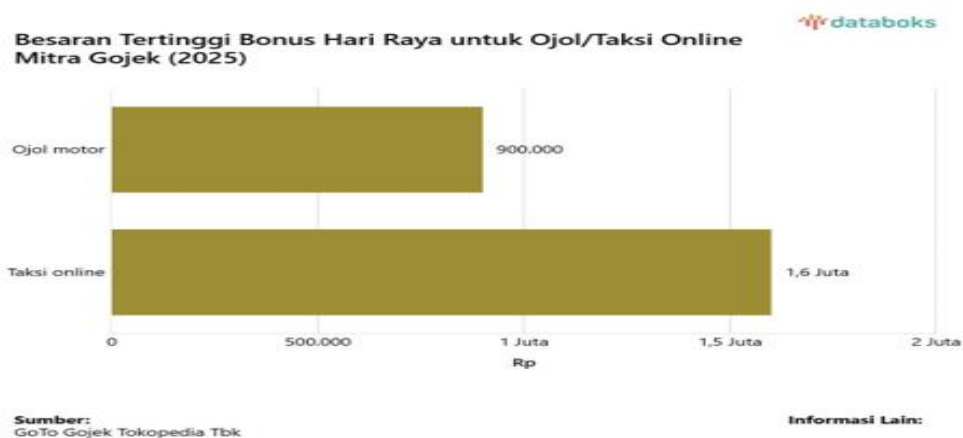
pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja karyawan dan kontribusi terhadap organisasi (perusahaan).

Menurut Moeheriono (2017) Insentif adalah salah satu imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan atas prestasinya. Insentif dapat membuat karyawan bekerja lebih baik dalam perusahaan, dimana karyawan mendapat berbagai hadiah, komisi atau sertifikat, sementara perusahaan tidak perlu meningkatkan gaji tetap untuk menghargai kinerja karyawannya. Insentif untuk *driver* Gojek di Kota Madiun, seperti di kota-kota lain, biasanya diberikan berdasarkan pencapaian target poin dari setiap *order* yang berhasil diselesaikan. Perusahaan memberikan poin untuk setiap *order* yang diselesaikan, dan jika *driver* mencapai target poin yang ditentukan, mereka akan mendapatkan insentif tambahan. Jadi, semakin banyak *order* yang diselesaikan dan target poin tercapai, semakin besar pula insentif yang diperoleh *driver*.

Fenomena yang ada menunjukkan bahwa detail mekanisme pemberian THR dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Pemerintah mengimbau perusahaan aplikasi untuk memberikan bonus secara proporsional dan tepat waktu, namun terdapat perbedaan besar nominal bonus yang diterima oleh para *driver* ojol, mulai dari harapan minimal Rp 1 juta hingga laporan adanya bonus yang hanya Rp 50 ribu. Hal ini menunjukkan adanya variasi dalam implementasi di lapangan yang mungkin dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan aplikasi dan keaktifan kerja pengemudi. Selain itu, pemberian BHR ini bukan Tunjangan Hari Raya (THR) resmi, melainkan bonus yang diatur

secara khusus, sehingga mekanisme dan besaran masih dirundingkan dan disesuaikan oleh masing-masing perusahaan aplikasi.

Bonus hari raya diberikan sebagai insentif finansial yang proporsional berdasarkan tingkat keaktifan, produktivitas, dan kualitas layanan *driver*. Perusahaan seperti Maxim, Grab, dan Gojek menetapkan kriteria bonus yang meliputi jumlah pesanan yang diselesaikan, tingkat penyelesaian *order*, jam *online*, serta *rating* dan ulasan dari pelanggan. Insentif ini bertujuan mendorong mitra untuk bekerja lebih optimal dan konsisten (Sumber: detik.com). Bonus Hari Raya (BHR) untuk mitra Gojek pada Lebaran 2025 diberikan sebagai bentuk apresiasi atas kontribusi mitra selama setahun terakhir dengan pembagian berdasarkan kategori produktivitas dan kinerja. Bonus tertinggi untuk mitra Gojek roda dua (ojek *online*) adalah Rp900.000, sedangkan untuk mitra roda empat (taksi *online*) mencapai Rp1.600.000 untuk kategori "Mitra Juara Utama" yang merupakan kategori tertinggi



Gambar 1. 3 Besar Bonus Gojek Tahun 2025
Sumber: Go To Gojek Tokopedia Tbk (2025)

Insentif memiliki peran penting bagi pengemudi Gojek. Selain sebagai tambahan pendapatan, insentif juga dapat memotivasi pengemudi untuk meningkatkan kinerja dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Secara keseluruhan, insentif memiliki peran krusial dalam menjaga motivasi, stabilitas pendapatan, loyalitas, dan citra positif Gojek di mata para pengemudi. Oleh karena itu, penting bagi Gojek untuk terus memperhatikan sistem insentif yang diterapkan, memastikan keadilan dan transparansi, serta memberikan apresiasi yang sesuai dengan kinerja pengemudi. Adapun penilaian insentif dalam penelitian ini yaitu: pemberian penghargaan dan promosi (Hasibuan, 2018). Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan peneliti menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 4 Penilaian Insentif *Driver* Gojek Kota Madiun

No.	Penilaian	Persentase	Keterangan
1	Pemberian penghargaan	80%	Tinggi
2	Promosi	77%	Cukup

Sumber: Hasil Pra Survei, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa insentif yang diberikan kepada *Driver* Gojek Kota Madiun cukup baik dan sesuai dengan ketentuan, Walaupun ada beberapa *Driver* Gojek Kota Madiun yang merasa bahwa insentif yang diberikan kurang besar untuk dapat memenuhi segala kebutuhan mereka. Adanya insentif yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan kerja mitra. Oleh karena itulah insentif berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu, N. R., & Daniel, B. (2019) menjelaskan bahwa ada pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja karyawan. Thanan, R. R., Pio, R. J., & Kalangi, J. A. (2021) juga menjelaskan bahwa ada pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja.

Nayoan (2021) juga menjelaskan bahwa ada pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja. Tanjung (2021) juga menjelaskan bahwa intensif berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Ridwan, M., & Febrianti, T. (2022) juga menjelaskan bahwa Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. Silalahi, EE, & Rosalina, E. (2023) juga menjelaskan bahwa ada pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja karyawan. Binanggal (2024) menjelaskan bahwa ada pengaruh insentif, promosi jabatan dan profesionalisme terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan penjelasan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Insentif, Penilaian Kinerja, Dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kepuasan kerja mitra pada *Driver Gojek Kota Madiun*”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi latar belakang masalah diatas, agar penelitian ini lebih terarah, maka fokus penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini fokus pada *Driver Gojek* di Kota Madiun.
2. Penelitian ini membahas tentang pengaruh insentif, penilaian kinerja, dan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja mitra pada *Driver Gojek Kota Madiun*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh insentif berpengaruh terhadap kepuasan kerja mitra pada *Driver* Gojek Kota Madiun?
2. Apakah pengaruh penilaian kinerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja mitra pada *Driver* Gojek Kota Madiun?
3. Apakah pengaruh fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja mitra pada *Driver* Gojek Kota Madiun?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk membuktikan bukti empiris pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja mitra pada *Driver* Gojek Kota Madiun.
2. Untuk membuktikan bukti empiris pengaruh penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja mitra pada *Driver* Gojek Kota Madiun.
3. Untuk membuktikan bukti empiris pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja mitra pada *Driver* Gojek Kota Madiun.

E. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai tambahan ilmu pengetahuan khususnya mengenai insentif, penilaian kinerja, fleksibilitas kerja, dan kepuasan kerja. Dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian serupa yang akan dilakukan dimasa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Bagi Perusahaan dapat bermanfaat dan bisa dijadikan kontribusi dan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan kerja. Bagi Akademik dapat untuk memberikan kontribusi dan digunakan sebagai sumber referensi pada pengembangan pembelajaran dan sebagai sumber wawasan, serta rujukan dalam penelitian selanjutnya untuk variabel terkait.