

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring pesatnya perkembangan ekonomi digital di Indonesia, model kerja *gig economy* seperti pekerjaan sebagai *driver* ojek online dan pengantaran makanan menjadi sangat dominan. Platform seperti *ShopeeFood* membuka peluang pendapatan bagi banyak pengemudi (*driver*), tetapi sekaligus menghadirkan tantangan serius terkait kestabilan pendapatan, jam kerja yang fleksibel tetapi sangat fluktuatif, dan tekanan untuk memenuhi target order agar tetap kompetitif. Dalam konteks ini, kinerja *driver* (misalnya jumlah order, kecepatan pengantaran, kualitas layanan) menjadi variabel kunci baik untuk kepuasan pelanggan maupun keberlangsungan platform. Namun, tidak semua *driver* mampu mempertahankan kinerja optimal beberapa mungkin kurang terlibat secara emosional dalam pekerjaan, tidak disiplin dalam menjalankan jam kerja atau prosedur, atau merasa kompensasi yang diterima kurang adil, yang bisa berdampak negatif terhadap efisiensi dan kualitas layanan (Najiha & Herman 2024).

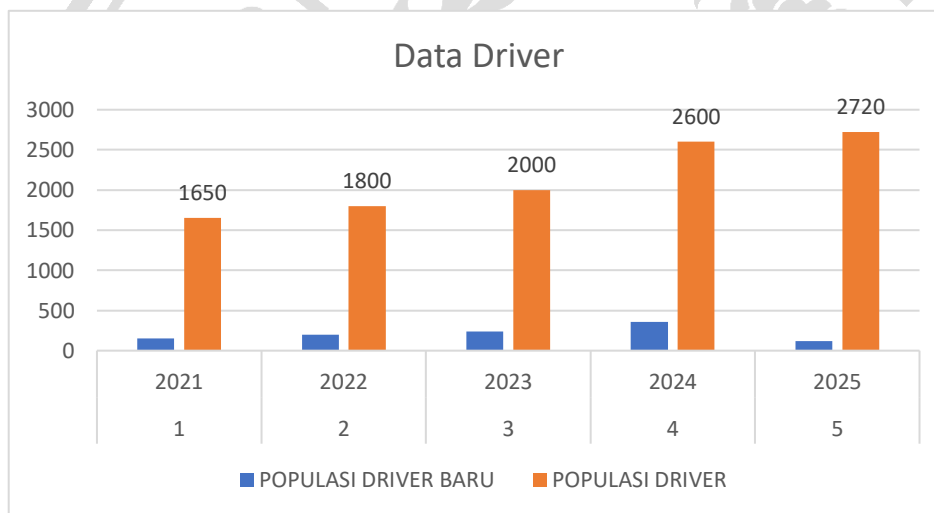
Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2017). Sementara itu menurut Schaufeli & Bakker (2022) definisi *work engagement* merupakan kondisi pikiran yang positif, memuaskan, dan berkaitan dengan pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan absorpsi. Sementara itu menurut Agustini (2019) disiplin kerja mencakup sikap, perilaku, dan tindakan yang sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh perusahaan, baik itu dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis. Hasibuan (2017) menyatakan manajemen disiplin kerja yang efektif dapat mendorong ketaatan karyawan terhadap aturan-aturan perusahaan, yang pada gilirannya bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Rachmawati (2024) kompensasi dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan produktivitas mereka demi memaksimalkan imbalan yang diterima (Rachmawati *et al.* 2024).

Fenomena ini menjadi paradoks dalam ekosistem *gig economy* di satu sisi, platform menawarkan fleksibilitas dan otonomi kerja yang tinggi; di sisi lain, fleksibilitas tersebut justru menimbulkan ketidakpastian yang dapat menurunkan motivasi dan konsistensi kinerja *driver*. Berbeda dengan pekerjaan formal yang memiliki struktur supervisi jelas dan jaminan pendapatan tetap, *driver ShopeeFood* beroperasi dalam sistem yang sangat bergantung pada faktor internal seperti keterlibatan kerja dan kedisiplinan diri, serta faktor eksternal berupa sistem kompensasi yang adil dan memadai. Oleh karena itu, identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *driver* menjadi penting, tidak hanya untuk meningkatkan produktivitas platform tetapi juga untuk memastikan kesejahteraan dan keberlanjutan pekerja dalam ekosistem *gig economy* (Mohd Salleh *et al.* 2023).

Karakteristik tersebut menciptakan kondisi kerja yang menuntut kombinasi optimal antara faktor psikologis, perilaku, dan material. Sistem responsivitas tinggi dan ketergantungan pada rating pelanggan mengharuskan *driver* memiliki keterlibatan kerja *work engagement* yang kuat, dimana *driver* tidak hanya bekerja secara mekanis tetapi juga terlibat secara emosional dan kognitif dalam memberikan layanan terbaik. Ketiadaan supervisi langsung menjadikan disiplin kerja *work discipline* sebagai faktor krusial, karena konsistensi kinerja sepenuhnya bergantung pada kemampuan *driver* untuk mengatur diri sendiri dalam mematuhi prosedur

operasional dan standar waktu pengantaran. Sementara itu, fluktuasi pendapatan dan sistem kompensasi berbasis performa menjadikan struktur kompensasi sebagai faktor penentu yang mempengaruhi motivasi *driver* untuk tetap aktif dan produktif, terutama pada kondisi permintaan rendah atau cuaca buruk yang meningkatkan risiko kerja (Hao et al. 2022).

Ketidakseimbangan salah satu dari ketiga faktor tersebut berpotensi berdampak negatif terhadap kinerja *driver*. *Driver* dengan *work engagement* rendah cenderung menunjukkan responsivitas lambat dalam menerima order, kurang peduli terhadap detail pesanan, dan memberikan layanan yang bersifat transaksional tanpa upaya ekstra untuk memuaskan pelanggan. *Driver* dengan *work discipline* rendah rentan mengalami keterlambatan pengantaran, kesalahan dalam penanganan pesanan, dan pelanggaran prosedur operasional yang pada akhirnya menurunkan rating dan reputasi. Sebaliknya, meskipun *driver* memiliki *engagement* dan disiplin tinggi, sistem kompensasi yang tidak memadai dapat menurunkan motivasi dan mendorong *driver* untuk mencari alternatif pendapatan lain atau bahkan berpindah ke platform kompetitor. Oleh karena itu, pemahaman terhadap pengaruh *work engagement*, *work discipline*, dan kompensasi terhadap kinerja *driver* menjadi penting untuk memastikan keberlanjutan layanan dan kesejahteraan *driver* (Gao 2023).



Gambar 1. 1 Populasi *Driver ShopeeFood*

Sumber : SDC *ShopeeFood Jember* 2025.

Berdasarkan ilustrasi grafik data perkembangan populasi *driver ShopeeFood* Jember pada periode 2021–2025, terlihat bahwa jumlah *driver* mengalami tren kenaikan yang cukup signifikan. Pada tahun 2021 jumlah *driver* tercatat sekitar 1.650 orang, kemudian meningkat menjadi 1.800 pada tahun 2022, 2.000 pada tahun 2023, hingga mencapai 2.600 pada tahun 2024. Memasuki tahun 2025, jumlah *driver* terus bertambah hingga mencapai 2.720 orang. Selain populasi *driver* secara keseluruhan, grafik tersebut juga menunjukkan jumlah *driver* baru yang bergabung setiap tahun. Misalnya, pada tahun 2021 terdapat sekitar 120 *driver* baru, meningkat menjadi sekitar 180 *driver* pada tahun 2022 dan 240 *driver* pada tahun 2023. Tahun 2024 mencatat peningkatan paling tinggi, yakni sekitar 350 *driver* baru, sebelum menurun kembali menjadi sekitar 100 *driver* baru pada 2025. Pola ini memberikan gambaran bahwa *ShopeeFood* tetap menjadi pilihan pekerjaan yang menarik bagi masyarakat Jember, meskipun laju pertumbuhan pendaftar baru mulai melambat pada tahun terakhir.

Meskipun jumlah *driver ShopeeFood* di Jember terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, peningkatan kuantitas tersebut tidak serta-merta diikuti oleh peningkatan kualitas kinerja *driver* secara merata. Dalam praktiknya, masih ditemukan perbedaan performa antar *driver*, baik dari sisi ketepatan waktu pengantaran, responsivitas terhadap order, maupun kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja *driver* tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah *driver* yang tersedia, tetapi juga oleh faktor-faktor internal dan eksternal yang melekat pada individu *driver* itu sendiri. Secara teoritis, *work engagement* dipandang sebagai faktor psikologis penting yang mampu mendorong karyawan untuk bekerja dengan penuh semangat, dedikasi, dan fokus. Namun, dalam konteks *gig economy* seperti *driver ShopeeFood*, keterlibatan kerja sering kali bersifat fluktuatif karena tidak adanya ikatan kerja formal, minimnya interaksi langsung dengan manajemen, serta tekanan target berbasis algoritma. Hal ini menimbulkan gap empiris terkait sejauh mana *work engagement* benar-benar mampu mendorong kinerja *driver* yang bekerja secara mandiri dan fleksibel, khususnya pada sektor pengantaran makanan berbasis aplikasi. Di sisi lain, *work discipline* menjadi tantangan tersendiri bagi *driver ShopeeFood*. Sistem kerja yang fleksibel tanpa pengawasan langsung menuntut tingkat disiplin diri yang tinggi, terutama dalam hal ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, dan tanggung jawab terhadap pesanan. Meskipun beberapa penelitian menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan formal, masih terdapat keterbatasan penelitian yang menguji pengaruh disiplin kerja pada pekerja *gig economy* yang memiliki otonomi kerja tinggi dan tidak terikat jam kerja tetap. Hal ini menimbulkan gap penelitian terkait konsistensi pengaruh *work discipline* terhadap kinerja *driver* berbasis aplikasi.

Selain faktor psikologis dan perilaku, kompensasi juga menjadi faktor krusial dalam menentukan kinerja *driver ShopeeFood*. Sistem kompensasi *ShopeeFood* tidak hanya berbasis jumlah order harian, tetapi juga memberikan insentif tambahan melalui program Bonus Hari Raya (BHR) yang dirancang untuk meningkatkan motivasi dan kinerja *driver*. Program ini menggunakan sistem penilaian berbasis kinerja dengan kriteria yang ketat, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. 1 Data Insentif *ShopeeFood*

Kriteria	Rata-Rata Pesanan Di Hari Aktif	Rata – Rata Jam Online/ Bulan	Rata-Rata Tingkat Penyelesaian	Rating Minimum	Jumlah BHR 2025
JOS 1	12 Pesanan	250 Jam	85%	4.9	Rp 850.000
JOS 2	10 Pesanan	200 Jam	85%	4.9	Rp 200.000
JOS 3	4 Pesanan	-	85%	4.9	Rp 50.000
Insentif Harian	12 Pesanan	-	75%	4.7	Rp 8.000
Insentif Harian	6 Pesanan	-	75%	4.7	Rp 4.000

Sumber : SDC *ShopeeFood* Jember, 2025

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa *driver* harus memenuhi persyaratan yang cukup menantang untuk mendapatkan bonus, seperti menyelesaikan minimal 4-12 pesanan dalam hari aktif, menjaga jam online minimal 200-250 jam per bulan (untuk JOS 1 dan 2), serta

mempertahankan tingkat penyelesaian pesanan 85% dan rating minimum 4.9 sedangkan untuk insentif harian mempunyai 2 kriteria yaitu tupo 1 dan 2 dengan minimal penyelesaian 75%. Kriteria ini mencerminkan ekspektasi tinggi terhadap kinerja *driver*, yang semakin memperkuat pentingnya. *Work engagement*, *work discipline*, dan sistem kompensasi yang adil dalam mempertahankan motivasi dan kinerja *driver* yang optimal.

Kondisi ini menunjukkan adanya gap antara teori kompensasi dan realitas kerja *driver ShopeeFood* yang perlu dikaji lebih mendalam. Lebih lanjut, sebagian besar penelitian terdahulu masih menguji variabel *work engagement*, *work discipline*, dan kompensasi secara terpisah atau dalam konteks karyawan formal, seperti perusahaan manufaktur, perbankan, atau instansi pemerintahan. Penelitian yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut secara simultan dalam konteks *driver* pengantaran makanan berbasis aplikasi, khususnya di wilayah Jember, masih sangat terbatas. Padahal, karakteristik kerja *driver ShopeeFood* menuntut sinergi antara keterlibatan kerja (motivasi internal), disiplin kerja (pengendalian diri), dan kompensasi (motivasi eksternal) secara bersamaan untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat gap penelitian yang jelas, yaitu belum adanya kajian empiris yang secara komprehensif menganalisis pengaruh *work engagement*, *work discipline*, dan kompensasi terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Jember, baik secara parsial maupun simultan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kekosongan penelitian sebelumnya sekaligus memberikan gambaran yang lebih kontekstual mengenai faktor-faktor penentu kinerja *driver* dalam ekosistem *gig economy*.

Literatur manajemen sumber daya manusia mengidentifikasi tiga faktor kunci yang mempengaruhi kinerja pekerja : *work engagement*, *work discipline*, dan kompensasi. *Work engagement* mencerminkan keterlibatan emosional dan psikologis pekerja terhadap pekerjaannya (Schaufeli & Bakker 2022), *work discipline* menunjukkan kepatuhan terhadap aturan dan standar kerja (Hasibuan 2017), sedangkan kompensasi merepresentasikan imbalan material yang diterima (Hasibuan 2017). Dalam konteks *driver ShopeeFood*, ketiga faktor ini diduga memiliki peran penting mengingat karakteristik pekerjaan yang menuntut motivasi internal tinggi, kedisiplinan waktu yang ketat, dan bergantung pada sistem kompensasi berbasis performa. Dalam kajian literatur, beberapa penelitian terdahulu mendukung relevansi variabel-variabel ini. Sebagai contoh, penelitian oleh Ilham (Universitas Muslim Indonesia) menemukan bahwa disiplin kerja dan kompensasi secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Ilham *et al.* 2023). Demikian pula, Febriyanti & Yanuarti (2024) dalam studi di PT Sarana Farmasi Majutama menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kompensasi memiliki korelasi positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, pada variabel *work engagement*, studi kuantitatif oleh Firdaus di PT Citra Margatama Surabaya membuktikan bahwa *work Engagement* (keterlibatan karyawan) bersama dengan disiplin dan reward (kompensasi non-fisik) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai (Firdaus *et al.* 2024). Di sisi lain, Sani Supriyanto (2024) menemukan dalam penelitian di PT Wijaya Karya Beton Pasuruan bahwa *employee engagement* bisa menjadi mediator penting antara disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja (Fiqly & Supriyanto 2024).

Gap penelitian ini menjadi penting untuk diisi mengingat karakteristik kerja *driver delivery* berbeda dengan *driver transportasi*, serta konteks lokal Jember memiliki dinamika ekonomi dan sosial yang khas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

pengaruh *work engagement*, *work discipline*, dan kompensasi terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Jember. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen *ShopeeFood* dalam merancang strategi peningkatan kinerja *driver*, serta kontribusi teoritis bagi pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia di sektor *gig economy* Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terlihat bahwa kinerja *driver ShopeeFood* dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks dan saling berkaitan. Sistem kerja *gig economy* yang fleksibel namun menuntut, dikombinasikan dengan ekspektasi kinerja yang tinggi sebagaimana tercermin dalam kriteria Bonus Hari Raya, menimbulkan pertanyaan mendasar tentang faktor-faktor apa saja yang secara signifikan mempengaruhi kinerja *driver*. Meskipun jumlah *driver ShopeeFood* di Jember terus meningkat dari tahun ke tahun, namun peningkatan kuantitas ini tidak serta-merta diikuti oleh peningkatan kualitas kinerja secara merata. Perbedaan performa antar *driver*, baik dari segi ketepatan waktu pengantaran, responsivitas terhadap order, maupun kualitas pelayanan kepada pelanggan, mengindikasikan adanya variabel-variabel tertentu yang perlu dikaji lebih mendalam. Ketidakpastian pendapatan, minimnya supervisi langsung, dan tuntutan untuk mempertahankan rating tinggi (4.9) serta tingkat penyelesaian pesanan 85% menciptakan kondisi kerja yang menantang bagi *driver*. Dalam konteks ini, *work engagement* sebagai faktor psikologis internal, *work discipline* sebagai faktor perilaku individual, dan kompensasi sebagai faktor motivasi eksternal diduga memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kinerja *driver*. Namun, sejauh mana pengaruh masing-masing faktor tersebut terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Jember masih memerlukan kajian empiris yang mendalam. Oleh karena itu, untuk menjawab permasalahan tersebut dan mengisi gap penelitian yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Jember?
2. Apakah *work discipline* berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Jember?
3. Apakah kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini dirancang untuk menganalisis secara empiris faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *driver ShopeeFood* di Jember. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran jelas tentang pengaruh masing-masing variabel sehingga dapat menjadi dasar pengambilan keputusan strategis. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *work engagement* terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Jember.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh *work discipline* terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Jember.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja *driver ShopeeFood* di Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis dalam pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia di sektor *gig economy*, maupun secara praktis bagi berbagai pihak yang terkait dengan ekosistem *ShopeeFood*. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pekerja di sektor *gig economy*. Menambah referensi akademik mengenai pengaruh *work engagement*, disiplin kerja, dan kompensasi dalam konteks pekerjaan berbasis aplikasi khususnya *ShopeeFood*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat langsung bagi peneliti yaitu sebagai sarana memperluas wawasan dan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja *driver ShopeeFood*, khususnya terkait *work engagement*, disiplin kerja, dan kompensasi. Melalui proses penelitian ini, peneliti dapat mengembangkan kemampuan analisis, meningkatkan keterampilan metodologis, serta memperoleh pengalaman empiris dalam melakukan riset pada sektor *gig economy*. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi peneliti untuk mengembangkan penelitian lanjutan atau memperdalam kajian dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi tambahan yang relevan dalam pengembangan materi pembelajaran, kajian ilmiah, maupun penelitian sejenis. Temuan penelitian ini turut berkontribusi dalam memperkaya literatur akademik terkait perilaku kerja, motivasi, keterlibatan karyawan, dan kinerja pada ruang lingkup pekerjaan berbasis aplikasi. Dengan demikian, penelitian ini dapat mendukung dosen, mahasiswa, atau institusi pendidikan dalam memperluas pemahaman teori sekaligus memberikan bukti empiris yang dapat digunakan dalam kegiatan akademik.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan rujukan oleh peneliti berikutnya untuk mengembangkan studi yang lebih mendalam atau melakukan penelitian komparatif pada sektor *gig economy* lainnya seperti gojek, grab, atau layanan *delivery* berbasis aplikasi lainnya. Peneliti selanjutnya dapat memperluas variabel, menambahkan faktor baru, atau menggunakan metode penelitian yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif. Dengan menyediakan data empiris serta landasan teori yang jelas, penelitian ini dapat menjadi pijakan yang kuat dalam mengembangkan penelitian terkait di masa mendatang.