

Pengaruh Kondisi Kerja dan Sistem Insentif terhadap Kepuasan Kerja pada Driver Gojek di Kabupaten Tasikmalaya

Shyfa Destri Nur Ana Lina¹ , Adi Muhammad Nur Ihsan²

Program Studi Manajemen, Universitas Cipasung Tasikmalaya

Abstrak

Kondisi kerja dan sistem insentif merupakan faktor penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja, khususnya pada sektor transportasi berbasis aplikasi. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan terkait kondisi kerja yang kurang optimal serta sistem insentif yang belum sepenuhnya memenuhi harapan driver, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kondisi kerja dan sistem insentif terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden yang merupakan driver Gojek, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Lemeshow. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi kerja yang baik, meliputi aspek keamanan, kenyamanan, dan fleksibilitas waktu, mampu meningkatkan kepuasan kerja driver. Selain itu, sistem insentif yang adil, transparan, dan sesuai dengan kinerja terbukti memberikan pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan kerja. Sebaliknya, kondisi kerja yang kurang memadai serta sistem insentif yang tidak sesuai dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja yang berdampak pada menurunnya motivasi dan kinerja driver.

Kata Kunci: Kondisi Kerja, Sistem Insentif, Kepuasan Kerja

Abstract

Working conditions and incentive systems are important factors in human resource management that play a role in increasing job satisfaction, particularly in the app-based transportation sector. However, in practice, there are still various problems related to suboptimal working conditions and incentive systems that do not fully meet driver expectations, thus impacting job satisfaction levels. This study aims to analyze the influence of working conditions and incentive systems on job satisfaction of Gojek drivers in Tasikmalaya Regency. This study used a quantitative approach with descriptive and verification methods. Data were obtained by distributing questionnaires to 96 respondents who are Gojek drivers, with the sampling technique using the Lemeshow formula. Data analysis was performed using multiple linear regression with the help of SPSS software. The results of the study indicate that good working conditions, including aspects of safety, comfort, and time flexibility, can increase driver job satisfaction. In addition, a fair, transparent, and performance-based incentive system has been shown to have a more dominant influence on job satisfaction. Conversely, inadequate working conditions and an inappropriate incentive system can lead to job dissatisfaction, which has an impact on driver motivation and performance.

Keywords: *Working Conditions, incentive systems, Job Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital telah mendorong munculnya fenomena *gig economy*, termasuk dalam sektor transportasi berbasis aplikasi seperti Gojek. Model kerja ini memberikan fleksibilitas bagi mitra pengemudi dalam menentukan waktu dan intensitas kerja. Namun, di balik fleksibilitas tersebut, driver juga dihadapkan pada berbagai tantangan, terutama yang berkaitan dengan kondisi kerja di lapangan dan sistem insentif yang diterapkan oleh platform (Arifin, 2017).

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, kepuasan kerja merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan tenaga kerja. Menurut Jodie Firjatullah et al., (2023) Kepuasan kerja mencerminkan sikap dan perasaan individu terhadap pekerjaannya yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi kerja, sistem insentif, serta lingkungan kerja. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan berdampak pada peningkatan kinerja, loyalitas, dan produktivitas, sedangkan kepuasan kerja yang rendah dapat menyebabkan menurunnya motivasi, meningkatnya kelelahan kerja, serta menurunnya kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen (Sunarta, 2019).

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah kondisi kerja. Kondisi kerja mencakup aspek fisik maupun nonfisik, seperti keamanan, kenyamanan, risiko pekerjaan, serta dukungan sistem operasional. Dalam konteks driver Gojek, kondisi kerja meliputi kondisi lalu lintas, cuaca, keamanan perjalanan, serta keandalan aplikasi yang digunakan dalam menerima dan menyelesaikan order. Kondisi kerja yang kurang memadai dapat menimbulkan tekanan kerja yang tinggi, sehingga berdampak pada menurunnya kepuasan kerja (Nitisemito, 1982).

Selain kondisi kerja, sistem insentif juga memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Sistem insentif merupakan bentuk penghargaan yang diberikan kepada driver berdasarkan kinerja yang dicapai, seperti jumlah order, bonus harian, maupun skema poin. Sistem insentif yang adil, transparan, dan sesuai dengan beban kerja akan mendorong peningkatan motivasi serta kepuasan kerja (Mangkunegara, 2009). Sebaliknya, sistem insentif yang tidak konsisten atau tidak sebanding dengan usaha yang dilakukan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan persepsi ketidakadilan di kalangan driver.

Fenomena tersebut didukung oleh hasil pra-survei yang menunjukkan bahwa kondisi kerja memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,5 (kategori lemah), sistem insentif sebesar 2,8 (kategori cukup), dan kepuasan kerja sebesar 2,9 (kategori cukup). Hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh driver Gojek, khususnya dalam hal kondisi kerja dan sistem insentif. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi driver, sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan kerja mereka.

Penelitian mengenai kondisi kerja, sistem insentif, dan kepuasan kerja telah banyak dilakukan. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada karyawan formal di perusahaan atau organisasi konvensional. Penelitian Imam (2019) meneliti kompensasi dan fleksibilitas kerja terhadap kinerja driver Gojek dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Sementara itu, penelitian Widhawati (2018), Sudjana & Swuezy (2021) lebih menitikberatkan pada sistem insentif terhadap kinerja karyawan formal.

Dari sisi kondisi kerja, penelitian Salutondok Y (2015) serta Mujanah Siti, Aini NS, (2020) membahas pengaruh kondisi kerja terhadap kinerja pegawai, sedangkan penelitian Permatasari & Fitriana (2024) lebih menyoroti fleksibilitas kerja, kompensasi, dan kinerja driver Gojek. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian terdahulu masih dominan menggunakan variabel dependen berupa kinerja, serta meneliti kondisi kerja dan sistem insentif secara terpisah.

Selain itu, penelitian mengenai kepuasan kerja pada pekerja *gig economy*, khususnya driver Gojek di Kabupaten Tasikmalaya, masih sangat terbatas. Mengingat, driver Gojek memiliki karakteristik pekerjaan yang berbeda dengan pekerja formal karena menghadapi kondisi kerja lapangan yang dinamis seperti cuaca, kemacetan, risiko kecelakaan, fleksibilitas jam kerja, serta ketidakpastian sistem bonus dan jumlah order.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan bahwa kondisi kerja dan sistem insentif merupakan faktor yang diduga memengaruhi kepuasan kerja driver Gojek di Kabupaten Tasikmalaya. Kondisi kerja yang kurang memadai serta sistem insentif yang belum optimal berpotensi menurunkan tingkat kepuasan kerja driver. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kondisi kerja terhadap kepuasan kerja serta pengaruh sistem insentif terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks *gig economy*, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam meningkatkan kepuasan kerja mitra pengemudi.

METODOLOGI

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan hasil yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik berdasarkan sampel (Sugiyono, 2019).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh driver Gojek yang beroperasi di Kabupaten Tasikmalaya. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5, yang digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel kondisi kerja, sistem insentif, dan kepuasan kerja. Sebelum digunakan, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan layak dan konsisten (Zulfirman & Gunawan, 2022).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta kondisi masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kondisi kerja dan sistem insentif terhadap kepuasan kerja. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji *t* untuk mengetahui pengaruh secara parsial, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen (Handayani et al., 2023).

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi yang telah ditentukan. Seluruh proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas Kondisi Kerja

Pertanyaan	R-Tabel	R-Hitung	Sig	Ket
KK1		0.618	-	Valid
KK2		0.515	-	Valid
KK3		0.458	-	Valid
KK4	0.201	0.419	-	Valid
KK5		0.266	-	Valid
KK6		0.430	-	Valid
KK7		0.378	-	Valid
KK8		0.479	-	Valid
SI1		0.705	-	Valid

SI2		0.731	-	Valid
SI3		0.659	-	Valid
SI4	0.201	0.711	-	Valid
SI5		0.748	-	Valid
SI6		0.714	-	Valid
KK1		0.631	-	Valid
KK2		0.660	-	Valid
KK3		0.690	-	Valid
KK4	0.201	0.652	-	Valid
KK5		0.619	-	Valid
KK6		0.707	-	Valid
KK7		0.670	-	Valid
KK8		0.736	-	Valid

Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil analisis validitas, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel kondisi kerja, sistem insentif dan kepuasan kerja dianggap valid. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai r hitung untuk setiap instrumen yang melebihi r tabel sebesar 0,201 serta nilai signifikansi sebesar 0,000.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r - tabel	Keterangan
Kondisi Kerja (X1)	0.668	0.60	Reliabel
Sistem Insentif (X2)	0.779	0.60	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0.765	0.60	Reliabel

Data diolah (2026)

Pengujian reliabilitas dilaksanakan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, dimana batas minimum reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,60. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kondisi Kerja (X1) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,668, variabel Sistem Insentif (X2) memiliki nilai sebesar 0,779, dan variabel Kepuasan Kerja (Y) memperoleh nilai sebesar 0,765. Seluruh variabel menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang melebihi batas minimum 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal	Mean	0.0000000

Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2.38352987
Most Extreme Differences	Absolute	0.078
	Positive	0.078
	Negative	-0.075
Test Statistic		0.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.173 ^c

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov, diketahui bahwa jumlah sampel (N) dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang diperoleh sebesar 0,173. Nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05 ($0,173 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

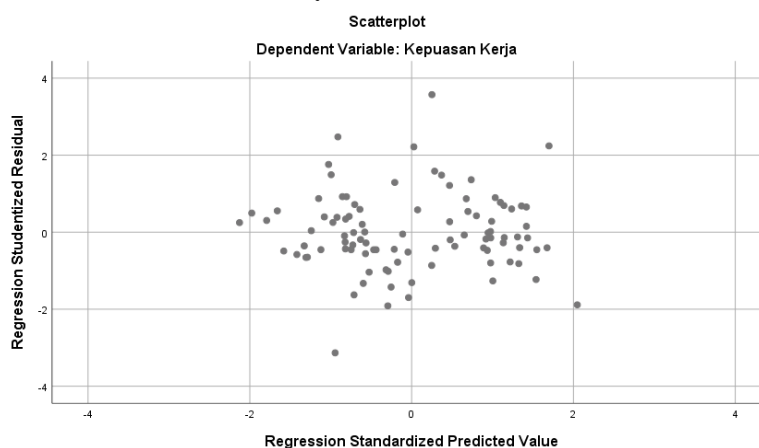
Tabel 4. Uji Multikolieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kondisi Kerja Sistem Insentif	0.553	1.807
	0.553	1.807

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja
 Data diolah (2026)

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kondisi Kerja (X1) dan Sistem Insentif (X2) masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 0,553 yang lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF sebesar 1,807 yang lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas



Data diolah (2026)

Uji heteroskedastisitas menggunakan metode scatterplot untuk melihat pola distribusi titik antara nilai Prediksi Standar Regresi dan Residual Studentized Regresi. Dari grafik scatterplot, nampak bahwa titik-titik tersebut tersebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

**Tabel 6. Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	0.160	1.488		0.108	0.915
Kondisi Kerja	0.346	0.100	0.228	3.450	0.001
Sistem Insentif	0.878	0.082	0.711	10.736	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Data diolah 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh bahwa Kondisi Kerja (X1) memiliki koefisien sebesar 0,346 dan Sistem Insentif (X2) sebesar 0,878, yang keduanya menunjukkan arah pengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja (Y). Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kondisi kerja memiliki nilai signifikansi 0,001 sedangkan variable sistem insentif memiliki nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, kondisi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, serta sistem insentif berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the
				Estimate
1	.880 ^a	0.774	0.770	2.409

a. Predictors: (Constant), Sistem Insentif, Kondisi Kerja

Data diolah (2026)

Berdasarkan analisis koefisien determinasi yang terdapat dalam tabel Model Summary, nilai R terlihat sebesar 0,880, yang mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel Kondisi Kerja (X1) dan Sistem Insentif (X2) dengan Kepuasan Kerja (Y). Nilai R Square yang mencapai 0,774 menunjukkan bahwa 77,4% variasi pada Kepuasan Kerja dapat dijelaskan oleh variabel Kondisi Kerja dan Sistem Insentif, sedangkan sisanya, yaitu 22,6%, dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,770 menunjukkan kinerja model setelah memperhitungkan jumlah variabel bebas yang digunakan. Oleh karena itu, model regresi ini dapat dijadikan sebagai alat yang efektif untuk menjelaskan variabel dependen dalam penelitian ini melalui analisis regresi linier berganda.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kondisi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Kabupaten Tasikmalaya dan sistem insentif berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Kabupaten Tasikmalaya. Kondisi kerja yang baik, seperti keamanan, kenyamanan, serta fleksibilitas waktu kerja, mampu meningkatkan motivasi, kinerja, serta kepuasan kerja driver dalam menjalankan aktivitasnya. Selain itu, sistem insentif yang adil, kompetitif, dan transparan juga berkontribusi dalam meningkatkan semangat kerja serta kesejahteraan driver.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kondisi kerja yang kurang memadai serta sistem insentif yang tidak sesuai dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja yang berdampak pada menurunnya kinerja serta motivasi driver. Dalam praktiknya, sistem insentif yang dianggap tidak adil juga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan.

Oleh karena itu, asosiasi mitra driver Gojek perlu merancang dan mengelola kondisi kerja serta sistem insentif secara optimal, adil, dan sesuai dengan kebutuhan driver. Selain itu, evaluasi secara berkala serta penerapan sistem yang transparan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan kerja yang berkelanjutan. Dengan demikian, pengelolaan kondisi kerja dan sistem insentif yang efektif dapat menjadi salah satu kunci dalam meningkatkan kepuasan kerja driver.

Referensi :

- Arifin, Z. (2017). Kriteria Instrumen dalam suatu Penelitian. *Jurnal THEOREMS (The Original Research of Mathematics)*, Vol. 2 No.
- Handayani, M., Jayadilaga, Y., Fitri, A. U., & Rachman, D. A. (2023). *Sosialisasi dan Pengenalan Aplikasi Pengolahan Data SPSS pada Mahasiswa Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Socialization and Introduction of the SPSS Data Processing Application to Health Administration Students of the Faculty of Sports and Health Sciences*. 1(2).
- Imam, W. S. (2019). *Pengaruh Kompensasi dan Fleksibilitas Kerja Driver Gojek Terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening*. 158. https://repository.ub.ac.id/id/eprint/189593/7/Marta_Anggrea_Putri.pdf
- Jodie Firjatullah, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 01-10. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i1.426>
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Cetakan ke). PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mujanah Siti, Aini NS, C. (2020). Transformational Leadership, Kondisi Kerja, dan Budaya Organisasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan. *Business and Finance Journal*, 5, 155-164. <https://journal2.unusa.ac.id/index.php/BFJ/article/download/1784/1234>
- Nitisemito, A. S. (1982). *Manajemen Personalia* (Direvisi). Ghalia Indonesia. https://books.google.com.sg/books/about/Manajemen_personalia.html?id=YBltnQEACAAJ&redir_esc=y
- Permatasari, D. H., & Fitriana, S. (2024). Tingkat Penyesuaian Diri Siswa di SMK Negeri 2 Semarang Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam kehidupannya memerlukan kehadiran orang lain untuk berinteraksi . Untuk memenuhi kebutuhan tersebut , manusia harus mampu melakukan penyesuaian terhadap lin. *JUANG: Jurnal Wahana Konseling*, 7(2), 248-254.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2019). *Model Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi II). Alfabeta, CV.

- Salutondok Y, S. A. (2015). *ISSN 2303-11 Y. Salutondok., A.S. Soegoto.* 3(3), 849-862.
- Sudjana, K., & Swuezy, V. M. (2021). (*STUDI PADA PT . BARBERBOX PUTRANZA INDONESIA*) Oleh : 20(2), 142-156.
- Sunarta, S. (2019). Pentingnya Kepuasan Kerja. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2), 63-75. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v16i2.27421>
- Widhawati, A. (2018). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Pengaruh Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi , Budaya Kerja , dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia email : astriwidhawati04@g. 24, 1301-1327. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57430092/39106-97-83597-2-10-20180802-libre.pdf*
- Zulfirman, R., & Gunawan. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning Dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Di MAN 1 Medan. *Edumaniora : Jurnal Pendidikan Dan Humaniora*, 01, 151-156.