

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor transportasi melalui hadirnya layanan transportasi berbasis aplikasi daring seperti Gojek, Grab, dan Maxim. Fenomena ini merupakan bagian dari perkembangan ekonomi digital yang mengubah pola kerja, sistem kompensasi, serta hubungan industrial, khususnya pada sektor jasa berbasis platform Nugroho & Syarif, (2021). Di Kota Makassar, layanan ojek online roda dua (bike) menjadi moda transportasi yang banyak digunakan masyarakat karena fleksibilitas waktu, kecepatan layanan, dan efisiensi biaya Pratama & Darmawan, (2022). Dalam konteks ini, driver ojek online memiliki peran strategis karena kinerja mereka secara langsung menentukan kualitas layanan dan keberlanjutan operasional platform.

Model kerja yang diterapkan perusahaan transportasi online menggunakan sistem kemitraan, sehingga driver tidak menerima gaji tetap sebagaimana pekerja formal. Kondisi ini menyebabkan pendapatan driver sangat bergantung pada insentif berbasis kinerja yang diterapkan oleh platform Milkovich, Newman, & Gerhart, (2022). Insentif merupakan bagian dari sistem reward yang secara spesifik diberikan untuk mendorong pencapaian target dan peningkatan kinerja individu Armstrong, (2023). Dengan demikian, reward menjadi instrumen utama perusahaan transportasi online dalam mengarahkan perilaku kerja driver.

Dalam praktiknya, reward pada layanan ojek online umumnya diberikan dalam bentuk insentif harian dan mingguan, bonus pencapaian target, serta tambahan tarif pada jam sibuk (surge pricing). Selain insentif finansial, platform juga menerapkan insentif non-finansial seperti sistem rating, badge pencapaian, prioritas order, serta pemberian penghargaan berbasis performa. Di samping itu, terdapat pula insentif sosial berupa dukungan komunitas, relasi antar driver, serta persepsi keadilan dan pengakuan sebagai mitra kerja Abadi & Taufiqurrahman, (2023). Berbagai bentuk reward tersebut dirancang untuk memengaruhi motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja driver.

Hasil observasi awal dan wawancara pendahuluan yang dilakukan terhadap 15 driver aktif ojek online di Kota Makassar (masing-masing 5 driver Gojek, Grab, dan Maxim) menunjukkan adanya perbedaan kebijakan reward antar platform. Platform Gojek memberikan bonus harian berkisar antara Rp 20.000 hingga Rp 35.000 dengan target 15–18 order per hari serta bonus mingguan antara Rp 120.000 hingga Rp 250.000. Sementara itu, Grab menerapkan insentif harian sekitar Rp 10.000 hingga Rp 30.000 dengan tambahan bonus mingguan Rp 100.000 hingga Rp 200.000. Berbeda dengan dua platform tersebut, Maxim tidak memiliki skema insentif tetap, melainkan menerapkan sistem tarif dinamis (extra fare) yang bergantung pada tingkat permintaan pasar

Perbedaan skema reward tersebut berdampak pada variasi pendapatan dan persepsi kerja driver. Data awal menunjukkan bahwa rata-rata pendapatan bersih harian driver Gojek berada pada kisaran Rp160.000–Rp200.000, Grab Rp150.000–Rp180.000, dan Maxim Rp130.000–Rp160.000. Selain itu, hasil penilaian kepuasan kerja awal menggunakan skala 1–5 menunjukkan bahwa driver Gojek memiliki rata-rata kepuasan kerja sebesar 3,9, Grab sebesar 3,6, dan Maxim sebesar 3,3. Temuan awal ini mengindikasikan adanya kecenderungan hubungan positif antara besaran reward, tingkat kepuasan kerja, dan kinerja driver dalam menyelesaikan order.

No	Platform	Rata-rata orderan/hari	Insentif mingguan	Kepuasan Kerja (1–5)	Pendapatan per hari
1	Gojek	18-22	Rp.180.000	3,9	Rp.160.000 - Rp.200.000
2	Grab	15-20	Rp.150.000	3,6	RP.150.000 - Rp.180.000
3	Maxim	14-18	Rp.100.000	3,3	Rp.130.000 - Rp.160.000

Sumber: Data observasi awal dan wawancara lapangan dengan driver di Makassar (September 2025)

Meskipun demikian Hasil observasi awal dan wawancara pendahuluan terhadap driver Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Makassar menunjukkan

adanya perbedaan sistem insentif antar platform. Perbedaan tersebut tercermin pada besaran insentif, mekanisme pencapaian target, serta konsistensi penerapan kebijakan. Perbedaan sistem insentif ini berdampak pada variasi pendapatan, persepsi keadilan, dan pengalaman kerja driver. Kondisi ini sejalan dengan Kuvaas et al. (2020) yang menyatakan bahwa efektivitas insentif sangat dipengaruhi oleh kejelasan, konsistensi, dan persepsi keadilan dari penerimanya.

Dalam perspektif teori keadilan (Equity Theory), individu akan merasa puas apabila reward yang diterima dianggap sebanding dengan usaha dan kontribusi kerja yang dikeluarkan Adams, (1965). Selain itu, teori harapan (Expectancy Theory) menjelaskan bahwa reward akan efektif dalam meningkatkan kepuasan dan kinerja apabila individu meyakini bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja yang baik dan diikuti oleh reward yang bernilai Vroom, (1964). Oleh karena itu, sistem reward yang adil, transparan, dan konsisten menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan kerja driver ojek online.

Perbedaan sistem insentif tersebut juga tercermin pada tingkat kepuasan kerja driver. Kepuasan kerja tidak hanya ditentukan oleh besaran insentif finansial, tetapi juga oleh kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kejelasan kebijakan platform, serta hubungan sosial di lingkungan kerja Widodo et al., (2022).

Kepuasan kerja memiliki keterkaitan erat dengan kinerja individu. Kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang yang dapat diukur melalui aspek kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu Mangkunegara, (2009). Driver yang merasa puas terhadap sistem insentif cenderung menunjukkan kinerja yang lebih tinggi, menerima lebih banyak order, menjaga kualitas layanan, serta menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu Joewono et al., (2021).

Hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja juga dijelaskan dalam Job Satisfaction Performance Hypothesis yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja Judge et al., (2001). Dalam konteks driver ojek online, kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh insentif berperan sebagai mekanisme psikologis yang mendorong peningkatan kuantitas dan kualitas layanan Veronica & Emilda, (2024).

Dengan demikian, insentif tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja driver, tetapi juga memengaruhi kepuasan kerja yang selanjutnya berdampak pada kinerja. Kepuasan kerja diposisikan sebagai variabel intervening yang menjembatani pengaruh insentif terhadap kinerja driver, sebagaimana ditunjukkan dalam berbagai penelitian empiris sebelumnya Agustin, (2010)..

Kota Makassar dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan pusat aktivitas ekonomi di kawasan Indonesia Timur dengan tingkat penggunaan transportasi online yang tinggi serta persaingan platform yang semakin intensif. Kondisi ini menjadikan sistem insentif sebagai strategi utama perusahaan dalam menjaga produktivitas dan loyalitas driver. Namun, hingga saat ini masih terbatas penelitian yang mengkaji secara empiris pengaruh reward terhadap kinerja driver ojek online dengan memasukkan kepuasan kerja sebagai variabel intervening secara komprehensif.

Berdasarkan fenomena empiris dan landasan teoretis tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan eksplanatori untuk menguji dan menjelaskan hubungan sebab akibat antara reward, kepuasan kerja, dan kinerja driver ojek online di Kota Makassar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia di sektor ekonomi digital serta rekomendasi praktis bagi perusahaan transportasi online dalam merancang sistem insentif yang adil, konsisten, dan berorientasi pada peningkatan kepuasan serta kinerja mitra driver.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, *“Pengaruh Reward Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Driver Ojek Online Grab, Maxim Dan Gojek Makassar”*.

2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi masalah dalam penulisan ini, yaitu:

1. Apakah reward berpengaruh terhadap kinerja driver ojek online Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Makassar?
2. Apakah reward berpengaruh terhadap kepuasan kerja driver ojek

online Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Makassar?

3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja driver ojek online Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Makassar?
4. Apakah kepuasan kerja berperan sebagai variabel intervening (mediasi) dalam hubungan antara reward dan kinerja driver ojek online Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Makassar?

3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan dikaji, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh reward terhadap kinerja driver ojek online Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui pengaruh reward terhadap kepuasan kerja driver ojek online Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja driver ojek online Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Makassar.
4. Untuk mengetahui peran kepuasan kerja sebagai variabel intervening dalam hubungan antara reward dan kinerja driver ojek online di Kota Makassar.

4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat. Adapun manfaat tersebut meliputi:

Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia (MSDM), khususnya yang berkaitan dengan pengaruh reward terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Selain itu, penelitian ini juga memperkuat teori-teori motivasi kerja seperti Teori Dua Faktor Herzberg dan Teori Harapan (*Expectancy Theory*) yang menjelaskan bagaimana reward dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja.

5. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan penting bagi manajemen perusahaan transportasi daring seperti Grab, Maxim, dan Gojek

dalam merancang sistem reward yang lebih efektif, adil, dan berorientasi pada peningkatan kinerja mitra driver. Temuan ini juga memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antara pemberian reward dan tingkat kepuasan kerja, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan strategis terkait kebijakan kesejahteraan yang lebih terarah. Bagi para driver, penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan kerja berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas, sementara bagi perusahaan, hasil ini dapat digunakan sebagai evaluasi atas efektivitas kebijakan insentif yang telah diterapkan. Lebih jauh lagi, bagi pemerintah dan pembuat kebijakan, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam merumuskan regulasi yang mendorong peningkatan kesejahteraan pekerja sektor ekonomi digital, khususnya pengemudi ojek online sebagai bagian penting dari ekosistem ekonomi berbasis platform di Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

❖ Landasan Teori

Landasan teori memaparkan teori-teori yang akan berfokuskan dengan variable-variabel yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu MSDM, reward, kinerja karyawan, serta kepuasan kerja karyawan.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui kegiatan perencanaan, pengelolaan, pengendalian, pengawasan, dan pengorganisasian. Menurut Robbins et al., (2009), “manajemen adalah aktivitas kerja yang melibatkan koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif”.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan penggunaan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat dapat diselesaikan secara efisien dan efektif”.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan tenaga kerja, termasuk karyawan yang bekerja pada level manajemen ataupun karyawan biasa, yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan. Pengelolaan SDM harus dilakukan dengan manajemen yang profesional, artinya harus dilakukan dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen. Dengan pengelolaan SDM yang benar maka aktivitas perusahaan berjalan sebagaimana mestinya sehingga mampu mencapai tujuan organisasi Nurdin Batjo & Shaleh, (2018).

Menurut Asmara Indahingwati et al., (2020) “MSDM merupakan bagian dari ilmu manajemen yang berarti suatu usaha untuk mengarahkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam suatu organisasi agar mampu berpikir dan bertindak sebagaimana yang diharapkan organisasi”. Sedangkan Menurut Ichsan et al., (2021) “MSDM adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumberdaya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

MSDM dapat diartikan proses perencanaan, pengelolaan dan

pengendalian MSDM organisasi dengan memaksimalkan sumber daya manusia yang ada dalam sebuah organisasi. Organisasi atau perusahaan yang maju tentu dihasilkan oleh pekerja yang dapat mengelola organisasi atau perusahaan ke arah kemajuan yang diinginkan.

❖ **Fungsi MSDM**

Menurut Suprihanto & Putri, (2021) menjelaskan bahwa terdapat beberapa lima fungsi utama MSDM, yaitu:

1. Perencanaan untuk kebutuhan SDM

Fungsi perencanaan kebutuhan SDM setidaknya meliputi dua kegiatan utama, yaitu:

- a) Perencanaan dan peramalan permintaan tenaga kerja organisasi baik dalam jangka pendek maupun panjang;
- b) Analisis jabatan dalam organisasi untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan. Kedua fungsi tersebut sangat esensial dalam melaksanakan kegiatan MSDM secara efektif.

2. *Staffing* sesuai dengan kebutuhan organisasi

Setelah kebutuhan SDM ditentukan, langkah selanjutnya adalah mengisi formasi yang tersedia. Dalam tahapan pengisian staf ini terdapat dua kegiatan yang diperlukan, yaitu:

- a) Penarikan (rekrutmen) calon atau pelamar pekerjaan;
- b) Pemilihan (seleksi) para calon atau pelamar yang dinilai paling memenuhi syarat. Umumnya rekrutmen dan seleksi diadakan dengan memusatkan perhatian pada ketersediaan calon tenaga kerja baik yang ada di luar organisasi (eksternal).

3. Penilaian kinerja

Kegiatan ini dilakukan setelah calon atau pelamar dipekerjakan dalam kegiatan organisasi. Organisasi menentukan bagaimana sebaiknya bekerja dan kemudian memberi penghargaan atas kinerja yang dicapainya. Sebaliknya organisasi juga harus menganalisis jika terjadi kinerja negatif dimana pekerja tidak dapat mencapai standar kinerja yang ditetapkan. Dalam penilaian kinerja ini dilakukan dua kegiatan utama, yaitu:

- a) Penilaian dan pengevaluasian perilaku pekerja.
- b) Analisis serta pemberian motivasi terhadap perilaku karyawan dan pelaksanaan penilaian kinerja seringkali dianggap sebagai proses yang kompleks, baik bagi pihak penilai maupun yang dinilai, karena berpotensi menimbulkan konflik interpersonal.

4. Perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja

Saat ini pusat perhatian MSDM mengarah pada tiga kegiatan strategis, yaitu:

- a) Menentukan, merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan SDM guna meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan.
- b) Memperbaiki kualitas lingkungan kerja, khususnya melalui kualitas kehidupan kerja dan program-program perbaikan produktifitas.
- c) Memperbaiki kondisi fisik kerja guna memaksimalkan kesehatan dan keselamatan pekerja.

Salah satu outcome yang dapat diperoleh dari ketiga kegiatan strategis tersebut adalah peningkatan atau perbaikan kualitas fisik dan non-fisik lingkungan kerja.

5. Pencapaian efektifitas hubungan kerja

Setelah tenaga kerja yang dibutuhkan dapat terisi, organisasi kemudian mempekerjakannya, memberi gaji dan memberi kondisi yang akan membuatnya merasa tertarik dan nyaman bekerja. Untuk itu organisasi juga harus membuat standar bagaimana hubungan kerja yang efektif dapat diwujudkan. Dalam hal ini terdapat tiga kegiatan utama, yaitu:

- a) Mengakui dan menaruh rasa hormat (respek) terhadap hak-hak pekerja.
- b) Melakukan tawar-menawar (bargaining) dan menetapkan prosedur bagaimana keluhan pekerja.
- c) Melakukan penelitian tentang kegiatan-kegiatan MSDM.

❖ Tujuan MSDM

Tujuan MSDM secara tepat sangatlah sulit untuk dirumuskan karena sifatnya bervariasi dan tergantung pada pentahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi Nurdin Batjo & Shaleh, (2018).

Menurut Wildan et al., (2021) tujuan MSDM meliputi:

- a) Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pemekerjaan secara legal.
- b) Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
- c) Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
- d) Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
- e) Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
- f) Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
- g) Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

Sementara itu menurut Aryansah, (2013) setidaknya MSDM memiliki tiga tujuan utama yaitu:

- a) Memperbaiki tingkat produktifitas.
- b) Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.
- c) Meyakinkan bahwa organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal.

Produktifitas merupakan sasaran organisasi yang sangat penting. Dalam hal ini MSDM dapat berperan dalam meningkatkan produktifitas organisasi. Organisasi yang telah mencapai tingkat produktifitas tinggi di dalamnya terdapat praktek MSDM yang unik. Keunikan tersebut menunjuk secara khusus pada suatu keadaan dimana:

- a) Organisasi membatasi peran SDM menurut tingkat partisipasinya di dalam pembuatan keputusan bisnis yang mengimplementasikan strategi bisnis.
- b) Organisasi memfokuskan penggunaan sumber daya yang tersedia

dicurahkan pada fungsi-fungsi SDM dalam mengatasi setiap masalah sebelum menambah program baru atau mencari sumber daya tambahan.

- c) Staff SDM organisasi berinisiatif untuk membuat program dan berkomunikasi dengan manajemen lini.
- d) Manajemen lini berbagi tanggung jawab untuk seluruh program SDM.
- e) Staf perusahaan berbagi tanggung jawab untuk perumusan kebijakan SDM dan administrasi program pada seluruh tingkatan organisasional.

❖ **Kompensasi**

Kompensasi merupakan seluruh bentuk balas jasa yang diterima individu sebagai imbalan atas kontribusi dan kinerja yang diberikan kepada organisasi. Dalam manajemen sumber daya manusia, kompensasi berfungsi sebagai alat motivasi, pengendali perilaku kerja, serta sarana untuk menciptakan kepuasan dan meningkatkan kinerja. Menurut Milkovich, Newman, dan Gerhart (2022), kompensasi mencakup seluruh imbalan finansial dan nonfinansial yang diberikan organisasi kepada pekerja sebagai konsekuensi dari hubungan kerja. Dalam penelitian ini, kompensasi dipahami sebagai sistem reward yang diterapkan oleh platform ojek online kepada driver sebagai mitra kerja.

Berbeda dengan pekerja formal yang menerima gaji tetap, driver ojek online memperoleh kompensasi berbasis kinerja (*pay-for-performance*), sehingga besaran kompensasi sangat dipengaruhi oleh jumlah order, target, serta kebijakan insentif yang ditetapkan platform.

Dalam sistem kemitraan ojek online, kompensasi diwujudkan terutama dalam bentuk reward yang terdiri atas beberapa komponen utama, yaitu tarif perjalanan per order yang diterima mitra pengemudi untuk setiap layanan yang diselesaikan, insentif harian dan mingguan yang diberikan berdasarkan pencapaian target tertentu, bonus performa yang dihitung berdasarkan indikator kinerja seperti jumlah order dan kualitas layanan, serta tambahan tarif dinamis (*extra fare*) yang diterapkan pada kondisi permintaan tinggi.

Berdasarkan pandangan Armstrong (2021), reward merupakan konsep payung yang mencakup seluruh bentuk kompensasi finansial dan nonfinansial.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini kompensasi diposisikan sebagai reward, sedangkan insentif merupakan komponen utama dari reward yang paling dominan dirasakan driver.

Sistem kompensasi berbasis reward ini dirancang untuk mendorong driver meningkatkan intensitas dan kualitas kerja, namun efektivitasnya sangat bergantung pada kejelasan, konsistensi, dan keadilan sistem yang diterapkan.

❖ **Reward**

Reward merupakan salah satu instrumen utama dalam manajemen sumber daya manusia yang berfungsi untuk memotivasi individu dalam mencapai kinerja yang optimal. Armstrong (2023) menyatakan bahwa reward mencakup seluruh bentuk penghargaan yang diberikan kepada individu, baik dalam bentuk finansial maupun nonfinansial, sebagai balas jasa atas kontribusi yang diberikan.

Dalam konteks ojek online, reward memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan sektor formal, karena tidak diberikan dalam bentuk gaji tetap, melainkan berbasis kinerja (pay-for-performance). Hal ini menjadikan reward sebagai faktor utama yang menentukan pendapatan driver sekaligus memengaruhi motivasi kerja.

Namun demikian, efektivitas reward tidak hanya ditentukan oleh besaran insentif, tetapi juga oleh aspek keadilan, transparansi, dan konsistensi sistem yang diterapkan. Reward yang tidak konsisten atau tidak transparan dapat menimbulkan persepsi ketidakadilan yang berdampak pada menurunnya kepuasan kerja.

Dengan demikian, reward dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai insentif finansial, tetapi juga mencakup aspek nonfinansial dan sosial yang memengaruhi persepsi kerja driver.

Jenis-jenis reward

1. Reward Finansial

Reward finansial adalah imbalan yang diberikan dalam bentuk uang atau manfaat ekonomi langsung. Menurut Gibson et al. (2019), reward finansial merupakan faktor utama yang memengaruhi keputusan individu untuk bekerja dan mempertahankan kinerjanya.

Dalam konteks ojek online, reward finansial meliputi,

Pendapatan mitra pengemudi pada platform transportasi daring umumnya bersumber dari beberapa komponen utama, yaitu:

a. Pendapatan berbasis orderan yang dimana tarif dasar perjalanan di hitung dari jarak waktu tempuh, berbasis tergantung jenis layanan (bike, food delivery). Adapun lonjakan harga tambahan tarif saat permintaan tinggi (jam sibuk,, hujan, event besar) bisa mencapai 3x tarif normal.

b. Bonus dan insentif berbasis performa

➤ Bonus harian

Bonus penyelesaian orderan minimum (misal: Rp. 20.000 untuk 12 orderan / hari). Bonus ketetapan waktu (on time delivery bonus) bonus jam kerja tertentu (misal: bonus pagi Rp. 15.000 untuk 3 orderan sebelum jam 9 pagi).

➤ Bonus mingguan

Bonus pencapaian target order mingguan (misal: Rp 150.000 untuk 80 order/minggu) Bonus konsistensi (aktif 6-7 hari dalam seminggu).

➤ Bonus bulanan

Bonus loyalitas untuk driver yang aktif konsisten Bonus top performer (masuk 10% driver terbaik).

➤ Bonus reteng

Bonus untuk mempertahankan rating tinggi (>4.8 bintang)
Bonus zero complaint/cancellation dalam periode tertentu

➤ Bonus referral

Komisi untuk mengajak driver baru bergabung Biasanya Rp 100.000 - Rp 500.000 per referral yang berhasil aktif.

➤ Bonus pencapaian khusus

Milestone bonus (misal: 1000 order pertama) Anniversary bonus (1 tahun, 2 tahun bergabung)

➤ Program poin/point system

Akumulasi poin dari setiap order Poin bisa ditukar dengan:

- Uang tunai
- Pulsa
- Voucher bensin

- Diskon servis kendaraan
- Produk merchandise
- Cashback dan subsidi
 - Cashback bensin/BBM Misalnya: cashback Rp 500 per liter atau 10% dari pembelian.
 - Subsidi servis kendaraan Diskon 20-50% untuk servis berkala di bengkel mitra dan Subsidi asuransi Potongan premi asuransi kendaraan/jiwa.

2. Non Finansial

Reward nonfinansial merupakan bentuk penghargaan yang tidak diberikan dalam bentuk uang, tetapi memiliki nilai psikologis yang signifikan bagi individu. Robbins dan Judge, (2022) menyatakan bahwa reward nonfinansial berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja melalui pengakuan, rasa keadilan, serta kejelasan sistem yang diterapkan organisasi. Dalam konteks layanan ojek online, reward nonfinansial yaitu:

a. Prioritas orderan

Driver dengan rating tinggi dapat orderan lebih dulu akses ke order premium (jarak jauh,tarif tinggi).

b. Level / tier system

Bronze, Silver, Gold, Platinum, Diamond Benefit meningkat sesuai level:

- Bronze : Akses standar.
- Silver : Prioritas order medium, diskon 5%.
- Gold : Prioritas tinggi, diskon 10%, akses customer service khusus.
- Platinum : Super priority, diskon 15%, asuransi gratis.
- Diamond : VIP treatment, diskon 20%, dedicated account manager.

c. Achievement (pencapaian)

- Top Driver
- Excellent Service
- Safe Driver
- Most Helpful

Yang dimana tampil Tampil di profil driver, meningkatkan kepercayaan pelanggan.

d. Fleksibilitas dan Kontrol Kerja

➤ Fleksibilitas Jam Kerja :

Bebas menentukan kapan online/offline Tidak ada sanksi untuk tidak aktif.

➤ Kontrol Penerimaan Order :

Opsi untuk menerima/menolak order tertentu (pada platform tertentu) Filter jarak atau area preferensi.

➤ Akses informasi :

Transparansi destinasi sebelum menerima order Estimasi pendapatan real-time Dashboard performa lengkap.

e. Pengembangan kapasitas

➤ Pelatihan gratis: safety riding training, digital literacy, financial literacy untuk draiver.

➤ Sertifikat : sertifikat keselamatan berkendara, sertifikat pelayanan prima.

➤ Seminar : cara meningkatkan reting tips memaksimalkan pendapatan manajemen keuangan pribadi.

f. Perlindungan dan jaminan sosial

➤ Asuransi : Asuransi kecelakaan kerja (Personal Accident), asuransi kesehatan untuk driver dan keluarga, Asuransi kendaraan (comprehensive atau TLO).

g. Jaminan sosial

➤ Program BPJS Ketenagakerjaan Bantuan dana darurat (emergency fund) Program pensiun (pada beberapa platform).

h. Perlindungan hukum

➤ Bantuan legal untuk kasus kecelakaan Mediasi konflik dengan pelanggan.

i. Dukungan operasional

➤ Bantuan Teknis: Customer service 24/7 Helpdesk untuk masalah aplikasi Penyelesaian cepat.

➤ Kemudahan Akses Kendaraan: Program sewa/kredit motor

dengan DP rendah Partnership dengan dealer untuk harga khusus Trade-in program komunitas dan Sosial.

3. Social Incentives (Insentif Sosial)

a. Pengakuan dan Apresiasi

- Public Recognition: Driver of the Month/Year Penghargaan di media sosial platform Feature di newsletter atau blog platform
- Awards dan Trophy: Piala untuk driver berprestasi Sertifikat penghargaan Foto dengan CEO/manajemen
- Customer Feedback System: Rating dan review positif dari pelanggan, Testimoni yang ditampilkan, dan Tips dari pelanggan yang puas.

b. Rasa Keadilan dan Transparansi

- Keadilan Sistem: Algoritma distribusi order yang adil, Tidak ada diskriminasi berdasarkan lokasi/driver lama-baru, dan Mekanisme komplain yang responsif.
- Transparansi Informasi: Breakdown detail pendapatan (tarif + bonus+tips), Penjelasan jelas tentang potongan platform, Informasi lengkap tentang cara kerja algoritma.
- Voice dan Partisipasi: Survey kepuasan driver rutin, Focus Group Discussion, Perwakilan driver dalam pengambilan keputusan.

c. Reward Khusus Berdasarkan Konteks

- Reward Musiman:
 - Bonus Lebaran/Natal: THR untuk driver aktif.
 - Bonus Tahun Baru: Bonus akhir tahun.
 - Bonus Musim Hujan: Kompensasi risiko lebih tinggi.
 - Bonus Liburan Sekolah: Saat permintaan meningkat.
- Reward Berbasis Lokasi
 - Bonus Area Tertentu: Order ke lokasi jauh/sulit
 - Bonus Zona Merah: Area dengan tingkat kejahatan tinggi.
 - Bonus Wilayah Baru: Ekspansi ke area baru.
- Reward Berbasis Jenis Layanan

- Bonus Food Delivery: Saat hujan atau jam makan.
- Bonus Barang Berat: GoSend/GrabExpress untuk barang besar.
- Bonus Multi-drop: Order dengan banyak tujuan.

4. Perbandingan Sistem Reward 3 Platform Utama

a. Gojek

- Bonus Harian: Rp 20.000 - Rp 35.000 (15-18 order).
- Bonus Mingguan: Rp 120.000 - Rp 250.000.
- Extra Fare saat Area Ramai.
- GoPoints (bisa ditukar voucher/uang).
- Program GoSure (asuransi).
- Pelatihan safety riding gratis.
- GoPay untuk cashless transaction.

b. Grab

- Bonus Harian: Rp 10.000 - Rp 30.000.
- Bonus Mingguan: Rp 100.000 - Rp 200.000.
- Surge pricing saat permintaan tinggi.
- GrabRewards point system.
- Asuransi kecelakaan kerja.
- Akses ke GrabAcademy (pelatihan).
- Program GrabBike Sewa.

c. Maxim

- Tidak ada bonus tetap harian/mingguan.
- Extra fare dinamis (bergantung pasar).
- Komisi lebih rendah (15-20% vs 20-25% di Gojek/Grab).
- Lebih banyak uang per order, tapi tidak ada insentif tambahan.
- Sistem lebih sederhana dan transparan.
- Cocok untuk driver yang prefer predictability.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem reward tidak hanya ditentukan oleh besaran insentif finansial, tetapi juga oleh keberagaman, keadilan, dan keberlanjutan program reward yang diberikan. Platform yang mampu mengintegrasikan berbagai bentuk reward secara seimbang cenderung lebih berhasil dalam meningkatkan

kepuasan kerja, dan kinerja driver secara berkelanjutan.

Bentuk-bentuk insentif

Menurut Fiana, (2020) Sistem insentif dapat diterapkan pada semua jenis pekerjaan dan pekerja, mulai dari para pekerja kasar sampai pekerja-pekerja profesional, manajerial dan eksekutif. Berikut ini adalah beberapa bentuk insentif antara lain yaitu:

- a) Piecework (upah potong) adalah sistem insentif yang memberi imbalan bagi pekerja atas tiap unit keluaran yang dihasilkan.
- b) Production bonus (bonus produksi) adalah insentif yang dibayarkan kepada pekerja yang melebihi sasaran keluaran (output) yang ditetapkan.
- c) Commission (komisi) adalah insentif dalam bentuk komisi diberikan atas dasar jumlah unit yang terjual.
- d) Maturity Curve. Bentuk insentif ini kurva kematangan diberikan untuk mengakomodasikan para pekerja yang memiliki kinerja tinggi dilihat dari aspek produktivitas atau pekerja yang telah berpengalaman.
- e) Merit Raise adalah kenaikan gaji/ upah yang diberikan sesudah penilaian kinerja.
- f) Nonmonetary Incentives. Insentif biasanya berarti uang, tetapi insentif bagi kinerja bisa juga diberikan dalam bentuk lain.
- g) Executives Incentives. Bentuk-bentuk insentif bagi eksekutif antara lain bonus uang tunai, stock options (hak untuk membeli saham Perusahaan dengan harga tertentu, di masa yang akan datang, dalam periode waktu yang ditentukan), stock appreciation (pemberian uang tunai kepada karyawan yang didasarkan atas peningkatan nilai saham).

❖ **Langkah-langkah penentuan reward yang efektif**

Penentuan reward yang efektif harus diawali dengan penetapan tujuan organisasi yang jelas, diikuti dengan identifikasi kinerja atau perilaku yang ingin dihargai, pemilihan jenis reward yang sesuai, serta penerapan sistem yang adil dan transparan agar dapat meningkatkan motivasi dan kinerja individu. Armstrong dan Taylor (2020) menegaskan bahwa reward yang efektif harus selaras dengan tujuan strategis organisasi dan terintegrasi

dengan sistem manajemen kinerja, sehingga mampu memperkuat hubungan antara usaha, kinerja, dan penghargaan. Dalam kerangka ini, insentif berperan sebagai bentuk reward yang paling operasional, karena secara langsung diberikan berdasarkan hasil kerja yang terukur, seperti pencapaian target, produktivitas, atau kualitas kinerja. Melalui sistem insentif, hasil kerja karyawan dapat dinilai secara objektif dan adil, karena kriteria pemberian insentif ditetapkan secara jelas dan berbasis kinerja. Sistem insentif yang transparan dan konsisten menjadi dasar penting dalam menentukan siapa yang layak memperoleh reward berdasarkan pencapaian kerja yang sesungguhnya, sekaligus mendorong individu untuk menyelaraskan upaya kerjanya dengan tujuan organisasi. Sistem ini menjadi dasar penting dalam menentukan siapa yang layak memperoleh reward berdasarkan pencapaian kerja yang sesungguhnya.

❖ **Indicator Reward**

Indikator reward menurut Abadi & Taufiqurrahman, (2023) adalah sebagai berikut:

1. Financial Incentives adalah imbalan yang diterima individu dalam bentuk langsung seperti insentif harian/mingguan.
2. Non-financial Incentive diberikan kepada tenaga kerja bukan dalam bentuk uang atau barang, tetapi dalam prioritas order, sehingga diharapkan dapat memotivasi pekerja agar semakin giat.
3. Sosial Incentive Keadaan dan sikap rekan kerja serta dukungan komunitas. merupakan salah satu pendukung untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja.

❖ **Kepuasan kerja**

Kepuasan kerja merupakan respon emosional individu terhadap pekerjaannya yang mencerminkan sejauh mana pekerjaan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan individu. Kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor finansial, tetapi juga oleh kondisi kerja, hubungan sosial, serta persepsi terhadap keadilan organisasi.

Dalam konteks driver ojek online, kepuasan kerja memiliki karakteristik yang unik karena pekerjaan bersifat fleksibel namun tidak stabil. Oleh karena itu, kepuasan kerja tidak hanya ditentukan oleh besaran reward, tetapi juga oleh fleksibilitas waktu, kebebasan bekerja, serta pengalaman kerja secara

keseluruhan.

Kepuasan kerja dalam penelitian ini juga diposisikan sebagai variabel intervening yang menjembatani hubungan antara reward dan kinerja. Artinya, reward tidak secara langsung memengaruhi kinerja, tetapi terlebih dahulu memengaruhi kepuasan kerja, yang kemudian berdampak pada kinerja.

Menurut Khair, (2019) Kepuasan kerja adalah hasil persepsi seseorang tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai suatu yang penting melalui hasil kerjanya. Selanjutnya Zaelani et al., (2024) menyatakan bahwa Kepuasan kerja adalah sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, begitupun sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang ditunjukkan dengan sikap positif dalam melakukan sebuah pekerjaan

Teori Kepuasan Kerja

Menurut Sihotang, (2023) berpendapat bahwa ada tiga macam teori tentang kepuasan kerja, antara lain :

1. Teori Selisih (Discrepancy) Kepuasan atau ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih antara apa yang seharusnya ada (harapan, kebutuhan, atau nilai-nilai) dengan apa yang menurut perasaan atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya. Seseorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi-kondisi yang diinginkan dengan kondisi-kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dan semakin banyak hal-hal penting yang diinginkan, maka semakin besar ketidakpuasannya. Jika jumlah faktor pekerjaan lebih banyak yang diterima (secara maksimal) dan kelebihanannya menguntungkan (misalnya upah ekstra, jam kerja yang lebih lama), maka orang yang bersangkutan akan sama puasnya dengan kondisi terdapat selisih dari jumlah yang diinginkan. Berdasarkan pandangan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa seseorang akan merasa puas apabila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya terhadap kenyataan

yang ada, karena batas minimum yang diinginkan telah dipenuhi. Apabila yang didapat ternyata lebih besar daripada yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi walaupun terdapat selisih (discrepancy). Perbedaan yang terjadi disini adalah perbedaan positif. Sebaliknya, makin jauh kenyataan yang dirasakannya itu di bawah standar minimum, maka makin besar pula ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaannya.

2. Teori Keadilan (Equity) Puas tidaknya seseorang terhadap pekerjaannya tergantung pada apakah ia merasakan keadilan atau tidak terhadap situasi, hal ini diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain. Dasar kepuasan kerja adalah derajat keadilan yang diterima pegawai dalam situasi kerjanya. Semakin tinggi derajat keadilan yang diterima, maka pegawai yang bersangkutan akan semakin puas. Faktor faktor dari teori keadilan adalah input, outcome, comparison person, dan equity-in-equity. Input adalah segala sesuatu yang bernilai bagi seseorang yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, banyaknya usaha yang dicurahkan, jumlah jam kerja, dan peralatan atau perlengkapan pribadi yang dipergunakan untuk pekerjaannya. Outcome adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang pekerja yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti upah atau gaji, keuntungan sampingan, simbol status, penghargaan, serta kesempatan waktu berhasil atau ekspresi diri. Comparison person ini bisa berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau di tempat lain, atau bisa pula dengan dirinya sendiri di masa lampau.
3. Teori Dua Faktor Menurut teori ini, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yang satu dinamakan “disatisfier” atau “hygiene factors” dan yang lainnya dinamakan “satisfier” atau “motivators”. Hygiene factors meliputi hal-hal seperti gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja, dan status. Jumlah tertentu dari hygiene factors.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Tandi et al., (2002) menyatakan bahwa faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan kerja berkaitan dengan beberapa aspek yaitu sebagai berikut:

1. Gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
2. Pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. Rekan kerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. Atasan, yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
5. Promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.

Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Widodo et al., (2022) kepuasan kerja dapat diukur dengan indikator- indikator sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan mencerminkan sejauh mana seseorang merasa senang, tertantang, dan bangga terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Individu yang merasa pekerjaannya sesuai dengan minat, kemampuan, dan harapan pribadi cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Dalam konteks driver ojek online, hal ini bisa tercermin dari perasaan puas saat melayani pelanggan, menikmati fleksibilitas waktu kerja, dan merasa bahwa pekerjaannya memiliki nilai atau manfaat sosial.
2. Kepuasan terhadap imbalan berkaitan dengan sejauh mana karyawan merasa puas terhadap gaji, bonus, atau insentif yang diterimanya. Ketika imbalan yang diberikan dianggap adil, sepadan dengan usaha yang dilakukan, serta mampu memenuhi kebutuhan hidup, maka tingkat kepuasan kerja akan meningkat. Bagi driver ojek online, kepuasan ini dapat muncul apabila sistem bonus dan insentif

dari perusahaan seperti Grab, Gojek, atau Maxim dianggap transparan dan memberikan keuntungan yang nyata.

3. Kepuasan terhadap supervisi menunjukkan sejauh mana karyawan merasa nyaman, dihargai, dan didukung oleh atasan atau pihak manajemen. Pengawasan yang baik, komunikasi yang terbuka, serta perlakuan yang adil dapat menumbuhkan rasa percaya dan loyalitas terhadap organisasi. Dalam konteks ojek online, indikator ini tercermin dari cara perusahaan berinteraksi dengan driver, memberikan dukungan teknis, menyampaikan kebijakan dengan jelas, serta menanggapi keluhan secara cepat dan adil.
4. Kepuasan terhadap rekan kerja mengacu pada sejauh mana individu merasa senang dan harmonis dalam berinteraksi dengan sesama pekerja. Hubungan yang baik antarrekan kerja dapat menciptakan suasana kerja yang positif, memperkuat semangat kebersamaan, dan mengurangi stres kerja. Bagi para driver ojek online, kepuasan ini dapat terlihat dari adanya solidaritas di antara sesama driver, saling berbagi informasi, serta saling membantu dalam menghadapi kendala di lapangan.

Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai individu baik dari segi kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam konteks driver ojek online, kinerja tidak hanya diukur dari jumlah order, tetapi juga dari kualitas layanan, ketepatan waktu, dan kepuasan pelanggan.

Kinerja driver sangat dipengaruhi oleh sistem platform, kondisi lingkungan kerja, serta motivasi individu. Dalam sistem kerja berbasis aplikasi, kinerja juga dipengaruhi oleh algoritma yang menentukan distribusi order dan penilaian pelanggan melalui rating.

Dengan demikian, kinerja dalam penelitian ini merupakan hasil interaksi antara faktor internal (kepuasan kerja) dan faktor eksternal (reward, sistem platform).

Menurut Mangkunegara, (2009) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam konteks driver online, kinerja dapat dilihat dari jumlah order yang diselesaikan,

kecepatan layanan, tingkat kepuasan pelanggan, dan tingkat kedisiplinan.

Kinerja memiliki beberapa dimensi utama, seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kerja sama, dan kedisiplinan Silitonga & Faddila, (2023). Driver online dituntut untuk memberikan layanan yang ramah, tepat waktu dalam menjemput dan mengantarkan pelanggan, serta menjaga keselamatan berkendara. Dimensi ini menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi kerja mereka.

Kinerja tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pelaksanaannya. Dalam pekerjaan driver online, proses mencakup cara mengelola rute, komunikasi dengan pelanggan, serta kemampuan menghadapi situasi di lapangan seperti kemacetan atau cuaca buruk. Kemampuan menjalani proses dengan baik akan mendukung pencapaian hasil kerja yang optimal.

Beberapa faktor yang memengaruhi kinerja antara lain kemampuan individu, motivasi, lingkungan kerja, serta sistem penghargaan. Bagi driver online, faktor seperti kemampuan navigasi, kondisi fisik, dukungan aplikasi, insentif, serta kondisi kendaraan sangat memengaruhi performa harian. Sistem rating dari pelanggan juga dapat menjadi penentu kinerja yang akan tercermin dalam skor dan jumlah order yang diperoleh. Teknologi aplikasi sangat menentukan kinerja driver online karena menjadi penghubung antara driver, pelanggan, dan perusahaan. Aplikasi yang user- friendly, minim gangguan teknis, serta menyediakan informasi akurat mengenai rute dan lokasi pelanggan akan sangat membantu driver meningkatkan efisiensi kerja. Sebaliknya, gangguan teknis pada aplikasi bisa menghambat kinerja dan menurunkan kepuasan kerja.

Driver online adalah bagian dari industri jasa, sehingga kinerja mereka sangat terkait dengan kualitas pelayanan. Konsep *service excellence* mengharuskan driver untuk memberikan pelayanan yang cepat, aman, dan menyenangkan. Kinerja tinggi dalam pelayanan menciptakan loyalitas pelanggan dan meningkatkan reputasi *platform*. Oleh karena itu, sikap profesionalisme, kesabaran, dan keramahan menjadi indikator kinerja penting.

Teori-teori organisasi menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dan kinerja. Driver yang merasa puas dengan sistem kerja,

pendapatan, dan perlakuan dari perusahaan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Dalam konteks driver online, hal ini tercermin dari keaktifan dalam menerima order, tingkat kehadiran yang tinggi, dan minimnya komplain dari pelanggan.

Pengukuran kinerja driver online dilakukan secara digital melalui aplikasi. Indikator kinerja biasanya mencakup jumlah perjalanan, waktu aktif, rating pelanggan, jumlah pembatalan, dan penyelesaian order. Sistem ini memberikan umpan balik langsung kepada driver dan perusahaan untuk mengevaluasi serta mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan.

Driver online menghadapi tantangan seperti fluktuasi permintaan, cuaca buruk, risiko lalu lintas, serta tekanan dari sistem target dan reward. Jika tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat menurunkan semangat dan performa kerja. Oleh karena itu, penting bagi *platform* untuk menyediakan pelatihan, dukungan teknis, serta kebijakan yang adil agar driver dapat mempertahankan kinerja optimal. Kinerja driver online merupakan indikator penting dalam menjaga kualitas layanan dan daya saing *platform* transportasi digital. Kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor, baik dari dalam diri driver maupun sistem yang mendukung mereka. Untuk itu, perusahaan harus merancang ekosistem kerja yang mendorong performa tinggi, termasuk melalui aplikasi yang andal, sistem penghargaan yang jelas, serta hubungan yang transparan dan suportif dengan para driver.

Menurut Khatimah, (2021) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai tingkat pencapaian dimana seorang karyawan memenuhi misi organisasi di tempat kerja. Menurut Simamora, (2004) menyatakan kinerja karyawan merupakan perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Kemudian kinerja karyawan menurut pada dasarnya mengacu pada tingkat pencapaian tugas-tugas yang membentuk pekerjaan seorang karyawan.

Menurut Handoko, (2016) kegiatan yang memperbaiki kinerja dari seorang karyawan adalah Perbaikan prestasi kerja, Penyesuaian-ufjpenyesuaian kompensasi, Keputusan-Keputusan penempatan, Kebutuhan pelatihan dan pengembangan, Perencanaan dan pengembangan karir dan Kesempatan kerja yang adil.

Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Werther Jr & Davis, (1985) penilaian kinerja mempunyai

beberapa manfaat bagi perusahaan dan karyawan yang dinilainya, antara lain:

1. Performant Improvement. Memungkinkan karyawan dan manajer untuk mengambil Tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
2. Compensation adjustment. Membantu para pengambil Keputusan untuk menentukan siapa saja yang hendak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
3. Placement decision. Menentukan transfer, promotion, dan demotion.
4. Training and Development Needs. Mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan agar kinerja mereka lebih optimal.
5. Career Planning and Development. Memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai
6. Staffing Process Deficiencies Mempengaruhi produser perekrutan karyawan.
7. Information Inaccuracies and Job-Design Errors Mengetahui ketidaktepatan informasi dan kesalahan perancangan pekerjaan.
8. Equal Employment Opportunity. Kesempatan yang sama dalam pekerjaan.
9. External Challenges. Tantangan- tantangan eksternal.
10. Feedback. Umpan balik bagi karyawan dan Perusahaan.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Nursyahputri & Saragih, (2019) menjelaskan secara garis besar terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan dan penurunan kerja pada karyawan di suatu Perusahaan, antara lain sebagai berikut:

1. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Beberapa pendekatan melihat kompetensi sebagai kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dan memiliki kemampuan untuk melakukan peran tertentu.
2. perilaku adalah karakter atau atribut pribadi, seperti motivasi, sikap,

dan nilai-nilai yang menjelaskan bagaimana suatu pekerjaan atau tugas bisa diselesaikan, misalnya kreativitas, komunikasi, kerjasama, berfikir analisis, kepemimpinan fleksibel, fokus kepada pelanggan, analisis keputusan, membangun hubungan relationship, integritas, pencapaian target, dan kemampuan teknis.

3. Motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Biasanya orang bertindak karena suatu alasan untuk mencapai tujuan. Kebutuhan seseorang merupakan dasar untuk model motivasi. Kebutuhan adalah kekurangan yang dirasakan oleh seseorang pada saat tertentu yang menyebabkan timbulnya keinginan karyawan akan berusaha untuk menutupi kekurangannya dengan melakukan aktivitas yang lebih banyak dan lebih baik dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga keinginannya dapat terpenuhi. Karyawan yang termotivasi atau terdorong untuk melakukan suatu pekerjaan, maka karyawan tersebut akan memiliki semangat untuk mengerjakan tugasnya, dengan demikian karyawan akan dapat mencapai kinerja. Tinggi rendahnya motivasi yang diberikan pimpinan juga akan mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja yang diperoleh karyawan, begitu pula sebaliknya.
4. Metode Pelatihan dan Pendampingan yang merupakan percakapan terstruktur yang menggunakan informasi tentang kinerja yang nyata antara seorang atasan dengan seorang individu (atau tim) yang menghasilkan kinerja yang lebih tinggi.
5. Kompensasi yaitu sebagai imbalan finansial dan jasa nirwujud serta tunjangan yang diterima oleh para karyawan sebagai bagian dari hubungan kepegawaian. Kompensasi merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi. Balas jasa atas pelaksanaan tugas atau kontribusi karyawan kepada perusahaan dapat diberikan secara teratur maupun situasional.

Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara, (2009) menjelaskan kinerja memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

1. Kuantitas, standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya dengan kemampuan sebenarnya.
2. Kualitas, standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja.
3. Ketepatan waktu, penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan Perusahaan.

Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh reward, kepuasan kerja, dan kinerja umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis statistik inferensial untuk menguji hubungan antarvariabel. Sebagian besar penelitian tersebut bersifat asosiatif atau eksplanatori, karena berfokus pada upaya menjelaskan pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel reward terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Febriantora & Fuadati, (2020)	Pengaruh Motivasi, Insentif dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Driver Ojek Online	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, insentif, Kepuasan kerja Berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap
2.	Nina Desty & Ralina, (2021)	Pengaruh Insentif Finansial, Motivasi, Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Driver GoRide	Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif finansial dan motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pengemudi GoRide, sedangkan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pengemudi GoRide.
3.	Ramadhani,	Pengaruh Insentif, Beban	Insentif berpengaruh positif dan

	(2023)	Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Driver Grabbike Wilayah Kecamatan Wonokromo	signifikan terhadap kinerja mitra driver.
4.	Abadi & Taufiqurrahman, (2023)	Fleksibilitas Kerja dan Insentif terhadap Kinerja Driver Grabbike Lamongan dengan Motivasi Kerja sebagai Moderasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.
5.	Veronica & Emilda, (2024)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Driver Maxim Bike di Kota Palembang.	Berdasarkan hasil hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver Maxim bike di Kota Palembang.
No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil penelitian
6.	Agustin, (2010)	Pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.	Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh secara tidak langsung yang signifikan pemberian insentif Terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.
7.	Joewono et al., (2021)	<i>The Impact Of Job Satisfaction On Employee Job Performance.</i>	Kepuasan kerja signifikan meningkatkan frekuensi trip harian dan kinerja driver.
8.	Tala & Malak, (2021)	<i>The Impact Of Job Satisfaction On Employee Job Performance.</i>	Hasil penelitian menunjukkan Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
9.	Ahmad et al., (2019)	<i>The Role of Financial Incentives in Employee's</i>	Insentif finansial positif memengaruhi motivasi dan

		<i>Job Motivation, Satisfaction, Performance, and Turnover: Evidence from Pakistan.</i>	kepuasan kerja.
10.	Aziri,(2019)	<i>Employee Motivation Incentives and Their impact on The Organization's Productivity</i>	Insentif meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.
11.	Alam et al., (2023)	<i>Do Incentives and Job Satisfaction Improve Employee Performance</i>	Insentif berpengaruh positif pada kinerja melalui pengaruh pada kepuasan kerja.
12.	Balouch & Hassan,(2014)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan.	kepuasan kerja secara signifikan terkait positif dengan kinerja.
No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
13.	Sidabutar et al., (2020)	<i>The Impact of Compensation and Job Satisfaction on Employee Performance</i>	Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan pada kinerja.
14.	Panda et al., (2024)	<i>Exploring The Relationship Between Job Satisfaction And Employee Performance: A Meta-Analysis</i>	Hasil menunjukkan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja yang kuat.
15.	Gazi et al., (2024)	<i>Analyzing the impact of employee job satisfaction on their job behavior in the industrial</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

		<i>setting: An analysis from the perspective of job performance</i>	
--	--	---	--

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa reward, kepuasan kerja, dan kinerja memiliki hubungan yang saling terkait. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menguji hubungan langsung antar variabel dan masih terbatas yang mengkaji peran kepuasan kerja sebagai variabel intervening, khususnya dalam konteks driver ojek online. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji secara simultan hubungan antara reward, kepuasan kerja, dan kinerja dalam satu model penelitian.