ISSN (print) : 2598-9545 & ISSN (online) : 2599-171X

Pengaruh Fleksibilitas Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi

Abdullah Fahim[1]; Ayu Lucy Larassaty[2]; Jeziano Rizkita Boyas[3]; Nafia Ilhama Qurratu'aini[4]

[1-4]Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, Email : 31422017.student@unusida.ac.id[1]; larassaty.mnj@unusida.ac.id[2]; jeziano403.mnj@unusida.ac.id[3]; nafia404.mnj@unusida.ac.id[4],

ARTICLES INFORMATION ***ABSTRACT***

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN FORKAMMA

Vol.9, No.3, Juli 2026
Halaman **: 180 - 194**

ISSN (*online*) : 2599-171X
ISSN (*print*) : 2598-9545

Keyword :
Work Flexibility; Incentives; Job Satisfaction; Performance

JEL. classification : M31

Permalink:
10.32493/frkm.v9i3.60074

Article info :
Received : April 2026
Revised : Mei 2026
Accepted : Juni 2026

Licenses :
http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Contact Author :
© LPPM & PRODI MM UNPAM
JL.Surya Kencana No.1 Pamulang
Tangerang Selatan – Banten
Telp. (021) 7412566, Fax (021) 7412491
e-mail : forkamma@unpam.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja dan insentif terhadap kinerja pengemudi ShopeeFood di Surabaya Raya melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 225 pengemudi ShopeeFood aktif yang telah bekerja lebih dari enam bulan. Teknik analisis menggunakan (PLS-SEM) dengan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pengemudi. Insentif juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, namun tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja pengemudi. Selain itu, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh fleksibilitas kerja dan insentif terhadap kinerja pengemudi.

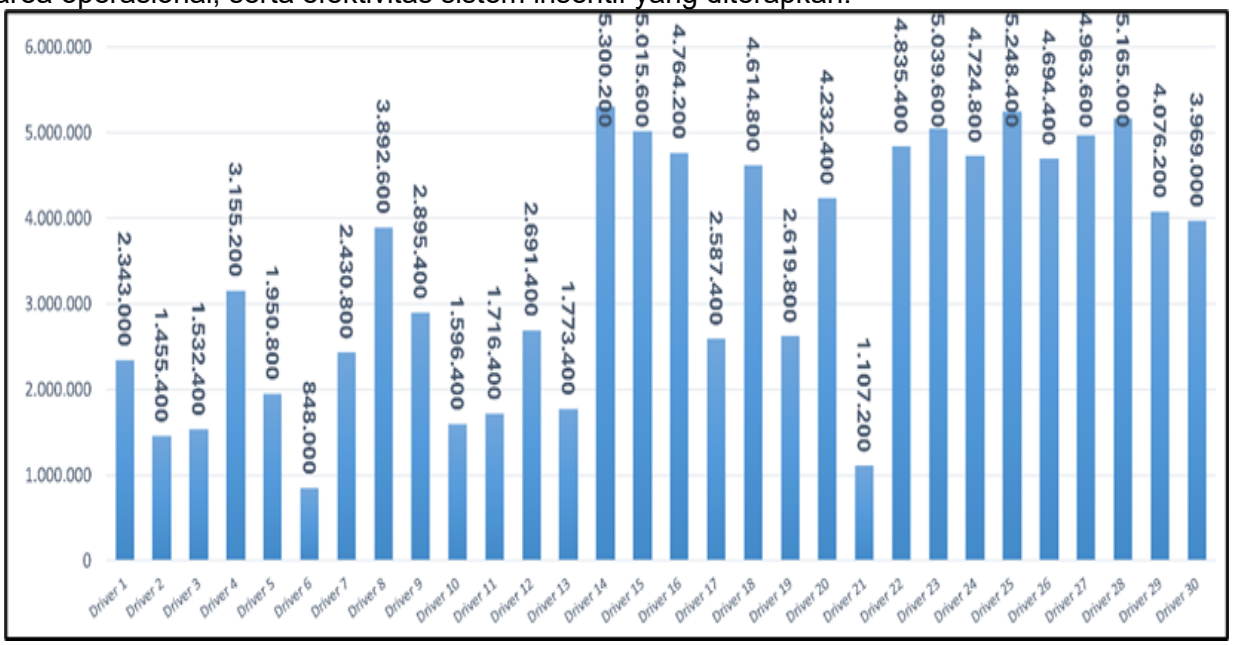
Abstract. *This study aims to analyze the effect of work flexibility and incentives on the performance of ShopeeFood drivers in Greater Surabaya, using job satisfaction as a mediating variable. This study employs a quantitative approach using an explanatory research design. Data were collected through a questionnaire distributed to 225 active ShopeeFood drivers who have been working for more than six months. The analysis technique used Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4. The results indicate that work flexibility has a positive and significant effect on job satisfaction and driver performance. Incentives also have a positive and significant effect on job satisfaction, but do not have a direct effect on driver performance. Additionally, job satisfaction has a positive and significant effect on performance. The results of the mediation test indicate that job satisfaction mediates the effects of work flexibility and incentives on driver performance.*

ISSN (print) : 2598-9545 & ISSN (online) : 2599-171X

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pertumbuhan pesat ekonomi berbasis aplikasi, khususnya layanan pesan-antar makanan (*online food delivery*) yang menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat di negara berkembang seperti Indonesia (Safira & Chikaraishi, 2023). Masyarakat semakin banyak memanfaatkan layanan *online food delivery* karena kemudahan akses dan efisiensi waktu (Syah et al., 2025). Hal ini berdampak terhadap pertumbuhan perusahaan *start-up* penyedia layanan online seperti Gojek, Grab, dan Shopee (Judijanto, 2024). Salah satu perusahaan *start-up* adalah Shopee, yang memiliki ekosistem layanan digital terintegrasi melalui aplikasi utama untuk *e-commerce* serta aplikasi pihak ketiga untuk layanan pesan-antar makanan, yaitu ShopeeFood (Syah et al., 2025). Dalam hal ini, pengemudi ShopeeFood menjadi sumber daya manusia perusahaan yang sangat penting untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen (Alim & Prabowo, 2023).

Namun, di balik kemajuan tersebut, pengemudi ShopeeFood menghadapi tantangan serius terkait kesejahteraan dan produktivitas. Berdasarkan data pendapatan 30 pengemudi ShopeeFood yang diolah peneliti gambar 1, terlihat fluktuasi pendapatan yang sangat tinggi antar individu. Pendapatan bulanan berkisar antara Rp848.000 hingga Rp5.300.200, dengan rata-rata Rp3,37 juta per bulan. Beberapa pengemudi memperoleh penghasilan di atas rata-rata, sementara pengemudi lainnya berada di bawah rata-rata. Kondisi ini menunjukkan ketimpangan produktivitas dan ketidakstabilan penghasilan yang dipengaruhi oleh fleksibilitas jam kerja, pilihan area operasional, serta efektivitas sistem insentif yang diterapkan.



Gambar 1. Pendapatan pengemudi ShopeeFood

Sumber : Data diolah peneliti 2026

Kinerja pengemudi ShopeeFood tercermin dari ketepatan waktu pengantaran, jumlah pesanan yang berhasil diselesaikan dalam sehari, serta kemampuan menjaga produktivitas di tengah fluktuasi permintaan yang tinggi (Ega Sari & Tukirin, 2023). Dalam industri *online food delivery*, kinerja yang tinggi menjadi kunci keberhasilan karena langsung berdampak pada retensi pelanggan dan reputasi platform (Mohamad Khan et al., 2024). Dalam hal ini, kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti fleksibilitas kerja dan insentif.

Fleksibilitas kerja memberikan kebebasan kepada pengemudi untuk menentukan waktu, durasi kerja, dan area operasional sesuai preferensi pribadi (Alim & Prabowo, 2023). Penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja dapat meningkatkan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi serta berdampak positif terhadap kepuasan kerja (Asfiah et al., 2022). Selain itu, fleksibilitas kerja juga memungkinkan individu untuk bekerja pada waktu yang

lebih produktif sehingga dapat meningkatkan kinerja (Meiryani et al., 2022). Namun demikian, fleksibilitas kerja yang tinggi juga dapat menimbulkan ketidakpastian pendapatan, yang berpotensi memengaruhi konsistensi kerja pengemudi.

Selain fleksibilitas kerja, insentif juga menjadi faktor yang dapat memengaruhi kinerja pengemudi. Insentif diberikan berdasarkan jumlah pesanan atau pencapaian target tertentu, sehingga menjadi pendorong bagi pengemudi untuk bekerja lebih produktif (Syah et al., 2025). Insentif yang sesuai dengan usaha yang dilakukan juga dapat meningkatkan kepuasan kerja karena individu merasa dihargai (Agam et al., 2023). ShopeeFood menerapkan sistem insentif berbasis poin kinerja, di mana pengemudi memperoleh 100 poin untuk setiap pesanan yang diselesaikan. Sistem insentif pengemudi ShopeeFood terdiri atas tiga tingkatan, yaitu pencapaian 800 poin mendapatkan insentif sebesar Rp14.000, 1.300 poin sebesar Rp24.000, dan 1.600 poin sebesar Rp31.000. Namun, dalam praktiknya tidak semua pengemudi mampu mencapai target insentif, sehingga efektivitas insentif dalam meningkatkan kinerja masih perlu dikaji lebih lanjut (Anggraeni et al., 2023).

Kepuasan kerja sering kali berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan ini, di mana faktor-faktor seperti fleksibilitas dan insentif dapat meningkatkan kepuasan, yang kemudian berdampak pada kinerja (Alim & Prabowo, 2023). Aspek ini sangat relevan bagi pengemudi ShopeeFood yang menghadapi dinamika kerja seperti fluktuasi pendapatan, perubahan pola permintaan, serta persaingan antar pengemudi. Oleh karena itu, kepuasan kerja dipandang sebagai faktor penting dalam menjelaskan bagaimana fleksibilitas kerja dan insentif dapat memengaruhi kinerja pengemudi ShopeeFood.

Namun, hasil penelitian sebelumnya terkait fleksibilitas kerja dan insentif menunjukkan ketidakkonsistenan. Studi (Asfiah et al., 2022) menemukan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sementara penelitian (Alim & Prabowo, 2023) menunjukkan fleksibilitas kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Demikian pula, beberapa penelitian menyatakan bahwa insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi ShopeeFood (Akbar Rabbani & Bagasworo, 2024), namun Abadi & Taufiqurrahman (2023) menunjukkan bahwa pengaruh insentif tidak signifikan akibat ketidakjelasan sistem pemberian insentif. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan adanya celah yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya dalam konteks pengemudi ShopeeFood di wilayah operasional Surabaya Raya.

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini menjadi penting dilakukan mengingat persaingan industri *online food delivery* yang semakin ketat. Penurunan kinerja pengemudi dapat berdampak terhadap menurunnya kualitas pelayanan, penurunan kepuasan pelanggan, hingga hilangnya pangsa pasar perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja pengemudi agar mampu mempertahankan daya saing bisnis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait fleksibilitas kerja, insentif, kepuasan kerja, dan kinerja pada sektor ekonomi digital. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen ShopeeFood dalam merancang kebijakan kerja dan sistem insentif yang lebih efektif untuk meningkatkan kesejahteraan serta produktivitas pengemudi. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “Pengaruh Fleksibilitas Kerja dan Insentif terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi pada Pengemudi ShopeeFood Surabaya Raya”.

B. KAJIAN LITERATUR

Theory of Work Adjustment (TWA)

Theory of Work Adjustment (TWA) dikembangkan oleh Dawis & Lofquist (1984) yang menjelaskan bahwa hubungan kerja merupakan proses penyesuaian antara individu dan lingkungan kerja. Teori ini menekankan konsep *correspondence*, yaitu kesesuaian antara kebutuhan individu dengan sistem kerja yang diterapkan organisasi. Apabila kebutuhan individu terpenuhi oleh lingkungan kerja, maka akan tercipta kepuasan kerja dan peningkatan kinerja. Dalam konteks pengemudi ShopeeFood, kebutuhan individu meliputi fleksibilitas kerja dan

pemenuhan kebutuhan finansial melalui sistem insentif. Apabila platform mampu memenuhi kebutuhan tersebut, maka pengemudi akan merasa puas dan terdorong untuk meningkatkan performa kerja.

Fleksibilitas Kerja

Menurut Carlson et al. (2010), fleksibilitas kerja merupakan kebijakan yang sudah ditetapkan oleh manajemen perusahaan. Lebih lanjut, Carlson mengartikan schedule flexibility sebagai pengaturan kerja secara fleksibel yang berarti pemilihan tempat dan waktu untuk bekerja, baik formal atau informal, yang memfasilitasi karyawan dalam kebijakan berapa lama (time flexibility), kapan (timing flexibility), dan di mana (place flexibility) karyawan bekerja. Sedangkan menurut (Rahmawati et al., 2025) fleksibilitas kerja didefinisikan sebagai sistem yang dapat mempermudah karyawan dalam pengelolaan jam kerja dan lokasi sesuai dengan kebutuhan karyawan tanpa mempengaruhi tanggung jawab. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas kerja merupakan kebijakan yang diberikan oleh perusahaan yang bersifat formal maupun informal yang berkaitan dengan jadwal, tempat, waktu bekerja serta kebijakan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan. Dalam studi (Pramana & Listyawati, 2025) Indikator fleksibilitas kerja yakni fleksibilitas waktu (kebebasan dalam mengatur durasi atau jumlah waktu kerja), fleksibilitas tempat (kebebasan dalam memilih lokasi kerja), fleksibilitas tugas (kebebasan dalam memilih order yang ingin diambil).

Insentif

Menurut Hasibuan (2017), insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya diatas prestasi standar. Insentif merupakan sebuah pemberian imbalan berupa bonus diluar gaji yang berfungsi sebagai perangsang produktivitas karyawan, prinsip pemberian insentif mempunyai keterkaitan dengan kinerja karyawan tersebut (Febriantora & Fuadati, 2021). Sedangkan (Nati et al., 2021) mengatakan bahwa insentif diberikan secara sengaja kepada karyawan agar tercipta suatu dorongan untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga menimbulkan dampak baik. Insentif dapat disimpulkan sebagai bentuk imbalan atau kompensasi tambahan di luar gaji pokok yang diberikan secara sengaja oleh organisasi kepada karyawan dengan tujuan untuk memotivasi dan mendorong karyawan meningkatkan produktivitas serta kinerja. Berdasarkan (Pramana & Listyawati, 2025), Indikator Insentif yakni keadilan pemberian insentif (pemberian insentif dilakukan secara adil), kejelasan kriteria pemberian insentif (sejauh mana kriteria atau syarat untuk mendapatkan insentif dipahami dengan baik), relevansi insentif dengan kinerja (insentif yang diberikan benar-benar terkait langsung dengan pencapaian kinerja individu), kepuasan terhadap insentif (tingkat kepuasan karyawan terhadap jenis, jumlah, dan cara pemberian insentif), motivasi yang ditimbulkan oleh Insentif (mengukur sejauh mana insentif berhasil meningkatkan motivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik).

Kepuasan Kerja

Menurut Robbins & Judge (2013), kepuasan kerja adalah Sebuah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi terhadap karakteristik pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan sikap atau perasaan individu terhadap pekerjaannya, yang terbentuk dari berbagai faktor, seperti imbalan yang diterima, kondisi lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta adanya penghargaan atas kontribusi yang diberikan (Ula et al., 2025). Berdasarkan beberapa definisi tersebut, kepuasan kerja dapat diartikan sebagai perasaan positif atau sikap individu terhadap pekerjaannya yang muncul dari hasil evaluasi terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti karakteristik tugas, imbalan yang diterima, kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta penghargaan atas kontribusi yang diberikan. Indikator kepuasan kerja dalam studi Pramana & Listyawati (2025) yakni pekerjaan, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, hubungan dengan rekan kerja.

Kinerja

Menurut (Mangkunegara, 2016) definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut (Benyamin Bissilisin et al., 2023) kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang karyawan, baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai tugas dan tanggung jawab yang diemban dalam perusahaan. Kinerja mengacu

pada keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas, output yang dapat dihasilkan oleh individu atau dalam suatu organisasi dan dampaknya terhadap organisasi (Akbar Rabbani & Bagasworo, 2024). Dari beberapa definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan yaitu hasil yang dicapai oleh seorang karyawan, baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai tugas dan tanggung jawab yang diemban dalam perusahaan. Indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini menurut Mangkunegara 2016 dalam studi (Benyamin Bissilisin et al., 2023) yaitu kualitas, kuantitas, tanggung jawab, kerja sama, inisiatif.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research* yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja dan insentif terhadap kinerja pengemudi ShopeeFood melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada pengemudi ShopeeFood di wilayah Surabaya Raya yang meliputi Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Gresik. Populasi penelitian adalah seluruh pengemudi ShopeeFood aktif di wilayah tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden, yaitu pengemudi yang masih aktif dan telah bekerja lebih dari enam bulan. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pedoman Hair et al. (2022), yaitu minimal 10 kali jumlah indikator penelitian. Dengan total 18 indikator, jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah 180 responden. Pada proses pengumpulan data, penelitian ini memperoleh 225 responden yang memenuhi kriteria penelitian dan seluruh data digunakan dalam analisis.

Variabel penelitian meliputi fleksibilitas kerja dan insentif sebagai variabel independen, kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, serta kinerja sebagai variabel dependen. Variabel fleksibilitas kerja diukur melalui indikator fleksibilitas waktu, fleksibilitas tempat, dan fleksibilitas tugas. Variabel insentif diukur melalui indikator keadilan pemberian insentif, kejelasan kriteria pemberian insentif, relevansi insentif dengan kinerja, kepuasan terhadap insentif, dan motivasi yang ditimbulkan oleh insentif. Variabel kepuasan kerja diukur melalui indikator pekerjaan, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, dan hubungan dengan rekan kerja. Variabel kinerja diukur melalui indikator kualitas, kuantitas, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form, sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, dan dokumen pendukung lainnya. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4. Tahapan analisis meliputi evaluasi *outer model* melalui uji validitas dan reliabilitas, evaluasi *inner model*, serta pengujian hipotesis melalui *direct effect* dan *indirect effect* untuk mengetahui pengaruh langsung maupun pengaruh secara tidak langsung.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil distribusi kuesioner yang telah dilakukan peneliti, disajikan pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Distribusi Responden

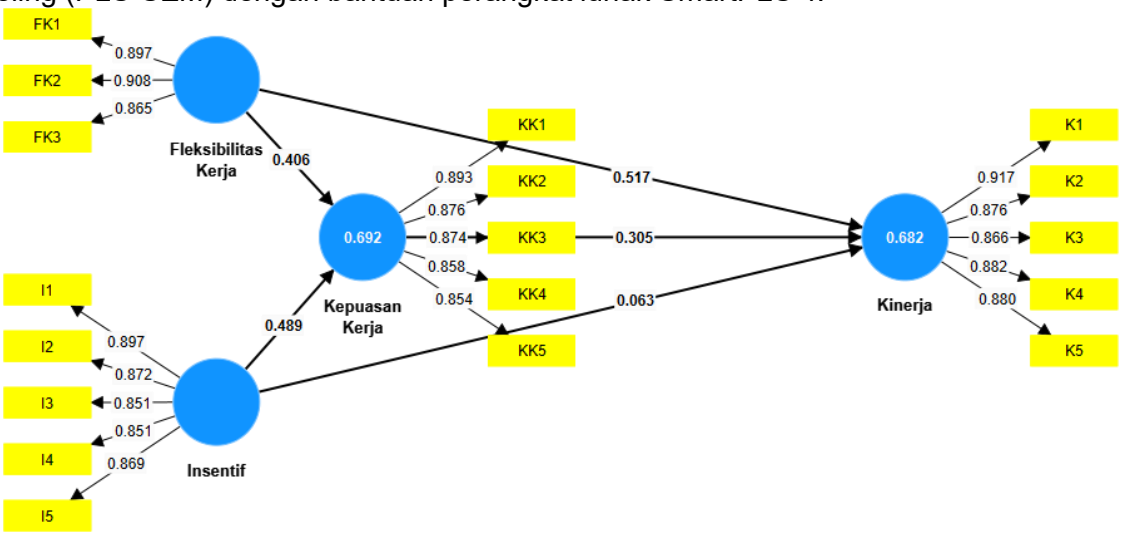
		Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	212	94%
	Perempuan	13	6%
Usia	< 21 Tahun	7	3%
	21-30 Tahun	127	56%
	31-40 Tahun	61	27%
	> 40 tahun	30	13%
Pendidikan	SD	1	0,4%
	SMP	11	5%
	SMA/SMK	174	77%
	Diploma/Sarjana	38	17%
Wilayah	Surabaya	82	36%

	Sidoarjo	114	51%
	Gresik	29	13%
Lama Aktif	Lebih dari 6 Bulan	225	100%
	Kurang dari 6 Bulan	0	0%
Total		225 Responden	

Sumber : Data diolah peneliti 2026

Hasil Evaluasi *Outer Model*

Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.



Gambar 2. *Loading Factor*

a. Validitas Konvergen

Validitas konvergen dipergunakan sebagai alat pengukur besar kecilnya korelasi indikator dengan variabel laten yang diketahui dari nilai *loading factor*. Berikut hasil *loading factor* pada penelitian ini:

Tabel 2. Hasil Uji *Loading Factor*

Variabel	Item Pernyataan	Loading Factor
Fleksibilitas Kerja	Saya bebas memutuskan kapan waktu untuk memulai dan berhenti bekerja.	0.897
	Saya bebas dalam memilih area atau Lokasi untuk bekerja.	0.908
	Saya memiliki kebebasan untuk memilih pesanan yang saya terima.	0.865
Insentif	Saya merasa sistem insentif di tempat kerja ini diberikan secara adil.	0.897
	Saya merasa informasi mengenai insentif disampaikan secara jelas melalui aplikasi.	0.872
	Saya merasa insentif yang saya terima sesuai dengan jumlah dan kualitas order yang saya selesaikan.	0.851
	Saya merasa puas dengan jumlah dan jenis insentif yang diberikan.	0.851
	Saya merasa insentif mendorong saya untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik.	0.869
Kepuasan Kerja	Saya merasa pekerjaan saya menyenangkan dan sesuai dengan kemampuan saya.	0.893

	Saya merasa pendapatan yang saya peroleh sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan.	0.876
	Saya merasa ShopeeFood memberikan kesempatan bagi pengemudi untuk meningkatkan pendapatan atau performa.	0.874
	Saya merasa sistem dan aturan ShopeeFood membantu saya bekerja dengan lebih baik.	0.858
	Saya merasa memiliki hubungan yang baik dan saling membantu dengan sesama pengemudi.	0.854
Kinerja	Saya mampu menyelesaikan pesanan dengan kualitas layanan yang baik.	0.917
	Saya merasa mampu menyelesaikan banyak pesanan dalam satu hari kerja.	0.876
	Saya merasa bertanggung jawab atas setiap pesanan yang saya terima.	0.866
	Saya merasa mampu bekerja sama dengan merchant dan pelanggan dengan baik.	0.882
	Saya berinisiatif untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan.	0.880

Sumber : Olah data SmartPLS 4

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa setiap indikator variabel penelitian ini mempunyai hasil *loading factor* yang lebih tinggi dari 0,70. Artinya, indikator setiap variabel sudah memenuhi validitas konvergen, karena mempunyai hasil loading factor lebih tinggi dari 0,70 (Hair et al., 2022).

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat diketahui melalui nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Oleh karena itu, peneliti menyajikan hasil pengujian validitas diskriminan berdasarkan nilai HTMT sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Diskriminan HTMT

	Fleksibilitas Kerja	Insentif	Kinerja	Kepuasan Kerja
Fleksibilitas Kerja				
Insentif	0.810			
Kinerja	0.883	0.729		
Kepuasan Kerja	0.848	0.852	0.803	

Sumber : Olah data SmartPLS 4

Berdasarkan pada tabel 3, nilai HTMT untuk seluruh indikator variabel laten tercatat berada di bawah ambang batas 0,9 sebagaimana disarankan oleh (Hair et al., 2022). Dengan demikian, seluruh konstruk laten dalam model ini dinyatakan memenuhi syarat validitas diskriminan.

c. Reliabilitas

Dalam analisis PLS, pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability*. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability
Fleksibilitas Kerja	0.869	0.871
Insentif	0.918	0.920
Kinerja	0.930	0.931
Kepuasan Kerja	0.921	0.922

Sumber : Olah data SmartPLS 4

Berdasarkan tabel 4, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Hal ini disebabkan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* setiap konstruk lebih besar dari 0.70 (Hair et al., 2022).

Hasil Evaluasi *Inner Model*

a. Collinearity Statistics (VIF)

Menurut Hair et al. (2022), suatu model penelitian dinyatakan bebas dari permasalahan multikolinearitas apabila memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) di bawah 5,00. Selain itu nilai VIF yang lebih kecil dari 3,00 mengindikasikan tingkat kolinearitas yang sangat baik dalam model struktural.

Tabel 5. Hasil uji VIF

	VIF
Fleksibilitas Kerja → Kepuasan Kerja	2.110
Fleksibilitas Kerja → Kinerja	2.645
Insentif → Kepuasan Kerja	2.110
Insentif → Kinerja	2.887
Kepuasan Kerja → Kinerja	3.247

Sumber : Olah data SmartPLS 4

Berdasarkan Tabel 5, nilai VIF pada hubungan fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 2,110, fleksibilitas kerja terhadap kinerja sebesar 2,645, insentif terhadap kepuasan kerja sebesar 2,110, insentif terhadap kinerja sebesar 2,887, serta kepuasan kerja terhadap kinerja sebesar 3,247. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh nilai VIF berada di bawah ambang batas 5,00. Dengan demikian, model penelitian dapat dinyatakan terbebas dari gejala multikolinearitas, sehingga hubungan antar variabel independen tidak menimbulkan masalah kolinearitas yang dapat memengaruhi hasil analisis.

b. R Square

Nilai R-square digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Jika nilainya mencapai 0,75 maka pengaruhnya tergolong tinggi, 0,50 menandakan pengaruh sedang, dan 0,25 termasuk rendah (Hair et al., 2022).

Tabel 6. Uji R-Square

	R-Square	R-Square adjusted	Keterangan
Kepuasan Kerja	0.692	0.689	Sedang
Kinerja	0.682	0.677	Sedang

Sumber : Olah data SmartPLS 4

Berdasarkan hasil pengujian *R-Square* diketahui bahwa variabel kepuasan kerja memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,692 dan *R-Square Adjusted* sebesar 0,689. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel fleksibilitas kerja dan insentif mampu menjelaskan variabilitas kepuasan Kerja sebesar 69,2%, sedangkan sisanya sebesar 30,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Sementara itu, variabel kinerja memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,682 dan *R-Square Adjusted* sebesar 0,677. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel fleksibilitas kerja, insentif, dan kepuasan kerja mampu menjelaskan variabilitas kinerja sebesar 68,2%, sedangkan sebesar 31,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

c. F-Square

Nilai F-Square berfungsi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan kriteria Hair et al. (2022), nilai sebesar 0,02 termasuk pengaruh kecil, 0,15 sedang, dan 0,35 besar.

Tabel 7. Uji F-Square

	F-Square
Fleksibilitas Kerja → Kinerja	0.317
Fleksibilitas Kerja → Kepuasan Kerja	0.253
Insentif → Kinerja	0.004
Insentif → Kepuasan Kerja	0.368

Kepuasan Kerja → Kinerja	0.090

Sumber : Olah data SmartPLS 4

Berdasarkan Tabel 7 di atas, hasil pengujian F-Square menunjukkan bahwa pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja memiliki nilai *f-square* sebesar 0,317 yang termasuk kategori sedang. Pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja memiliki nilai *f-square* sebesar 0,253 yang juga termasuk kategori sedang. Selanjutnya, pengaruh insentif terhadap kinerja diperoleh nilai *f-square* sebesar 0,004 yang termasuk kategori sangat kecil. Sementara itu, pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja memiliki nilai *f-square* sebesar 0,368 yang termasuk kategori besar. Adapun pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja memiliki nilai *f-square* sebesar 0,090 yang termasuk kategori kecil. Hasil ini mengindikasikan bahwa Insentif memiliki kontribusi terbesar dalam menjelaskan Kepuasan Kerja, sementara kontribusinya terhadap kinerja relatif tidak signifikan.

d. Q-Square

Menurut Hair et al. (2022), evaluasi kemampuan prediksi model PLS-SEM dapat dilakukan menggunakan PLSpredict. Model dikatakan memiliki predictive relevance apabila nilai Q²_predict lebih besar dari nol (Q²_predict > 0). Semakin tinggi nilai Q²_predict, semakin baik kemampuan model dalam memprediksi konstruk endogen. Selain itu, nilai RMSE dan MAE digunakan untuk mengevaluasi tingkat kesalahan prediksi, di mana nilai yang lebih rendah menunjukkan akurasi prediksi yang lebih baik.

Tabel 8. Uji Q-Square

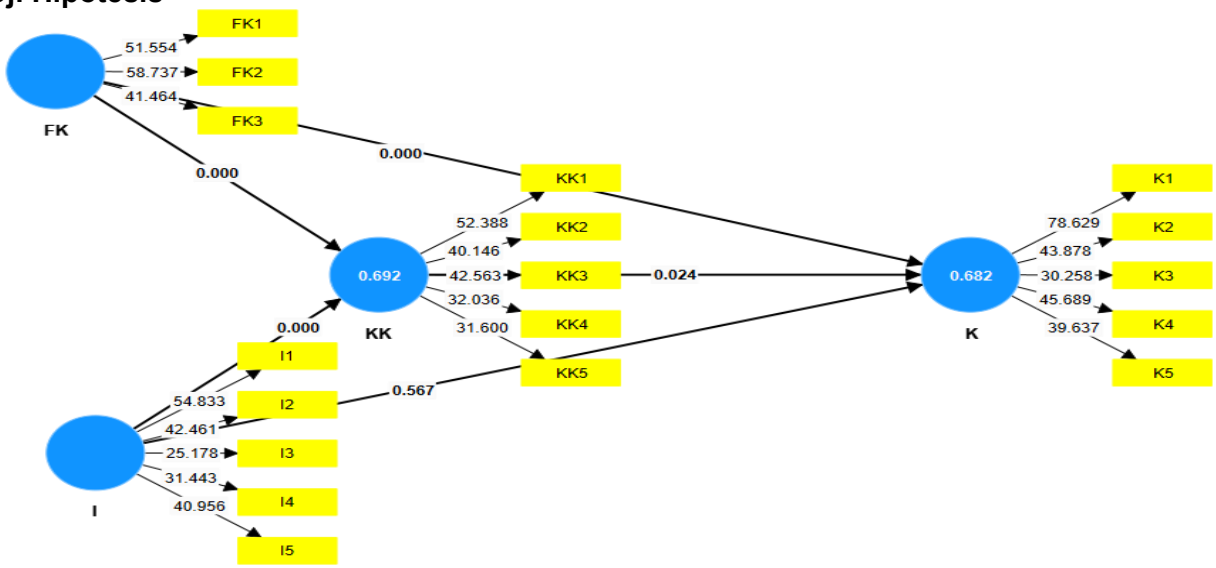
	Q^2 Predict	RMSE	MAE
Kinerja	0.636	0.618	0.382
Kepuasan Kerja	0.676	0.581	0.365

Sumber : Olah data SmartPLS 4

Hasil pengujian PLS predict menunjukkan bahwa variabel Kinerja memiliki nilai Q²_predict sebesar 0,636, sedangkan variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai Q²_predict sebesar 0,676. Berdasarkan pedoman Hair et al. (2022), nilai Q²_predict yang lebih besar dari nol menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif (predictive relevance). Oleh karena itu, seluruh konstruk endogen dalam penelitian ini memiliki kemampuan prediksi yang baik.

Selain itu, nilai RMSE dan MAE pada variabel Kinerja masing-masing sebesar 0,618 dan 0,382, sedangkan pada variabel Kepuasan Kerja sebesar 0,581 dan 0,365. Nilai kesalahan prediksi yang relatif rendah tersebut mengindikasikan bahwa model mampu menghasilkan prediksi yang akurat terhadap nilai observasi aktual.

Uji Hipotesis



Gambar 3. Hasil *Output Bootstrapping*

a) Hasil Uji Pengaruh Langsung (*direct effects*)

Tabel 9. *Path Coefficients*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values	**Keterangan**
FK → KK	0.406	0.403	0.097	4.171	0.000	Diterima
FK → K	0.517	0.523	0.108	4.800	0.000	Diterima
I → KK	0.489	0.492	0.093	5.286	0.000	Diterima
I → K	0.063	0.070	0.111	0.573	0.567	Ditolak
KK → K	0.305	0.291	0.135	2.265	0.024	Diterima

Sumber : Olah data SmartPLS 4

1) Hipotesis Pertama (Pengaruh Fleksibilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja)

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, hubungan Fleksibilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja memiliki nilai koefisien sebesar 0,406 dengan nilai *t-statistics* sebesar 4,171 dan *p-values* sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Fleksibilitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karena nilai *t-statistics* > 1,96 dan *p-values* < 0,05. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima. Artinya, kebebasan pengemudi dalam mengatur waktu, lokasi, dan intensitas kerja mampu meningkatkan tingkat kepuasan kerja pengemudi ShopeeFood.

2) Hipotesis Kedua (Pengaruh Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, hubungan Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja memiliki nilai koefisien sebesar 0,517 dengan nilai *t-statistics* sebesar 4,800 dan *p-values* sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Fleksibilitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karena nilai *t-statistics* > 1,96 dan *p-values* < 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi fleksibilitas kerja yang dirasakan pengemudi, maka semakin meningkat pula kinerjanya.

3) Hipotesis Ketiga (Pengaruh Insentif terhadap Kepuasan Kerja)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, hubungan Insentif terhadap Kepuasan Kerja memiliki nilai koefisien sebesar 0,489 dengan nilai *t-statistics* sebesar 5,286 dan *p-values* sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karena nilai *t-statistics* > 1,96 dan *p-values* < 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima. Artinya, sistem insentif yang baik dan sesuai harapan mampu meningkatkan kepuasan kerja pengemudi.

4) Hipotesis Keempat (Pengaruh Insentif terhadap Kinerja)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, hubungan Insentif terhadap Kinerja memiliki nilai koefisien sebesar 0,063 dengan nilai *t-statistics* sebesar 0,573 dan *p-values* sebesar 0,567. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karena nilai *t-statistics* < 1,96 dan *p-values* > 0,05. Dengan demikian, hipotesis keempat ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan insentif tidak secara langsung mampu meningkatkan kinerja pengemudi ShopeeFood.

5) Hipotesis Kelima (Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja)

Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, hubungan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja memiliki nilai koefisien sebesar 0,305 dengan nilai *t-statistics* sebesar 2,265 dan *p-values* sebesar 0,024. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karena nilai *t-statistics* > 1,96 dan *p-values* < 0,05. Dengan demikian, hipotesis kelima diterima. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pengemudi, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.

b) Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (*indirect effects*)

Tabel 10. *Indirect Effects*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values	Keterangan
FK→KK →K	0.124	0.116	0.061	2.042	0.041	Diterima
I→KK→K	0.149	0.144	0.074	2.027	0.043	Diterima

Sumber : Olah data SmartPLS 4

1.) Hipotesis Keenam (Pengaruh Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja)

Berdasarkan hasil pengujian *indirect effect* di atas, hubungan Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja memiliki nilai koefisien sebesar 0,124 dengan nilai *t-statistics* sebesar 2,042 dan *p-values* sebesar 0,041. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja mampu memediasi pengaruh Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja secara signifikan karena nilai *t-statistics* > 1,96 dan *p-values* < 0,05. Dengan demikian, hipotesis keenam diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi juga mampu meningkatkan kepuasan kerja pengemudi yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja.

2.) Hipotesis Ketujuh (Pengaruh Insentif terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja)

Berdasarkan hasil pengujian *indirect effects* di atas, hubungan Insentif terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja memiliki nilai koefisien sebesar 0,149 dengan nilai *t-statistics* sebesar 2,027 dan *p-values* sebesar 0,043. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja mampu memediasi pengaruh Insentif terhadap Kinerja secara signifikan karena nilai *t-statistics* > 1,96 dan *p-values* < 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketujuh diterima. Artinya, insentif yang diberikan perusahaan tidak secara langsung meningkatkan kinerja pengemudi, tetapi terlebih dahulu meningkatkan kepuasan kerja yang kemudian berdampak pada peningkatan kinerja.

Pembahasan

Fleksibilitas Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pengemudi ShopeeFood. Temuan ini sejalan dengan *Theory of Work Adjustment (TWA)* yang dikemukakan oleh Dawis & Lofquist (1984), yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja muncul ketika terdapat kesesuaian antara kebutuhan individu dengan lingkungan kerja. Dalam konteks pengemudi ShopeeFood, fleksibilitas kerja memberikan kebebasan kepada pengemudi untuk menentukan waktu kerja, lokasi operasional, serta intensitas kerja sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing. Kondisi tersebut memberikan keleluasaan bagi pengemudi dalam menyeimbangkan pekerjaan dengan aktivitas pribadi sehingga menciptakan kenyamanan dalam bekerja. Selain itu, sistem kerja yang fleksibel memungkinkan pengemudi untuk memilih waktu dan area yang dianggap paling menguntungkan sehingga dapat meningkatkan perasaan positif terhadap pekerjaan yang dijalani. Oleh karena itu, semakin tinggi fleksibilitas kerja yang dirasakan pengemudi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerjanya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Asfiah et al., 2022) dan (Alim & Prabowo, 2023) yang menyatakan bahwa fleksibilitas kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja pengemudi ojek online.

Fleksibilitas Kerja berpengaruh terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan selain berpengaruh terhadap kepuasan kerja, fleksibilitas kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi ShopeeFood. Berdasarkan *Theory of Work Adjustment (TWA)*, individu yang merasa lingkungan kerjanya sesuai dengan kebutuhan dan preferensinya cenderung menunjukkan performa kerja yang lebih baik. Fleksibilitas kerja memungkinkan pengemudi untuk menentukan sendiri waktu dan lokasi operasional sehingga dapat memilih jam-jam sibuk (*peak hours*) ketika permintaan pesanan tinggi. Kondisi tersebut memberikan peluang yang lebih besar bagi pengemudi untuk memperoleh dan menyelesaikan lebih banyak pesanan. Selain itu, kebebasan dalam mengatur aktivitas kerja membuat pengemudi dapat bekerja dalam kondisi yang lebih nyaman dan produktif, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian, fleksibilitas kerja tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi

juga membantu pengemudi mengoptimalkan produktivitas dan kinerjanya. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Meiryani et al., 2022) yang menyatakan bahwa sistem kerja fleksibel mampu meningkatkan produktivitas dan performa kerja individu.

Insentif berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa insentif berpengaruh terhadap kepuasan kerja pengemudi ShopeeFood. Dalam perspektif Theory of Work Adjustment (TWA), insentif merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan finansial yang diberikan organisasi kepada individu. Ketika pengemudi memperoleh insentif yang dianggap sesuai dengan usaha dan pencapaian yang telah dilakukan, maka akan timbul perasaan dihargai dan diakui atas kontribusinya. Pada pengemudi ShopeeFood, insentif tidak hanya dipandang sebagai tambahan pendapatan, tetapi juga sebagai bentuk apresiasi atas waktu, tenaga, dan usaha yang telah dikeluarkan dalam menyelesaikan pesanan. Oleh karena itu, semakin baik persepsi pengemudi terhadap sistem insentif yang diterapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Agam et al., 2023) dan (Febriantora & Fuadati, 2021) yang menyatakan bahwa insentif mampu meningkatkan kepuasan kerja karena menjadi bentuk penghargaan perusahaan terhadap kontribusi karyawan.

Insentif tidak berpengaruh terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa insentif tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja. Temuan ini menunjukkan bahwa pemberian insentif belum tentu mampu meningkatkan performa kerja secara langsung. Temuan tersebut juga menunjukkan bahwa kontribusi insentif terhadap kinerja relatif kecil dibandingkan faktor-faktor lain yang memengaruhi kinerja pengemudi. Berdasarkan *Theory of Work Adjustment (TWA)*, pemenuhan kebutuhan finansial melalui insentif memang dapat meningkatkan persepsi positif terhadap pekerjaan, namun peningkatan kinerja juga dipengaruhi oleh kesesuaian antara kebutuhan individu dan kondisi lingkungan kerja. Dalam praktiknya, kinerja pengemudi ShopeeFood tidak hanya ditentukan oleh besarnya insentif yang diterima, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti fleksibilitas kerja, ketersediaan pesanan, kondisi lalu lintas, cuaca, persaingan antar pengemudi, serta kemampuan pengemudi dalam mengatur waktu dan area operasional. Selain itu, sistem insentif berbasis target poin menyebabkan tidak semua pengemudi memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh insentif secara maksimal. Kondisi tersebut membuat insentif belum menjadi faktor utama yang secara langsung mendorong peningkatan kinerja pengemudi. Di sisi lain, hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga insentif lebih berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja terlebih dahulu yang kemudian berdampak pada peningkatan kinerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian Abadi & Taufiqurrahman (2023) yang menyatakan bahwa insentif tidak selalu berpengaruh langsung terhadap kinerja karena terdapat faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja pengemudi.

Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pengemudi ShopeeFood. Hasil ini sesuai dengan Theory of Work Adjustment (TWA) yang menjelaskan bahwa individu yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan menunjukkan perilaku kerja yang lebih positif dan produktif. Pengemudi yang merasa puas cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi, bertanggung jawab dalam menyelesaikan pesanan, serta berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kepuasan kerja juga mendorong pengemudi untuk mempertahankan kualitas kerja, meningkatkan inisiatif dalam bekerja, dan menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan maupun merchant. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pengemudi, maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Temuan ini mendukung pendapat (Robbins & Judge, 2013) bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penting yang mampu meningkatkan performa individu dalam organisasi. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ula et al., 2025) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mampu meningkatkan kualitas kinerja individu karena adanya rasa nyaman dan penghargaan terhadap pekerjaan.

Fleksibilitas Kerja melalui Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja. Temuan ini menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja tidak hanya memberikan pengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja. Berdasarkan *Theory of Work Adjustment (TWA)*, ketika lingkungan kerja mampu memenuhi kebutuhan individu akan kebebasan dan kenyamanan dalam bekerja, maka individu akan merasakan kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan kerja tersebut kemudian menjadi mekanisme psikologis yang mendorong pengemudi untuk bekerja lebih optimal, meningkatkan produktivitas, dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian, kepuasan kerja menjadi mekanisme penting dalam menjelaskan hubungan antara fleksibilitas kerja dan kinerja pengemudi ShopeeFood. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Asfiah et al., 2022) yang menyatakan bahwa fleksibilitas kerja mampu meningkatkan kinerja melalui peningkatan kepuasan kerja karyawan. Penelitian (Alim & Prabowo, 2023) juga menemukan bahwa fleksibilitas kerja memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja yang kemudian berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pengemudi ShopeeFood.

Insentif melalui Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh insentif terhadap kinerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa hubungan antara insentif dan kinerja bersifat tidak langsung. Insentif tidak secara otomatis meningkatkan kinerja pengemudi, tetapi terlebih dahulu meningkatkan kepuasan kerja yang kemudian mendorong pengemudi untuk bekerja lebih optimal. Dalam perspektif *Theory of Work Adjustment (TWA)*, pemberian insentif yang sesuai merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan individu oleh organisasi yang mampu menciptakan perasaan dihargai dan puas terhadap pekerjaan. Perasaan puas tersebut kemudian mendorong pengemudi untuk meningkatkan kualitas, tanggung jawab, serta produktivitas kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja berperan sebagai mekanisme penting yang menjembatani hubungan antara insentif dan kinerja. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Febriantora & Fuadati (2021) yang menyatakan bahwa insentif dapat meningkatkan kinerja melalui terciptanya kepuasan kerja pada pengemudi ojek online. Penelitian (Agam et al., 2023) juga menunjukkan bahwa pemberian insentif yang sesuai mampu meningkatkan kepuasan kerja sehingga berdampak pada peningkatan performa kerja karyawan. Selain itu, penelitian (Syah et al., 2025) menemukan bahwa insentif yang diberikan kepada pengemudi ShopeeFood dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja yang akhirnya berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pengemudi.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja, sedangkan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja namun tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja. Selain itu, kepuasan kerja terbukti mampu meningkatkan kinerja serta memediasi pengaruh fleksibilitas kerja dan insentif terhadap kinerja pengemudi. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin sesuai sistem kerja dengan kebutuhan pengemudi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan performa kerja yang dihasilkan, sebagaimana dijelaskan dalam *Theory of Work Adjustment (TWA)*. Oleh karena itu, ShopeeFood disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan sistem kerja yang fleksibel serta menciptakan kebijakan yang mampu meningkatkan kepuasan kerja pengemudi agar kinerja dapat meningkat secara optimal. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja pengemudi, seperti disiplin kerja, stres kerja, kompensasi, lingkungan kerja, atau *work-life balance*. Hal ini mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja sehingga masih terdapat faktor-faktor lain yang dapat menjelaskan peningkatan kinerja pengemudi ShopeeFood secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Abadi, M. D., & Taufiqurrahman, A. (2023). Fleksibilitas Kerja, Insentif dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Driver Grabbike Lamongan. *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, *40*(1), 30–40. https://doi.org/10.58906/melati.v40i1.97

Agam, G., Abdurachman Saleh Situbondo Karnadi, U., Abdurachman Saleh Situbondo Randika Fandiyanto, U., & Abdurachman Saleh Situbondo, U. (2023). Peran Lingkungan Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Windu Raya Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, *2*(5), 1077–1094.

Akbar Rabbani, A., & Bagasworo, W. (2024). Pengaruh Stres Kerja, Program Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Driver Ojek Online. *Journal of Accounting, Management, and Islamic Economics*.

Alim, Y. Al, & Prabowo, B. (2023). Pengaruh Kompensasi dan Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Driver Shopeefood di Sidoarjo. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, *5*(6), 3245–3258. https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i6.3787

Anggraeni, B. D., Rustomo, & Rahayu, T. (2023). Pengaruh Pemberian Insentif terhadap Semangat Kerja Driver Ojek Online (Kasus pada Shelter Mall Lippo Cikarang, Bekasi). *Journal Of Social Science Research*.

Asfiah, N., Wisnu, D., Riyanto, U., & Maningrum, D. (2022). Effects of Work Flexibility and Compensation on Employee Performance through Job Satisfaction: Evidence from Shopee Food East Java, Indonesia. *International Journal Of Multidisciplinary Research And Analysis*. https://doi.org/10.47191/ijmra/v5-i10-02

Benyamin Bissilisin, W., Fanggidae, R. E., Maak, C. S., & Timuneno, T. (2023). Pengaruh Insentif Dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Driver Grabbike Di Kota Kupang. *GLORY Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*. https://doi.org/https://doi.org/10.35508/glory.v4i3.10516

Carlson, D. S., Grzywacz, J. G., & Michele Kacmar, K. (2010). The relationship of schedule flexibility and outcomes via the work□family interface. *Journal of Managerial Psychology*, *25*(4), 330–355. https://doi.org/10.1108/02683941011035278

Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A Psychological Theory of Work Adjustment*.

Ega Sari, S., & Tukirin. (2023). *The Influence Of Compensation And Work Discipline On Employee Performance at PT Betawimas Cemerlang*. https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i3.2366

Febriantora, Moh. A. H. A., & Fuadati, S. R. (2021). Pengaruh Motivasi, Insentif Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojek Online. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Third Edition*.

Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. 275). Bumi Aksara.

Judijanto, L. (2024). Perkembangan Startup Digital di Indonesia: Sebuah Tinjauan. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, *4*(5), 2011–2032. https://doi.org/10.54373/ifijeb.v4i5.1875

Mangkunegara, A. A. A. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan.* PT. Remaja Rosdakarya.

Meiryani, Nelviana, Koh, Y., Soepriyanto, G., Aljuaid, M., & Hasan, F. (2022). The Effect of Transformational Leadership and Remote Working on Employee Performance During COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Psychology*, *13*. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.919631

Mohamad Khan, N. R., Ibrahim, M. A., Mohd Ruslan, R. A., Abd Hamid, N. H., & Abdullah, M. F. (2024). The Impact of Restaurant's Online Food Delivery (OFD) Service Quality on Customers' Repurchase Intention: A Conceptual Framework. *Information Management and Business Review*, *16*(3S(I)a), 963–971. https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3S(I)a.4183

Nati, A., Timuneno, T., & Fanggidae, R. E. (2021). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Pengemudi Grab Bike Di Kota Kupang. In *BISNIS & MANAJEMEN* (Vol. 11). http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis

Pramana, D., & Listyawati, I. (2025). Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Motivasi Kerja, Insentif Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojek Online Grab Kota Semarang. *ECo-Buss*, *8*(1), 402–414. https://doi.org/10.32877/eb.v8i1.2692

Rahmawati, D., Irawan, R., & Rifandi, Y. A. (2025). Pengaruh Fleksibilitas Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Work Engagement Pada Karyawan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. *Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*, *24*. https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*.

Safira, M., & Chikaraishi, M. (2023). The impact of online food delivery service on eating-out behavior: a case of Multi-Service Transport Platforms (MSTPs) in Indonesia. *Transportation*, *50*(6), 2253–2271. https://doi.org/10.1007/s11116-022-10307-7

Syah, I., Ilhama Qurratu'aini, N., Larassaty, A. L., & Kamila, E. R. (2025). Peran Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pengemudi: Dampak Fleksibilitas Kerja dan Insentif pada Pengemudi Shopee Food di Sidoarjo. *JEMSI*, *6*(5). https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i5

Ula, L., Rizkita Boyas, J., Eko Pujianto, W., & Eka Violita, C. (2025). The Effect of Work Discipline on Job Satisfaction Mediated by Rewards in MSME Convection in Pasuruan Regency. *LITERACY : International Scientific Journals of Social, Education, Humanities*, *4*(1), 151–163. https://doi.org/10.56910/literacy.v4i1.2005