



Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Driver ShopeeFood Di Surabaya Timur

Syamroxy Reza Bagus Wicaksono¹⁾, Endang Iryanti²⁾

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

22012010273@student.upnjatim.ac.id¹⁾
endang.ma@upnjatim.ac.id²⁾

Abstrak

Tujuan studi ini mengkaji pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja *driver* ShopeeFood di Surabaya Timur. Studi ini menerapkan metodologi kuantitatif menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dari 120 responden berdasarkan kriteria sebagai *driver* skema Hub dan bekerja minimal enam bulan. Data diolah memakai *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS. Hasil pengujian menjelaskan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Target yang harus dicapai menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan *driver*. Sebaliknya, kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Upah/gaji menjadi unsur pada meningkatkan kepuasan kerja *driver*. Untuk menjaga kepuasan *driver* ShopeeFood di Surabaya Timur, perusahaan perlu mengevaluasi target harian dan meningkatkan program insentif.

Kata kunci: Beban Kerja, Kompensasi, Kepuasan Kerja

Abstract

This study aims to examine the effect of workload and compensation on the job satisfaction. The aim of this study is to examine the influence of workload and compensation on job satisfaction among ShopeeFood drivers in East Surabaya. This study employs a quantitative methodology using purposive sampling. Data were collected from 120 respondents based on the criteria of being drivers under the Hub scheme and having worked for at least six months. The data were analysed using Structural Equation Modelling–Partial Least Squares (SEM-PLS) via the SmartPLS software. The results indicate that workload has a negative and significant effect on job satisfaction. Targets that must be met are one of the causes of driver dissatisfaction. Conversely, compensation has a positive and significant effect on job satisfaction. Wages/salaries are a key factor in enhancing driver job satisfaction. To maintain the satisfaction of ShopeeFood drivers in East Surabaya, the company needs to evaluate daily targets and improve incentive programmes.

Keywords: Workload, Compensation, Job Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia menempatkan sektor *gig economy* seperti layanan ShopeeFood sebagai pilar dalam lapangan kerja modern yang menawarkan fleksibilitas (CNN Indonesia, 2025). Ekosistem ini dihadapkan pada masalah ketidakpastian penghasilan dan beban kerja yang tinggi. Aryaputri et al. (2023) menjelaskan kondisi ini sebagai *pseudo-partnership*, di mana *driver* bekerja di bawah instruksi ketat seperti karyawan tetapi tanpa

perlindungan sosial yang memadai. Situasi ini memicu ketidakpastian, fenomena hidup tanpa jaminan pekerjaan dan stabilitas finansial. Kebebasan dalam ekonomi platform belum mampu mengurangi risiko beban kerja dan fluktuasi upah sehingga menempatkan driver dalam posisi yang rentan.

Kerentanan ekonomi ini terletak pada status hukum yang tidak jelas bagi pekerja platform. Stevania dan Hoesin (2024) menunjukkan celah dalam hukum Indonesia mengenai perlindungan pekerja *gig economy*. Regulasi saat ini belum mengatur perlindungan secara khusus, sehingga situasi ini memperlemah posisi driver terhadap perusahaan. Ketidakjelasan status hukum menyebabkan driver menjadi mitra mandiri, karena para driver tetap bergantung pada platform. Akibatnya, perusahaan terbebas dari kewajiban untuk menyediakan upah minimum atau asuransi kesehatan, sehingga semua risiko dan perlindungan pribadi menjadi tanggung jawab penuh para driver. Meskipun teknologi menjanjikan fleksibilitas, driver tetap dalam persaingan yang ketat dan kendali sepihak atas prosedur kerja yang menentukan tarif tanpa ruang untuk negosiasi (Utami et al., 2025).

Kondisi kerja prekariat berkembang sebagai respons terhadap persaingan di ekosistem platform pengiriman di Surabaya sejalan dengan pertumbuhan ekonomi kota yang pesat. Ekonomi Kota Surabaya tumbuh 5,87% pada tahun 2025, melampaui pertumbuhan ekonomi Provinsi Jawa Timur dan nasional, menurut data dari Badan Pusat Statistik (2026). Dinamika ini memperkuat posisi Surabaya sebagai pusat ekonomi regional yang memicu perluasan layanan digital seperti GrabFood GoFood dan ShopeeFood. Platform-platform ini kini mengelola jutaan mitra driver dalam ekosistem ekonomi digital yang sangat kompetitif (Reuters, 2025).

Pertumbuhan pesat ShopeeFood memicu perubahan strategi operasional dari fokus pada bonus menjadi pengawasan yang lebih ketat. Perusahaan menerapkan skema Regular dan skema Hub dalam mengelola mitra-mitranya. Skema Regular mempertahankan prinsip fleksibilitas dalam hal ruang dan waktu bagi driver dan skema Hub menerapkan model kerja terpusat yang mengharuskan driver beroperasi di zona tertentu. Meskipun menjanjikan alokasi pesanan yang stabil skema Hub mengharuskan driver untuk bekerja dalam kebebasan bergerak yang tidak fleksibel. Prosedur kerja yang ketat dalam skema ini menghilangkan kemandirian driver dalam menentukan cara bekerja yang secara teratur mengurangi keterlibatan kerja (Duggan et al., 2023).

Pelaksanaan dua skema ini di Surabaya telah menciptakan stratifikasi yang berbeda di kalangan driver. Platform memanfaatkan Skema Hub untuk mengamankan area dengan permintaan tinggi melalui mekanisme pemantauan yang disiplin. Lingkungan platform yang restriktif ini membatasi fleksibilitas pengguna hanya pada pilihan bekerja sehingga driver mematuhi ketentuan platform (Rilinger, 2024). Fenomena ini memicu pembatasan tempat dan waktu, di mana pergerakan driver tidak lagi alami tetapi ditentukan oleh radius koordinat untuk mencapai standar kinerja. Hal ini menjelaskan bahwa teknologi dalam ekonomi platform telah berubah menjadi alat untuk disiplin fisik dan pengendalian perilaku mitra.

Pelaksanaan skema Hub di Surabaya Timur cenderung meningkatkan beban kerja driver ShopeeFood, terutama karena wilayah ini memiliki cakupan yang luas dan kepadatan aktivitas yang tinggi. Berbeda dengan skema Regular yang menawarkan fleksibilitas lebih besar, skema Hub menuntut driver untuk memenuhi target kinerja tertentu, seperti 70% waktu aktif pada jam sibuk, 80% tingkat penyelesaian pesanan, dan batas waktu pengiriman maksimal 38 menit. Ketentuan tersebut, disertai ancaman penutupan akun, menunjukkan bahwa sistem kerja semakin terikat pada kontrol platform. Kondisi ini memperkuat ketidakpastian kerja dan mendorong driver untuk menyesuaikan perilaku kerjanya dengan tuntutan sistem guna mempertahankan pekerjaannya (Cahyono et al., 2024).

Teknologi platform tidak hanya berfungsi sebagai media penghubung antara konsumen dan driver, tetapi juga sebagai instrumen *algorithmic management* yang mengatur distribusi pesanan, target performa, hingga sanksi otomatis. Kadoikar et al. (2024) menjelaskan bahwa sistem algoritma pada platform digital mampu mengontrol pekerja melalui pemantauan performa dan evaluasi otomatis. Liu dan Yin (2024) juga menyatakan bahwa *algorithmic management* dapat

mengurangi kebebasan kerja karena seluruh aktivitas driver dikendalikan oleh sistem digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa beban kerja dalam *gig economy* tidak hanya berkaitan dengan banyaknya tugas, tetapi juga tekanan kerja yang dibentuk melalui pengawasan digital dan tuntutan performa yang terukur.

Standar kinerja dalam skema Hub menciptakan paradoks antara kepastian penghasilan dan tekanan beban kerja yang meningkat. Beban kerja muncul ketika tuntutan pengiriman cepat tidak sejalan dengan kondisi lalu lintas, batasan waktu dan kapasitas fisik driver. Tekanan ini diperparah oleh sistem sanksi otomatis yang membekukan akun driver selama 1 hingga 7 hari berdasarkan poin pelanggaran yang terkumpul. Ancaman sanksi menjadikan driver memperpanjang jam kerja hingga 14 jam per hari demi mempertahankan kinerja. Pola ini mencerminkan intensifikasi kerja yang tinggi, di mana pemantauan konstan menekan driver untuk mencapai efisiensi tanpa batas (ILO, 2024). Ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan imbalan pada akhirnya memicu stres kerja dan mengurangi kepuasan mitra (Noviani dan Siddiq, 2025).

Kondisi prekarisasi berasal dari struktur kompensasi platform yang sangat bergantung pada pendapatan variabel dan beban risiko yang ditanggung secara mandiri. Berbeda dengan sektor formal, sistem upah dalam *gig economy* bersifat fluktuatif karena ditentukan secara sepihak oleh manajemen sistem perusahaan (Wardhana dan Rasji, 2026). Meskipun bantuan asuransi atau tunjangan tidak teratur tersedia, hal tersebut tidak dapat menghilangkan ketidakpastian inti dalam pendapatan. Pemberian kompensasi yang adil mendorong karyawan bekerja lebih baik, karena imbalan ini membantu pekerja memenuhi kebutuhan harian. Upah juga meningkatkan motivasi kerja, hal ini pemberian upah yang layak memicu pekerja memberikan performa maksimal (Nursyamsi dan Irbayuni, 2025).

Ketidakpastian penghasilan berasal dari mekanisme prosedur kerja yang menghitung upah secara otomatis tanpa rumus yang jelas dan transparan bagi para driver. Di sisi lain, bonus jam sibuk semakin sulit diperoleh akibat kelebihan jumlah driver di Surabaya. Situasi ini memicu kecemasan finansial, driver bekerja berlebihan demi memenuhi kebutuhan sehari-hari. Tekanan manajemen sistem ini berdampak pada kesejahteraan mental, dengan mayoritas driver melaporkan stres akibat pendapatan harian yang tidak dapat diprediksi (Saputro dan Khotimah, 2024).

Kondisi keuangan yang rendah ini menunjukkan tingkat kesejahteraan driver di lapangan. Mayoritas driver mengakui upah yang didapat belum memadai keperluan secara rutin dan sistem insentif saat ini tidak memberikan dampak signifikan. Fenomena ini menciptakan paradoks, driver diharuskan bekerja dengan standar kinerja tinggi namun menerima imbalan yang tidak menjamin kesejahteraan minimal. Laporan Fairwork Indonesia (2025) juga menyoroti kegagalan platform dalam menjamin upah yang layak, karena biaya operasional yang ditanggung oleh mitra secara konsisten mengikis pendapatan bersih mereka di bawah standar minimum.

Situasi ini telah menyebabkan transformasi mendalam dalam kepuasan kerja di sektor transportasi online. Prosedur manajemen yang ketat melalui sistem prioritas wilayah telah menyebabkan pergeseran dari kebebasan waktu menjadi bentuk kepatuhan manajemen sistem. Driver menukar fleksibilitas mereka dengan jaminan pesanan yang stabil (Asrori dan Hidayat, 2023). Dinamika ini menegaskan bahwa kepuasan kerja kini merupakan hasil kompromi antara fleksibilitas palsu dan tuntutan kinerja yang sangat terukur dalam model kerja semi-terikat (Wibowo dan Pratama, 2025).

Hambatan operasional dan kurangnya transparansi korporat menjadi pemicu rendahnya kepuasan kerja. Kompleksitas prosedur dalam menangani pesanan fiktif menunjukkan dukungan sistem yang lemah terhadap risiko kerja yang dihadapi oleh mitra. Nggoli (2024) menyatakan bahwa posisi tawar yang lemah dari mitra dalam ekonomi *gig* berarti risiko ditanggung secara tidak proporsional tanpa perlindungan yang adil. Selain itu ketidakjelasan mengenai perubahan sistem dan skema insentif mencerminkan kurangnya transparansi manajemen yang menurut Jabagi et al. (2024) dapat memicu persepsi ketidakadilan dan secara signifikan mengurangi kepuasan kerja.

Fenomena transisi dari sistem kerja yang fleksibel menuju sistem yang sepenuhnya terkontrol dalam konteks *gig economy* belum terdokumentasikan secara memadai dalam literatur yang ada. Sebagian besar penelitian masih berfokus pada skema reguler yang menitikberatkan pada aspek kesukarelaan dan fleksibilitas kerja (Haqi dan Swasti, 2025). Penelitian Alim dan Prabowo (2023) mengenai *driver* ShopeeFood, misalnya, menempatkan fleksibilitas sebagai faktor utama yang menentukan kepuasan mitra. Dominasi kajian pada skema reguler tersebut menimbulkan kesenjangan penelitian, karena belum banyak memperhatikan realitas beban kerja dalam skema *Hub* yang cenderung lebih restriktif. Penekanan yang berlebihan pada fleksibilitas juga berpotensi menimbulkan bias, sebab mengabaikan pengalaman *driver* yang bekerja dalam sistem non-reguler. Atas dasar kondisi tersebut, studi ini dilaksanakan berjudul "Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja *Driver* ShopeeFood di Surabaya Timur."

Beban Kerja

Cooper dan Marshall (1978) mengelompokkan beban kerja ke dalam dua kategori, yaitu beban kuantitatif yang berkaitan dengan jumlah tugas, serta beban kualitatif yang berhubungan dengan tingkat kompleksitas tugas. Mahawati et al. (2021) mendefinisikan beban kerja merujuk pada evaluasi individu terhadap tugas berdasarkan kemampuan psikologis dan fisik. Pekerjaan berbasis platform digital seperti ShopeeFood membuat beban kerja tidak hanya berasal dari banyaknya pesanan, tetapi juga dari target dan sistem kerja berbasis sistem yang mengatur order serta insentif secara otomatis. Berbeda dengan target dari atasan manusia, target sistem cenderung kurang transparan dan sulit diprediksi sehingga dapat meningkatkan tekanan kerja *driver*. Indikator beban kerja mencakup target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan standar pekerjaan (Budiasa, 2021).

Kompensasi

Dessler (2017) membagi kompensasi ke dalam dua kategori utama: pembayaran langsung (misalnya, gaji dan insentif) dan pembayaran tidak langsung (misalnya, tunjangan). Sabrina (2021) mendefinisikan kompensasi sebagai bentuk imbalan atas kontribusi profesional yang diberikan individu dalam jangka waktu tertentu. Siagian (2023) menegaskan bahwa kebijakan kompensasi yang transparan merupakan fondasi penting dalam menjaga motivasi kerja, karena mencerminkan pengakuan organisasi terhadap nilai kontribusi sumber daya manusia. Indikator kompensasi mencakup upah atau gaji, insentif, tunjangan, serta fasilitas (Gusti dan Cahyono, 2023).

Kepuasan Kerja

Menurut Locke dan Latham (1990) kepuasan kerja adalah respon proaktif yang muncul ketika hasil kerja selaras dengan pemenuhan cita-cita pribadi individu. Sementara itu, Maslow (1970) memandang kepuasan kerja sebagai konsekuensi dari terpenuhinya hierarki kebutuhan dasar manusia. Kepuasan kerja tercermin dalam etos kerja yang tinggi, konsistensi, serta kinerja yang berkelanjutan, yang muncul sebagai hasil dari persepsi positif terhadap karakteristik pekerjaan (Adi et al., 2023). Adapun indikator kepuasan kerja meliputi penghargaan, prosedur operasional, rekan kerja, dan komunikasi (Spector, 2021).

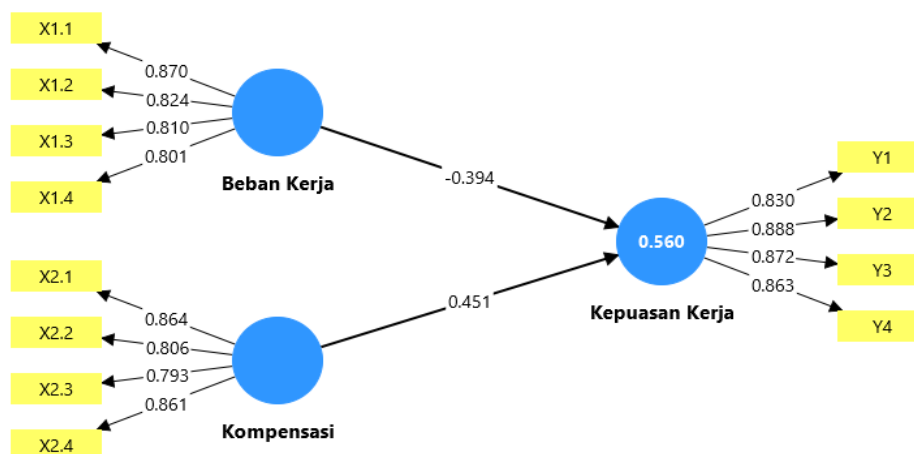
METODE

Studi ini mengkaji pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja *driver* ShopeeFood di wilayah Surabaya Timur. Peneliti mendefinisikan semua *driver* yang beroperasi di wilayah tersebut sebagai populasi utama. Studi ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan menggunakan metode *sampling non-probabilitas* melalui pendekatan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang dipilih adalah 120 responden, menurut Hair et al. (2021). Sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu aktif beroperasi di Surabaya Timur dan memiliki masa kerja minimal enam bulan yang menggunakan skema *hub*. Pengumpulan data secara distribusi kuesioner untuk mengukur persepsi yang objektif dari responden menggunakan skala Likert dari

1 hingga 5 dan melakukan observasi lapangan dan studi literatur untuk memperkuat validitas data empirik. Studi ini menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* dengan memakai perangkat lunak SmartPLS untuk pengolahan data. Proses pengolahan data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, R Square, serta uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar 1 Hasil Pengujian PLS



Sumber: Data Diolah, output SmartPLS, 2025

Visualisasi PLS menunjukkan nilai *factor loading* indikator di atas panah yang menghubungkan ke variabel laten. Garis antara variabel independen dan dependen memuat informasi mengenai nilai *path coefficients*. Nilai *R square* muncul di dalam lingkaran variabel kepuasan kerja sebagai bentuk representasi variabel terikat.

Convergent Validity

Convergent validity digunakan sebagai menilai hubungan rentang indikator dan variabel laten berdasarkan besaran *loading factor*. Indikator yang mencatat nilai *loading factor* > 0,70 dianggap memiliki validitas *convergent validity*.

Tabel 1

Convergent Validity

Indikator	Beban Kerja (X1)	Kompensasi (X2)	Kepuasan Kerja (Y)
X1.1	0.870		
X1.2	0.824		
X1.3	0.810		
X1.4	0.801		
X2.1		0.864	
X2.2		0.806	
X2.3		0.793	
X2.4		0.861	
Y1.1			0.830
Y1.2			0.888
Y1.3			0.872
Y1.4			0.863

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1 *Convergent Validity*, variabel Beban Kerja, Kompensasi, dan Kepuasan Kerja nilai factor memiliki nilai > 0,70. Maka pengukuran setiap indikator untuk ketiga variabel dinyatakan valid.

Discriminant Validity

Uji validitas diskriminan menggunakan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Angka ini menunjukkan seberapa baik suatu variabel laten mampu menjelaskan varians dari indikator-indikatornya. Nilai AVE yang lebih tinggi dari 0,50 memenuhi kriteria validitas konstruk. Berikut adalah hasil perhitungan AVE untuk setiap variabel:

Tabel 2
Average Variance Extracted (AVE)

	AVE
Beban Kerja (X1)	0.684
Kompensasi (X2)	0.691
Kepuasan Kerja (Y)	0.746

Sumber: Data Diolah, 2026

Penilaian validitas model penelitian didasarkan pada nilai AVE masing-masing variabel yang harus berada di atas 0,50. Merujuk pada Tabel 2, variabel beban kerja, kompensasi, dan kepuasan kerja telah memenuhi kriteria tersebut, sehingga dapat dikatakan valid.

Composite Reliability

Pengukuran reliabilitas konstruk didasarkan pada *composite reliability*. Nilai di atas 0,70 mengindikasikan bahwa konstruk memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Hasil pengujian *composite reliability* untuk setiap konstruk adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability (rho_c)
Beban Kerja (X1)	0.896
Kompensasi (X2)	0.900
/Kepuasan Kerja (Y)	0.921

Sumber: Data Diolah, 2026

Nilai *composite reliability* pada seluruh variabel penelitian melampaui kriteria minimum 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa standar reliabilitas telah terpenuhi.

R Square

Pengukuran kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dilakukan melalui nilai *R square*. Semakin tinggi nilainya, semakin besar daya jelaskannya, sementara nilai yang rendah mencerminkan kemampuan penjelasan yang lemah. Hasil perhitungan *R square* ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 4
R Square

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Kepuasan Kerja (Y)	0.560	0.553

Sumber: Data Diolah, 2026

Dari hasil analisis, diperoleh nilai *R square* sebesar 0,560 untuk variabel Kepuasan Kerja (Y). Nilai tersebut menunjukkan bahwa Beban Kerja dan Kompensasi secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 56% terhadap variasi Kepuasan Kerja, sementara 44% lainnya berasal dari variabel eksternal yang tidak diteliti. Oleh karena itu, model ini dikategorikan memiliki kemampuan prediktif moderat.

Uji Hipotesis

Tabel 5

Uji Hipotesis

Hubungan Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Beban Kerja X1 -> Kepuasan Kerja Y	-0.393	-0.389	0.075	5.223	0.000
Kompensasi X2 -> Kepuasan Kerja Y	0.452	0.453	0.074	6.087	0.000

Sumber: Data Diolah, 2026

Merujuk pada Tabel 5, pengujian hipotesis menunjukkan dua hasil utama sebagai berikut:

1. Beban kerja memiliki hubungan negatif terhadap kepuasan kerja dengan nilai *Original Sample* sebesar -0,393, serta terbukti signifikan berdasarkan *T-Statistics* 5,233 ($> 1,96$) dan *P-Value* 0,000 ($< 0,05$).
2. Kompensasi menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan kerja dengan nilai *Original Sample* sebesar 0,452, dan juga signifikan secara statistik dengan *T-Statistics* 6,087 ($> 1,96$) serta *P-Value* 0,000 ($< 0,05$).

Pembahasan

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Beban kerja terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja *driver* ShopeeFood di Surabaya Timur. Target yang harus dipenuhi menjadi salah satu faktor yang menyebabkan penurunan tingkat kepuasan *driver*. Target yang tinggi membuat *driver* merasa ketidakpuasan dalam pekerjaannya. Standar kerja memberikan pengaruh terkecil terhadap beban kerja jika dibandingkan dengan tekanan target. Temuan ini menunjukkan tuntutan kinerja harian memicu stres lebih tinggi daripada kendala teknis operasional. Hasil wawancara dengan *driver* menunjukkan bahwa hambatan operasional saat mengantarkan makanan, seperti antrean restoran yang lama, pesanan yang belum siap, ketidakakuratan titik lokasi pelanggan, hingga penutupan akses jalan pada malam hari sering menyebabkan keterlambatan pengantaran dan berdampak pada penurunan rating serta performa akun *driver*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putra dan Iryanti (2025) serta Reza dan Adiwati (2025) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap penurunan kepuasan kerja. Kedua penelitian tersebut menjelaskan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan, target kerja yang besar, serta tekanan waktu dapat menimbulkan kelelahan dan stres kerja sehingga memengaruhi kenyamanan individu dalam bekerja. Temuan tersebut relevan dengan kondisi *driver* ShopeeFood di Surabaya Timur yang bekerja dalam sistem platform digital dengan tuntutan ketepatan waktu pengantaran dan pencapaian performa tertentu. Semakin tinggi beban kerja yang diterima *driver*, maka semakin menurun kepuasan kerja dalam menjalankan pekerjaan karena *driver* harus bekerja lebih keras untuk memenuhi tuntutan operasional yang telah ditetapkan platform.

Pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja *driver* ShopeeFood di Surabaya Timur. Upah atau gaji menjadi keadaan keuangan yang meningkatkan kepuasan kerja *driver*. Sebaliknya, program asuransi kecelakaan menunjukkan pengaruh yang paling kecil. Hal ini terjadi karena *driver* tidak dapat merasakan manfaat jangka panjang tersebut secara langsung. *Driver* memprioritaskan insentif tunai harian untuk memenuhi kebutuhan dasar keluarga mereka. Jumlah pendapatan langsung tetap menjadi kriteria utama dalam menilai tingkat kepuasan kerja, meskipun asuransi memberikan rasa aman.

kompensasi yang diterima *driver* masih digunakan untuk menanggung berbagai biaya operasional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kompensasi tetap mampu meningkatkan kepuasan kerja meskipun sebagian pendapatan harus dialokasikan kembali untuk mendukung aktivitas kerja sehari-hari.

Temuan penelitian ini selaras dengan penelitian Risma dan Putra (2024) serta Haqi dan Swasti (2024) yang menyatakan bahwa kompensasi memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepuasan kerja *driver*. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa imbalan finansial yang diberikan perusahaan, baik berupa upah maupun insentif, dapat menumbuhkan perasaan dihargai atas kontribusi kerja yang telah dilakukan. Selain itu, pendapatan yang diterima *driver* berperan penting dalam membantu pemenuhan kebutuhan ekonomi sehingga membuat pekerjaan terasa lebih bernilai dan memberikan rasa aman secara finansial. Kondisi tersebut sesuai dengan *driver* ShopeeFood di Surabaya Timur yang mengandalkan hasil pengantaran sebagai sumber pendapatan utama. Semakin baik sistem kompensasi yang diterima, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja *driver* karena pendapatan yang diperoleh dianggap mampu mengimbangi tenaga, waktu, dan risiko kerja yang dijalani.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja *driver* ShopeeFood di Surabaya Timur, diketahui bahwa tingginya beban kerja dapat menurunkan kepuasan kerja *driver*. Tuntutan pekerjaan yang tinggi membuat *driver* lebih mudah mengalami tekanan fisik maupun psikologis sehingga kenyamanan dalam bekerja menjadi berkurang. Sebaliknya, kompensasi yang memadai mampu meningkatkan kepuasan kerja karena pemberian upah, bonus, dan insentif yang sesuai membuat *driver* merasa usaha dan waktu kerja yang diberikan telah dihargai oleh perusahaan. Kondisi tersebut turut mendorong meningkatnya motivasi, semangat kerja, dan kenyamanan *driver* dalam menjalankan pekerjaan.

Berdasarkan temuan tersebut, ShopeeFood disarankan untuk menyesuaikan target kerja dengan kondisi operasional di lapangan agar tekanan kerja *driver* dapat lebih terkendali. Perusahaan juga perlu mempertahankan serta meningkatkan sistem kompensasi untuk menjaga motivasi dan loyalitas *driver*. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti stres kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, atau *work-life balance* serta memperluas objek penelitian pada platform digital lainnya agar pembahasan mengenai kepuasan kerja dalam industri *gig economy* menjadi lebih luas.

Selain itu, pemerintah perlu menyusun regulasi khusus yang mengatur perlindungan hukum bagi pekerja platform digital karena hingga saat ini belum terdapat aturan yang secara spesifik mengatur sistem kerja *gig economy* di Indonesia. Kondisi tersebut menyebabkan *driver* platform digital masih berada pada posisi yang rentan terkait kepastian pendapatan, perlindungan kerja, dan kejelasan hak dalam hubungan kemitraan dengan perusahaan aplikasi. Regulasi tersebut diperlukan untuk memberikan kepastian hukum mengenai sistem kerja, mekanisme insentif, serta perlindungan keselamatan kerja bagi *driver* platform digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A., et al. (2023). *Manajemen sumber daya manusia: Teori dan aplikasi dalam organisasi modern*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Aryaputri, R., et al. (2023). Hubungan kemitraan semu dalam ekosistem platform digital di Indonesia. *Jurnal Sosiologi Ekonomi*, 15(1), 22–40.
- Asrori, M., & Hidayat, R. (2023). Transformasi otonomi menjadi kepatuhan: Studi kasus pengemudi transportasi daring. *Jurnal Psikologi Industri*, 12(3), 301–315.



- Badan Pusat Statistik Surabaya. (2026). *Surabaya dalam angka 2026*. BPS Kota Surabaya.
- Budiasa, I. K. (2021). *Beban kerja dan produktivitas kerja*. CV. Pena Persada.
- Cahyono, A., Kusuma, I. F., & Kusumo, H. H. (2024). Hubungan hukum kemitraan antara driver online dengan penyedia layanan. *Perspektif Hukum*, 24(2), 317–331. <https://doi.org/10.30649/ph.v24i2.311>
- CNN Indonesia. (2025, May 21). *Mencari tahu jumlah orang RI yang jadi driver ojol, berapa banyak?* CNN Indonesia.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1978). *Understanding executive stress*. Macmillan.
- Dessler, G. (2017). *Human resource management* (15th ed.). Pearson Education.
- Duggan, J., et al. (2023). *Algorithmic management and the gig economy: Impact on worker engagement*. Oxford University Press.
- Fairwork Indonesia. (2025). *Ratings 2025: Labour standards in the platform economy*. Fairwork Project.
- Gusti, I. R., & Cahyono, K. E. (2023). Pengaruh kompensasi, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Mandiri Anugerah Bersama. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 12(10), 1–13.
- Hair, J. F., et al. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Haqi, F. I., & Swasti, I. K. (2024). The influence of compensation and work motivation on job satisfaction of Gojek Surabaya drivers. *MSR Management Science Research Journal*, 3(4), 91–99.
- International Labour Organization. (2024). *World employment and social outlook: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. ILO Publications.
- Jabagi, N., et al. (2024). Transparency and algorithmic management: A study of worker perception and justice. *Journal of Business Ethics*, 182(4), 889–910.
- Kadolkar, Sharma, P., & Mehta, R. (2024). Algorithmic management and worker control in the gig economy. *International Journal of Human Resource Management*, 35(4), 512–528.
- Liu, & Yin, H. (2024). Algorithmic management and reduced worker autonomy in digital labor platforms. *Journal of Organizational Behavior*, 45(2), 210–225.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. Prentice-Hall.
- Mahawati, E., et al. (2021). *Analisis beban kerja dan produktivitas kerja*. Yayasan Kita Menulis.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). Harper & Row.
- Nggoli, L. (2024). Kerentanan posisi tawar dan pembagian risiko pada ekonomi gig. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 9(1), 45–62.



- Noviani, S., & Siddiq, F. (2025). Dampak beban kerja berlebih terhadap motivasi dan kepuasan kerja mitra pengemudi. *Jurnal Riset Sumber Daya Manusia*, 13(1), 12–28.
- Nursyamsi, F., & Irbayuni, S. (2025). The influence of workload and compensation on employee performance at J&T Express couriers in the North Surabaya region. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics*, 8(1), 151–160.
- Putra, M. R. P. N., & Iryanti, E. (2025). Analisa dampak beban kerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja pegawai operation departemen PT XYZ. *Jurnal Manajemen Dewantara*, 9(3).
- Putra, R. S., & Risma, D. F. (2024). Pengaruh kompensasi, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada mitra Gojek di Kecamatan Gunung Anyar. *Greenomika*, 6(1), 28–40.
- Reuters. (2025, February 20). *Digital economy expansion in Southeast Asia: Competitive landscapes of Grab and Shopee*. Reuters. <https://www.reuters.com>
- Reza, M. S., & Adiwati, M. R. (2025). The effect of work environment and workload on employee job satisfaction in the operational logistics division of Pos Indonesia, Surabaya main branch. *Global Management: International Journal of Management Science and Entrepreneurship*, 2(4), 87–94. <https://doi.org/10.70062/globalmanagement.v2i4.432>
- Rilinger, G. (2024). *Spatial confinement: How platforms discipline bodies through coordinates*. Sociology of Technology Review.
- Sabrina, R. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. CV. Pusdikra Mitra Jaya.
- Saputro, S. A., Ismiyati, & Khotimah, S. K. (2024). *Analisis kesejahteraan psikologis dan ketidakpastian pendapatan pada pekerja platform digital di Jawa Timur* [Skripsi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya]. Repository Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Siagian, S. P. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Spector, P. E. (2021). *Job satisfaction: From assessment to intervention*. Routledge.
- Stevania, M., & Hoesin, S. H. (2024). Perlindungan hukum bagi gig worker di Indonesia: Sebuah tinjauan regulasi. *Jurnal Hukum Progresif*, 18(1), 33–50.
- Utami, A. F., Indiharwati, A., & Amini, A. F. (2025). Hubungan kelembagaan antara pengemudi dan PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk: Pendekatan teori kontrak. *JDEP (Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan)*, 9(1), 17–32. <https://doi.org/10.33005/jdep.v9i1.906>
- Wardhana, A., & Rasji. (2026). Dinamika sistem pengupahan variabel dalam industri platform. *Jurnal Hukum Perdata dan Tata Usaha Negara*, 14(1), 77–94.
- Wibowo, S., & Pratama, Y. (2025). Kepuasan kerja dalam model kerja semi-terikat: Fleksibilitas vs performa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 19(2), 140–155.