

Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Insentif, dan Stres Kerja terhadap Kinerja *Driver ShopeeFood* di Kota Semarang

Fauzil Adhim Arifin ^{1*}, Mila Sartika ², Diana Aqmala ³, Masitha Fahmi Wardhani ⁴

^{1*,2,3,4} Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

Corresponding Email: adhimarifin66@gmail.com ^{1*}

Article History

Received: 8 Juli 2026.

Revised: 15 September 2026.

Accepted: 10 Oktober 2026.

Available online: 20 Oktober 2026.

Published: 1 Januari 2027.

Keyword

Work Flexibility; Incentive; Work Stress; Performance; ShopeeFood.

Kata Kunci

Fleksibilitas Kerja; Insentif; Stres Kerja; Kinerja; ShopeeFood.

ABSTRACT

The development of the gig economy increases the role of digital platform drivers in maintaining the quality of food delivery services. Driver performance is an important factor influenced by work flexibility, incentive systems, and work stress levels. This study aims to analyze the effect of work flexibility, incentives, and work stress on the performance of ShopeeFood Drivers in Semarang City. The study used a quantitative approach with the Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method through SmartPLS 4.1.1.8 software. The research sample consisted of 150 respondents selected using a purposive sampling technique, with the criteria of domiciled in Semarang City, having an active ShopeeFood Driver account, and having been a driver for at least 1 year. The results showed that work flexibility had a negative and significant effect on driver performance, incentives had a positive and significant effect on driver performance, and work stress had a positive and significant effect on driver performance. These findings indicate that providing appropriate incentives and optimal work stress levels can improve driver performance, while excessive work flexibility does not necessarily have a positive impact on performance. This research provides implications that incentive system management, work flexibility control, and stress management need to be considered in improving ShopeeFood driver performance.

ABSTRAK

Perkembangan gig economy meningkatkan peran driver platform digital dalam menjaga kualitas layanan pengantaran makanan. Kinerja driver menjadi faktor penting yang dipengaruhi oleh fleksibilitas kerja, sistem insentif, dan tingkat stres kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja, insentif, dan stres kerja terhadap kinerja Driver ShopeeFood di Kota Semarang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui software SmartPLS 4.1.1.8. Sampel penelitian berjumlah 150 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria berdomisili di Kota Semarang, memiliki akun Driver ShopeeFood yang masih aktif, dan telah menjadi driver minimal 1 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja driver, insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver, serta stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver. Temuan ini menunjukkan bahwa pemberian insentif yang tepat dan tingkat stres kerja yang masih optimal mampu meningkatkan kinerja driver, sedangkan fleksibilitas kerja yang terlalu tinggi belum tentu memberikan dampak positif terhadap kinerja. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengelolaan sistem insentif, pengendalian fleksibilitas kerja, dan manajemen stres perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan kinerja driver ShopeeFood.

1. Pendahuluan

Transformasi dunia kerja di era digital telah melahirkan *gig economy*, sebuah model ketenagakerjaan berbasis *platform digital* yang menawarkan pekerjaan jangka pendek dan berbasis tugas. Sektor pengantaran makanan telah menjadi salah satu bagian terpenting dalam ekonomi *gig* di Indonesia dan terus mengalami peningkatan yang luar biasa. Menurut informasi terbaru dari DailySocial.id yang berasal dari penelitian *Momentum Works*, nilai total barang yang dijual (GMV) untuk layanan pengiriman makanan di Indonesia diperkirakan mencapai US\$6,4 miliar pada tahun 2025, dengan pertumbuhan tahunan sebesar 18 persen, menjadikan Indonesia sebagai pasar terbesar di wilayah Asia Tenggara. Kenaikan yang stabil ini menunjukkan bahwa pasar pengiriman makanan di Indonesia masih sangat aktif dan terus berkembang, dengan persaingan yang ketat di antara tiga kompetitor utama: Grab, Gojek, dan ShopeeFood yang beralih dari ekspansi yang agresif menuju penekanan pada efektivitas operasional dan keuntungan. Dalam situasi persaingan yang semakin intensif ini, kinerja para pengemudi pengantaran makanan menjadi elemen penting yang memengaruhi tidak hanya kelangsungan operasional *platform*, tetapi juga standar layanan bagi pelanggan dan kesejahteraan para pengemudi itu sendiri.

Di Indonesia, fenomena ini dimulai sejak kemunculan *platform* ojek online pada tahun 2015 dan kini melibatkan 430.000 hingga 2,3 juta pekerja (Permana *et al.*, 2023). Sektor *food delivery* menjadi segmen paling dominan, dengan Indonesia menguasai 40 persen pasar Asia Tenggara yang bernilai US\$22,7 miliar. Berdasarkan data Goodstats.id (Maret 2025) pada gambar 1, tiga pemain utama mendominasi pasar Indonesia: GoFood 38%, ShopeeFood 29%, GrabFood 27%, dan lainnya sebesar 4%. ShopeeFood menunjukkan persaingan ketat dengan Gojek dan Grab di pasar pesan-antar makanan yang nilainya diprediksi mencapai US\$6,4 miliar pada 2025. Kota Semarang dengan populasi 1,7 juta jiwa dan 66 persen penduduk usia produktif menjadi pasar strategis untuk *platform food delivery* sekaligus menyediakan basis pekerja potensial yang besar (Sanjoko & Yusuf, 2025). Namun demikian, penelitian akademik yang secara khusus mengkaji kinerja *driver* ShopeeFood masih relatif terbatas dibandingkan penelitian pada *platform* pesaing seperti GoFood dan GrabFood. Kondisi tersebut menjadi salah satu alasan pemilihan ShopeeFood sebagai objek penelitian. Selain didukung oleh data pasar, pemilihan objek penelitian ini juga didasarkan pada fenomena yang terjadi di Kota Semarang. Peneliti mengamati adanya kecenderungan masyarakat yang mulai beralih menggunakan layanan ShopeeFood karena

berbagai program promosi dan diskon yang ditawarkan, sehingga meningkatkan daya tarik *platform* tersebut di kalangan konsumen. Di sisi lain, peneliti juga memperoleh informasi dan pengalaman langsung dari beberapa *driver* ShopeeFood mengenai berbagai tantangan yang mereka hadapi dalam menjalankan pekerjaan, seperti persaingan memperoleh pesanan, pencapaian target insentif, serta tekanan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Berbagai fenomena tersebut menumbuhkan ketertarikan peneliti untuk mengkaji lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi kinerja *driver* ShopeeFood, khususnya di Kota Semarang yang merupakan salah satu pasar potensial bagi perkembangan layanan *food delivery*.



Gambar 1. Aplikasi Pemesanan Makanan Online (2025)

Peningkatan teknologi digital telah mendorong perubahan yang signifikan dalam bidang transportasi, terutama melalui layanan ojek online seperti ShopeeFood *driver*. Di Semarang, kehadiran ShopeeFood *driver* menawarkan alternatif transportasi yang efektif dan praktis bagi warga. ShopeeFood *driver* merupakan aplikasi yang menyediakan layanan pengantaran barang dan pengantaran makanan yang terkenal di Indonesia. Namun, kualitas layanan sangat tergantung pada performa para pengemudi yang bertindak sebagai garda terdepan perusahaan. Kinerja karyawan yang produktif, terampil, dan berkomitmen sangat penting bagi keberhasilan organisasi dan pencapaian tujuan perusahaan (Putri *et al.*, 2023). Kinerja adalah hasil nyata yang diperlihatkan oleh karyawan, yaitu kemampuan individu dalam memproduksi, mengajar, atau mencapai suatu tujuan. Kinerja pegawai mencerminkan seberapa berhasil individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka (Suparman *et al.*, 2023). Berdasarkan kondisi di lapangan, masih ditemukan beberapa kinerja pengemudi yang kurang dalam mengelola waktu kerja, seperti tidak segera menerima pesanan yang masuk serta keterlambatan dalam proses pengantaran kepada pelanggan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat memengaruhi penilaian kinerja pengemudi.

Selain itu, Shopee memberikan sistem insentif berupa penghasilan harian yang diperoleh dari setiap pesanan yang berhasil diselesaikan, serta bonus insentif tambahan apabila pengemudi mampu mencapai target jumlah pesanan tertentu dalam satu hari. Namun, masalah yang muncul adalah tingginya persaingan diantara para pengemudi membuat sulit untuk mencapai target orderan yang telah ditentukan (Wulandari *et al.*, 2022). Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pengemudi, seperti fleksibilitas kerja, stres kerja, insentif. Virginia & Etikariena (2021) menyatakan bahwa pandangan karyawan terhadap kontrol waktu dan lokasi kerja mampu meningkatkan pengalaman fleksibilitas kerja secara subjektif, yang berkontribusi positif terhadap kesejahteraan dan performa mereka. Ini menunjukkan bahwa fleksibilitas pekerjaan tidak sekadar berkaitan dengan kebijakan resmi, namun juga berkaitan dengan persepsi dan pengalaman individu. Menurut Aldi *et al.*, (2023, 2021), semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami *driver*, semakin rendah kinerja mereka dalam menjalankan tugas pengiriman. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, insentif didefinisikan sebagai tambahan akomodasi, baik berupa uang maupun barang, yang diberikan untuk mendorong semangat kinerja atau yang dikenal sebagai uang penggerak.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, terdapat celah dalam penelitian mengenai hubungan antar variabel yang digunakan. Ada ketidakcocokan hasil riset mengenai efek fleksibilitas kerja terhadap kinerja *driver*, di mana (Zaeniko Saputra & Ikhsan Maksun, 2024) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan, sedangkan (Zaeniko Saputra & Ikhsan Maksun, 2024) berpendapat bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Selanjutnya, perbedaan hasil studi juga muncul dalam hal pengaruh stres kerja terhadap kinerja *driver*, di mana (Aldi *et al.*, 2023, 2021) menemukan pengaruh yang positif dan signifikan, sementara (Kurniawan Soni Ignatius, 2022) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan yang terdeteksi. Selain itu, celah penelitian juga terlihat dalam dampak insentif kerja terhadap kinerja *driver*, di mana (Yuliana, 2024) menemukan adanya dampak yang signifikan dan positif, sementara (Novianti & Pudjo, 2023) tidak menemukan dampak positif maupun signifikan. Meskipun kinerja *driver* menjadi faktor krusial bagi sustainabilitas operasional platform dan kesejahteraan *driver*, pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhinya dalam konteks lokal Indonesia masih terbatas. Penelitian terdahulu cenderung berfokus pada negara maju atau negara berkembang besar seperti China dan India, sementara studi spesifik tentang *driver food delivery* di Indonesia, terutama di tingkat kota seperti

Semarang, masih sangat terbatas (Novianto *et al.*, 2023). Mayoritas penelitian di Indonesia menggunakan pendekatan kualitatif dengan sampel kecil, dan studi yang mengintegrasikan variabel fleksibilitas kerja, kompensasi, dan stres kerja dalam satu model masih jarang dilakukan (Felix *et al.*, 2023). Penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk memahami dinamika kerja *driver* ShopeeFood di Kota Semarang secara lebih *komprehensif*, dengan memilih ShopeeFood karena pertumbuhannya yang pesat namun masih terbatasnya studi akademis dibanding kompetitornya. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini memfokuskan pada tiga faktor yang diperkirakan memiliki keterkaitan langsung dengan kinerja *driver* ShopeeFood, yaitu fleksibilitas kerja, insentif, dan stres kerja. Fleksibilitas kerja berkaitan dengan kebebasan *driver* dalam mengatur waktu dan menerima pesanan yang dapat memengaruhi konsistensi kinerja, insentif menjadi pendorong utama dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja, sedangkan stres kerja mencerminkan tekanan yang dihadapi *driver* dalam memenuhi target dan tuntutan operasional. Oleh karena itu, ketiga variabel tersebut dipilih untuk memberikan pemahaman yang lebih *komprehensif* mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja *driver* ShopeeFood di Kota Semarang.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mengambil judul "Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Insentif, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Driver ShopeeFood di Kota Semarang" dengan tujuan untuk menganalisis secara empiris hubungan antara variabel-variabel tersebut dan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia di era ekonomi digital. Berdasarkan ketidakkonsistenan temuan penelitian terdahulu serta terbatasnya studi pada konteks *driver* ShopeeFood di tingkat kota, penelitian ini memiliki urgensi untuk menguji secara empiris pengaruh fleksibilitas kerja, insentif, dan stres kerja terhadap kinerja *driver* ShopeeFood di Kota Semarang. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengintegrasian ketiga variabel dalam satu model penelitian kuantitatif pada konteks *gig economy* lokal, sehingga diharapkan dapat memperkaya literatur Manajemen Sumber Daya Manusia serta memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan kinerja *driver platform digital*. Selain mengintegrasikan variabel fleksibilitas kerja, insentif, dan stres kerja dalam satu model penelitian pada konteks *gig economy* lokal, penelitian ini juga menawarkan kebaruan empiris melalui temuan hubungan antarvariabel yang berbeda dari sebagian besar penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja justru berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja *driver* ShopeeFood, mengindikasikan bahwa tingkat fleksibilitas yang terlalu tinggi dapat mengurangi

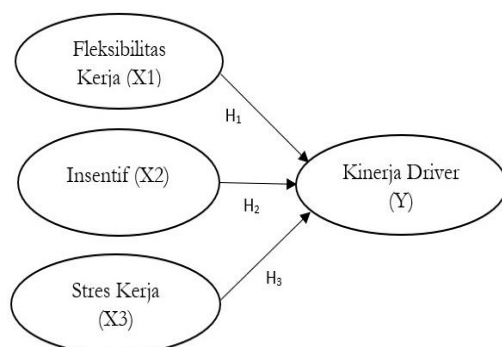
kedisiplinan dan fokus kerja sehingga tidak selalu meningkatkan kinerja. Di sisi lain, stres kerja ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, yang menunjukkan bahwa tekanan kerja pada tingkat tertentu dapat mendorong *driver* untuk bekerja lebih disiplin, responsif, dan produktif dalam memenuhi target pekerjaan. Menurut Zaeniko Saputra dan Ikhsan Maksam (2024), dengan tingkat fleksibilitas kerja yang tinggi akan dapat meningkatkan performa karyawan yang kemudian berdampak positif terhadap produktivitas perusahaan. Farid Wahyu (2024) berdasarkan analisisnya menyatakan bahwa semakin fleksibel waktu kerja bagi seorang *Driver Ojol*, maka akan mendorong para *driver* untuk lebih semangat dan berinisiatif terhadap pekerjaannya. Mereka dapat memilih jam bekerja yang sesuai dengan kondisi tertentu sehingga dapat terus produktif. Rois (2025) menambahkan bahwa fleksibilitas kerja merupakan kemampuan dari seorang pekerja dalam mengontrol durasi kerja mereka, baik bekerja di tempat maupun sesuai ketentuan jadwal yang telah diberikan. Secara teoritis, fleksibilitas kerja memberikan keleluasaan bagi individu dalam mengatur waktu, lokasi, dan pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja, motivasi, dan produktivitas. Akan tetapi, pada pekerjaan berbasis platform digital seperti *driver ShopeeFood*, fleksibilitas yang terlalu tinggi juga dapat menimbulkan konsekuensi berupa berkurangnya disiplin kerja, ketidakkonsistenan jam operasional, serta kecenderungan memilih pesanan tertentu yang pada akhirnya dapat menurunkan efektivitas dan kinerja.

Oleh karena itu, pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja dapat berbeda tergantung pada karakteristik pekerjaan dan cara pekerja memanfaatkan tingkat fleksibilitas yang dimilikinya. Adapun indikator-indikator yang mempengaruhi fleksibilitas kerja menurut Bissilisin *et al.* (2023) meliputi: pertama, berapa lama (*Time Flexibility*); yang dimaksud adalah dalam memodifikasi durasi kerja, pekerja bebas menentukan berapa lama mereka akan bekerja. Kedua, kapan (*Timing Flexibility*); yakni dalam memilih jadwal kerja, di mana pekerja dapat mengatur waktu kerjanya sesuai jadwal yang telah mereka tentukan. Ketiga, di mana (*Place Flexibility*); yaitu dalam memilih lokasi kerja, di mana pekerja dapat mengatur tempat mereka bekerja. Selain itu, terkait insentif, Pramana dan Listyawati (2025) mengindikasikan bahwa insentif yang lebih tinggi akan mendorong peningkatan signifikan terhadap kinerja karyawan, di mana tingginya insentif akan diikuti oleh meningkatnya kinerja, dan sebaliknya. Kurniawan Soni Ignatius (2022) menyatakan bahwa insentif adalah pemberian sesuatu, biasanya dalam bentuk uang, yang dapat mendorong semangat

pekerja agar bekerja lebih keras dan lebih produktif, karena manusia secara alami memiliki motivasi internal untuk melaksanakan tugas yang dibebankan. Bissilisin *et al.* (2023) menambahkan bahwa insentif berupa uang dan/atau barang yang diberikan kepada karyawan di luar gaji atau upah, berdasarkan kinerja individu maupun organisasi. Menurut Pramana dan Listyawati (2025), indikator yang mempengaruhi insentif meliputi: pertama, kejelasan kriteria pemberian insentif, yaitu sejauh mana karyawan memahami syarat, aturan, dan target yang harus dicapai untuk memperoleh insentif. Kedua, relevansi insentif dengan kinerja, yaitu kesesuaian antara besarnya insentif yang diterima dengan tingkat kinerja atau prestasi kerja yang dihasilkan. Ketiga, motivasi yang ditimbulkan oleh insentif, yang menunjukkan kemampuan insentif dalam mendorong semangat kerja, meningkatkan produktivitas, dan memacu pencapaian target kerja. Keempat, keadilan pemberian insentif, yaitu persepsi karyawan mengenai pemberian insentif yang dilakukan secara adil, objektif, dan sesuai kontribusi masing-masing. Kelima, kepuasan terhadap insentif, yaitu tingkat kepuasan karyawan terhadap jumlah, bentuk, dan sistem pemberian insentif dari perusahaan. Selanjutnya, mengenai stres kerja, Mila Sartika *et al.* (2025) menyatakan bahwa stres kerja merupakan keadaan tegang yang muncul akibat tekanan pekerjaan yang berlebihan, keterbatasan waktu, dan beban emosional. Kondisi ini dapat mempengaruhi emosi, pola pikir, serta kesehatan fisik individu, sehingga berpotensi mengganggu kinerja dan produktivitas jika tidak dikelola dengan baik.

Stres yang timbul dari kebutuhan ekonomi keluarga dan tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat memotivasi mereka untuk lebih giat mencari dan menyelesaikan orderan, yang akhirnya berdampak positif terhadap kinerja. Kurniawan Soni Ignatius (2022) menyimpulkan bahwa stres kerja adalah ketegangan yang menyebabkan perasaan, pikiran, dan kondisi lingkungan menjadi tidak kondusif. Menurut Zulfaldi dan Sulhan (2023), indikator yang mempengaruhi stres kerja meliputi: pertama, konflik, yang diukur dari pandangan responden terkait beban kerja yang cenderung berlebihan, seperti pembatalan otomatis oleh aplikasi apabila *driver* tidak segera mengambil pesanan. Kedua, persaingan kerja, yang diukur melalui jawaban terkait masalah dan konflik dalam menghadapi sikap beragam dari pelanggan. Ketiga, beban kerja, yang diukur dari persepsi terkait tingkat persaingan yang semakin ketat. Keempat, ketidakpastian pendapatan, yang diukur dari pendapat responden tentang ketidakpastian penghasilan harian. Kelima, otoritas kerja, yang diukur melalui persepsi terkait wewenang dan tanggung jawab yang diemban. Dalam kinerja pengemudi, Diana Aqmala, Almira Santi, dan

Febrianur Ibnu (2024) mendefinisikan bahwa kinerja karyawan adalah kemampuan individu dalam melaksanakan tugas sesuai prosedur yang telah ditetapkan, yang secara langsung mendukung pencapaian tujuan organisasi dan memberikan kontribusi bagi kesejahteraan karyawan. Ulhaq dan Wardhani (2024), menambahkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai melalui penyelesaian tugas dan tanggung jawab dalam periode tertentu. Kurniawan Soni Ignatius (2022) menyatakan bahwa kinerja mengacu pada keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan tugas, output yang dihasilkan sesuai wewenang dan kewajibannya, serta bagaimana individu berfungsi dan berperilaku sesuai tugas yang diberikan, termasuk kuantitas, kualitas, dan waktu yang dihabiskan. Untuk mengukur kinerja secara individu, Zulfaldi dan Sulhan (2023) mengidentifikasi indikator seperti kualitas kerja, yaitu tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan tugas secara sempurna; kuantitas kerja, yang diukur dari volume output atau jumlah order yang diselesaikan dalam sehari; komitmen, yaitu tingkat tanggung jawab terhadap perusahaan; ketepatan waktu, yang menunjukkan kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat waktu; dan kemandirian, yaitu sejauh mana karyawan mampu menjalankan tugas secara mandiri.



Gambar 2. Kerangka Berpikir

- H1: Fleksibilitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan pada Kinerja Driver.
- H2: Insentif berpengaruh positif dan signifikan pada Kinerja Driver.
- H3: Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan pada Kinerja Driver.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survei. Populasi penelitian adalah *driver* ShopeeFood di Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Penggunaan *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* dipilih karena populasi *driver* ShopeeFood di Kota Semarang tidak

memiliki kerangka sampel yang dapat diakses secara lengkap, sehingga responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden meliputi: berdomisili di Kota Semarang, memiliki akun *driver* ShopeeFood yang masih aktif, dan minimal menjadi *driver* 1 Tahun. Berdasarkan perhitungan ukuran sampel dengan pendekatan Hair Jr *et al.*, (2023) yang merekomendasikan 5-10 kali jumlah indikator, dengan 18 indikator pada penelitian ini, maka jumlah sampel minimal adalah 90 responden didapatkan dari 18×5 . Penelitian ini melibatkan 150 responden untuk memastikan kecukupan data.

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini dilakukan melalui kuesioner daring menggunakan *Google Form* yang disebarakan pada periode 22 April 2026 hingga 7 Mei 2026 secara *online* dan *offline*. Variabel penelitian dioperasionalisasi sebagai berikut: Fleksibilitas Kerja dengan 3 indikator yang mencakup berapa lama (*Time Flexibility*), kapan (*Timing Flexibility*), dimana (*Place Flexibility*); Insentif diukur melalui 5 indikator meliputi kejelasan pemberian insentif, relevansi insentif dengan kinerja, motivasi yang ditimbulkan oleh insentif, keadilan pemberian insentif, kepuasan terhadap insentif; Stres Kerja diukur dengan 5 indikator yang mencakup konflik, persaingan kerja, beban kerja, ketidakpastian pendapatan, otoritas kerja; serta Kinerja *Driver* diukur dengan 5 indikator yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, komitmen, ketepatan waktu, kemandirian. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu yang telah dijelaskan pada kajian literatur, dengan jumlah indikator sebanyak 3 indikator untuk variabel fleksibilitas kerja, 5 indikator untuk insentif, 5 indikator untuk stres kerja, dan 5 indikator untuk kinerja *driver*. Sebelum penyebaran kuesioner, instrumen terlebih dahulu diperiksa untuk memastikan kesesuaian indikator, dan kemudahan dipahami oleh responden. Semua item pernyataan diukur menggunakan Skala *Likert* 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju).

2.2 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan *software SmartPLS* versi 4.1.1.8. Metode ini dipilih karena mampu menguji hubungan kompleks antarvariabel laten secara simultan tanpa memerlukan asumsi distribusi data normal. Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dilakukan melalui uji validitas *konvergen* (*loading factor* > 0,70, *AVE* > 0,50), validitas *diskriminan* (*cross loading*), dan *reliabilitas* (*Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* > 0,70). Evaluasi model struktural (*inner model*) dilakukan melalui uji *koefisien determinasi*

(R^2). Pengujian hipotesis menggunakan teknik *bootstrapping* dengan 5.000 subsampel dan tingkat signifikansi 5% (t -statistik > 1,96; p -value < 0,05).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Penelitian ini melibatkan sebanyak 150 responden yang merupakan pengemudi ShopeeFood di Kota Semarang. Berdasarkan distribusi usia, mayoritas responden termasuk dalam kelompok usia muda, yaitu 45% berusia 21-24 tahun dan 43% berusia 25-28 tahun, yang menunjukkan bahwa pengemudi

ShopeeFood di Kota Semarang sebagian besar berasal dari generasi milenial dan awal generasi Z. Selain itu, seluruh responden (100%) masih aktif sebagai pengemudi ShopeeFood, yang menandakan bahwa data yang diperoleh berasal dari pengemudi yang sedang menjalankan tugasnya. Untuk durasi menjadi pengemudi, mayoritas responden telah memenuhi kriteria minimal satu tahun menjadi pengemudi, yaitu 47% berpengalaman 1-4 tahun, 52% berpengalaman 5-8 tahun, dan sisanya 1% lebih dari 10 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman mereka cukup substansial, sehingga penilaian dan jawaban yang diberikan dapat diandalkan untuk keperluan analisis penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Partisipan

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Domisili		
Semarang	150	100%
Luar Semarang	0	0%
Total	150	100%
Usia		
17-20 tahun	7	5%
21-24 tahun	68	45%
25-28 tahun	65	43%
>30 tahun	10	7%
Total	150	100%
Masih aktif akun driver shopeefood		
Ya	150	100%
Tidak	0	0%
Total	150	100%
Berapa lama menjadi driver		
1-4 Tahun	78	52%
5-8 Tahun	70	47%
>10 Tahun	2	1%
Total	150	100%

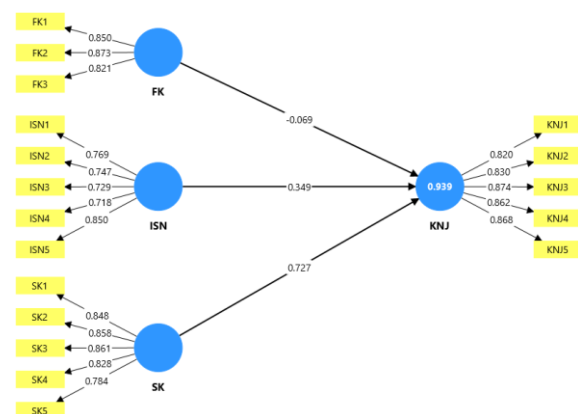
3.1.1 Perancangan Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model mendeskripsikan hubungan antara konstruk laten dan indikator indikator *manifest* yang mewakilinya. Model ini menggambarkan bagaimana variabel yang tidak dapat diamati secara langsung (*laten*) direpresentasikan melalui variabel-variabel yang dapat diukur secara *empiris*. Pengembangan *outer model* dapat berbentuk *reflektif* maupun *formatif*, tergantung pada arah hubungan antara konstruk dan indikatornya.

3.1.2 Convergent Validity

Memastikan validitas hubungan apa pun antara indikator dan konstruk, atau variabel laten, dikenal sebagai validitas *konvergen*. Pada riset ini, Nilai *loading factor* yang lebih besar dari 0,70 menyiratkan adanya hubungan yang kuat antara konstruk dan

variabel dalam nilai *outer model* (Edeh *et al.*, 2023) Kesimpulannya bahwa konstruk tersebut memenuhi persyaratan *convergent validity*.



Gambar 3. Outer Model

Tabel 2. Outer Loading

Indikator	Fleksibilitas Kerja	Insentif	Kinerja	Stres Kerja
FK1	0.850			
FK2	0.873			
FK3	0.821			
ISN1		0.769		
ISN2		0.747		
ISN3		0.729		
ISN4		0.718		
ISN5		0.850		
KNJ1			0.820	
KNJ2			0.830	
KNJ3			0.874	
KNJ4			0.862	
KNJ5			0.868	
SK1				0.848
SK2				0.858
SK3				0.861
SK4				0.828
SK5				0.784

3.1.3 Average Variance Extracted (AVE)

Merupakan rata-rata proporsi varian indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruk laten. Nilai AVE di atas 0,50 menunjukkan bahwa lebih dari setengah variabilitas indikator dapat dijelaskan oleh

konstruknya. Pada riset ini, menyiratkan bahwasannya nilai AVE (*Average Variance Extracted*) lebih dari 0,50. Dengan demikian, tidak terdapat masalah dalam *convergent validity* (Edeh *et al.*, 2023).

Tabel 3. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Fleksibilitas Kerja	0.719
Insentif	0.584
Kinerja	0.724
Stres Kerja	0.700

3.1.4 Discriminant Validity

Menunjukkan sejauh mana suatu konstruk berbeda secara empiris dari konstruk lainnya. Validitas *diskriminan* diuji dengan cara membandingkan nilai *loading* indikator pada konstruknya dengan nilai *cross-loading* terhadap konstruk lainnya. Validitas *diskriminan* juga dapat dinilai melalui *Fornell Larcker criterion* atau *HTMT ratio*. Berdasarkan hasil estimasi *cross loading* pada Tabel 4, setiap indikator memiliki nilai *loading* yang lebih tinggi pada konstruknya dibandingkan dengan konstruk lain, menunjukkan

validitas *diskriminan* yang baik. Sesuai dengan (Edeh *et al.*, 2023), validitas *diskriminan* yang kuat memastikan bahwa setiap variabel laten diukur secara akurat tanpa tumpang tindih dengan variabel lain. Dalam penelitian ini, validitas *diskriminan* yang baik menegaskan bahwa variabel fleksibilitas kerja, insentif, stres kerja, dapat diukur dengan jelas tanpa tumpang tindih, sehingga hasil analisis dapat diandalkan dalam mengevaluasi pengaruhnya terhadap kinerja *Driver* Shopeefood di Kota Semarang.

Tabel 4. Discriminant Validity

Indikator	Fleksibilitas Kerja	Insentif	Kinerja	Stres Kerja
FK1	0.850	0.769	0.585	0.555
FK2	0.873	0.654	0.518	0.459
FK3	0.821	0.631	0.522	0.471
ISN1	0.850	0.769	0.585	0.555
ISN2	0.571	0.747	0.618	0.571
ISN3	0.540	0.729	0.525	0.464
ISN4	0.623	0.718	0.501	0.436
ISN5	0.571	0.850	0.874	0.762
KNJ1	0.464	0.627	0.820	0.861

KNJ2	0.651	0.747	0.830	0.698
KNJ3	0.571	0.850	0.874	0.762
KNJ4	0.528	0.689	0.862	0.858
KNJ5	0.526	0.670	0.868	0.848
SK1	0.526	0.670	0.868	0.848
SK2	0.528	0.689	0.862	0.858
SK3	0.464	0.627	0.820	0.861
SK4	0.421	0.587	0.700	0.828
SK5	0.509	0.563	0.690	0.784

3.1.5 Uji Reliabilitas

Dengan menggunakan *rho Dillon-Goldstein* yang juga dikenal sebagai *Composite Reliability (CR)*. Selain *CR*, *Cronbach's Alpha (CA)* juga digunakan sebagai ukuran reliabilitas, dengan asumsi bahwa beban indikator sama. Namun, Suatu blok dikategorikan memiliki konsistensi internal yang memadai apabila nilai *CR* nya $> 0,70$ (Hair Jr et al., 2023). Reliabilitas konsistensi internal konstruk tersebut dapat diterima sebagai valid dan signifikan jika nilainya berwarna

hijau. Pendekatan ini berperan dalam meyakinkan bahwa instrumen yang diterapkan dalam studi menunjukkan stabilitas dan konsistensi sehingga mampu menyediakan data terpercaya (Putu Gede Subhaktiyasa, 2024). Dapat dilihat pada Tabel 5 Nilai *Cronbach's alpha* $> 0,60$, Simpulannya bahwa setiap konstruk memiliki reliabilitas yang baik, dan Nilai *composite reliability* pada semua konstruk $> 0,70$ ditampilkan dalam Tabel 5 Hasilnya, setiap konstruk memiliki tingkat *reliabilitas* yang tinggi.

Tabel 5. Uji Realibilitas

Indikator	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_c)
Fleksibilitas Kerja	0.805	0.885
Insentif	0.823	0.875
Kinerja	0.905	0.929
Stres Kerja	0.893	0.921

3.1.6 Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Inner model ialah representasi yang menjelaskan bagaimana variabel laten berkaitan dalam suatu penelitian. Model ini menampilkan keterkaitan antara variabel penyebab dan mempengaruhi beserta kaitannya antarsesama variabel *endogen*. Dengan menggunakan koefisien jalur (*path coefficients*), menampilkan arah serta besarnya ikatan antara variabel. Selain itu, model ini berfungsi untuk mengevaluasi korelasi langsung, tidak langsung, maupun total, serta menilai ukuran efek seperti nilai *R-Square*, dan tingkat signifikansi antar konstruk (Hair Jr et al., 2023).

3.1.7 R-Square

Nilai *R-Square* dimanfaatkan untuk menilai seberapa berjarak model struktural kuat menggambarkan variabel laten *endogen*. Nilai tersebut menampakkan tingginya keterkaitan variabel laten *eksogen* dengan variabel laten tingkat *endogen*, serta mencerminkan signifikansi dari pengaruh tersebut dalam model struktural. Tingkat kekuatan model diklasifikasikan berlandaskan pada nilai *R-Square* (Hair Jr et al., 2023). Dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu kuat dengan nilai $\geq 0,75$, moderat $\geq 0,50$, dan lemah $\geq 0,25$. Nilai *R-Square* dapat memberikan gambaran tentang seberapa baik kemampuan model penelitian dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang diuji secara keseluruhan. Tercatat nilai *R-Square* (Tabel 6), pada variable Kinerja diperoleh nilai *R-*

Square sebesar 0,939. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 93,9% variasi kinerja *Driver* Shopeefood di Kota Semarang dapat dijelaskan oleh variabel fleksibilitas kerja, insentif, dan stres kerja yang digunakan dalam model penelitian ini. Sementara itu, sisanya sebesar 6,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja, maupun faktor eksternal lainnya. Nilai tersebut termasuk dalam kategori kuat (*substantial*) sehingga menunjukkan bahwa model penelitian memiliki daya prediksi yang sangat baik dalam menjelaskan variasi kinerja *Driver* Shopeefood. Meskipun nilai *R-Square* sebesar 0,939 menunjukkan kemampuan prediksi model yang sangat kuat, hasil ini perlu diinterpretasikan secara hati-hati. Seluruh variabel dalam penelitian diukur menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden yang sama, sehingga terdapat kemungkinan adanya kesamaan sumber data yang dapat meningkatkan hubungan antarvariabel. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tetap perlu dikonfirmasi melalui penelitian selanjutnya dengan sumber data atau metode pengukuran yang lebih beragam.

Tabel 6. R-Square

Var.Dependen	R-square
Kinerja	0.939

3.1.8 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ialah proses yang digunakan untuk menilai penerimaan ikatan antar variabel dalam suatu model dengan memanfaatkan kaidah statistik seperti uji t dan nilai p (*p-value*), yaitu ketika nilai t-statistic melebihi batas kritis umumnya 1,96 pada tingkat signifikansi 5% serta nilai p di bawah 0,05. Nilai *outer loading* dari setiap indikator terhadap konstruksya masing-masing. Melalui beberapa tahapan, keputusan menerima atau menolak diputuskan membandingkan nilai p dengan batas signifikansi yang telah ditentukan (Hair Jr *et al.*, 2023). Bersumber pada pengujian hipotesis Tabel 7, diketahui bahwa Fleksibilitas Kerja memiliki pengaruh

positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja *Driver* ShopeeFood di Kota Semarang, dengan nilai *path coefficient* sebesar -0,069, *t-statistics* sebesar 2,083, dan *p-value* sebesar 0,019 (<0,05). Insentif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Driver* ShopeeFood di Kota Semarang, dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,349, *t-statistics* sebesar 9,353, dan *p-value* sebesar 0,000 (<0,05). Stres Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Driver* ShopeeFood di Kota Semarang, dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,727, *t-statistics* sebesar 28,338, dan *p-value* sebesar 0,000 (<0,05).

Tabel 7. Hasil Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Fleksibilitas Kerja -> Kinerja	-0.069	-0.071	0.033	2.083	0.019
Insentif -> Kinerja	0.349	0.352	0.037	9.353	0.000
Stres Kerja -> Kinerja	0.727	0.726	0.26	28.338	0.000

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian *bootstrapping*, diketahui bahwa Fleksibilitas Kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja *Driver* ShopeeFood di Kota Semarang, dengan nilai *path coefficient* sebesar -0,069, *t-statistics* sebesar 2,083, dan *p-value* sebesar 0,019 (<0,05), sehingga hipotesis pertama (H1) diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja bukan faktor penentu tinggi rendahnya kinerja *driver* ShopeeFood di Kota Semarang. Dalam melaksanakan pekerjaannya *driver* ShopeeFood di Kota Semarang memiliki sistem jam kerja yang fleksibel, selain itu mereka juga bebas menentukan waktu untuk bekerja, serta mereka juga diberikan kebebasan tempat dalam melakukan pekerjaannya sehingga memungkinkan para *driver* untuk mengatur kehidupan sehari-hari mereka dengan lebih baik dan mengurangi konflik keluarga dan pekerjaan. Namun, pada penelitian ini fleksibilitas berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja *driver* ShopeeFood di Kota Semarang. Hal ini dapat terjadi karena sistem kerja *driver* ShopeeFood yang selalu berpindah-pindah tempat saat mengantarkan pesanan sehingga *driver* merasa bahwa dengan ada atau tidaknya fleksibilitas kerja dalam bekerja tidak berdampak besar terhadap kinerjanya. Para *driver* ShopeeFood memiliki Fleksibilitas Kerja yang tinggi dengan fakta di lapangan yang membuat para *driver* bersantai-santai dan menjadikan *driver* tidak memiliki tuntutan dalam pekerjaannya, sehingga tidak memiliki pengaruh juga terhadap kinerja *driver* ShopeeFood di Kota Semarang karena *driver* dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan keinginannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan (Ekonomi & Akuntansi, 2024)

dan (Irchamillah & Hendriani, 2023) yang menyatakan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja *driver*. Sedangkan (Zaeniko Saputra & Ikhsan Maksum, 2024), (Farid Wahyu, 2024), dan (Rois, 2025) yang menyatakan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Insentif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Driver* ShopeeFood di Kota Semarang, dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,349, *t-statistics* sebesar 9,353, dan *p-value* sebesar 0,000 (<0,05) demikian, hipotesis kedua (H2) diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa insentif menjadi salah satu faktor yang mampu mendorong peningkatan produktifitas kerja *driver* ShopeeFood. Dalam sistem kerja berbasis *platform digital*, insentif tidak hanya dipandang sebagai tambahan pendapatan, tetapi juga sebagai bentuk penghargaan atas pencapaian target kerja dan kualitas layanan yang diberikan. Adanya insentif mendorong *driver* untuk meningkatkan intensitas bekerja, mempercepat waktu penyelesaian pesanan, menjaga tingkat penerimaan *order*, serta mempertahankan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hasil ini juga menjelaskan bahwa *driver* yang menerima insentif besar cenderung memiliki motivasi untuk meningkatkan jam operasional, memilih waktu kerja yang lebih produktif, serta mengoptimalkan jumlah *order* yang diselesaikan. Kondisi tersebut akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kinerja secara keseluruhan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari (Pramana & Listyawati, 2025), (Bissilisin *et al.*, 2023), dan (Moh Amirul Haq, 2024) yang juga menemukan pengaruh positif signifikan dari insentif terhadap kinerja *driver*.

Variabel stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Driver* ShopeeFood di Kota Semarang, dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,727, *t-statistics* sebesar 28,338, dan *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$). Dari hasil tersebut, maka hipotesis ketiga (H3) diterima. Hal ini menunjukkan Stres kerja dapat membantu atau merusak kinerja *driver*, tergantung seberapa besar tingkat stres itu. Pada saat stres rendah atau tidak ada, *driver* pada umumnya bekerja pada tingkat prestasi yang dicapai pada saat itu. Jadi tidak ada dorongan untuk berprestasi lebih dari yang dilakukan selama ini. Stres yang terlalu berat dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Hasil dari data penelitian stres kerja *driver* ShopeeFood di Kota Semarang termasuk dalam kategori cukup tinggi. Dalam konteks *driver* ShopeeFood, kondisi kerja yang dinamis seperti target penyelesaian pesanan, persaingan memperoleh order, tuntutan ketepatan waktu pengantaran, serta kebutuhan menjaga pendapatan harian dapat menciptakan tekanan kerja yang bersifat konstruktif.

Tekanan tersebut mendorong *driver* untuk bekerja lebih cepat, lebih disiplin dalam mengatur waktu, serta lebih responsif terhadap pesanan. Dengan demikian, tingkat stres tertentu justru dapat menjadi stimulus yang meningkatkan kinerja. Namun hasil ini tidak berarti bahwa semakin tinggi stres akan selalu meningkatkan kinerja. Hubungan positif tersebut umumnya terjadi pada tingkat stres yang masih optimal. Apabila tekanan kerja melebihi kemampuan individu untuk beradaptasi, maka berpotensi menurunkan produktivitas, menimbulkan kelelahan, dan berdampak negatif terhadap kinerja. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan pengelolaan stress yang baik agar tekanan kerja tetap berada pada tingkat yang mendukung performa. . Temuan lapangan penelitian juga mendukung hasil tersebut. Peneliti menemukan adanya konflik antar sesama *driver* ShopeeFood yang dipicu oleh persaingan dalam memperoleh order. Beberapa *driver* mengungkapkan bahwa mereka telah menunggu cukup lama di suatu lokasi, tetapi terdapat *driver* lain yang justru memperoleh pesanan dalam waktu yang relatif singkat. Kondisi tersebut sempat menimbulkan rasa tidak puas dan konflik antardriver. Namun, alih-alih terus berfokus pada konflik tersebut, sebagian *driver* memilih mencari solusi dengan berpindah ke lokasi lain yang dinilai memiliki potensi permintaan lebih tinggi. Keputusan untuk berpindah lokasi menunjukkan adanya upaya adaptasi terhadap tekanan kerja yang dihadapi. Dalam konteks ini, stres akibat persaingan memperoleh order tidak hanya menimbulkan tekanan psikologis, tetapi juga menjadi motivasi bagi *driver* untuk menyusun strategi yang lebih efektif dalam memperoleh pesanan. Strategi tersebut pada akhirnya mendorong peningkatan

produktivitas dan kinerja *driver*, sehingga memperkuat temuan penelitian bahwa stres kerja pada tingkat yang masih dapat dikendalikan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja. Namun demikian, hubungan positif antara stres kerja dan kinerja dalam penelitian ini tidak dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat stres maka semakin tinggi pula kinerja *driver*. Pengaruh positif tersebut cenderung terjadi pada tingkat stres yang masih dapat dikelola. Apabila tekanan kerja melebihi kemampuan individu dalam beradaptasi, maka kondisi tersebut berpotensi menurunkan produktivitas, meningkatkan kelelahan, serta berdampak negatif terhadap kinerja *driver*. (Aldi Septiansyah *et al.*, 2023, 2021), dan (Zulfaldi & Sulhan, 2023) menemukan bahwa stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja *driver*.

4. Kesimpulan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Fleksibilitas Kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja *driver*. Sementara itu, Insentif terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver*. Selanjutnya, Stres Kerja juga ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver*. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian Manajemen Sumber Daya Manusia dalam konteks *gig economy*, khususnya pada sektor layanan pengantaran makanan berbasis *platform digital*. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian menggunakan desain yang hanya menggambarkan kondisi responden pada satu periode waktu dan belum dapat menjelaskan perubahan perilaku dari waktu ke waktu. Kedua, penelitian hanya dilakukan pada *driver* ShopeeFood di Kota Semarang, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh *platform* layanan pesan antar maupun wilayah lain. Berdasarkan hasil penelitian, ShopeeFood disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap sistem fleksibilitas kerja yang diterapkan kepada *driver*. Meskipun fleksibilitas memberikan kebebasan dalam menentukan waktu dan lokasi kerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja *driver*. Oleh karena itu, ShopeeFood perlu menerapkan mekanisme pengawasan dan pengendalian yang lebih efektif, seperti sistem penilaian kedisiplinan, monitoring tingkat penerimaan pesanan, serta pemberian edukasi mengenai pentingnya manajemen waktu agar fleksibilitas kerja tidak menurunkan produktivitas dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selanjutnya, *driver* ShopeeFood diharapkan dapat memanfaatkan fleksibilitas kerja yang diberikan secara bertanggung jawab dengan

tetap menjaga kedisiplinan dalam menerima dan menyelesaikan pesanan. Kebebasan dalam menentukan waktu kerja sebaiknya tidak menyebabkan penundaan dalam mengambil order maupun keterlambatan pengantaran kepada pelanggan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja *driver* sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja *driver*. Selain itu, peneliti selanjutnya perlu mempertimbangkan strategi yang tepat dalam proses pengumpulan data, mengingat karakteristik responden *driver* ojek online yang cenderung memiliki mobilitas tinggi dan keterbatasan waktu sehingga sering kali enggan mengisi kuesioner. Pemberian apresiasi atau bentuk penghargaan sederhana yang etis dan tidak memengaruhi objektivitas jawaban, seperti makanan ringan, minuman, atau bentuk penghargaan lainnya, dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan partisipasi responden dan memperlancar proses pengumpulan data. Tingkat respons kuesioner dapat meningkat sehingga data yang diperoleh menjadi lebih memadai dan representatif.

5. Daftar Pustaka

- Bissilisin, W. B., 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*, 4(3), 727-742. <https://doi.org/10.35508/glory.v4i3.10516>.
- Dea, W. P. N., Samasta, A. S., Aqmal, D., & Putra, F. I. F. S. (2025). Determinan Kinerja Karyawan Coffee shop di Semarang Tengah. *OIKOS: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*, 9(2), 112-126.
- Dong, J., Zhang, G., & Wu, L. (2025). Life against algorithmic management: A study on burnout and its influencing factors among food delivery riders. *Frontiers in Public Health*, 13, 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1531541>.
- El Bourkadi, S. (2023). Uber structure's managerial algorithmic communication and drivers' health issues: Sensemaking of work strategic resistance. *Frontiers in Communication*, 8. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2023.1213679>.
- Felix, B., Dourado, D., & Nossa, V. (2023). Algorithmic management, preferences for autonomy/security, and gig-workers' wellbeing: A matter of fit? *Frontiers in Psychology*, 14(2019). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1088183>.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2017). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. Sage publications.
- Irchamillah, I., & Hendriani, W. (2023). Pengaturan kerja fleksibel (FWA) dan implikasinya: Tinjauan literatur sistematis. *Jurnal Psikologi: Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan*, 10(2), 280–295. <https://doi.org/10.35891/jip.v10i2.3721>.
- Kurniawan, I. S., & Al Rizki, F. (2022). Pengaruh stres kerja, beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Perkebunan Mitra Ogan. *Jurnal sosial dan sains*, 2(1), 104-110. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v2i1.316>.
- Novianti, S., & Wibowo, F. P. (2023). Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Kepuasan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: PT. Kumnam Plant Indonesia). *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 192-198.
- Novianto, A., Wulansari, A. D., & Keban, Y. T. (2023). Searching for a better job: Indonesian gig workers and the limits of decent work agendas. *Work, Organization, Labour and Globalisation*, 17(2), 71–90. <https://doi.org/10.13169/workorglaboglob.17.2.0071>.
- Permana, M. Y., Izzati, N. R., & Askar, M. W. (2023). Measuring the gig economy in Indonesia: Typology, characteristics, and distribution. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4349942>.
- Pongsapan, T. I., Ramaditya, M., & Anjarwi, A. W. (2026). Psychological wellbeing in informal workers within the gig economy: The roles of social support, work-life balance, workload, and time pressure. *Frontiers in Psychology*, 17(June). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2026.1783219>.
- Pramana, D., & Listyawati, I. (2025). Pengaruh fleksibilitas kerja, motivasi kerja, insentif kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja driver ojek online Grab di Kota Semarang. *ECo-Buss*, 8(1), 402–414. <https://doi.org/10.32877/eb.v8i1.2692>.

- Prayoga, M. H., Sartika, M., Prayitno, A., & Iksari, H. (2025). Dampak job insecurity, stres kerja, self-efficacy, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi*, 4(6), 8743–8761.
- Putri, R., Wolor, C., & Marsofiyati, M. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT XYZ Tangerang. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 1(4), 374–384.
- Putu Gede Subhaktiyasa. (2024). PLS-SEM for multivariate analysis: A practical guide to educational research using SmartPLS. *EduLine: Journal of Education and Learning Innovation*, 4(3), 353–365. <https://doi.org/10.35877/454ri.eduline2861>.
- Ran, X., & Zhao, Y. (2023). Behind the flexibility: Insufficient occupational injury protection of gig workers in China. *Frontiers in Public Health*, 11(6). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1117180>.
- Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (n.d.). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R.
- Rois, I. (2025). Driver ShopeeFood di Kota Semarang dengan motivasi kerja. *Jurnal Buss*, 5(2). <https://doi.org/10.53363/buss.v5i2.444>.
- Sanjoko, D. C., & Yusuf, M. G. (2025). Rethinking poverty reduction: The role of HDI components and labor force participation in Semarang. *Journal of Scientific Research, Education, and Technology (JSRET)*, 4(2), 1166–1178. <https://doi.org/10.58526/jsret.v4i2.785>.
- Song, L., & Jo, S. J. (2023). How job crafting behaviors influence the innovative behavior of knowledge workers in the gig economy: Based on the organismic integration theory. *Frontiers in Psychology*, 14(September), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1228881>.
- Suparman, D. R., Jajang, D., & Wahyudin, S. H. G. (2023). Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT Bekaert Indonesia, Karawang. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(1), 47–53.
- Ulhaq, R. Z., & Wardhani, M. F. (n.d.). Pengaruh kepemimpinan, fasilitas kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Kelurahan di Kecamatan Kaliwungu, Kendal. *Rahael*.
- Virginia, D. S., & Etikariena, A. (2021). Kegagalan kognitif karyawan di masa pandemi: Apakah pengaturan kerja fleksibel dan persepsi kontrol berperan? *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 7(1), 48. <https://doi.org/10.22146/gamajop.60297>.
- Wan, Z., Zhang, L., Wang, L., & Zhang, F. (2024). Navigating autonomy: Unraveling the dual influence of job autonomy on workplace well-being in the gig economy. *Frontiers in Psychology*, 15(July), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1369495>.
- Wulandari, W., Nuraini, R., Maghfiroh, F., Darmawan, D., Halizah, S. N., & Mardikaningsih, R. (2022). Pengaruh kemampuan interpersonal, modal psikologi, dan dukungan supervisor terhadap kinerja tenaga penjualan. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 3(4), 123–131. <https://doi.org/10.47065/tin.v3i4.4103>.
- Yuliana, L. (2024). Peran insentif dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Kb Bank. *Jurnal*, 2.
- Zaeniko Saputra, & Ikhsan Maksum. (2024). Fleksibilitas kerja dan OCB Islam perspektif terhadap kinerja karyawan: Kepuasan kerja sebagai mediasi. *Jurnal Ekonomi*, 29(3), 506–527. <https://doi.org/10.24912/je.v29i3.2570>.
- Zhao, S., & Liu, Y. (2024). Job demands-resources on digital gig platforms and counterproductive work behavior. *Frontiers in Psychology*, 15(September). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1378247>.
- Zulfaldi, M. F., & Sulhan, M. (2023). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah MEA*, 7(2), 1346–1352.