

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi digital telah membawa perubahan besar dalam dunia kerja, salah satunya melalui munculnya platform layanan pesan antar makanan secara online. Shopee memanfaatkan peluang teknologi ini dengan menciptakan layanan baru berupa pesan antar makanan, yaitu Shopee Food. Kehadirannya memberikan peluang kerja baru bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang ingin memperoleh penghasilan secara fleksibel dengan mengatur jam kerjanya sendiri tanpa terikat kontrak kerja tetap. Driver Shopee Food memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan operasional layanan pesan antar makanan. Driver menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan konsumen dan mitra resto, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan driver akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan Shopee Food (Alim dan Prabowo, 2023). Ketepatan waktu pengantaran, keramahan, serta kemampuan driver dalam menyelesaikan pesanana menjadi bagian penting dalam membentuk citra perusahaan di mata konsumen. Oleh karena itu, keberadaan driver tidak hanya sebagai mitra pengemudi, tetapi juga sebagai ujung tombak operasional dan pelayanan Shopee Food. Namun, di balik fleksibilitas waktu kerja yang tinggi dan kebebasan dalam memilih jam kerja, terdapat tantangan tersendiri yang mempengaruhi kesejahteraan dan kepuasan kerja para *driver*.

Pada tahun 2021, Shopee Indonesia meluncurkan layanan pesan antar makanan dan minuman yang berkembang pesat di Indonesia. Shopee Food merupakan pendatang baru yang mulai masuk pasar bisnis pesan antar makanan dan minuman online, yang menyebabkan persaingan bisnis semakin meningkat. Berdasarkan penelitian Alim dan Prabowo (2023) hal ini terbukti dengan adanya layanan dan kualitas yang ditawarkan, tidak hanya kualitas aplikasi yang berperan penting dalam memenangkan persaingan dalam bisnis

ini, tetapi kualitas dari para karyawan yang terlibat juga menjadi salah satu faktor penting, salah satunya para *driver* Shopee Food.

Kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap dari rasa puas dan bahagia akan pekerjaan yang dimiliki. Menurut (Ikhwan et al., 2025) rasa puas di dapatkan karena perusahaan dapat memenuhi kebutuhan karyawan dengan baik, sehingga dapat muncul peningkatan moral, sikap disiplin, motivasi, produktivitas, capaian, dan prestasi kerja yang tinggi.

Berdasarkan Teori Dua Faktor Herzberg yang digunakan oleh penelitian (Azwanda et al., 2024) kepuasan kerja muncul terutama karena adanya faktor motivator, sedangkan faktor *hygiene* berfungsi sebagai prasyarat dasar agar ketidakpuasan tidak terjadi. Oleh karena itu, organisasi perlu mengelola kedua faktor secara seimbang untuk menciptakan kondisi kerja yang memuaskan dan berkelanjutan. Berikut disajikan hasil wawancara perihal kepuasan kerja *driver* Shopee Food Surabaya:

“Sesama driver saling bantu sih kayak tukar info di area mana yang ramai pesanan atau mungkin waktu lagi ada promo besar-besaran itu kan jumlah orderannya jadi tinggi. Sejauh ini enak sih jadi ada temen ngobrolnya, cuma dari sisi persaingannya juga tinggi ya kalau di satu titik itu ramai driver, jadi pada rebutan orderan. Terus juga kan sistem shopee penerimaan orderan itu yang nentuin dari shopee, kadang ada driver yang langsung dapet *double order* padahal driver lain yang sama di titik itu belum dapet orderan, jadi kayak gak adil gitu rasanya” (Wwc /Yudi, 23 Oktober 2025).

“Pemberitahuan perubahan tarif ini waktu itu gak transparan ke kita kayak tiba-tiba aja berubah dan aturan soal penalti kadang gak jelas, cuma gara-gara pelanggan komplain sedikit aja itu kena poin penalti 10, padahal pelanggan komplain itu gara-gara pengantaran yang lama soalnya dapet *double order* yang arahnya gak sama, kan jadinya males kalo dapet *double order* malah rugi bukannya untung. Terus kalau proses penanganan pengaduan ke CS Shopee itu sepengalamanku kadang cepat, kadang lambat responnya tergantung permasalahannya apa. Kalau untuk klaim refund orderan fiktif itu biasanya lama, udah gitu agak ribet prosesnya soalnya persyaratannya banyak, tapi kalau pengaduan ongkir yang belum terbayarkan itu cepat, gak sampai 1x24 jam sih” (Wwc /Ibrahim, 23 Oktober 2025).

Dari hasil wawancara dengan dua *driver* dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan kerja *driver* muncul akibat persaingan antar *driver* yang tinggi

di beberapa titik dan sistem pembagian orderan yang ditentukan oleh aplikasi sering dianggap tidak adil karena ada *driver* yang mendapatkan *double order* sementara yang lainnya tidak mendapatkan orderan sama sekali. Selain itu, dari sisi transparansi aturan penalti yang tidak jelas dan beberapa perubahan kebijakan yang terjadi. Terakhir, proses pengaduan yang responnya cepat hanya untuk beberapa permasalahan saja, sedangkan untuk permasalahan lain membutuhkan respon yang lama dan tergolong sulit karena terlalu banyak persyaratan yang harus dipenuhi.

Tabel 1. 1 Ulasan Bintang 1 di Aplikasi Driver Shopee Food

No	Indikator Ketidakpuasan Driver Shopee Food Surabaya
Persaingan Orderan dan Sistem Pembagian Orderan	
1	Orderan yang didapat tidak adil dan merata. Ada driver yang orderannya sampai 30 perhari bahkan lebih dan ada yang mendapatkan hanya 1-2 orderan saja. Akun saya sudah 3 hari begini padahal tidak terkena masalah. Sudah lapor CS perihal sepi pesanan malah seperti ngobrol sama AI jawabannya sama terus (Dokumentasi 6 Januari 2026: Rivanza Hatta).
2	Terkait resto yang lama, driver di bilang lama mengantarkan pesanan. Resto yang masuk gang sempit, ditambah google maps yang mengarahkan jalan kurang akurat jadi sampai merchantnya lama. Proses hub driver antar sesuai orderan dari shopee yang diluar area hub, tapi driver yang dituduh keluar dari area hub Shopee memang tidak adil ke driver, padahal driver juga mitra (Dokumentasi 19 Januari 2026: Amelia Simanjuntak).
3	Pembagian pesanan sangat tidak adil, padahal sudah konsisten onbid di dekat resto yang populer, internet selalu stabil, dan maps gps tidak ada kendala (Dokumentasi 23 Januari 2026: Ananda Fajar Alfarizi).
4	Pembagian orderan yang tidak merata, sudah keluar seharian hanya dapat 1 orderan saja dan tiap hari begitu (Dokumentasi 28 Januari 2026: Ahmad Zaelani).
Prosedur Pengoperasian dan Tanggapan Customer Service (CS)	
5	Aplikasi yang tidak peduli dengan driver. Saya dapat orderan jarak penjemputan restonya 7,3 km. Saya hubungi CS nya disuruh batalkan dan katanya tidak akan di suspend, ternyata akun saya tetap kena suspend. Saya minta pertanggungjawaban atau kompensasi malah jadi bertele-tele, padahal itu yang error dari aplikasi nya sendiri, tapi malah saya yang menanggung resikonya, sangat tidak adil dan tidak bertanggungjawab (Dokumentasi 27 Januari 2026: Beban Keluarga).

6	Mohon diperbaiki sistem poin penalti nya, CS juga tidak bisa menyelesaikan masalah orderan yang sepi, pembagian orderan tidak merata. (Dokumentasi 29 Januari 2026: AR X).
7	Padahal tingkat penyelesaian saya 100% tapi malah kena suspend 7 hari dengan alasan tingkat penyelesaian rendah, aju banding juga gak jelas tanggapannya karena sistem CS nya pakai BOT, berbeda dengan Gojek/Grab yang rill orang (Dokumentasi 2 Februari 2026: Agung EF).
8	Pemberian poin penalti akibat orderan yang terlewat, padahal aplikasinya error sehingga orderan tidak muncul (Dokumentasi 22 Januari 2026: Ni Putu Lidya Shanaya Putri).
9	Terlalu sering pembaruan aplikasi yang bikin makin berat dan engga jelas arahnya (karena bukan nambah baik fungsinya). Dibanding aplikasi sebelah, mau HP selemot apapun, notifikasi tetap ada. Sedangkan Shopee Food tidak ada notif sama sekali (orderan masuk tanpa pemberitahuan, kemudian orderan terlewat dan akun ditahan) (Dokumentasi 24 Januari 2026: Nor Husnan).

Sumber: Ulasan di Playstore Shopee Food Driver

Berdasarkan Tabel 1.1. Ulasan Bintang 1 di Aplikasi Driver Shopee Food, disimpulkan terdapat sejumlah permasalahan utama yang secara konsisten memicu ketidakpuasan driver. Keluhan paling dominan berkaitan dengan prosedur pembagian orderan yang tidak adil dan merata. Banyak driver yang mengeluhkan perbedaan signifikan antara jumlah pesanan yang diterima, meskipun mereka sudah on-bid di lokasi strategis dengan kondisi internet yang stabil serta tingkat penyelesaian pesanan yang baik. Selain itu, permasalahan teknis aplikasi seperti error, notifikasi order yang tidak muncul, pembaruan aplikasi yang memberatkan, serta perhitungan jarak yang tidak sesuai dengan kondisi nyata.

Driver juga merasa dirugikan oleh sistem poin penalti dan suspend akun yang dinilai tidak transparan, terutama ketika kesalahan berasal dari sistem aplikasi. Proses pengaduan melalui *customer service* pun dianggap kurang responsif dan tidak solutif karena didominasi oleh sistem bot. Kepuasan kerja seseorang terhadap pekerjaannya didasarkan pada seberapa baik pekerjaan itu memenuhi kebutuhan mereka. Seseorang yang puas dengan pekerjaannya

memiliki perasaan positif tentang pekerjaannya, begitupun sebaliknya dengan seseorang yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya akan memiliki perasaan negatif (Alfiana et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Tanuwijaya et al., (2024) menyebutkan bahwa kompensasi menjadi faktor utama dalam menunjukkan kepuasan kerja karyawan, hal ini dikarenakan pemberian kompensasi sebagai bentuk imbalan yang setimpal dengan pengorbanan yang sudah diberikan oleh karyawan kepada perusahaan. Meskipun bekerja sebagai pekerja lepas (*driver* Shopee Food) tidak memperoleh jaminan upah minimum atau tunjangan sosial seperti karyawan pada umumnya. Penghasilan mereka sangat bergantung pada jumlah orderan yang diterima, insentif harian, serta kondisi eksternal seperti cuaca dan lalu lintas. Selain itu, *driver* Shopee Food juga menerima sistem pembagian pendapatan yang dipengaruhi oleh potongan komisi dari perusahaan. Dalam sistem operasionalnya, Shopee Food menerapkan potongan komisi sebesar 20% dari harga orderan yang diterima oleh *driver*. Kondisi ini membuat pendapatan bersih yang diterima *driver* menjadi lebih kecil, terutama ketika jumlah orderan sedang menurun serta biaya operasional seperti bahan bakar dan perawatan kendaraan terus meningkat. Hal tersebut dapat mempengaruhi persepsi driver terhadap kelayakan kompensasi yang diterima dan berdampak pada kepuasan kerja mereka.

Setiap *driver* menyelesaikan 1 pesanan akan mendapatkan 100 poin, poin ini diakumulasikan untuk mendapatkan insentif. Jika *driver* mampu mendapatkan 800 poin maka akan mendapatkan insentif sebesar Rp. 14.000, 1.300 poin akan mendapatkan insentif sebesar Rp. 24.000, dan 1.600 poin akan mendapatkan insentif sebesar Rp. 31.000. Kondisi tersebut menyebabkan pendapatan *driver* bersifat fluktuatif dan sulit diprediksi. Oleh karena itu, kompensasi menjadi faktor penting dalam menjaga semangat dan kepuasan kerja mereka (Alim dan Prabowo, 2023). Kompensasi yang diberikan pihak Shopee Food berupa upah, insentif, dan tunjangan itu harus

mampu memberikan rasa adil dan sepadan dengan beban kerja yang dihadapi *driver* di lapangan.

Pada penelitian ini dilakukan pra survei melalui kuesioner kepada 17 *driver* tentang kompensasi yang diberikan pihak Shopee Food, untuk mengetahui fenomena *driver* dari sisi kompensasi yang benar-benar terjadi, dan penulis memberikan *driver* pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 merupakan jumlah pendapatan yang didapatkan oleh *driver* dalam bulan September 2025, sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Hasil Pra-Survei Kompensasi *Driver* Shopee Food di Surabaya

Pernyataan	Ya	Tidak
Kebijakan tarif upah per kilometer (km) sudah sesuai dengan beban kerja yang diberikan.	2	15
Kompensasi yang saya terima dari Shopee sudah sesuai dengan beban pekerjaan dan tanggung jawab yang saya lakukan.	4	13
Saya merasa pemberian insentif berdasarkan perhitungan poin dari Shopee sudah adil dan mencerminkan kinerja serta kontribusi saya.	14	3
Tunjangan/Bonus Hari Raya yang saya terima sudah sesuai dengan kinerja yang saya lakukan.	7	10

Sumber: Hasil pra-survei kompensasi *Driver* Shopee Food Surabaya

Dari hasil pra-survei diatas dapat dilihat mengenai fenomena *driver* Shopee Food yang terjadi saat ini yaitu *driver* merasa tidak puas dengan kompensasi yang diberikan oleh Shopee karena tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan.

Tabel 1. 3 Pendapatan *Driver* Shopee Food di Surabaya pada Bulan September 2025

Nama	Minggu 1		Minggu 2		Minggu 3		Minggu 4	
	Order	Upah (Rp)	Order	Upah (Rp)	Order	Upah (Rp)	Order	Upah (Rp)
Andi	10	120.000	5	80.000	7	100.000	6	106.000
Ibrahim	4	30.400	23	150.400	21	146.400	37	252.000

Firman	17	171.600	11	142.400	9	90.400	10	100.200
Yudi	10	64.000	20	153.600	6	38.400	0	0
Kukuh	20	210.000	23	270.000	21	215.000	27	290.000
Arie	36	815.000	15	205.000	5	96.000	13	199.000
Alfigo	66	1.150.000	57	1.067.000	71	1.317.000	48	956.000
Aris	46	700.000	37	600.000	25	550.000	39	650.000
Farhan	0	0	6	40.000	8	54.400	5	36.800
Ramzi	20	225.000	17	168.000	13	137.000	15	150.000
Yudas	35	550.000	38	580.000	33	520.000	36	560.000
Akmal	36	815.000	15	205.000	5	96.000	13	199.000
Daffa	0	0	0	0	28	193.400	26	161.400
Bima	25	250.000	28	219.000	33	345.000	31	332.000
Ridho	10	95.000	5	80.000	0	0	0	0
Romi	68	1.000.000	56	876.000	64	647.500	55	899.500
Naufal	55	650.000	50	630.000	60	680.000	45	550.000

Sumber: Hasil pra-survei pendapatan *driver* Shopee Food Surabaya

Kondisi tersebut juga terlihat dari data pendapatan *driver* yang sangat fluktuatif dan jumlah orderan yang bervariasi di setiap harinya, menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja *driver*. Didukung dengan hasil wawancara awal yang dilakukan penulis pada *driver* shopee food Surabaya yang mengatakan bahwa:

“Jujur untuk tarif per orderan waktu awal itu masih oke, cuma seiring berjalannya waktu sama pihak aplikasi dipangkas terus, yang awalnya Rp. 8.200 per orderan sekarang jadi Rp. 6.400 per orderan yang jaraknya per 3 kilometer, jadi sekarang kompensasi nya pas-pas an banget, belum lagi nanti kalo kepotong buat isi bensin sama servis motor, apalagi bensin itu kan jadi pengeluaran utama ya setiap kita narik. Terus kalau THR ada, tapi nya nilainya itu kecil dan bergantung sama jumlah orderan, terus juga ada ketentuan yang dapat itu driver yang aktif dan minimal ada pesanan satu kali di periode tertentu baru bisa dapat, jadi gak semua driver bisa ngerasain.” (Wwc/ Yudi, 23 Oktober 2025).

“Ya kalo bahas kompensasi yang sekarang ini emang ngerasa gak sebanding sama yang dulu sih, soalnya ada penurunan tarif upah per orderan. Bahkan sekarang itu persaingan antar driver tinggi, jumlah orderan yang ada sekarang itu udah gak sebanyak dulu tapi jumlah drivernya sekarang makin banyak, jadi pendapatan kita pasti menurun. Ini juga berpengaruh sama insentif kita nantinya, soalnya ada sistem poin yang kadang bikin susah, satu orderan itu cuma dapat 100 poin, sedangkan target poin untuk dapat insentif itu lumayan. Kadang saya udah narik dari pagi sampai malam tapi belum juga tembus target, jadi jarang untuk dapat insentif karena jumlah poin yang tadi itu gak tercapai.”. (Wwc/ Andi, 23 Oktober 2025).

Dari hasil wawancara dengan dua *driver*, disimpulkan bahwa mereka merasa penurunan tarif upah yang awalnya Rp. 8.200 menjadi Rp. 6.400 ini secara langsung akan berdampak pada penghasilan harian *driver*, terlebih dengan meningkatnya harga bahan bakar dan kebutuhan perawatan kendaraan. Selain itu, sistem target poin untuk mencapai insentif dan bonus yang bergantung pada jumlah orderan yang tidak stabil akan mempengaruhi kompensasi yang didapatkan oleh *driver*. Kondisi ini menyebabkan rasa ketidakpuasan dari *driver* dan kehilangan motivasi dalam bekerja, karena jerih payah mereka tidak diimbangi dengan kompensasi yang layak.

Selain kompensasi, fasilitas kerja juga menjadi aspek penting dalam mendukung kenyamanan dan efektivitas kerja *driver*. Karena fasilitas kerja merupakan salah satu pendorong bagi seseorang untuk melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik (Pelasula et al., 2024). Fasilitas tidak hanya mencakup sarana fisik seperti atribut kerja, tetapi juga aspek non-fisik seperti teknologi terkini yang mendukung sistem serta kebijakan operasional perusahaan (Abbas, 2025). Dalam beberapa waktu terakhir, muncul keluhan dari beberapa *driver* Shopee Food di Surabaya terkait menurunnya jumlah orderan yang mereka terima.

Tabel 1. 4 Hasil Pra-Survei Fasilitas Kerja *Driver* Shopee Food di Surabaya

Pertanyaan	Ya	Tidak
Skema hub yang tersedia dapat mempengaruhi jumlah orderan yang saya dapatkan.	15	2

Jika saya tidak terdaftar skema hub, maka saya sulit untuk mendapatkan orderan dan sulit mencapai target harian.	13	4
Semua <i>driver</i> dapat dengan mudah mendaftar skema hub dan mendapatkan banyak orderan.	12	5

Sumber: Hasil pra-survei fasilitas kerja *Driver* Shopee Food Surabaya

Dari tabel 1.4 hasil pra-survei diatas dapat dilihat mengenai fenomena fasilitas kerja dari sisi operasionalnya ialah “skema hub” dapat mempengaruhi jumlah orderan yang didapatkan oleh *driver*, jika tidak terdaftar skema hub maka *driver* lebih sulit untuk mendapatkan orderan dan mencapai target harian. Selain itu, walaupun sudah terdaftar skema hub tidak menjamin *driver* mendapatkan banyak orderan, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan *driver* dalam bekerja.

Skema hub ini merupakan fitur yang memungkinkan *driver* melakukan pengantaran pesanan yang terfokus pada jenis layanan tertentu antara pengantaran pengantaran barang ataupun makanan yang berada di area khusus Hub. Fitur ini bersifat opsional, sehingga *driver* bisa bebas memilih cara mereka menjalankan pesanan, baik secara reguler maupun menggunakan skema hub. Pendaftaran skema hub akan berhasil jika kuota pendaftarannya masih tersedia, setelah terdaftar *driver* hanya akan mendapat pesanan yang berada dalam area hub yang telah dipilih selama slot jam skema hub berlangsung. Slot jam skema hub terbagi menjadi 2 sesi, yaitu: sesi satu pukul 10:00 sampai 20:00 dan sesi dua pukul 20:00 sampai 23:59.

Fenomena ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada *driver* Shopee Food Surabaya yang mengatakan bahwa:

“Masalah sistem hub ini kadang bikin ribet, kalo gak masuk hub itu orderan susah banget masuk. Tapi buat hub nya itu kuotanya terbatas, jadi harus war atau rebutan gitu. Ini itu daftarnya per hari itu, jadi semisal udah standby dari subuh biar bisa daftar, tapi tetep gak kebagian.” (Wwc/ Ibra, 23 Oktober 2025).

“Sistem hub itu sebenarnya bagus, soalnya bikin kita lebih dekat sama area kerja dan gak bikin boros bensin. Tapi masalahnya kuotanya terbatas

banget. Kalau gak masuk hub jadi susah dapat orderan, bisa dapat 1-2 orderan aja perhari bahkan bisa juga gak dapat orderan sama sekali. Sistem hub ini itu ada jam operasionalnya yang dibagi jadi dua sesi, jam 10 pagi sampai 8 malam dan jam 8 malam sampai jam 12 malam.” (Wwc/ Yudi, 24 Oktober 2025).

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk bergabung ke skema hub itu masih tergolong susah, didasarkan faktor terlalu banyaknya jumlah *driver* dan sedikitnya kuota skema hub. Skema hub pada realitanya tidak menjamin *driver* untuk mendapatkan lebih banyak orderan, karena ada persaingan antar *driver* dan jumlah pesanan yang fluktuatif di setiap harinya.

Tabel 1. 5 Hasil Pra-Survei Motivasi *Driver* Shopee Food Surabaya

Pertanyaan	Ya	Tidak
Kompensasi yang saya terima dari Shopee cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar saya sehari-hari.	6	11
Shopee memiliki prosedur yang baik dalam menangani situasi darurat dalam bekerja (Contohnya: orderan fiktif)	9	8
Informasi mengenai sistem penilaian disampaikan dengan jelas.	7	10

Sumber: Hasil pra-survei motivasi *Driver* Shopee Food Surabaya

Dari Tabel 1.5 hasil pra survei motivasi kerja driver disimpulkan masih ada rasa ketidakpuasan yang disebabkan belum terpenuhinya kebutuhan dasar driver sehari-hari. Kemudian masalah prosedur penanganan situasi darurat seperti orderan fiktif juga belum konsisten dirasakan oleh semua driver, sehingga driver belum sepenuhnya merasa aman dalam bekerja. Permasalahan lainnya juga terlihat pada aspek penyampaian informasi mengenai sistem penilaian. Ketidakjelasan ini dapat menyebabkan kebingungan bagi driver dalam memahami standar kinerja yang diharapkan, serta memengaruhi persepsi mereka terhadap keadilan sistem yang diterapkan. Hal ini dapat menyebabkan turunnya motivasi kerja *driver*. Motivasi kerja merupakan dorongan internal yang membuat seseorang mau berusaha mencapai tujuan tertentu dan berperan penting untuk menjaga

konsistensi dan kualitas kerja (Nuraisyah et al., 2022). Hal ini dibuktikan juga dari hasil wawancara, sebagai berikut:

“Dulu awal-awal ngerasa semangat karena tiap hari bisa dapat banyak orderan dan dapat bonusnya pun gampang. Tapi sekarang orderan makin dikit, insentif juga susah dicapai, jadi semangat juga turun. Belum lagi kalo dapet orderan fiktif, kadang gatau harus lapor kemana atau prosedurnya gimana, jadi yaudah pasrah aja. Kadang kepikiran buat coba pindah ke platform lain yang lebih rame, tapi kayaknya juga bakal sama aja.” (Wwc/ Yudi, 23 Oktober 2025).

“Yang buat saya masih mau jalan karena fleksibel aja waktunya, lumayan buat ngisi waktu luang sama tambahan sanga mahasiswa rantau. Tapi kalau dari pagi sampai malam hasilnya segitu-gitu aja juga bikin capek mental dan fisik sih rasanya. Apalagi kalau nanti tarifnya turun lagi pasti akan banyak *driver* yang mulai males kerja atau beralih ke platform lain. Ditambah sering banget kena suspend, sistem penilaian akun nya juga gajelas, gatau persis yang dinilai itu dari apa aja.” (Wwc/ Ibra, 23 Oktober 2025).

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa driver mengalami penurunan motivasi kerja, yang disebabkan oleh semakin menurunnya jumlah orderan dan sulitnya memperoleh insentif. Pada awal bergabung, *driver* merasa lebih bersemangat karena orderan masih banyak dan bonus mudah dicapai, namun kondisi tersebut kini berubah sehingga pendapatan menjadi tidak stabil. Meskipun fleksibilitas waktu masih menjadi daya tarik utama, hasil kerja yang tidak sebanding dengan tenaga dan waktu yang dikeluarkan menimbulkan kelelahan fisik dan mental. Pendapatan yang cenderung stagnan meskipun jam kerja panjang juga menjadi sumber kelelahan tersendiri bagi driver.

Selain itu, driver juga beberapa kali menghadapi kendala dalam sisi operasional, khususnya terkait penanganan orderan fiktif yang belum memiliki prosedur yang jelas dan mudah dipahami. Hal ini menimbulkan rasa ketidakpastian dan ketidakamanan dalam bekerja, karena driver merasa tidak memiliki perlindungan atau solusi yang pasti ketika menghadapi permasalahan dalam bekerja. Di sisi lain, persaingan antar *driver* yang semakin ketat membuat peluang untuk mendapatkan pesanan semakin sulit

dan kesulitan untuk meningkatkan rating. Jumlah *driver* yang terus meningkat tidak sebanding dengan jumlah permintaan konsumen, sehingga banyak *driver* yang mengalami penurunan semangat untuk bekerja. Permasalahan lain yang turut memengaruhi motivasi kerja *driver* adalah ketidakjelasan sistem penilaian dan kebijakan platform, seperti suspend akun yang dianggap sering terjadi tanpa penjelasan yang jelas. Kondisi ini memunculkan persepsi ketidakadilan serta kebingungan di kalangan *driver* mengenai standar kinerja yang harus dipenuhi.

Didukung dengan hasil penelitian Ananda dan Effendy (2025) yang menunjukkan fasilitas kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, artinya semakin memadai fasilitas kerja yang diberikan perusahaan, maka dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja dan semakin besar pula tingkat kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas, terdapat sebuah fenomena yang menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait kompensasi, fasilitas kerja, motivasi, dan kepuasan kerja. Meskipun sudah banyak penelitian yang membahas mengenai kepuasan kerja karyawan pada umumnya, penelitian yang spesifik membahas mengenai kepuasan kerja *driver* ojek *online*, khususnya Shopee Food Surabaya masih relatif terbatas. Selain itu juga masih terbatas penelitian yang membahas tentang fasilitas kerja *driver* ojek *online* yang lebih mengarah pada sistem operasionalnya. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompensasi, Fasilitas Kerja, dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Shopee Food Surabaya”**. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Shopee Indonesia dalam mneyusun kebijakan kompensasi, fasilitas kerja, dan motivasi yang lebih adil dan berfokus pada kesejahteraan mitra *driver*, agar dapat meningkatkan mutu layanan dan daya saing perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil ialah:

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* Shopee Food Surabaya?
2. Apakah fasilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* Shopee Food Surabaya?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* Shopee Food Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja *driver* Shopee Food Surabaya.
2. Menganalisis pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja *driver* Shopee Food Surabaya.
3. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja *driver* Shopee Food Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Penulis sangat mengharapkan penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak seperti:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh kompensasi, fasilitas kerja, dan motivasi terhadap kepuasan kerja *Driver* Shopee Food Surabaya dan penulis dapat menambah pengetahuan teoritis dan menambah wawasan serta agar dapat menjadi pembanding ilmu pengetahuan dan teori yang diterima selama masa perkuliahan dengan praktek di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan evaluasi yang bersifat saran yang membangun bagi pihak manajemen Shopee Indonesia untuk meningkatkan kepuasan kerja dan memberikan pengetahuan serta wawasan yang luas bagi Shopee Indonesia.