

Kepuasan kerja pengemudi transportasi online di Indonesia

Indra Setiawan^{1*}, Ranasari Bimanti Esthi²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa, Cikarang.

*Email: indra.setiawan@pelitabangsa.ac.id

Abstract

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui pengaruh penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja pengemudi transportasi online di Indonesia, (2) mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi transportasi online di Indonesia, dan (3) mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pengemudi transportasi online di Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengemudi transportasi online di Indonesia. Sampel diambil dengan menggunakan teknik random sampling. Metode analisis data menggunakan SEM dengan pendekatan PLS untuk mengetahui hubungan-hubungan antar variabel yang diuji. Hasil dari penelitian ini adalah penilaian kinerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja, ada pengaruh antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja, dan kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci: Penilaian kinerja; motivasi kerja; kompensasi; kepuasan kerja

Job satisfaction of online transportation drivers in Indonesia

Abstract

The aims of this study were to (1) determine the effect of performance appraisal on the job satisfaction of online transportation drivers in Indonesia, (2) to determine the effect of work motivation on the job satisfaction of online transportation drivers in Indonesia, and (3) to determine the effect of compensation on the job satisfaction of online transportation drivers in Indonesia. The population in this study were all online transportation drivers in Indonesia. Samples were taken using random sampling technique. The data analysis method used SEM with the PLS approach to determine the relationships between the variables tested. The results of this study are performance appraisal has an effect on job satisfaction, there is an influence between work motivation and job satisfaction, and compensation has a positive and significant effect on job satisfaction.

Keywords: Performance appraisal; work motivation; compensation; job satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dewasa ini sangat memengaruhi aspek kehidupan manusia, khususnya masyarakat Indonesia. Jaringan internet yang semakin luas dan kecepatan akses yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin tertarik untuk menggunakan teknologi. Smartphone merupakan salah satu teknologi yang sangat diminati masyarakat Indonesia. Dengan adanya smartphone, masyarakat dapat melakukan berbagai hal di antaranya mengirim pesan singkat melalui whatsapp, audio call dan video call. Bahkan saat ini, masyarakat dapat berbelanja dan memesan transportasi secara online hanya dengan menggunakan smartphone.

Transportasi online di Indonesia mulai berkembang sejak tahun 2015. Transportasi online, seperti Gojek dan Grab, menggandeng pengemudi (driver dan rider) sebagai mitra dalam melancarkan bisnisnya. Para pengemudi diberikan penilaian kinerja oleh konsumen setelah selesai menikmati jasa mereka. Penilaian kinerja inilah yang menjadi dasar penilaian oleh SDM transportasi online. Permasalahannya adalah karakteristik setiap konsumen berbeda-beda. Ada yang memiliki toleransi tinggi terhadap kesalahan kecil, ada juga ada yang tidak. Kesalahan yang sangat kecil dapat mempengaruhi penilaian kinerja pengemudi transportasi online, yang pada akhirnya mempengaruhi penilaian kinerja oleh SDM, dan bermuara terhadap kepuasan kerja pengemudi. Yamoah (2014) menyatakan bahwa penilaian kinerja memang berhubungan dengan hasil kerja karyawan, khususnya dalam mengidentifikasi pengaruh kualitas penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja.

Motivasi kerja juga menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Sarwar dan Abugre (2013) mengatakan bahwa karyawan yang termotivasi dalam bekerja akan merasa puas terhadap pekerjaannya, dan mampu meningkatkan kinerja dengan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Kompensasi juga merupakan hal yang penting, bagi karyawan maupun perusahaan. Pemberian kompensasi kepada karyawan dapat memberikan kepuasan kerja (Retnoningsih, et al., 2016). Pengemudi transportasi online di Indonesia tidak mendapatkan gaji bulanan yang jumlahnya tetap. Mereka memperoleh penghasilan sesuai dengan jumlah order yang diterima. Itu sebabnya perusahaan dan Pemerintah perlu duduk bersama untuk membicarakan masalah tarif dasar transportasi online yang sesuai, agar para pengemudi dapat memberikan pelayanan yang prima dan merasa puas dalam bekerja.

Dari permasalahan yang telah diungkapkan pada latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Kepuasan Kerja Pengemudi Transportasi Online di Indonesia.” Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui pengaruh penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja pengemudi transportasi online di Indonesia, (2) mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi transportasi online di Indonesia, dan (3) mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pengemudi transportasi online di Indonesia.

Tinjauan pustaka

Kepuasan kerja

Definisi secara umum, kesukaan karyawan terhadap pekerjaannya disebut dengan kepuasan, sedangkan ketidaksukaan karyawan terhadap pekerjaan disebut ketidakpuasan (Zahoor, et al., 2020). Pagan-Rodriguez (2015) juga mengatakan hal yang sama, yaitu seberapa jauh karyawan menyukai (kepuasan) atau tidak menyukai (ketidakpuasan) pekerjaan mereka. Kepuasan kerja adalah menikmati saat sedang bekerja, tidak sedang bekerja, dan kombinasi keduanya (Wagiman dan Sutanto, 2019). Menurut Wood, et al. (2011), kepuasan kerja sering dikategorikan dalam berbagai cara, di antaranya jenis pekerjaan yang dilakukan karyawan, penghargaan secara finansial, pertumbuhan secara profesional atau biasa dikenal dengan peluang promosi jabatan, pengawasan, dan rekan kerja.

Indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2012), yaitu (a) menyenangkan pekerjaannya (menyadari sepenuhnya kemana arah dan tujuan, serta cara menempuh sasaran yang dituju, sehingga karyawan dapat menyukai pekerjaannya dan mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik); (b) mencintai pekerjaannya (mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dengan sebaik mungkin, mencurahkan seluruh hati dan pikiran yang dimiliki agar mencapai tujuan yaitu memperoleh hasil terbaik); (c) moral kerja (dorongan untuk melakukan usaha dengan maksimal agar dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya); (d) kedisiplinan (sikap dan perilaku karyawan dalam bertindak yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, atau ketertiban), dan

(e) prestasi kerja (hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu).

Penilaian kinerja

Menurut Chand dan Ranga (2018), penilaian kinerja merupakan subsistem yang sangat penting, yang merupakan bagian dari sistem manajemen sumber daya manusia yang membantu manajemen dalam mengukur dan menilai kinerja karyawannya. Penilaian kinerja adalah metode yang dilakukan oleh manajemen untuk memperoleh tujuan yang ingin dicapai (Dios dan Lapuz, 2020) dalam mengevaluasi job performance. Venne dan Hannay (2018) berpendapat bahwa proses manajemen kinerja telah menjadi salah satu praktek manajemen yang paling sering diteliti sepanjang masa dan merupakan kunci dari stagnasi organisasi.

Indikator penilaian kinerja menurut Wahjono dan Marina (2016), yaitu:

Klarifikasi: tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk menjelaskan atau menjernihkan suatu masalah;

Komunikasi: proses penyampaian informasi dari seseorang ke orang lain. Komunikasi dapat dilakukan baik secara lisan maupun tulisan dengan tujuan dapat dimengerti oleh keduanya;

Kepercayaan: suatu keyakinan seseorang terhadap suatu hal atau orang lain; dan

Keadilan: menempatkan segala sesuatu sesuai porsinya, adil tidak harus merata berlaku untuk semua orang tetapi sifatnya sangat subjektif;

Motivasi

Motivasi adalah keadaan dan dorongan internal yang mengarahkan seseorang kepada kegiatan tertentu (Gerald, et al., 2016). Intrinsic motivation dan extrinsic motivation berkontribusi pada self-determination theory dan achievement goal approach (Dysvik dan Kuvaas, 2013) yaitu kepuasan kerja.

Indikator motivasi yang digunakan menurut Guntert dan Wehner (2015) ada empat. Intrinsic motivation merupakan kesadaran karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk kepentingannya sendiri, untuk kesenangan sendiri, atau berdasarkan minat karyawan terhadap pekerjaan tersebut. Identified regulation yaitu karyawan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya karena pekerjaan itu merupakan pekerjaan yang penting dan selaras dengan nilai seseorang. Kemudian introjected regulation adalah karyawan melakukan tugas dan tanggung jawabnya karena tekanan pribadi, seperti terpaksa menjadi driver atau rider karena sulit mendapatkan pekerjaan yang diinginkan. Terakhir, external regulation yaitu karyawan melakukan tugas dan tanggung jawabnya agar mendapatkan penghargaan (berupa bonus) atau menghindari hukuman (berupa sanksi disiplin).

Kompensasi

Menurut Rasmi, et al. (2017), kompensasi adalah imbalan yang diterima karyawan sebagai pengganti atas kontribusi yang telah mereka berikan kepada perusahaan. Indikator kompensasi menurut Widodo (2007), yaitu gaji, bonus, dan tunjangan. Gaji merupakan penghasilan yang diterima karyawan yang diukur berdasarkan satuan jasa tertentu dan diberikan sesuai dengan jenjang Pendidikan, masa kerja, jabatan, bobot kerja, dan resiko pekerjaan. Bonus yaitu penghasilan tambahan karyawan yang diterima sebagai balas jasa dari perusahaan kepada karyawan yang berprestasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tunjangan adalah penghasilan tambahan lainnya yang diterima karyawan sesuai dengan jabatan yang didudukinya berdasarkan kebijakan yang berlaku di perusahaan.

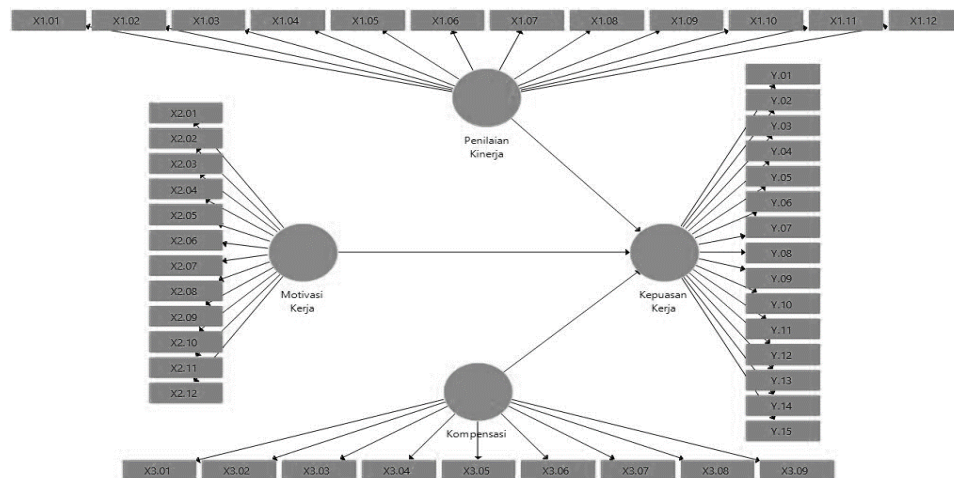
METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengemudi transportasi online di Indonesia. Penelitian ini menggunakan random sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dimana responden mengisi kuesioner yang didesain dengan pernyataan tertutup. Penelitian ini menggunakan skala Likert dalam merancang kuesioner.

Metode analisis yang digunakan dengan menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS). Metode analisis data SEM digunakan untuk melihat pengaruh penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja, pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja, dan pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keseluruhan data yang telah dikumpulkan kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan software SmartPLS. Penilaian kinerja, motivasi kerja, kompensasi, dan kepuasan kerja merupakan variabel laten dalam penelitian ini dimana masing-masing variabel laten memiliki beberapa indikator. Setiap pernyataan pada indikator diberikan kode angka yang menunjukkan nomor pernyataan pada kuesioner (misal: X_{1.01} artinya variabel X₁ atau penilaian kinerja, pernyataan nomor 1). Variabel penilaian kinerja dilambangkan dengan X₁, variabel motivasi kerja dilambangkan dengan X₂, variabel kompensasi dilambangkan dengan X₃, dan variabel kepuasan kerja dilambangkan dengan Y. Gambar model penelitian awal dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Model penelitian awal

Selanjutnya dilakukan Outer model dimana hubungan masing-masing indikator didefinisikan oleh variabel latennya. Ukuran reflektif dianggap tinggi jika memiliki nilai korelasi lebih dari 0.7 dengan konstruk yang ingin diukur (Chin disitas Ghozali, 2008). Indikator dalam penelitian ini yang *loading factor*-nya kurang dari 0.7 dieliminasi atau dihapus. Penghapusan nilai *loading factor* di bawah 0.7 dilakukan berurutan, mulai dari indikator-indikator pada variabel eksogen (penilaian kinerja, motivasi kerja, dan kompensasi), kemudian dilanjutkan pada variabel endogen (kepuasan kerja). Penghapusan dilakukan satu per satu, pada nilai *loading factor* yang paling kecil. Untuk mendapatkan model terbaik, proses eliminasi dilakukan berulang hingga semua indikator pada variabel laten memiliki nilai *loading factor* minimal 0.7.

Sedangkan *Inner model* mendefinisikan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori, yaitu variabel penilaian kinerja, motivasi kerja, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja. *Inner model analysis* akan menjawab hipotesis-hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Teknik *bootstrapping* dilakukan untuk mendapatkan *inner model*. Teknik ini merupakan teknik rekalkulasi data sampel secara acak untuk memperoleh nilai T-statistik, yang kemudian akan diketahui hubungan antar variabel yang diukur. Besarnya pengaruh antar variabel dapat dilihat dari kriteria estimasi koefisien jalur untuk masing-masing path yang ada.

Outer model analysis

Outer model analysis dikategorikan ke dalam model reflektif, karena semua indikator dalam model berbentuk reflektif. Pengujian model reflektif dilakukan dengan menggunakan lima kriteria, yaitu *Loading Factor*, *Composite Reliability*, *Average Variance Extracted* (AVE), akar kuadrat AVE, dan *Cross Loading* (Ghozali, 2008). *Convergent validity* merupakan besarnya *loading factor* untuk masing-masing konstruk. Penilaian *convergent validity* dari model reflektif indikator berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0.7 dengan konstruk yang ingin diukur. Indikator-indikator dari variabel penilaian kinerja, motivasi kerja, dan kompensasi yang memiliki nilai koefisien dengan nilai negatif atau paling kecil dalam mendukung kepuasan kerja dihilangkan sampai semua

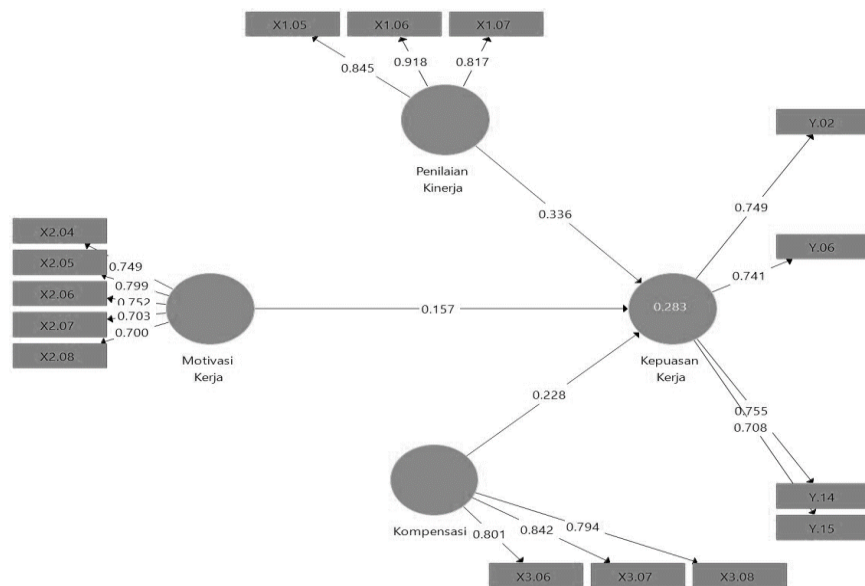
indikator dari ketiga variabel memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0.7. *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Untuk menilai Average Variance Extracted (AVE), validitas konstruk harus dengan standar nilai lebih besar dari 0.5. Composite reliability menunjukkan konsistensi internal dengan standar nilai di atas 0.6.

Berdasarkan hasil analisis nilai *loading factor*, composite reliability masing-masing konstruk dan nilai AVE melebihi standar yang ditetapkan pada model penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa outer model reflektif pada penelitian ini telah memenuhi nilai standar baik dalam kriteria reliabilitas maupun validitasnya (Tabel 6).

Tabel 1. Hasil Penelitian Kriteria dan Standar Nilai pada *Outer Model*

Kriteria	Standar	Model Penelitian
<i>Loading factor</i>	≥ 0.7	Semua indikator memiliki <i>loading factor</i> ≥ 0.7
<i>Composite reliability</i>	≥ 0.6	Penilaian kinerja = 0.896 Motivasi kerja = 0.859 Kompensasi = 0.853 Kepuasan kerja = 0.827 Penilaian kinerja = 0.742
<i>Average variance extracted</i> (AVE)	≥ 0.5	Motivasi kerja = 0.550 Kompensasi = 0.660 Kepuasan kerja = 0.545
Akar kuadrat AVE	Lebih besar dari nilai korelasi antar variabel laten	Semua nilai akar kuadrat AVE dari peubah laten, lebih besar dari korelasi peubah laten lainnya
<i>Cross loading</i>	Setiap indikator memiliki <i>loading</i> lebih tinggi untuk setiap laten yang diukur, dibandingkan dengan indikator untuk laten variabel lainnya	Semua indikator memiliki korelasi yang lebih besar pada laten sendiri daripada korelasi ke laten lainnya

Gambar model akhir penelitian antara variabel penilaian kinerja, motivasi kerja, kompensasi, dan kepuasan kerja dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Model penelitian akhir

Pada variabel laten penilaian kinerja, ada tiga indikator dengan nilai loading factor ≥ 0.7 , yaitu komunikasi (X1.05 dan X1.06) dan kepercayaan (X1.07). Berdasarkan hasil ini dapat dilihat bahwa pengemudi telah melakukan komunikasi yang baik (dengan para pelanggannya khususnya dalam hal mengomunikasikan rute perjalanan, dan pengemudi berusaha bersikap ramah terhadap semua customer mereka). Selain itu, pengemudi juga berusaha menjaga kepercayaan pelanggan dengan cara selalu meningkatkan keamanan dalam pelayanan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan customer.

Pada variabel laten motivasi kerja dicerminkan oleh identified regulation (X2.04, X2.05, dan X2.06) dan introjected regulation (X2.07 dan X2.08). Hasil penelitian menggambarkan bahwa pengemudi mempunyai motivasi kerja identified regulation (pengemudi telah berusaha bekerja dengan optimal, pengemudi berusaha memberikan pengalaman perjalanan yang nyaman bagi para penumpangnya, dan pengemudi selalu memperoleh bintang sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan). Pengemudi juga memiliki motivasi kerja dengan memperhatikan introjected regulation yaitu dalam bekerja pengemudi selalu mengutamakan hasil, dan pengemudi tidak pernah memilih orderan yang masuk.

Pada variabel kompensasi terdapat tiga indikator dengan nilai loading factor ≥ 0.7 , yaitu bonus (X3.06) dan tunjangan (X3.07 dan X3.08). Dari hasil penelitian diperoleh bahwa bonus berupa tips yang pengemudi terima merupakan bonus yang diperoleh atas kerja keras sendiri. Selain itu, tunjangan yang diperoleh sesuai dengan peranan/posisi dan tanggung jawab yang diemban sebagai pengemudi.

Selanjutnya pada variabel laten kepuasan kerja, dicerminkan oleh indikator menyenangkan pekerjaannya (Y.02), mencintai pekerjaannya (Y.06), dan prestasi kerja (Y.14 dan Y.15). Pengemudi yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya dengan selalu melakukan yang terbaik dalam bekerja akan merasa puas dalam bekerja.

Inner model analysis

Ghozali (2008) menerangkan bahwa pada inner model analysis dilakukan pengujian terhadap dua kriteria, yaitu (1) R^2 dari variabel laten endogen (merupakan variabilitas konstruk endogen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk eksogen); dan (2) estimasi koefisien jalur (merupakan evaluasi terhadap nilai koefisien, meliputi pengaruh nyata melalui bootstrapping dan besarnya nilai koefisien).

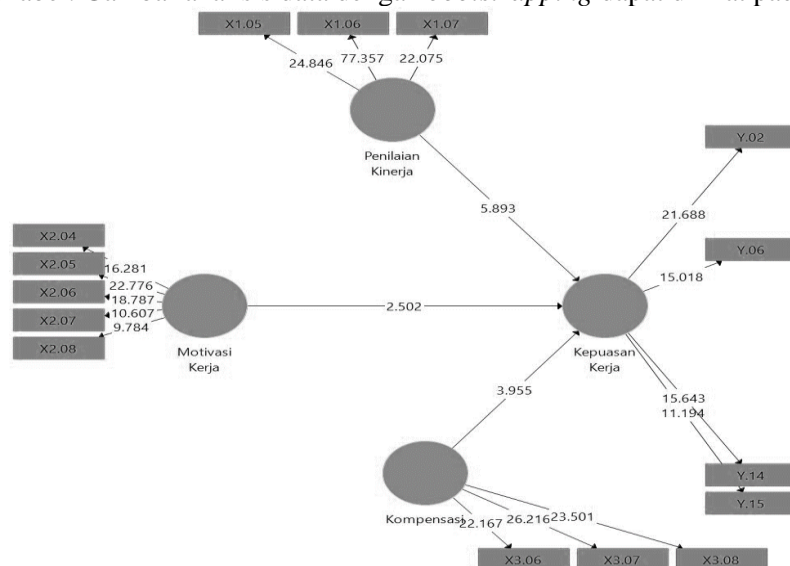
Selain itu, diduga bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh penilaian kinerja, motivasi kerja, dan kompensasi. Dengan demikian, pada model penelitian ini terdapat satu variabel *endogenous* yaitu kepuasan kerja.

Tabel 7. Hasil penilaian kriteria dan standar nilai pada *inner model*

Kriteria	Standar	Model Penelitian
R ² untuk variabel laten endogen	Hasil R ² sebesar 0.67; 0.33; & 0.19 mengindikasikan bahwa model “baik”, “moderat”, dan “lemah”	R ² untuk kepuasan kerja = 0.283
Estimasi koefisien jalur	Nilai estimasi yang signifikan dapat diperoleh dengan prosedur <i>bootstrapping</i> . Pengaruh nyata jika T-statistik > T-tabel. Pada alpha 5 persen, nilai T-tabel adalah 1.96	Nilai statistik: Penilaian kinerja -> kepuasan kerja = 5.893 Motivasi kerja -> kepuasan kerja = 2.502 Kompensasi -> kepuasan kerja = 3.955

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa nilai R² untuk kepuasan kerja sebesar 0.283. Nilai R² dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas laten kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabilitas laten penilaian kinerja, motivasi kerja, dan kompensasi sebesar 28.3 persen, sedangkan 71.7 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti. Hasil penilaian kriteria dan standar inner model pada model pengaruh langsung dan tidak langsung dapat dilihat pada Tabel 7.

Teknik *bootstrapping* dengan menggunakan SmartPLS dilakukan untuk menjawab hipotesis. Teknik *bootstrapping* adalah teknik yang dilakukan untuk mendapatkan nilai T-statistik dengan cara menghitung kembali data sampel secara acak. Hubungan antar variabel yang diukur dapat diketahui, jika nilai T-statistik telah diperoleh. Kriteria estimasi koefisien jalur digunakan untuk melihat besarnya pengaruh antar variabel. Gambar analisis data dengan *bootstrapping* dapat dilihat pada Gambar 3.

Gambar 3. Hasil metode *bootstrapping*

Pengujian hipotesis

Pada hasil metode *bootstrapping* dapat dilihat bahwa penilaian kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai T-statistik sebesar 5.893 (lebih besar dari T-tabel), sehingga hipotesis 1 (H1) diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Wahjono dan Marina (2016) yaitu penilaian kinerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja.

Hipotesis 2 (H2), motivasi kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dimana nilai T-statistik sebesar 2.502 (lebih besar dari nilai T-tabel). Penelitian yang telah dilakukan oleh Gelard dan Rezaei (2016), Rasmi, et al. (2017), dan Praabhu dan Jayam (2012) memperoleh hasil yang sama dengan penelitian ini, yaitu motivasi kerja karyawan dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

Hipotesis 3 (H3), kompensasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan nilai T-statistik sebesar 3.955 (lebih besar dari nilai T-tabel). Hasil ini didukung oleh penelitian

Rasmi, et al. (2017) dan Darma dan Supriyanto (2017) yang menemukan bahwa kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan.

Perusahaan transportasi online di dunia saat ini sedang berkembang, termasuk di Indonesia. Driver atau rider yang bekerja sama dengan perusahaan transportasi online selalu berusaha bekerja sebaik mungkin. Pengemudi transportasi online. Itu sebabnya perusahaan transportasi online perlu memperhatikan kepuasan kerja pengemudi mereka.

Penelitian ini bertujuan menganalisa pengaruh penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja, pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja, dan pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja. Variabel laten yang diuji dalam penelitian ini ada 4, yaitu penilaian kinerja, motivasi kerja, kompensasi, dan kepuasan kerja. Masing-masing variabel laten memiliki beberapa indikator. Hasil dari penelitian ini menjawab tiga hipotesis, dimana model penelitian dari ketiga hipotesis tersebut semua merupakan model pengaruh langsung. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengemudi online yang ada di Indonesia. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 300 orang. Data yang telah diperoleh, kemudian diolah dengan menggunakan SEM memakai alat analisis SmartPLS.

Pada hipotesis 1, diperoleh hasil bahwa penilaian kinerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahjono dan Marina (2016) bahwa penilaian kinerja memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pengemudi transportasi online, perusahaan perlu memperhatikan beberapa hal yang berkaitan dengan penilaian dari customer terhadap kinerja pengemudi, yaitu komunikasi dan kepercayaan. (1) Komunikasi yang dimaksud adalah perusahaan harus selalu mengingatkan para pengemudi untuk selalu berinteraksi dan melakukan komunikasi dengan baik, misal dalam mengomunikasikan apakah ada rute perjalanan yang ingin dipilih oleh pelanggan, selain itu pengemudi juga harus berusaha agar bersikap ramah terhadap semua customer mereka. (2) Kepercayaan yang dimaksud adalah perusahaan selalu mengingatkan kepada para pengemudi agar berusaha menjaga kepercayaan pelanggan, misal dengan selalu meningkatkan keamanan pelayanan sehingga customer semakin percaya menggunakan jasa transportasi online.

Pada hipotesis 2, terdapat hasil bahwa motivasi pengemudi online berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Seperti yang ditulis oleh Gelard dan Rezaei (2016), Rasmi, et al. (2017), dan Praabhu dan Jayam (2012) bahwa motivasi kerja karyawan dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Penelitian ini memperoleh hasil lebih mendalam bahwa agar perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja para pengemudi online, maka perlu ditingkatkan motivasi kerjanya, yaitu dengan memperhatikan identified regulation dan introjected regulation. (1) Identified regulation yaitu dengan cara perusahaan mengingatkan pengemudi untuk selalu berusaha bekerja dengan optimal, dan berusaha memberikan pengalaman perjalanan yang menarik, menyenangkan, dan nyaman bagi customer mereka, sehingga pengemudi memperoleh penilaian berupa bintang sesuai dengan target perusahaan. (2) Introjected regulation yaitu dengan cara perusahaan mengingatkan pengemudi agar mereka dalam bekerja selalu mengutamakan hasil dan sebaiknya tidak menolak orderan yang masuk.

Pada hipotesis 3 ditemukan hasil bahwa terdapat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Rasmi, et al. (2017) dan Darma dan Supriyanto (2017) yang menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Peneliti menemukan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kepuasan kerja pengemudi online dengan cara memperhatikan kompensasi yang mereka peroleh, di antaranya bonus dan tunjangan. Bonus yang diberikan dapat berupa tips yang diberikan pelanggan kepada pengemudi, sedangkan tunjangan dapat diberikan sesuai dengan peranan/posisi dan tanggung jawab mereka sebagai pengemudi transportasi online.

SIMPULAN

Hasil penelitian di atas menggambarkan bahwa perusahaan transportasi online perlu memperhatikan penilaian kinerja, motivasi kerja, dan kompensasi pengemudi transportasi online agar kepuasan kerja pengemudi transportasi online meningkat. Hasil analisis menunjukkan bahwa penilaian kinerja dari customer berpengaruh terhadap kepuasan kerja pengemudi online. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Wahjono dan Marina (2016). Penelitian ini juga menemukan bahwa motivasi

kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pengemudi transportasi online. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gelard dan Rezaei (2016), Rasmi, et al. (2017), dan Praabhu dan Jayam (2012). Terakhir, ditemukan juga bahwa kompensasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja pengemudi transportasi online di Indonesia, sesuai dengan hasil penelitian Rasmi, et al. (2017) dan Darma dan Supriyanto (2017).

DAFTAR PUSTAKA

- Chand, M., & Ranga, A. (2018). Performance Appraisal Practices in Indian Hotel Industry: An Investigation of Employee's Perceptions. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 11(2). <https://doi.org/10.26643/rb.v11i11.3883>
- Darma, P. S., & Supriyanto, A. S. (2017). The effect of compensation on satisfaction and employee performance. *Management and Economics Journal (MEC-J)*, 1(1). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3141006
- Dysvik, A., & Kuvaas, B. (2013). Intrinsic and extrinsic motivation as predictors of work effort: The moderating role of achievement goals. *British Journal of Social Psychology*, 52(3), 412-430. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8309.2011.02090.x>
- Güntert, S. T., & Wehner, T. (2015). The impact of self-determined motivation on volunteer role identities: A cross-lagged panel study. *Personality and Individual Differences*, 78, 14-18. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2015.01.017>
- Gelard, P., & Rezaei, S. (2016). The relationship between job motivation, compensation satisfaction and job satisfaction in employees of tax administration—a case study in Tehran. *Asian Social Science*, 12(2), 165-171. <https://doi.org/10.5539/ass.v12n2p165>
- Hasibuan, S. P. Melayu, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Cetakan XVI, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Pagán-Rodríguez, R. (2015). Disability, training and job satisfaction. *Social Indicators Research*, 122(3), 865-885. <https://doi.org/10.1007/s11205-014-0719-2>
- Praabhu, A., & Dr R Jayam, D. R. J. (2012). Motivation Strategy at Work Place. *International Journal of Scientific Research*, 2(4), 202–203. <https://doi:10.15373/22778179/apr2013/72>
- Rasmi, R., Amrullah, A., & Sumardi, S. (2017). COMPENSATION AND MOTIVATION EFFECT TO EMPLOYEES' JOB SATISFACTION. *Hasanuddin Economics and Business Review*, 1(2), 162-167. <http://pasca.unhas.ac.id/ojs/index.php/hebr/article/viewFile/1188/292>
- Retnoningsih, T., Sunuharjo, B. S., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Pln (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 35(2), 53-59. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/download/1368/1756>
- Riego de Dios, E. E., & Lapuz, A. M. E. (2020). The Relationship between Management Style, Performance Appraisal, and Employee Development of Selected Personnel from an Academic Institution. *Online Submission*, 6(7), 1-6. Gerald, et al., 2016. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED606727.pdf>
- Sarwar, S., & Abugre, J. (2013). The influence of rewards and job satisfaction on employees in the service industry. *The Business & Management Review*, 3(2), 22. <https://search.proquest.com/openview/6f886524a32daec0c201fb59baff64eb/1?pqorigsite=gscholar&cbl=2026610>

- Venne, R. A., & Hannay, M. (2018). Generational change, the modern workplace and performance appraisal: Why changing workplaces need a developmental approach to performance appraisal. *American Journal of Management*, 18(5), 88-102. <https://doi.org/10.33423/ajm.v18i5.256>
- WAHJONO, S. I., & MARINA, A. (2016). The Impact of Performance Appraisal on Job Satisfaction with Quality of Supervisor-Employee as a Moderating variable at State Owned Company. <http://paper.researchbib.com/view/paper/200690>
- Widodo, P. 2007. Pengaruh Lingkungan Kerja pada Hubungan antara Kompensasi dan Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Sutanto, H. A. (2020). Job Satisfaction Mediates Relationship Between Organizational Commitments And Employee Performance. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 21(2), 132-143. <http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/download/9030/5180>
- Wood, R. E., Roberts, V., & Whelan, J. (2011). Organizational Psychology. IAAP Handbook of Applied Psychology, 233–268. <https://doi.org/10.1002/9781444395150.ch10>
- Yamoah, E. E. (2014). Exploratory analysis of compensation and employee job satisfaction. *Developing Country Studies*, 4(12), 27-35. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/DCS/article/view/13490>
- Zahoor, T., Kawish, A. B., Khan, N. U. S., Abid, A., Sharif, H., Urooj, U., & Butt, T. (2020). JOB SATISFACTION AND ITS DETERMINANTS AMONG CHILD PROTECTION OFFICERS, PUNJAB PAKISTAN: A CROSS-SECTIONAL SURVEY. *Pakistan Armed Forces Medical Journal*, 70(4), 1193-1200. <https://mail.pafmj.org/index.php/PAFMJ/article/download/5120/2878>