

**PENGARUH INSENTIF DAN CO-WORKER SUPPORT
TERHADAP KEPUASAN KERJA MITRA PENGEMUDI
SHOPEEFOOD MALANG**

SKRIPSI



Oleh

M. HAIKAL FITHRON

NIM : 200501110107

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2025**

**PENGARUH INSENTIF DAN *CO-WORKER SUPPORT*
TERHADAP KEPUASAN KERJA MITRA PENGEMUDI
SHOPEEFOOD MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



O l e h

M. HAIKAL FITHRON

NIM : 200501110107

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH INSENTIF DAN *CO-WORKER SUPPORT*
TERHADAP KEPUASAN KERJA MITRA PENGEMUDI
SHOPEEFOOD MALANG**

SKRIPSI

Oleh

M. Haikal Fithron

NIM : 200501110107

Telah Disetujui Pada Tanggal 12 Desember 2025

Dosen Pembimbing,



Ryan Basith Fasih Khan, M.M

NIP. 199311292020121005

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH INSENTIF DAN *CO-WORKER SUPPORT* TERHADAP KEPUASAN KERJA MITRA PENGEMUDI SHOPEEFOOD MALANG SKRIPSI

Oleh

M. HAIKAL FITHRON

NIM : 200501110107

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Pada 23 Desember 2025

Susunan Dewan Penguji:

Tanda Tangan

1 Ketua Penguji

Syahirul Alim, M.M

NIP. 197712232009121002



2 Anggota Penguji

Dr. Romi Faslah, S.Pd.I., M.Si

NIP. 197612212023211002



3 Sekretaris Penguji

Ryan Basith Fasih Khan, M.M

NIP.199311292020121005



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,



Dr. Setiani, M.M

NIP. 199009182018012002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Haikal Fithron
NIM : 200501110107
Fakultas/Program Studi : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwasannya “Skripsi” yang saya tulis ini guna memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

PENGARUH INSENTIF DAN *CO-WORKER SUPPORT* TERHADAP KEPUASAN KERJA MITRA PENGEMUDI SHOPEEFOOD MALANG

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, maka bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing atau pihak Fakultas Ekonomi, melainkan tetap menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa ada paksaan dari siapapun

Malang, 15 Desember 2025

Hormat saya,



M. Haikal Fithron

NIM. 200501110107

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah limpahan rahmat dan ridhonya, sehingga saya diberikan kelancaran serta kekuatan dalam menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dalam perjalanan saya menempuh studi mulai awal hingga saat ini, banyak sekali cobaan dan rintangan yang menghadang, namun di sisi lain banyak juga orang-orang yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada saya.

Sehingga skripsi ini saya persembahkan kepada semua orang yang telah memberikan dukungan kepada saya, terkhusus untuk Ayah saya Moh. Nurlaili dan Ibu saya Yu'la Yusniati, S.Pd.I, yang senantiasa memberikan dukungan dan doa terbaik kepada anak-anaknya.

Tak lupa juga kepada adik kandung saya, Ezza Ahmad Syahrana dan Nafla Afanin Shidqia, serta teman-teman saya yang selalu membantu, menyemangati, dan mendukung saya selama menempuh studi mulai awal hingga akhir.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rezeki yang lancar, kesehatan, perlindungan, dan umur yang panjang terhadap mereka, Aamiin Yaa Robbal 'Aalamin.

MOTTO

*“Be Happy, Be Healthy, Be Confident, Be The Best Version,
and Be Proud of Yourself”*

~M. Haikal Fithron~

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat kesehatan, hidayah, dan ilmu, sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Insentif dan *Co-worker Support* Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi ShopeeFood Malang” dengan lancar. Kemudian sholawat beserta salamsaya panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa pedoman dan petunjuk hidup yakni Al-Qur'an dan Hadits. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi sebagai tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, S.Ag., M.Si., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. Misbahul Munir, Lc., M.Ei., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Dr. Setiani, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Dr. Muhammad Nanang Choiruddin, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Bapak Ryan Basith Fasih Khan, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, memberikan arahan, dan juga bantuan kepada penulis selama masa penulisan skripsi di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Ibu Puji Endah Purnamasari, M.M, selaku Dosen Wali yang telah membimbing, memberikan arahan, motivasi, dan juga bantuan dengan tulus kepada penulis selama masa perkuliahan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sampai dengan penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

8. Kedua orang tua penulis, Bapak Moh. Nurlaili dan Ibu Yu'la Yusniati, S. Pd.I, serta kedua adik kandung penulis, Ezza Ahmad Syahrana dan Nafla Afanin Shidqia, yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi secara langsung maupun tidak langsung serta dukungan moral dan materil dalam proses pengerjaan tugas akhir skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Penulis juga berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan pemikiran mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta masyarakat secara umum.

Malang, 9 Desember 2025

M. Haikal Fithron

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teoretis	15
2.2.1 Insentif	15
2.2.2 <i>Co-worker Support</i>	20
2.2.3 Kepuasan Kerja.....	25
2.3 Hubungan Antar Variabel	30
2.3.1 Hubungan antara Insentif dengan Kepuasan Kerja.....	30
2.3.2 Hubungan antara <i>Co-worker Support</i> dengan Kepuasan Kerja.....	30
2.4 Kerangka Konseptual	31
2.5 Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	33

3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.5	Data dan Sumber Data.....	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data	36
3.7	Definisi Operasional Variabel	36
3.8	Skala Pengukuran	39
3.9	Analisis Data	40
3.9.1	Analisis Deskriptif	40
3.9.2	Analisis Inferensial	41
BAB IV		45
HASIL PENELITIAN		45
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	45
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.2	Hasil Analisis Data.....	55
4.2.1	Uji Validitas	55
4.2.2	Uji Reliabilitas	58
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	60
4.2.4	Uji Hipotesis	64
4.3	Pembahasan	71
4.3.1	Pengaruh Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi ShopeeFood di Kota Malang	71
4.3.2	Pengaruh <i>Co-worker Support</i> Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi ShopeeFood di Kota Malang	75
4.3.3	Pengaruh Insentif dan <i>Co-worker Support</i> Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi ShopeeFood di Kota Malang	80
BAB V		86
KESIMPULAN		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN-LAMPIRAN		88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Skema Pembagian Insentif Driver ShopeeFood Malang	4
Tabel 2. 1 Penelitian-Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3. 2 Skala Likert	40
Tabel 3. 3 Klasifikasi Persentase TCR.....	41
Tabel 4. 1 Deskripsi Karakteristik Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 2 Deskripsi Karakteristik Usia	42
Tabel 4. 3 Deskripsi Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4. 4 Deskripsi Karakteristik Lama Kerja	43
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Insentif (X1).....	44
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel <i>Co-worker Support</i> (X2).....	45
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (Y)	47
Tabel 4. 8 Deskripsi Hasil Uji Validitas Variabel Insentif (X1).....	50
Tabel 4. 9 Deskripsi Hasil Uji Validitas Variabel <i>Co-worker Support</i> (X2).....	51
Tabel 4. 10 Deskripsi Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja (Y)	52
Tabel 4. 11 Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 12 Deskripsi Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 13 Deskripsi Hasil Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel 4. 14 Deskripsi Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4. 15 Deskripsi Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4. 16 Deskripsi Hasil Uji t (Parsial)	62
Tabel 4. 17 Deskripsi Hasil Uji F (Simultan)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heterokedastisitas	58

ABSTRAK

Fithron, M. Haikal. 2024. SKRIPSI. “Pengaruh Insentif Dan *Co-Worker Support* Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi ShopeeFood Malang”.

Pembimbing : Ryan Basith Fasih Khan, M.M.

Kata Kunci : Insentif, *Co-worker Support*, Kepuasan Kerja, Mitra Pengemudi ShopeeFood

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh insentif dan *co-worker support* terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di wilayah Malang Raya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mitra pengemudi ShopeeFood yang beroperasi di wilayah Malang Raya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 150 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood. Sementara itu, *co-worker support* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Secara simultan, insentif dan *co-worker support* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Malang Raya. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem insentif yang adil serta dukungan yang baik antar rekan kerja berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja mitra pengemudi.

ABSTRACT

Fithron, M. Haikal. 2024. *Thesis*. “*The Influence of Incentives and Co-worker Support on Job Satisfaction among ShopeeFood Driver Partners in Malang*”.

Advisor : Ryan Basith Fasih Khan, M.M.

Keywords : Incentives, Co-worker Support, Job Satisfaction,
ShopeeFood Driver.

This study aims to analyze the effect of incentives and co-worker support on job satisfaction among ShopeeFood driver partners in the Malang Raya area. This research employs a quantitative approach with an explanatory research design. The population of this study consists of all ShopeeFood driver partners operating in the Greater Malang area. The sampling technique used was purposive sampling, resulting in 150 respondents, of which 144 responses were analyzed after data adjustment. Data were collected through questionnaire distribution and analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS version 26. The data analysis included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, and hypothesis testing consisting of the t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2).

The findings indicate that incentives have a significant effect on job satisfaction among ShopeeFood driver partners. Furthermore, co-worker support is found to have a significant influence on job satisfaction. Simultaneously, incentives and co-worker support exert a significant effect on the job satisfaction of ShopeeFood driver partners in the Greater Malang area. These results highlight the importance of an equitable incentive system and supportive co-worker relationships in enhancing job satisfaction among gig economy workers.

خاتمة

فطرا، م. هيكل. 2024. الأطروحة. "تأثير الحوافز ودعم زملاء العمل على رضا شركاء سائقي ShopeeFood عن العمل في مالانج".

المشرف: ريان باسط فصيح خان، م.م.

الكلمات المفتاحية: الحوافز، دعم زملاء العمل، الرضا الوظيفي، شركاء سائقي ShopeeFood

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الحوافز ودعم زملاء العمل على الرضا الوظيفي بين شركاء سائقي ShopeeFood في منطقة مالانج الكبرى. تستخدم هذه الدراسة نهجاً كمياً مع تصميم بحثي تفسيري. يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع شركاء سائقي ShopeeFood العاملين في منطقة مالانج الكبرى. تم استخدام تقنية العينات المقصودة، مما أدى إلى 150 مستجيباً، تم تحليل 144 ردّاً منها بعد تعديل البيانات. تم جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات وتحليلها باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد بمساعدة برنامج SPSS الإصدار 26. تضمن تحليل البيانات اختبار الصحة واختبار الموثوقية واختبار الافتراضات الكلاسيكية واختبار الفرضيات الذي يتكون من اختبار t واختبار F ومعامل التحديد (R^2).

تشير النتائج إلى أن الحوافز لها تأثير كبير على الرضا الوظيفي بين شركاء سائقي ShopeeFood. علاوة على ذلك، وجد أن دعم زملاء العمل له تأثير كبير على الرضا الوظيفي. وفي الوقت نفسه، تؤثر الحوافز ودعم زملاء العمل بشكل كبير على الرضا الوظيفي لشركاء سائقي ShopeeFood في منطقة مالانج الكبرى. تسلط هذه النتائج الضوء على أهمية وجود نظام حوافز عادل وعلاقات داعمة بين زملاء العمل في تعزيز الرضا الوظيفي بين العاملين في الاقتصاد التشاركي.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah salah satu aset yang dimiliki oleh perusahaan dengan peran sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan serta sebagai pelaksana kegiatan operasional di dalamnya. Peranan sumber daya manusia yang dimiliki Perusahaan sangat mempengaruhi keberhasilannya dalam mencapai tujuan perusahaan. Keseimbangan hak para karyawan tercipta jika pengelolaan dalam sumber daya manusia yang dimiliki Perusahaan tersebut profesional (Huzai fi dkk., 2022:12). Keseimbangan ini menjadi faktor utama yang memungkinkan perusahaan berkembang secara sehat, produktif, dan berkelanjutan (Mangkunegara, 2005:45). Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan suatu hubungan timbal balik bagi perusahaan dan sumber daya manusianya sebagai motor penggerak dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan memegang peranan penting dalam seluruh ruang lingkup perusahaan, yang menyebabkan kepuasan kerja karyawan menjadi aspek vital yang harus dikelola dengan baik (Parinussa, 2021:8).

Kepuasan kerja sebagai aspek terpenting dalam dunia kerja, baik dalam konteks perusahaan maupun individu. Dalam perusahaan, kepuasan kerja memiliki peran strategis karena dapat memengaruhi produktivitas, komitmen karyawan, dan pencapaian tujuan perusahaan (Robbins & Judge, 2021:7). Sementara itu, bagi individu, kepuasan kerja berkontribusi terhadap kesejahteraan psikologis dan kualitas hidup secara keseluruhan (Yunita & Sutansyah, 2024:5). Urgensi yang muncul tersebut mendorong perusahaan sebagai penyedia kerja untuk dapat memperhatikan kepuasan kerja karyawannya secara lebih dalam rangka mendukung perusahaan dalam persaingan global, era perubahan teknologi, dan pergeseran pola kerja (Firdaus & Damanuri, 2024:9). Karyawan yang merasa puas akan

memiliki motivasi bekerja yang tinggi dan memicu peningkatan kinerja untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya (Sari, 2020:10).

Kepuasan karyawan dalam bekerja dapat ditandai dengan perasaan positif terhadap pekerjaan, hubungan harmonis dengan rekan kerja, serta tingkat motivasi yang tinggi dalam menjalankan tugas-tugas sehari-hari (Puspitasari dkk., 2021). Selain itu, kepuasan kerja juga terlihat dari rendahnya tingkat absensi, keinginan untuk tetap bekerja di perusahaan dalam jangka panjang, serta komitmen terhadap pencapaian tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2021:7). Karyawan yang puas cenderung menunjukkan produktivitas yang lebih tinggi, kreativitas dalam menyelesaikan masalah, dan keterlibatan yang lebih baik dalam tim kerja (Syahmirza & Prawitowati, 2022:12).

Implementasi perusahaan dalam mengelola kepuasan kerja karyawan dapat berbeda-beda, dengan menyesuaikan dinamika lingkungan kerja dan pola kerja dari setiap perusahaan (Yunardi & Ie, 2023:3). Perusahaan dengan konsep kerja yang terstruktur akan memiliki perbedaan dengan perusahaan dengan konsep kerja *freelance*, seperti pada ShopeeFood pada konsep mitra pengemudi sebagai garda terdepan dalam layanannya. Jika ditinjau pada konsep kerjanya, mitra pengemudi ShopeeFood termasuk ke dalam konsep kerja *freelance* yang menawarkan fleksibilitas dalam bekerja, terutama dalam hal waktu. Menurut laporan *International Labour Organization* (ILO), *freelance* didefinisikan sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh individu yang tidak terikat oleh kontrak kerja jangka panjang atau hubungan pekerjaan tetap dengan satu pemberi kerja.

ShopeeFood adalah layanan pesan-antar makanan yang ditawarkan oleh Shopee, bekerja sama dengan pengemudi sepeda motor sebagai mitra untuk mengantarkan makanan ke pelanggan yang tersedia di beberapa kota. Layanan ini memungkinkan pelanggan memesan makanan dari berbagai restoran dengan sistem pembayaran yang fleksibel, baik tunai maupun non-tunai melalui ShopeePay. ShopeeFood telah berkembang di berbagai kota

besar di Indonesia, termasuk Kota Malang, yang menunjukkan perkembangan signifikan dalam industri jasa pengantaran makanan.

Mitra pengemudi ShopeeFood yang kemudian disebut *driver* memiliki karakteristik yang unik dalam konsep kerjanya. Merujuk pada pengertian *freelance* menurut ILO di atas, *driver* ShopeeFood memang tidak memiliki kontrak khusus dengan perusahaan, yang menyebabkan para *driver* dapat secara penuh untuk memilih waktu kerja hingga cara bekerja asalkan sesuai dengan koridor yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Perusahaan tidak menjanjikan jaminan pendapatan tertentu yang akan didapatkan oleh *driver* dalam waktu tertentu. Pendapatan yang diterima oleh *driver* sesuai dengan algoritma yang telah diatur oleh sistem perusahaan, tingkat keramaian pesanan dalam suatu daerah, dan individu dalam bekerja.

Fakta di lapangan menunjukkan jika sistem tersebut menimbulkan pro dan kontra di kalangan para *driver* yang mengerucut pada kepuasan para *driver* di lapangan. Sistem yang diterapkan perusahaan tersebut sering dianggap kurang adil dan terlalu memihak kepada perusahaan dan pelanggan. Kondisi tersebut pada akhirnya mendorong adanya persaingan di antara para *driver*, khususnya pada wilayah kerja Malang Raya. Persaingan tersebut muncul akibat ketidakpuasan *driver* terhadap ekspektasi jumlah pesanan, pendapatan yang diterima, serta sistem yang diberlakukan oleh perusahaan. Hal ini mencakup skema insentif, sistem pemesanan, jam kerja, penetapan tarif, kebijakan rekrutmen *driver* baru, penanganan keluhan pelanggan, perlindungan terhadap pesanan fiktif, hingga tidak adanya kebijakan yang jelas terkait biaya parkir yang harus ditanggung langsung oleh *driver*. Hal tersebut menjadi pemicu banyaknya hubungan antar *driver* yang terpusat pada kelompok dan terkesan membedakan jika bukan anggota kelompok tertentu hingga menghambat adanya interaksi antar *driver*. Minimnya interaksi yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan akan berpengaruh terhadap transfer pengetahuan antar *driver*, yang berdampak pada performa karyawan dalam bekerja terutama *driver* baru (Potoru dkk., 2023:5).

Selain dari permasalahan tersebut juga ditambah dengan sistem bonus insentif yang diterapkan oleh perusahaan terhadap *driver* nyatanya memunculkan dua perspektif berbeda. Bonus insentif dapat memicu semangat *driver* dalam bekerja, namun di satu sisi juga semakin meningkatkan persaingan antar *driver* di dalamnya (Pitaloka & Silaswara, 2023:7). Beberapa mitra pengemudi melaporkan bahwa nominal insentif untuk wilayah kerja Malang tergolong sedikit dibandingkan dengan kota lain. Mereka juga menyampaikan keluhan bahwa jumlah pesanan yang diterima relatif sedikit, sehingga dalam jam kerja normal selama 8 jam mereka tidak mampu memperoleh lebih dari 12 pesanan per hari. ShopeeFood memberikan insentif kepada para pengemudi dalam bentuk uang digital yang dibagikan setiap hari, dengan syarat pengemudi mampu mengumpulkan poin minimal 600 hingga maksimal 1200 poin dalam kurun waktu 24 jam. Insentif yang sudah tercatat pada aplikasi ShopeeFood Driver akan ditransfer ke akun pengemudi keesokan harinya.

Skema pembagian poin insentif ditentukan berdasarkan jumlah pesanan yang diselesaikan oleh mitra pengemudi. Setiap satu pesanan yang diselesaikan akan mendapatkan 100 poin. Insentif diberikan mulai dari penyelesaian minimal 6 pesanan (600 poin) dengan nominal sebesar Rp10.000, 9 pesanan (900 poin) sebesar Rp16.000, dan maksimal 12 pesanan (1.200 poin) sebesar Rp27.000. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:

Tabel 1. 1

Skema Pembagian Insentif Driver ShopeeFood Malang

Jumlah Orderan	Jumlah Poin	Pendapatan Insentif	Jam kerja
6	600	Rp 10.000	24 jam
9	900	Rp 16.000	
12	1200	Rp 27.000	

Sumber: Aplikasi ShopeeFood Driver (2025)

Apabila terjadi pembatalan pesanan, pengemudi akan dikenakan pengurangan karena tingkat penyelesaian pesanan harus mencapai minimal 75%. Jika ketentuan tersebut tidak terpenuhi, maka mitra pengemudi tidak berhak menerima insentif. Selain itu, peringkat bintang dari pelanggan yang berada di bawah 4,75 juga mengakibatkan pengemudi tidak memperoleh insentif. Kondisi ini menimbulkan rasa ketidakpuasan di kalangan driver ShopeeFood.

Salah satu alasan peneliti memilih untuk meneliti insentif pada mitra pengemudi ShopeeFood dibandingkan aplikasi layanan serupa seperti Grab atau Gojek adalah karena adanya perbedaan skema pembagian insentif yang cukup mencolok. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Qumairoh dkk (2022), sistem insentif Grab mengharuskan *driver* GrabBike untuk mengumpulkan minimal 205 berlian dalam satu hari untuk mendapatkan insentif sebesar Rp65.000, dan maksimal 230 berlian untuk mendapatkan Rp130.000. Berlian tersebut diperoleh dari jumlah orderan yang dilakukan pada rentang waktu pukul 09.00 hingga 20.00, dan untuk layanan GrabFood, *driver* harus menyelesaikan sekitar 18 orderan agar memenuhi target insentif harian. Jika target tidak tercapai, maka tidak ada insentif yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa skema insentif pada Grab bersifat sangat kompetitif dan menuntut *driver* untuk memenuhi target tertentu. Sementara itu, insentif pada ShopeeFood diberikan berdasarkan jumlah poin yang diperoleh dari setiap pesanan yang diselesaikan tanpa batasan waktu yang terlalu ketat. Perbedaan ini memberikan gambaran bahwa sistem insentif ShopeeFood relatif lebih fleksibel dan lebih mungkin untuk dicapai oleh mitra pengemudi seperti di kota Malang sehingga lebih relevan untuk diteliti dalam konteks kepuasan kerja.

Permasalahan yang telah disebutkan di atas merujuk pada konteks permasalahan kepuasan *driver* yang dipicu oleh hubungan dengan rekan kerja yang termasuk ke dalam variabel insentif dan variabel *co-worker support*). Menurut teori Two-Factor yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg dalam Hasibuan (2018:58), terdapat dua faktor yang

memengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor motivasional dan faktor pemeliharaan. Faktor motivasional merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja secara langsung, mencakup aspek-aspek seperti prestasi, pengakuan, tanggung jawab, dan kesempatan untuk berkembang. Sedangkan, faktor pemeliharaan berhubungan dengan kondisi eksternal di tempat kerja yang dapat menyebabkan ketidakpuasan jika tidak terpenuhi, yang diantaranya dipengaruhi oleh gaji dan insentif serta hubungan dengan rekan kerja.

Berdasarkan teori Herzberg, *co-worker support* termasuk dalam faktor pemeliharaan karena berhubungan dengan aspek sosial di tempat kerja. Jika hubungan antar *driver* buruk karena adanya persaingan tidak sehat atau kurangnya solidaritas dapat menimbulkan ketidakpuasan (Ulfa & Surenda, 2021:8). Sebaliknya, hubungan yang baik dapat menciptakan rasa kebersamaan dan meningkatkan motivasi untuk bekerja lebih produktif. *Co-worker support* dapat berupa bantuan maupun motivasi yang diberikan oleh sesama karyawan (Nurdiana, 2014:45). *Co-worker support* mencerminkan sejauh mana perilaku rekan kerja mampu saling mendorong dan memperkuat satu sama lain melalui proses pembelajaran di lingkungan kerja (Lin *et al.*, 2015 *dalam* Susanti dkk., 2023:813).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Adisaksana dkk (2015:38), insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Akan tetapi penelitian tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Heriyanto (2023:6) yang menemukan bahwa insentif tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sama halnya dengan *co-worker support*, ditemukan bahwa dukungan dari rekan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Khan, 2024:9). Di sisi lain, dukungan sosial dari rekan-rekan terbukti penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan kolaboratif. Penelitian lain menyoroti bahwa *co-worker support* dapat memenuhi kebutuhan sosial karyawan untuk rasa diterima dan dihargai, yang merupakan elemen penting dalam teori Kebutuhan Maslow (Kurniawan & Naeni, 2021:4). Ketika karyawan

merasa diterima dan didukung, hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan mereka tetapi juga memotivasi mereka untuk berkontribusi lebih baik dalam tim. Namun, pada penelitian lain, mengungkapkan jika *co-worker support* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Dari beberapa hasil penelitian tersebut, ditemukan kesenjangan pada penelitian terkait variabel *co-worker support* dan kepuasan kerja (Muchtadin & Sundary, 2023:10).

Insentif sebagai salah satu bentuk kompensasi, memiliki dampak langsung terhadap motivasi dan kepuasan kerja. Menurut Robbins dan Judge (2021:7), insentif yang tepat dapat meningkatkan motivasi intrinsik sehingga mendorong pekerja untuk lebih bersemangat dalam menjalankan tugasnya. Di sisi lain, dukungan rekan kerja (*co-worker support*) juga memegang peran penting dalam membentuk kepuasan kerja. Menurut Chiaburu dan Harrison (2008:67), dukungan sosial dari rekan kerja dapat menciptakan iklim kerja yang positif, memperkuat keterlibatan emosional karyawan terhadap pekerjaan, dan secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja. Kedua faktor ini dianggap berpengaruh signifikan dalam konteks sosial dan ekonomi terutama pada sektor jasa yang sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia. Selain itu, insentif juga memainkan peran penting sebagai faktor pemeliharaan karena berkaitan langsung dengan kompensasi finansial. Sistem insentif yang adil dan transparan dapat mendorong *driver* untuk bekerja lebih giat serta merasa dihargai atas usahanya (Hasibuan, 2018:58).

Berdasarkan studi literatur yang ada, insentif dan *co-worker support* sering dikaitkan dengan tingkat kepuasan kerja di berbagai sektor. Namun, penelitian yang fokus pada mitra pengemudi jasa pengantaran makanan di Indonesia, khususnya di Malang masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam literatur yang dapat diisi melalui penelitian ini. Menariknya, di tengah persaingan ketat dalam industri pengantaran makanan, mengetahui seberapa besar pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kepuasan kerja menjadi penting untuk dipahami agar perusahaan dapat mempertahankan loyalitas mitra pengemudi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk membahas masalah pentingnya insentif dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi dalam bentuk skripsi dengan judul: **“PENGARUH INSENTIF DAN CO-WORKER SUPPORT TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA MITRA PENGEMUDI SHOPEEFOOD MALANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari konteks yang disebutkan sebelumnya, rumusan masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah insentif secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Malang?
2. Apakah *co-worker support* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Malang?
3. Apakah insentif dan *co-worker support* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka untuk tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Malang.
2. Untuk menganalisis pengaruh *co-worker support* terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Malang.
3. Untuk menganalisis pengaruh insentif dan *co-worker support* secara simultan terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Untuk memperkuat penelitian terdahulu yang membahas tentang kepuasan kerja dengan hasil penelitian ini. Selain itu, penelitian ini juga

dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapatkan ke dalam dunia profesional di masa yang akan datang serta memperluas pemahaman tentang topik penelitian yang berkaitan dengan variabel yang berdampak pada kepuasan kerja.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk memberikan informasi, masukan, dan evaluasi agar lebih memperhatikan insentif dan lingkungan kerja untuk kepuasan para mitra pengemudi ShopeeFood, khususnya di wilayah operasional Malang Raya.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

terdahulu dibutuhkan untuk memunculkan prediksi dalam merumuskan kerangka konseptual. Selain itu, penelitian terdahulu juga bermanfaat sebagai pertimbangan yang relevan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang sedang dikerjakan, sehingga dapat terus mengalami perkembangan. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian-Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Nama Peneliti, dan Tahun	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
1.	Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin, Dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Malalayang (Nathalia Eunike Fengky, Bernhard Tewel, Bode Lumanauw, 2011)	Motivasi Kerja (X1), Disiplin (X2), Insentif (X3), Kepuasan Kerja (Y)	Analisis Regresi Linear Berganda	Insentif secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
2.	Pengaruh Pelatihan Kerja dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Di Kantor Cabang Malang Martadinata) (Helmy Adisaksana, Endang Siti Astuti,	Pelatihan Kerja (X1), Insentif (X2), Kepuasan Kerja (Z), Komitmen Organisasional (Y)	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Insentif berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja

	Mochammad Al Musadieq, 2015)			
3.	Pengaruh Insentif dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Ajb Bumiputera 1912 Kpr Pekanbaru (Shelvia Putri Andini, 2017)	Insentif (X1), Lingkungan Kerja (X2), Kepuasan Kerja (Y)	Analisis Regresi Linear Berganda	Insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
4.	Pengaruh Insentif Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja (Rizki Dwi Astutik, Hari Purwanto, Heny Sidanti, 2020)	Insentif (X1), Lingkungan Kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y), Kepuasan Kerja (Z)	Analisis Regresi Berganda dengan <i>Path Analysis</i> menggunakan <i>Sobel Test</i>	Insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
5.	Pengaruh Insentif Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Studiotama Maps Konsultan (Siti Fahriah, Syahrums Agung, Ecin Kuraesin, dan Dewi Megawati, 2021)	Insentif (X1), Lingkungan Kerja (X2), Kepuasan Kerja (Y)	Analisis Regresi Linear Berganda	Insentif secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan
6.	Pengaruh Stres Kerja, Insentif Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris PT. Telkom Magelang) (Nur Ita Ariansy, Marlina Kurnia, 2022)	Stres Kerja (X1), Insentif (X2), Lingkungan Kerja (X3), Kinerja Karyawan (Y), Kepuasan Kerja (Z)	Analisis Regresi Linear Berganda	Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
7.	Pengaruh Upah Kerja dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Driver GoRide di Brebes	Upah Kerja (X1), Insentif (X2), Kepuasan kerja (Y)	Analisis Regresi Linear Berganda	Insentif tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

	(Abdi Tri Setya Hariyanto, 2023)			
8.	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di SMA Negeri 6 Batang Hari (Redo Prayitno, 2024)	Lingkungan Kerja (X1), Insentif (X2), Kepuasan Kerja (Y)	Analisis Regresi Linear Berganda	Insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja
9.	<i>The Effect of Internal Conflicts, Incentive Bonuses and Safety Riding on Job Satisfaction on The Performance of Shopeefood Drivers In Malang City</i> (Febrian Dimas J. Wibowo, Ida Aju Brahma Sari, Ida Aju Brahma Ratih, 2025)	<i>Internal Conflicts (X1), Incentive Bonuses (X2), Safety Riding (X3), Performance (Y), Job Satisfaction (Z)</i>	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	<i>Incentive Bonuses berpengaruh positif dan signifikan terhadap Job Satisfaction</i>
10.	<i>The Impact of Employees' Core Self-Evaluation Personality Trait, Management Support, Co-worker Support on Job Satisfaction, and Innovative Work Behaviour</i> (Saman Attiq, 2017)	<i>Core Self-Evaluation (X), Job Satisfaction (Y1), Innovative Work Behaviour (Y2) Supportive Work Environment (Z)</i>	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	<i>Supportive Work Environment (Management Support & Co-worker Support) secara langsung berpengaruh positif terhadap Job Satisfaction</i>
11.	Pengaruh <i>Co-worker Support</i> Terhadap OCB Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi Pada Karyawan Grage Jogja Hotel (Kurniawan. I. S., & Naeni, H. L., 2021)	<i>Co-worker support (X), OCB (Y), Kepuasan Kerja (Z)</i>	Analisis Regresi Linier Berganda	<i>Co-worker support berpengaruh terhadap kepuasan kerja</i>
12.	Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan <i>Co-worker support</i> Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMKN 4 Kota Sungai Penuh	Kepemimpinan (X1), Kompensasi (X2), <i>Co-worker support</i> (X3), Kepuasan Kerja (Y)	Analisis Regresi Linear Berganda	<i>Co-worker support tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja</i>

	(Hamdany, Deky., 2022)			
13	Pengaruh Motivasi Intrinsik, <i>Co-worker support</i> , <i>Work-life Balance</i> Terhadap Kepuasan Kerja Perawat BaktiTimah Pangkalpinang (Muchtadin, & Sundary, Z. E., 2023)	Motivasi Intrinsik (X1), <i>Co-worker support</i> (X2), <i>Work Life Balance</i> (X3), Kepuasan Kerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	<i>Co-worker support</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
14	Pengaruh Motivasi Kerja, <i>Co-worker Support</i> , dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Toko ABC Sukoharjo (Rois, A., dkk., 2023)	Motivasi Kerja (X1), <i>Co-worker support</i> (X2), Religiusitas (X3), Kepuasan Kerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	<i>Co-worker support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
15	<i>Measuring The Impact of Co-Worker Support on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviour: An Islamic Perspective</i> (Umi Hamidaton, Nor Azima Ahmad, Anita Ismail, Farah Laili Muda, 2023)	<i>Co-worker support</i> (X), <i>Job Satisfaction</i> (Y1), OCB (Y2)	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	<i>Co-worker Support</i> berpengaruh positif terhadap <i>Job Satisfaction</i>
16	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> : Peran Variabel Mediasi <i>Co-worker Support</i> (Khan, R. B. F., 2024)	<i>Work Family Conflict</i> (X), <i>Job Satisfaction</i> (Y), <i>Co-worker Support</i> (Z)	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Terdapat hubungan positif antara <i>co-worker support</i> terhadap <i>job satisfaction</i> .

Sumber: Data primer yang diolah oleh peneliti (2025)

Tabel 2.2

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Nathalia Eunike Fengky dkk. (2011), <i>Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin, dan Insentif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan</i>	Insentif dan kepuasan kerja dianalisis	Variabel motivasi dan disiplin kerja
2	Helmy Adisaksana dkk. (2015), <i>Pengaruh Pelatihan Kerja dan Insentif terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Komitmen Organisasional</i>	Insentif berpengaruh terhadap kepuasan kerja	Menambahkan variabel pelatihan kerja dan komitmen organisasional
3	Shelvvia Putri Andini (2017), <i>Pengaruh Insentif dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada AJP Bumiputera 1912 KPR Pekanbaru</i>	Sama-sama meneliti pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja	Menggunakan variabel lingkungan kerja dan objek karyawan asuransi
4	Rizki Dwi Astutik dkk. (2020), <i>Pengaruh Insentif dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja</i>	Variabel insentif dan kepuasan kerja digunakan	Tidak menggunakan variabel <i>co-worker support</i> dan objek berbeda
5	Siti Fahriah dkk. (2021), <i>Pengaruh Insentif dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Studiotama Maps Konsultan</i>	Mengkaji insentif dan kepuasan kerja	Fokus pada kinerja dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi
6	Nur Ita Ariansy & Marlina Kurnia (2022), <i>Pengaruh Stres Kerja, Insentif, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi</i>	Insentif dan kepuasan kerja menjadi variabel penelitian	Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dan terdapat variabel stres kerja
7	Abdi Tri Setya Hariyanto (2023), <i>Pengaruh Upah Kerja dan Insentif terhadap Kepuasan Kerja Driver GoRide di Brebes</i>	Objek sama-sama pengemudi daring dan variabel insentif	Menggunakan variabel upah kerja dan objek driver GoRide
8	Redo Prayitno (2024), <i>Pengaruh Lingkungan Kerja dan Insentif terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMA Negeri 6 Batang Hari</i>	Meneliti hubungan insentif dan kepuasan kerja	Objek penelitian guru dan variabel lingkungan kerja

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
9	Febrian Dimas J. Wibowo dkk. (2025), <i>The Effect of Internal Conflicts, Incentive Bonuses, and Safety Riding on Job Satisfaction on the Performance of ShopeeFood Drivers</i>	Sama-sama meneliti mitra pengemudi ShopeeFood dan kepuasan kerja	Fokus pada konflik internal, keselamatan berkendara, dan kinerja
10	Saman Attiq (2017), <i>The Impact of Core Self-Evaluation, Management Support, and Co-worker Support on Job Satisfaction</i>	<i>Co-worker support</i> memengaruhi kepuasan kerja	Fokus pada kepribadian dan perilaku kerja inovatif
11	Kurniawan & Naeni (2021), <i>Pengaruh Co-worker Support terhadap OCB dengan Kepuasan Kerja sebagai Pemediasi</i>	<i>Co-worker support</i> dan kepuasan kerja diteliti	Fokus pada OCB dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi
12	Hamdany & Deky (2022), <i>Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Co-worker Support terhadap Kepuasan Kerja Guru</i>	Meneliti <i>co-worker support</i> terhadap kepuasan kerja	Menambahkan variabel kepemimpinan dan kompensasi
13	Muchtadin & Sundary (2023), <i>Pengaruh Motivasi Intrinsik, Co-worker Support, dan Work-Life Balance terhadap Kepuasan Kerja Perawat</i>	Menggunakan variabel <i>co-worker support</i> dan kepuasan kerja	Objek perawat dan variabel <i>work-life balance</i>
14	Rois dkk. (2023), <i>Pengaruh Motivasi Kerja, Co-worker Support, dan Religiusitas terhadap Kepuasan Kerja</i>	<i>Co-worker support</i> berpengaruh terhadap kepuasan kerja	Menambahkan variabel religiusitas dan motivasi kerja
15	Umi Hamidaton dkk. (2023), <i>Measuring the Impact of Co-worker Support on Job Satisfaction and OCB</i>	<i>Co-worker support</i> berpengaruh terhadap kepuasan kerja	Menambahkan variabel OCB dan perspektif Islam
16	Khan (2024), <i>Pengaruh Work-Family Conflict terhadap Job Satisfaction: Peran Mediasi Co-worker Support</i>	Mengkaji <i>co-worker support</i> dan kepuasan kerja	<i>Co-worker support</i> sebagai variabel mediasi

Sumber: Data primer yang diolah oleh peneliti (2025)

2.2 Kajian Teoretis

2.2.1 Insentif

a. Pengertian Insentif

Insentif adalah salah satu komponen dalam kompensasi. Menurut Priyono & Marnis (2008:224) Semua jenis imbalan yang

diterima karyawan sebagai imbalan atas kerja mereka untuk perusahaan dikenal sebagai kompensasi, dapat berupa uang atau barang. Insentif merupakan bentuk tambahan imbalan yang diberikan kepada karyawan tertentu yang memiliki kinerja melebihi standar yang telah ditetapkan (Hasibuan, 2001:117). Selain itu Andini (2017:130) menyatakan bahwa insentif adalah pemberian sejumlah uang di luar gaji pokok yang diberikan oleh perusahaan sebagai bentuk penghargaan atas prestasi kerja dan kontribusi karyawan. Sistem pengupahan insentif bertujuan untuk membedakan tingkat upah atau gaji berdasarkan perbedaan prestasi kerja yang dihasilkan oleh masing-masing karyawan (Ardana dkk., 2012:169).

Berdasarkan uraian di atas, insentif dapat diartikan sebagai penghargaan tambahan di luar gaji yang disediakan oleh perusahaan untuk karyawan dengan prestasi kerja yang melampaui standar. Pemberian insentif ini dimaksudkan sebagai bentuk pengakuan atas kontribusi karyawan sekaligus menjadi dorongan untuk meningkatkan kinerja melalui pemberian kompensasi yang disesuaikan dengan tingkat prestasi masing-masing individu.

b. Tujuan Pemberian Insentif

Pemberian insentif dimaksudkan untuk menciptakan variasi upah berdasarkan pencapaian kinerja karyawan, dengan tujuan mendorong peningkatan produktivitas dan mutu kerja agar sasaran perusahaan dapat tercapai secara optimal (Yusuf & Asyhari, 2017:49). Insentif juga berperan sebagai sarana motivasi yang secara sengaja diberikan kepada karyawan sebagai bentuk rangsangan untuk menumbuhkan semangat kerja yang lebih tinggi sehingga prestasi kerja dapat meningkat demi kepentingan perusahaan (Sarwoto, 2000:144). Secara utama, insentif berfungsi memberikan dorongan sekaligus rasa tanggung jawab kepada karyawan, sehingga

mereka terdorong untuk mengarahkan upaya kerjanya dalam mencapai tujuan organisasi (Panggabean, 2004:89).

c. Jenis-jenis Insentif

Menurut Hasibuan (2017) dalam Akilah & Rahman (2020:190) insentif terbagi menjadi tiga jenis sebagai yaitu:

1. Insentif Material

Karyawan yang berprestasi akan diberi penghargaan finansial berupa insentif materi, yang mungkin berupa uang tunai atau barang. Penghargaan ini memiliki nilai moneter dan dapat meningkatkan kualitas hidup pekerja dan keluarga mereka.

2. Insentif Nonmaterial

Insentif nonmaterial adalah bentuk penghargaan yang diberikan bukan dalam wujud uang, melainkan berupa hadiah, kenyamanan, peningkatan kesejahteraan, reputasi, kehormatan, atau bentuk apresiasi lainnya yang bersifat nonfinansial.

3. Insentif Sosial

Insentif sosial merupakan rangsangan yang diberikan kepada karyawan berdasarkan prestasi kerja dalam bentuk fasilitas dan peluang pengembangan diri, seperti kesempatan promosi, mengikuti pendidikan atau pelatihan, serta kesempatan lain yang mendukung peningkatan kemampuan karyawan.

d. Dimensi dan Indikator Insentif

Menurut Sarwoto (2010) dalam Fatah & Suhandini (2019:47) terdapat dua dimensi beberapa indikator terkait dengan pemberian insentif yaitu sebagai berikut:

1. Insentif Material

- a. Bonus
- b. Kompensasi
- c. Jaminan Sosial

2. Insentif Non-material

- a. Pemberian gelar/tanda jasa/penghargaan

- b. Pemberian pujian lisan/tertulis
- c. Ucapan terima kasih formal/informal
- d. Pemberian hukum untuk menggunakan atribut

e. Pemberian Insentif dalam Perspektif Islam

Dalam Qur'an Surat AT-Taubah ayat 105 dijelaskan:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.” (QS. AT-Taubah:105).

Dalam penafsiran QS. At-Taubah ayat 105, Quraish Shihab melalui *Tafsir Al-Misbah* menegaskan bahwa: Katakan kepada manusia, wahai Rasulullah, "Bekerjalah kalian dan jangan segan-segan melakukan perbuatan baik dan melaksanakan kewajiban. Sesungguhnya Allah mengetahui segala pekerjaan kalian, dan Rasulullah serta orang-orang Mukmin akan melihatnya. Mereka akan menimbanginya dengan timbangan keimanan dan bersaksi dengan perbuatan-perbuatan itu. Kemudian setelah mati, kalian akan dikembalikan kepada Yang Maha Mengetahui lahir dan batin kalian, lalu mengganjar dengan perbuatan-perbuatan kalian setelah Dia memberitahu kalian segala hal yang kecil dan besar dari perbuatan kalian itu” (Shihab, 2002:710).

Makna utama dari penafsiran ini menunjukkan adanya kewajiban bagi manusia untuk bekerja secara sungguh-sungguh dan produktif, sekaligus menegaskan adanya hubungan timbal balik antara usaha dan hasil. Setiap pekerjaan yang dilakukan akan memperoleh balasan yang sepadan, baik berupa upah atau

kompensasi di dunia maupun pahala sebagai ganjaran di akhirat (Wahdah *et al.*, 2025:99).

Selain ayat Al-Qur'an, pemberian insentif juga dijelaskan melalui hadist berikut:

Dari Abdullah bin Umar Radhiallahu 'Anhu, bahwa Nabi ﷺ bersabda:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْفُهُ

Artinya: *“Berikanlah upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya.”* (H.R Ibnu Majah No.2443 Al Baihaqi dalam As Sunan Al Kubra No. 11439, dari Abu Hurairah. Sanadnya hasan kata Imam Ali Al Qari dalam Mirqah Al Mafatih).

Hadis ini menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan hak pekerja, khususnya dalam hal pemberian upah atau insentif. Upah tidak boleh ditunda tanpa alasan yang jelas, karena merupakan hak yang harus segera dipenuhi setelah pekerjaan diselesaikan. Penundaan pembayaran upah merupakan tindakan yang tidak dibenarkan, karena hak pekerja harus diberikan setelah kewajibannya terpenuhi (Karno & Ja'far, 2022:15).

Berdasarkan QS. At-Taubah ayat 105 dan hadis Nabi Muhammad SAW, dapat disimpulkan bahwa pemberian insentif dalam perspektif Islam merupakan bagian dari prinsip keadilan dan tanggung jawab dalam hubungan kerja. Islam memerintahkan manusia untuk bekerja secara sungguh-sungguh dan produktif, sekaligus menegaskan bahwa setiap usaha yang dilakukan akan memperoleh balasan yang sepadan, baik di dunia maupun di akhirat. Hadis tentang kewajiban memberikan upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya menegaskan bahwa hak pekerja atas upah atau insentif harus dipenuhi secara tepat waktu dan tidak boleh ditunda tanpa alasan yang dibenarkan. Dengan demikian, pemberian insentif dalam Islam tidak hanya berfungsi sebagai penghargaan atas kinerja, tetapi juga sebagai wujud pemenuhan hak, penghormatan terhadap

martabat pekerja, serta sarana menciptakan keadilan dan keberkahan dalam aktivitas kerja.

2.2.2 Co-worker Support

a. Pengertian Co-worker Support

Co-worker support merupakan sesuatu yang sangat penting dan menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan motivasi pekerja yang diperoleh dari sesama rekan kerja (Nurdiana, 2014:159). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dukungan dapat diartikan sebagai sokongan atau bantuan. Dalam lingkungan pekerjaan, definisi tersebut dapat diartikan sebagai sokongan atau bantuan yang diperoleh dari rekan kerja.

Co-worker support diartikan sebagai kesediaan antar karyawan untuk saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, yang diwujudkan melalui kerja sama, dukungan, sikap saling menghargai, serta bentuk bantuan lainnya (Faizah, 2022:866). *Co-worker support* ini juga menggambarkan sejauh mana karyawan dapat saling diandalkan ketika dibutuhkan serta memiliki kepekaan terhadap permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan (Audenaert *et al.*, 2020:7). Selain itu, komunikasi antar karyawan yang melibatkan topik terkait pekerjaan maupun tidak, memiliki peran penting dalam meredakan perasaan negatif yang timbul di tempat kerja (Tang & Vandenberghe, 2021:3). Dukungan tersebut menjadi unsur yang sangat penting dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif. Dukungan tersebut menunjukkan adanya hubungan yang baik di antara pekerja. Rekan kerja dapat menawarkan pengalaman dan wawasan baru mengenai tugas yang akan dilaksanakan, sehingga memahami proses kerjanya dengan lebih baik. Secara umum, *co-worker support* dipahami sebagai dorongan untuk menerapkan pembelajaran baru di tempat kerja (Lalitaratri, 2023:115).

Co-worker support diidentifikasi dapat menurunkan beban yang dialami seseorang (Ducharme & Martin, 2000:143). Dalam hal ini,

co-worker support dapat dipandang melalui dua aspek, yaitu aspek afektif (*affective*) dan aspek instrumental (Ducharme & Martin, 2000:143). Dukungan afektif dapat diartikan sebagai dukungan emosional. Dukungan emosional adalah dukungan yang berupa pengiriman perasaan antar rekan kerja. Pengiriman perasaan tersebut dapat berupa perhatian antar sesama rekan kerja, kesediaan untuk mendengar, dan pemberian semangat antar rekan kerja.

Dukungan instrumental didefinisikan sebagai tindakan membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas. Bentuk konkret dukungan ini mencakup pemberian nasihat atau bimbingan dalam pengerjaan pekerjaan (Faizah, 2022:867). Dengan memberikan bantuan tugas dan bimbingan, rekan kerja mampu mengurangi ketegangan yang dialami karyawan melalui penyediaan informasi dan dukungan nyata.

Berdasarkan penjelasan di atas *co-worker support* dapat diartikan sebagai bantuan yang bersumber dari rekan kerja untuk menyelesaikan masalah-masalah pekerjaan. Bantuan tersebut tidak hanya berbentuk bantuan materiil saja, tetapi juga dapat berbentuk bantuan emosional yang dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan individu dalam bekerja. *Co-worker support* penting dalam upaya menjaga lingkungan kerja yang kondusif dan kinerja dari individu dan perusahaan.

b. Jenis-Jenis *Co-worker Support*

Jenis-jenis *co-worker support* menurut Karetepe (2019) dalam (Wijaya, 2024:8), adalah sebagai berikut:

1. Dukungan Bimbingan dan Informasi Karir

Bimbingan dan informasi karir mencerminkan kesediaan rekan kerja untuk saling membantu dalam merencanakan dan mengembangkan karier karyawan melalui pemberian nasihat, panduan, serta informasi yang relevan.

2. Dukungan Pengembangan Keterampilan

Dukungan pengembangan keterampilan ini mencakup berbagi pengetahuan, pelatihan informal, serta kolaborasi dalam tugas yang memberikan kesempatan bagi karyawan untuk belajar dan berkembang.

c. **Faktor-Faktor *Co-worker Support***

Menurut Myers (2012) dalam (Pratiwi, 2019:10), *Co-worker Support* memiliki empat faktor utama, yaitu sebagai berikut:

1. Empati

Kemampuan dan kecenderungan untuk memahami perasaan orang lain, yang menjadi dorongan utama dalam perilaku sosial.

2. Norma

Membimbing individu untuk berperilaku sesuai dengan aturan sosial dan menjalankan tanggung jawab dalam kehidupan bermasyarakat.

3. Pertukaran Sosial

Interaksi manusia yang berlandaskan prinsip ekonomi sosial, di mana terdapat timbal balik berupa penghargaan dan kompensasi melalui proses memberi dan menerima.

4. Sosiologi

Perilaku menolong lebih cenderung diberikan kepada individu dengan hubungan darah dibandingkan kepada orang lain, karena mempertimbangkan efisiensi waktu dan tenaga.

d. **Indikator *Co-worker Support***

Indikator untuk mengukur *co-worker support* menurut Settoon dan Mossholder's yang diadaptasi oleh Tews *et al.* (2013) dalam (Wijaya, 2024:18), adalah sebagai berikut:

1. *Co-worker Emotional Support*

Co-worker Emotional Support berhubungan dengan dukungan pasif, seperti perhatian pribadi, empati, persahabatan, dan lain-lain.

2. Co-worker Instrumental Support

Co-worker Instrumental Support berhubungan dengan dukungan aktif, seperti bantuan untuk menyelesaikan pekerjaan.

e. Co-worker Support dalam Perspektif Islam

Dalam Qur'an Surat Al-Maidah (5) ayat 2 dijelaskan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا
أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ
وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya! Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.”

Menurut tafsir Ibnu Katsir (dalam Hastuti, 2022:91), perintah “*ta'awun*” dalam QS. Al-Māidah ayat 2 di atas menekankan pentingnya kerja sama dalam kebaikan dan ketakwaan. Perintah “*wa ta'awani 'alal-birri wat-taqwa*” mengandung makna anjuran bagi manusia untuk saling membantu dalam segala bentuk kebaikan yang diridai Allah, baik yang berkaitan dengan hak Allah maupun hak sesama manusia. Sebaliknya, larangan “*wa la ta'awanu 'alal-itsmi*

wal-‘udwan” menegaskan bahwa kerja sama yang mengarah pada kezaliman, permusuhan, atau kemudharatan tidak dibenarkan dalam Islam. Dengan demikian, dukungan antarindividu harus diberikan secara proporsional dan bermoral, serta tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Prinsip saling mendukung dan tolong-menolong dalam Islam tidak hanya ditegaskan dalam Al-Qur’an, tetapi juga diperkuat melalui hadis Nabi Muhammad SAW. Salah satu hadis yang relevan dengan konsep *co-worker support* adalah sebagai berikut:

مَنْ ابْتَلِيَ مِنَ الْبَنَاتِ بِشَيْءٍ فَأَحْسَنَ إِلَيْهِنَّ كُنَّ لَهُ سِتْرًا مِنَ النَّارِ

“Barang siapa yang diuji dengan memiliki anak-anak perempuan, lalu ia berbuat baik kepada mereka, maka anak-anak perempuan tersebut akan menjadi penghalang baginya dari api neraka.”
(HR. al-Bukhari No. 1329 dan Muslim No. 2629)

Menurut Supriadi & Kusuma (2023:253), hadis tersebut mengandung nilai *ta’awun* (tolong-menolong) yang menekankan pentingnya kepedulian sosial dan dukungan antarsesama dalam kehidupan bermasyarakat. Perilaku memberikan perhatian dan perlindungan kepada anak perempuan dalam hadis tersebut tidak hanya dimaknai secara literal dalam konteks keluarga, tetapi juga merepresentasikan prinsip umum Islam dalam membangun hubungan sosial yang berlandaskan empati, kasih sayang, dan tanggung jawab moral. Dengan demikian, dukungan sosial dipandang sebagai manifestasi akhlak mulia yang mencerminkan kualitas keimanan seseorang.

Berdasarkan QS. Al Maidah ayat 2 dan hadist di atas, dalam konteks dunia kerja, khususnya pada mitra pengemudi ShopeeFood, nilai *co-worker support* dapat diwujudkan melalui sikap saling membantu, berbagi informasi, memberikan dukungan moral, serta menjaga hubungan kerja yang harmonis. Dukungan rekan kerja yang didasarkan pada nilai kebajikan dan ketakwaan diyakini mampu

menciptakan suasana kerja yang kondusif dan meningkatkan kepuasan kerja. Oleh karena itu, konsep *co-worker support* tidak hanya relevan secara teoritis dalam kajian manajemen sumber daya manusia, tetapi juga memiliki landasan normatif yang kuat dalam ajaran Islam.

2.2.3 Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menggambarkan bagaimana individu menilai dan merasakan pekerjaannya melalui berbagai komponen yang melekat di dalamnya, mulai dari karakteristik tugas, imbalan finansial, peluang pengembangan karier dan pendidikan, sistem pengawasan, relasi dengan sesama rekan kerja, hingga tingkat tuntutan pekerjaan serta aspek pendukung lainnya (Richard *et al.*, 2012:165). Lebih lanjut, kepuasan kerja mencerminkan cara pandang seseorang terhadap aktivitas kerjanya, sehingga menjadi hal yang krusial bagi pimpinan organisasi karena berpengaruh langsung pada praktik pengelolaan sumber daya manusia (Bahmani & Feinberg, 2022: 151).

Secara keseluruhan, kepuasan kerja mengacu pada bagaimana seseorang menilai pekerjaannya, berdasarkan perbandingan antara imbalan yang sebenarnya diterima dengan imbalan yang diharapkan (Robbins, 2003:210). Priyono dan Marnis (2008:114) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang bersifat positif, ditandai dengan adanya ketertarikan dan kecintaan terhadap pekerjaan, yang tampak dalam tingginya motivasi, kepatuhan terhadap aturan, serta capaian kinerja. Sementara itu, Mangkunegara (2001:140) memaknai kepuasan kerja sebagai respon perasaan karyawan, baik yang bersifat mendukung maupun tidak mendukung, yang berkaitan dengan pekerjaan yang dijalani serta kondisi pribadi individu tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai sikap atau perasaan yang menunjukkan seberapa puas seseorang dengan pekerjaannya, yang ditunjukkan dengan perbandingan antara

imbalan yang diterima dan imbalan yang seharusnya diterima. Kepuasan kerja juga menunjukkan kecintaan terhadap pekerjaan, yang terlihat dalam moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi. Secara keseluruhan, kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan positif atau negatif karyawan terhadap pekerjaan dan kondisi dirinya.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Berbagai aspek diketahui berperan dalam membentuk tingkat kepuasan kerja karyawan. Menurut Luthans (2011) dalam Adamy (2016:90), selama periode yang panjang telah dirumuskan lima dimensi utama pekerjaan yang dianggap paling berpengaruh terhadap reaksi emosional karyawan terhadap pekerjaannya. Kelima dimensi tersebut mencerminkan karakteristik inti suatu pekerjaan yang menentukan bagaimana individu menilai dan merasakan pengalaman kerjanya, yaitu sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan dinilai dari sejauh mana tugas yang dijalankan mampu memberikan tantangan, menarik minat individu, membuka peluang pembelajaran, serta memberikan kepercayaan dalam bentuk tanggung jawab yang lebih besar.

2. Upah/Gaji

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh besarnya imbalan materi yang diterima karyawan dan persepsi keadilan atas kompensasi tersebut jika dibandingkan dengan karyawan lain di dalam organisasi.

3. Promosi

Kesempatan untuk maju dalam organisasi.

4. Supervisi

Kepuasan kerja juga ditentukan oleh kemampuan atasan dalam memberikan arahan, bantuan teknis, serta dukungan yang bersifat interpersonal kepada bawahan.

5. Rekan Kerja

Kualitas interaksi antarpegawai, baik dari segi kompetensi kerja maupun dukungan sosial yang diberikan, turut memengaruhi kenyamanan dan kepuasan individu dalam bekerja.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Pengukuran kepuasan kerja secara mutlak relatif sulit dilakukan karena setiap individu memiliki standar kepuasan yang berbeda-beda. Menurut Hasibuan (2009) dalam Andini (2017:7), terdapat tiga indikator utama yang memengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan yang monoton dan tidak lagi menuntut imajinasi, inovasi, serta kreativitas dapat menjadi sumber ketidakpuasan kerja, yang umumnya tercermin dari munculnya rasa jenuh atau bosan.

2. Kepuasan terhadap sistem penghargaan

Kepuasan terhadap sistem penghargaan berkaitan dengan sistem pengupahan atau penggajian yang diterima, serta peluang yang tersedia untuk memperoleh promosi jabatan.

3. Kepuasan terhadap kondisi kerja

Lingkungan dan kondisi kerja yang nyaman serta menyenangkan dapat mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih semangat dan meningkatkan kinerjanya.

d. Kepuasan Kerja dalam Perspektif Islam

Dalam Qur'an Surat At-Taubah (9) ayat 59 dijelaskan:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ
إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ﴿٥٩﴾

Artinya: “Seandainya mereka benar-benar rida dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya, dan (demikian pula) Rasul-Nya.

Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang selalu hanya berharap kepada Allah””” (QS. At-Taubah:59).

Berdasarkan Tafsir *Al-Misbah*, QS. At-Taubah ayat 59 menjelaskan bahwa sikap rida terhadap ketentuan Allah dan Rasul-Nya merupakan cerminan keimanan yang matang. Quraish Shihab menafsirkan ayat ini sebagai kritik terhadap sikap tidak puas dan keluhan berlebihan terhadap pembagian rezeki, yang justru dapat menimbulkan kegelisahan dan konflik sosial. Ayat ini mengajarkan bahwa kepuasan sejati lahir dari penerimaan yang ikhlas atas apa yang diperoleh, disertai keyakinan bahwa Allah akan mencukupi kebutuhan hamba-Nya melalui karunia-Nya pada waktu yang tepat (Shihab, 2002:629).

Dalam konteks dunia kerja, nilai rida dan qana'ah yang terkandung dalam ayat tersebut relevan dengan konsep kepuasan kerja dalam Islam. Kepuasan kerja tidak hanya ditentukan oleh besaran imbalan materi, tetapi juga oleh sikap batin pekerja dalam menerima hasil kerja yang diperoleh serta kepercayaan terhadap keadilan dan kebijaksanaan Allah. Tafsir *Al-Misbah* menegaskan bahwa individu yang mampu menanamkan sikap rida, tawakal, dan harapan kepada Allah akan memiliki ketenangan psikologis yang lebih stabil, sehingga mampu bekerja dengan lebih profesional dan harmonis. Dengan demikian, kepuasan kerja dalam perspektif Islam bersifat holistik, mencakup dimensi material, psikologis, dan spiritual (Shihab, 2002:630).

Selain Al-Qur'an, hadis Nabi Muhammad SAW juga memberikan landasan normatif yang kuat dalam memahami kepuasan kerja dalam perspektif Islam.

مَا أَكَلَ أَحَدٌ طَعَامًا قَطُّ خَيْرًا مِنْ أَنْ يَأْكُلَ مِنْ عَمَلٍ يَدِهِ، وَإِنَّ نَبِيَّ اللَّهِ دَاوُدَ - عَلَيْهِ
السَّلَامُ - كَانَ يَأْكُلُ مِنْ عَمَلٍ يَدِهِ

Artinya: Telah menceritakan kepada kami Ibrāhīm bin Mūsā, ia berkata bahwa telah mengabarkan kepada kami 'Isā, dari Thawr, dari

Khālid bin Ma'dān, dari al-Miqdām, dari Rasulullah SAW. Beliau bersabda, "Tidak ada seorang pun yang pernah memakan makanan yang lebih baik daripada makanan yang diperolehnya dari hasil kerja tangannya sendiri. Sesungguhnya Nabi Allah Dawud 'alaihis salam dahulu juga makan dari hasil kerja tangannya sendiri." (HR. Al-Bukhari No. 2072).

Hadis tersebut menegaskan bahwa bekerja dengan usaha sendiri merupakan sumber penghidupan yang paling baik dan bernilai ibadah. Afandi & Alif (2025:284) menjelaskan bahwa hadis ini mengandung pesan moral tentang pentingnya kemandirian, kejujuran, dan tanggung jawab dalam bekerja. Hasil kerja yang diperoleh melalui usaha sendiri tidak hanya memberikan manfaat material, tetapi juga menghadirkan kepuasan batin, karena pekerjaan tersebut dilakukan secara halal dan bermartabat. Oleh karena itu, Islam memandang kerja sebagai aktivitas yang tidak terpisahkan dari nilai spiritual, sehingga kepuasan kerja tidak semata diukur dari besarnya imbalan, tetapi juga dari keberkahan dan ketenangan hati yang dirasakan oleh pekerja.

Berdasarkan uraian QS. At-Taubah ayat 59 dan hadis Nabi Muhammad SAW, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dalam perspektif Islam tidak hanya bergantung pada aspek material, tetapi juga pada sikap batin pekerja dalam memaknai pekerjaannya. Sikap rida, qana'ah, dan tawakal terhadap ketentuan Allah menjadi fondasi utama dalam membentuk kepuasan kerja yang hakiki, karena memberikan ketenangan psikologis dan kestabilan emosional. Selain itu, hadis tentang keutamaan bekerja dari hasil usaha sendiri menegaskan bahwa pekerjaan yang dilakukan secara halal, mandiri, dan bertanggung jawab membawa keberkahan serta kepuasan batin bagi pelakunya. Dengan demikian, kepuasan kerja dalam Islam bersifat holistik, mencakup dimensi material, psikologis, dan spiritual yang saling terintegrasi, sehingga mampu mendorong individu untuk bekerja secara profesional, jujur, dan harmonis dalam kehidupan kerja.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan antara Insentif dengan Kepuasan Kerja

Insentif adalah salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Insentif memberikan dorongan atau penghargaan kepada karyawan atas kontribusinya. Menurut Wibowo (2007:324), insentif yang efektif dirancang untuk memotivasi karyawan sehingga mereka merasa dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja. Hasibuan (2005:118) juga menegaskan bahwa insentif merupakan penghargaan atas produktivitas yang bertujuan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik.

Penelitian oleh Harianja (2002:265) menyebutkan bahwa insentif dapat berupa pembagian keuntungan atau pembayaran langsung yang terkait dengan produktivitas karyawan. Studi lain oleh Simamora (2004:414) menemukan bahwa pemberian insentif meningkatkan kepuasan kerja karena karyawan merasa dihargai atas upaya mereka, baik secara individu maupun dalam kelompok.

2.3.2 Hubungan antara *Co-worker Support* dengan Kepuasan Kerja

Salah satu elemen yang dapat memengaruhi kepuasan kerja seseorang adalah dukungan rekan kerja. Ada dua jenis utama dukungan ini: dukungan instrumental dan dukungan emosional (Ducharme & Martin, 2000:325). Perhatian, rasa terima kasih, dan kepedulian rekan kerja adalah semua bentuk dukungan emosional yang dapat meningkatkan kesehatan mental karyawan. Karyawan yang menerima dukungan emosional akan merasa lebih nyaman, dihargai, dan menjadi bagian dari tim di tempat kerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan kerja (Nurdiana, 2014:115).

Karena dukungan rekan kerja dapat memenuhi kebutuhan sosial individu di tempat kerja, penelitian oleh Khan (2024), Rois dkk. (2023), dan Kurniawan & Naeni (2021) menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

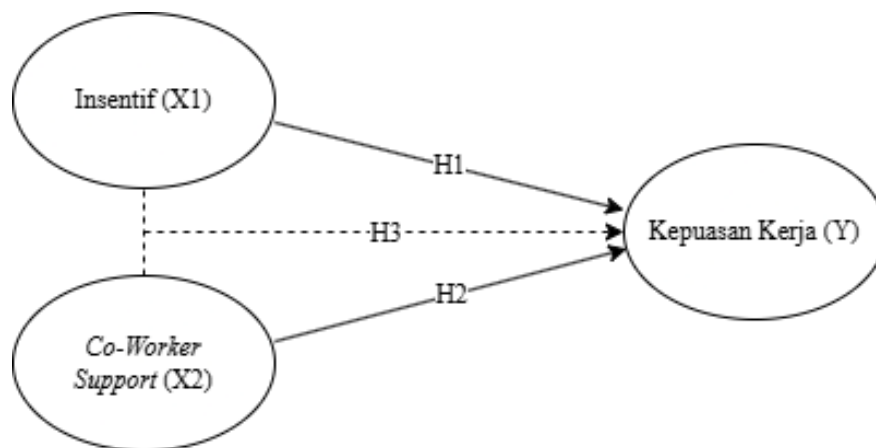
Namun, hasil penelitian lain menunjukkan adanya kesenjangan dalam temuan empiris. Studi oleh Muchtadin & Sundary (2023); Hamdany (2022), menemukan bahwa *co-worker support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

2.4 Kerangka Konseptual

Berdasarkan model kerangka konseptual, yang ditampilkan sebagai berikut, dapat digunakan untuk mengkarakterisasi penelitian ini berdasarkan hasil studi sebelumnya dan tinjauan pustaka yang telah dibahas sebelumnya:

Gambar 2. 1

Kerangka Konseptual



2.5 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, dan kerangka konseptual yang telah dikemukakan, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Diduga insentif berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja

H₂ : Diduga *co-worker support* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja

H₃ : Diduga insentif dan *co-worker Support* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang menggunakan data numerik untuk dianalisis dengan teknik statistik. Sugiyono (2016:14) menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang diterapkan pada kelompok populasi atau sebagian darinya sebagai sampel, dengan proses pemilihan sampel yang pada umumnya menggunakan teknik acak. Data yang terkumpul selanjutnya diolah menggunakan analisis statistik untuk memberikan pembuktian empiris terhadap hipotesis penelitian yang telah ditetapkan.

Menurut Purba dan Simanjuntak (2012:17), penelitian ini menggunakan penelitian penjelasan (*explanatory research*), yang bertujuan untuk menguraikan dan menguji hubungan antara variabel penelitian, termasuk hubungan antara variabel independen dan dependen serta dengan faktor-faktor lainnya. Data dikumpulkan dari wawancara dan kuesioner dan peneliti langsung ke tempat tujuan dalam mengambil data yang dibutuhkan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap mitra pengemudi ShopeeFood di wilayah operasional Malang Raya yang meliputi Kota Malang, Kabupaten Malang, dan Kota Batu. Penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Malang Raya merupakan salah satu wilayah dengan aktivitas ekonomi digital dan layanan pesan-antar makanan yang berkembang pesat, seiring dengan tingginya jumlah pengguna platform *online food delivery*. Selain itu, mitra pengemudi ShopeeFood di Malang Raya memiliki intensitas interaksi yang cukup tinggi, baik dengan sesama pengemudi maupun dengan pihak platform. Dengan demikian, pemilihan lokasi ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang valid, kontekstual, dan dapat dijadikan rujukan bagi penelitian sejenis.

Pemilihan mitra pengemudi ShopeeFood sebagai objek penelitian dibandingkan dengan mitra pengemudi platform lain didasarkan pada karakteristik sistem kerja ShopeeFood yang menonjol, khususnya dalam pemberian insentif dan pola interaksi antar mitra. ShopeeFood memiliki skema insentif yang relatif dinamis dan kompetitif serta mendorong terbentuknya dukungan rekan kerja (*co-worker support*) melalui komunitas pengemudi, baik secara formal maupun informal. Kondisi tersebut menjadikan mitra pengemudi ShopeeFood sebagai subjek yang relevan untuk mengkaji pengaruh insentif dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja, karena kedua variabel tersebut secara nyata dialami dalam aktivitas kerja sehari-hari. Oleh karena itu, fokus penelitian pada mitra pengemudi ShopeeFood diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang lebih spesifik dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

Istilah "populasi" merujuk pada semua komponen studi penelitian, seperti item dan subjek dengan atribut tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk penyelidikan lebih lanjut guna mengumpulkan informasi yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan kesimpulan penelitian (Sugiyono, 2019:126). Seluruh mitra pengemudi ShopeeFood di wilayah Malang Raya dijadikan populasi penelitian ini.

Mengingat populasi penelitian tergolong besar dan jumlah pastinya tidak diketahui, peneliti menggunakan sebagian dari populasi tersebut sebagai sampel. Dalam penelitian menggunakan rumus Cochran, karena jumlah populasi yang banyak tidak memungkinkan di teliti. (Sugiyono, 2019 dalam Alim & Prabowo, 2023).

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

n = Jumlah sampel yang diperlukan

Z = 1,96 (untuk tingkat kepercayaan 95%)

p = 0,5

$$q = 1-p = 0,5$$

$$e = \text{margin of error } (0,1)$$

Tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% dengan nilai aman Z sebesar 1,96 dan tingkat *error* maksimal sebesar 10%. Jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Dari hasil kalkulasi tersebut, maka jumlah sampel paling sedikit yang harus didapatkan dalam penelitian adalah sebanyak 97 responden.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel bertujuan (*purposive sampling*) adalah strategi pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Pengambilan sampel bertujuan, menurut Sugiyono (2016:117), adalah strategi pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan khusus sesuai dengan kriteria yang dikembangkan oleh peneliti, sehingga sampel yang dipilih dianggap paling tepat dan mampu memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Penggunaan teknik ini didasarkan pada pertimbangan bahwa tidak seluruh mitra pengemudi ShopeeFood memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam penelitian, dan peneliti hanya memilih responden yang dianggap dapat memberikan informasi yang relevan.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebesar 144 responden. Penetapan jumlah tersebut dilakukan meskipun hasil perhitungan awal menggunakan rumus Cochran menunjukkan jumlah minimal 97 responden, dengan tujuan meningkatkan data serta meminimalkan potensi bias penelitian. Penambahan jumlah sampel di atas batas minimum dinilai mampu menghasilkan data yang lebih akurat dan reliabel.

Hair *et al.* (2014:101) menyatakan bahwa dalam penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda, ukuran sampel yang ideal adalah 5–10 kali jumlah indikator yang digunakan. Mengingat penelitian ini

menggunakan 14 indikator, maka jumlah sampel sebanyak 144 responden telah memenuhi dan melampaui ketentuan tersebut, sehingga layak digunakan untuk analisis penelitian (Hair *et al.*, 2014:100)

Adapun kriteria sebagai berikut responden dalam penelitian sebagai berikut:

1. Aktif sebagai mitra pengemudi ShopeeFood di wilayah operasional Malang Raya.
2. Telah bekerja minimal 1 tahun sebagai mitra pengemudi.
3. Bersedia mengisi kuesioner penelitian secara sukarela.

3.5 Data dan Sumber Data

Untuk menghasilkan informasi penelitian yang menyeluruh, terpercaya, dan dapat dipertanggungjawabkan, peneliti perlu menetapkan jenis data serta sumber data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sugiyono (2010:137) menjelaskan bahwa jika ditinjau dari asal perolehannya, data penelitian dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder. Berdasarkan pemahaman tersebut, penelitian ini memanfaatkan dua kategori sumber data, yaitu:

3.5.1 Data Primer

Data yang dikumpulkan langsung dari sumber penelitian primer oleh para peneliti disebut sebagai data primer. Komunikasi langsung dengan responden merupakan bagian dari proses pengumpulan, yang menjamin bahwa data yang dikumpulkan bersifat terkini dan secara akurat mewakili keadaan dunia nyata yang relevan dengan tujuan penelitian.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan dari sumber pendukung, bukan langsung dari peserta penelitian. Catatan resmi, arsip, laporan penelitian sebelumnya, literatur yang relevan, dan hasil pengolahan data yang sudah ada merupakan contoh data ini. Data sekunder digunakan untuk melengkapi, membandingkan, dan memperkuat analisis dan kesimpulan penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi dan survey dengan alat pengambilan data menggunakan kuesioner kepada mitra pengemudi Shopeefood di wilayah operasional Malang Raya. Data akan dikumpulkan setelah pengamatan dan pengisian kuesioner oleh responden, lalu dilakukan pengolahan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

3.6.1 Observasi

Peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati kondisi dan aktivitas objek penelitian, sehingga diperoleh gambaran nyata yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji.

3.6.2 Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data, berupa rangkaian pertanyaan atau pernyataan yang disusun secara sistematis untuk menggali informasi dari responden sesuai dengan tujuan penelitian.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi sendiri merupakan teknik dari penelitian dimana peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk mendukung proses penelitian.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah uraian yang menjelaskan makna variabel penelitian secara konkret, termasuk cara variabel tersebut diukur dan dievaluasi dalam proses penelitian. Penelitian ini melibatkan dua kategori variabel yaitu:

3.7.1 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2016:39), variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel lain, khususnya variabel independen, sehingga setiap perubahan pada variabel ini merupakan konsekuensi dari pengaruh tersebut. Kepuasan kerja (Y) adalah variabel dependen dalam penelitian ini.

3.7.2 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel yang mempengaruhi perubahan pada variabel dependen melalui sebab akibat dikenal sebagai variabel independen (Sugiyono, 2016:40). Variabel independen dalam penelitian ini adalah dukungan rekan kerja (X2) dan insentif (X1).

Tabel 3. 1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Item	Sumber
Insentif (X1)	Insentif Material	Bonus	1. Saya menerima bonus tambahan sebagai bentuk penghargaan atas kinerja saya.	(Sarwoto, 2010 dalam Fatah & Suhandini, 2019)
		Kompensasi	2. Kompensasi yang saya terima sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab saya.	
		Jaminan sosial	3. Saya mendapatkan fasilitas jaminan sosial (seperti asuransi kesehatan atau pensiun) dari tempat kerja.	
	Insentif Non-Material	Pemberian gelar/tanda jasa/penghargaan	4. Saya pernah menerima gelar, tanda jasa, atau penghargaan atas prestasi kerja saya.	
		Pemberian pujian lisan/tertulis	5. Saya sering menerima pujian lisan atau tertulis dari perusahaan atas hasil kerja saya.	
		Ucapan terima kasih formal/informal	6. Pihak manajemen secara formal atau informal menyampaikan ucapan terima kasih atas kontribusi saya.	
		Pemberian hukum terkait penggunaan atribut	7. Saya diberikan hak khusus untuk menggunakan atribut tertentu (seperti jaket, helm, dan tas khusus).	
Co-worker Support (X2)	Co-worker Emotional Support		1. Rekan kerja saya memberikan pujian ketika saya berhasil	(Tews et al., 2013;

Variabel	Dimensi	Indikator	Item	Sumber
			menyelesaikan pekerjaan dengan baik.	Kotimah, 2023)
			2. Rekan kerja bersedia mendengarkan keluhan saya tentang pekerjaan.	
			3. Rekan kerja berusaha membuat saya merasa diterima dalam komunitas.	
			4. Rekan kerja berusaha memahami permasalahan dan kekhawatiran saya terkait pekerjaan.	
			5. Rekan kerja menunjukkan kepedulian kepada saya bahkan dalam situasi yang sulit.	
			6. Rekan kerja meluangkan waktu untuk mendengar kekhawatiran saya.	
			7. Rekan kerja berusaha menghibur saya ketika mengalami kesusahan dalam pekerjaan.	
	<i>Co-worker Instrumental Support</i>		8. Rekan kerja bersedia membantu saya ketika saya menghadapi kendala pekerjaan.	
			9. Rekan kerja bersedia menyisihkan waktunya untuk membantu menyelesaikan masalah pekerjaan saya.	
			10. Rekan kerja bersedia membantu ketika saya kesulitan menyelesaikan orderan.	
			11. Rekan kerja memberi tahu saya cara atau langkah yang sebaiknya saya lakukan saat bekerja.	
Kepuasan Kerja	Kepuasan Terhadap Pekerjaan		1. Saya merasa puas dengan jenis	(Hasibuan, 2019)

Variabel	Dimensi	Indikator	Item	Sumber
(Y)			pekerjaan yang dilakukan saat ini.	
			2. Saya merasa pekerjaan ini memberikan tantangan dan kepuasan yang memadai.	
			3. Saya sering merasa bangga dengan hasil kerja yang dicapai.	
	Kepuasan Terhadap Sistem Penghargaan		4. Saya menilai sistem penghargaan di perusahaan sudah adil dalam memberikan imbalan kepada karyawan.	
			5. Saya merasa penghargaan yang saya terima sesuai dengan kontribusi yang diberikan.	
			6. Saya sering mendapatkan pengakuan atau penghargaan atas pencapaian kerja.	
	Kepuasan Terhadap Kondisi Kerja		7. Saya merasa nyaman terhadap kondisi fisik lingkungan kerja, seperti kebersihan dan fasilitas yang tersedia.	
			8. Saya merasa lingkungan kerja mendukung produktivitas dan kesejahteraan karyawan.	
			9. Komunikasi dan hubungan antar rekan kerja di tempat kerja terjalin dengan baik.	

Sumber: Data primer yang diolah oleh peneliti (2025)

3.8 Skala Pengukuran

Skala Likert digunakan dalam penelitian ini sebagai alat untuk mengukur data. Sikap, opini, dan reaksi perilaku responden terhadap komentar yang dirumuskan dan disarankan oleh peneliti dievaluasi menggunakan skala ini. Berdasarkan pilihan skala, responden diminta untuk

memilih respons yang paling akurat mewakili pemikiran atau pengalaman mereka.

Sangat setuju (S), setuju (S), ragu-ragu (D), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS) adalah pilihan jawaban yang tersedia pada kuesioner. Setelah itu, skor numerik diberikan untuk setiap pilihan jawaban: 5 untuk sangat setuju, 4 untuk setuju, 3 untuk ragu-ragu, 2 untuk tidak setuju, dan 1 untuk sangat tidak setuju. Untuk memudahkan pemahaman dan pemilihan respons yang paling akurat mewakili penilaian mereka, skala penilaian ini ditempatkan di sebelah setiap kalimat dalam kuesioner.

Tabel 3. 2

Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.9 Analisis Data

3.9.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menginterpretasikan pandangan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan serta menggambarkan pola penyebaran jawaban berdasarkan data yang telah diperoleh (Sugiyono, 2019:232). Dalam penelitian ini, penilaian responden dilakukan menggunakan lima tingkat pilihan jawaban dengan rentang skala Likert dari 1 sampai 5. Melalui analisis ini, peneliti berupaya memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai masing-masing variabel yang diteliti, yaitu *insentif*, *co-worker support*, dan kepuasan kerja.

Tahap selanjutnya adalah menetapkan skor ideal, yaitu nilai maksimum yang mungkin diperoleh apabila seluruh responden

memberikan jawaban dengan skor tertinggi pada setiap pernyataan (Sugiyono, 2019:234). Dengan jumlah responden sebanyak 150 orang dan nilai tertinggi sebesar 5, maka skor ideal yang diperoleh adalah $150 \times 5 = 750$. Setelah itu, untuk mengetahui tingkat capaian responden (TCR), digunakan rumus sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{Skor Keseluruhan Total}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Adapun, kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR) menurut Arikunto (2021:245), adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3

Klasifikasi Persentase TCR

Kisaran Nilai	Klasifikasi
86% – 100%	Sangat Baik
71% - 85%	Baik
56% - 70%	Cukup Baik
41% - 55%	Kurang Baik
0% - 40%	Tidak Baik

Sumber: Arikunto (2021)

3.9.2 Analisis Inferensial

Penelitian ini menggunakan pendekatan analitik kuantitatif, yang menggunakan pengolahan data statistik untuk mengevaluasi dan mengukur tingkat interaksi dan pengaruh antar variabel (Sugiyono, 2016:13). Regresi linier berganda, pengujian asumsi klasik, dan pengujian hipotesis termasuk di antara teknik analitik yang digunakan SPSS versi 26 digunakan untuk semua prosedur ini.

1. Uji Instrumen

A. Uji Validitas

Tujuan pengujian validitas adalah untuk memastikan seberapa akurat setiap pernyataan kuesioner mewakili variabel yang diukur.

Metode korelasi Momen Produk Pearson digunakan untuk pengujian ini. Jika nilai signifikansi suatu item pernyataan $< 0,05$, maka dianggap sesuai atau valid (Ghozali, 2018:51).

B. Uji Reliabilitas

Stabilitas dan keandalan alat ukur dalam berbagai keadaan dievaluasi melalui pengujian reliabilitas. Koefisien *Cronbach Alpha* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur reliabilitas. Jika nilai *Cronbach Alpha* suatu instrumen $> 0,70$, maka dianggap dapat diandalkan (reliabel). (Sugiyono, 2019:130).

2. Uji Asumsi Klasik

Data penelitian harus melalui fase pengujian awal, yang dikenal sebagai uji asumsi klasik, sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Agar hasil analisis dianggap sah dan bertanggung jawab, langkah ini dilakukan untuk memastikan model regresi yang digunakan memenuhi persyaratan statistik yang diperlukan. Tes-tes berikut merupakan bagian dari uji asumsi tradisional yang digunakan dalam penelitian ini:

A. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi terdistribusi secara teratur. Metode Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk uji ini. Residual dapat dianggap terdistribusi normal jika nilai signifikansi (*p-value*) yang dihasilkan $< 0,05$ (Ghozali, 2018:56). Model regresi tersebut sesuai untuk penelitian lebih lanjut, termasuk pengujian hipotesis dan peramalan, jika asumsi normalitas terpenuhi.

B. Uji Multikolinieritas

Untuk menemukan korelasi yang kuat antara variabel independen dalam model regresi, digunakan uji multikolinearitas. Nilai Toleransi dan Faktor *Inflasi Varians* (VIF) diperiksa untuk melakukan uji ini. Jika nilai toleransi lebih tinggi dari 0,10 dan VIF

> 10, model regresi dianggap bebas dari multikolinearitas (Ghozali, 2018:57).

C. Uji Heterokedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk memastikan apakah varians residual dari setiap observasi menunjukkan ketidakseimbangan. Metode Glejser digunakan untuk uji ini, dan jika nilai signifikansi setiap variabel lebih tinggi dari 0,05, dapat dikatakan bahwa tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi (Ghozali, 2018:57).

3. Uji Hipotesis

Langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis jika telah ditentukan bahwa model regresi memenuhi setiap kondisi pengujian asumsi tradisional. Tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan sejauh mana insentif dan dukungan rekan kerja, baik sebagian maupun bersamaan, memengaruhi kepuasan kerja. Studi ini menggunakan metodologi pengujian hipotesis berikut:

A. Analisis Regresi Linier Berganda

Dampak insentif (X1) dan *co-worker support* (X2) terhadap kepuasan kerja (Y), baik secara independen maupun bersamaan, diperiksa dan diukur menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini memungkinkan penentuan arah hubungan dan sejauh mana setiap variabel independen memengaruhi variabel dependen. Berikut adalah formulasi model persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Kerja

X1 = Insentif

X2 = *Co-worker Support*

a = Konstanta

b1,b2 = Koefisien Regresi

$$e = \text{Standar Error}$$

B. Uji Parsial (Uji t)

Pengaruh parsial setiap variabel independen terhadap variabel dependen diperiksa menggunakan uji-t. Jika nilai signifikansi (*p-value*) kurang dari 0,05, hipotesis alternatif (H_1) diterima. Menurut statistik, jika nilai *t* yang dihitung lebih tinggi dari nilai *t* tabel dan didukung oleh nilai signifikansi $> 0,05$, variabel independen dianggap memiliki dampak substansial terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2019:14).

C. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menyelidiki dampak gabungan dari faktor dukungan rekan kerja dan insentif terhadap kepuasan kerja. Nilai signifikan (*p-value*) $> 0,05$ merupakan dasar untuk menerima hipotesis (Sugiyono, 2019:14). Selain itu, dengan membandingkan nilai F yang dihitung dengan nilai tabel F sesuai dengan kondisi pengujian yang ditentukan, hasil pengujian dapat dipastikan.

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh simultan yang signifikan).
- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima (tidak terdapat pengaruh simultan yang signifikan).

D. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tingkat pengaruh variabel insentif dan *co-worker support* terhadap perbedaan kepuasan kerja dinilai menggunakan uji koefisien determinasi. Model regresi lebih mampu menjelaskan perubahan variabel dependen jika nilai R^2 lebih besar (Sugiyono, 2019:22).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil objek mitra pengemudi ShopeeFood yang beroperasi di wilayah Malang Raya, yang meliputi Kota Malang, Kabupaten Malang, dan Kota Batu. ShopeeFood merupakan layanan pesan-antar makanan berbasis aplikasi yang berada di bawah naungan perusahaan Shopee. Layanan ini mengandalkan mitra pengemudi sebagai pihak yang melaksanakan proses pengantaran makanan dari *merchant* kepada pelanggan (Mahmud & Hipni, 2022:2).

Mitra pengemudi ShopeeFood menjalankan pekerjaannya dengan sistem *gig economy*, yaitu sistem kerja yang tidak mensyaratkan hubungan kerja jangka panjang antara perusahaan dan pengemudi. Sistem ini memberikan keleluasaan kepada mitra untuk menentukan waktu kerja, namun pendapatan yang diperoleh bergantung pada jumlah pesanan yang diterima, kondisi permintaan di lapangan, serta kebijakan internal perusahaan. Lingkungan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di wilayah Malang Raya memiliki karakteristik yang dinamis. Persaingan antar *driver* sering terjadi akibat ketidakstabilan jumlah pesanan, kebijakan perusahaan terkait penyaluran pesanan, serta bertambahnya jumlah mitra dari waktu ke waktu. Kondisi tersebut tidak jarang menimbulkan ketidakpuasan terkait pendapatan, mekanisme insentif, dan persepsi ketidakadilan dalam sistem pembagian pesanan. Selain faktor insentif, dukungan rekan kerja (*co-worker support*) juga menjadi elemen penting dalam aktivitas kerja mitra pengemudi. Dukungan tersebut mencakup bantuan emosional maupun bantuan instrumental, seperti pemberian informasi, bimbingan terkait

mekanisme kerja, serta pertolongan dalam menyelesaikan permasalahan teknis di lapangan. Meskipun demikian, interaksi antar mitra tidak selalu berlangsung secara kondusif. Di beberapa titik operasional, terbentuk kelompok-kelompok *driver* yang menimbulkan jarak sosial bagi *driver* yang tidak tergabung dalam komunitas tertentu. Hal ini turut memengaruhi transfer pengetahuan, rasa kebersamaan, serta tingkat kenyamanan dalam bekerja.

Pemilihan mitra pengemudi ShopeeFood Malang Raya sebagai objek penelitian didasarkan pada tingginya intensitas operasional, tingginya heterogenitas karakter mitra, serta munculnya fenomena ketidakpuasan kerja yang berkaitan dengan sistem insentif dan dukungan antar rekan kerja. Kondisi tersebut relevan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis pengaruh insentif dan *co-worker support* terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi.

4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden

Jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan tertinggi, dan lama masa kerja merupakan karakteristik responden yang menjadi dasar pengumpulan data dalam penelitian ini. Penelitian ini melibatkan 144 mitra pengemudi ShopeeFood yang bekerja di wilayah Malang Raya.

Setelah dilakukan pemeriksaan kualitas data, ditemukan bahwa terdapat beberapa *outlier* yang menunjukkan nilai ekstrem dan berpotensi memengaruhi akurasi hasil analisis. Identifikasi *outlier* dilakukan melalui *standardized residual* dan grafik diagnostik untuk memastikan kelayakan data. Menurut Field (2013:160), *outlier* dapat mengganggu asumsi-asumsi statistik dan menyebabkan hasil analisis menjadi bias. Hal tersebut diperkuat oleh Ghozali (2018:55) yang menjelaskan bahwa data *outlier* perlu ditangani karena dapat menurunkan kualitas model dan menghasilkan estimasi yang tidak stabil. Sejalan dengan itu, Tabachnick dan Fidell (2013:65) merekomendasikan penghapusan *outlier* yang tidak wajar karena dapat menyebabkan distorsi pada model regresi. Berdasarkan pertimbangan

tersebut, data-data tersebut dikeluarkan dari proses analisis sehingga jumlah responden yang digunakan dalam pengolahan data akhir adalah 144 orang.

a. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh, distribusi responden mitra pengemudi ShopeeFood di Malang Raya berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.1

Deskripsi Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki- laki	138	96%
Perempuan	6	4%
Total	144	100%

Berdasarkan informasi yang tersaji pada Tabel 4.1, dari keseluruhan 144 responden yang terlibat dalam penelitian, sebanyak 138 orang atau sekitar 96% berjenis kelamin laki-laki, sementara responden perempuan berjumlah 6 orang atau setara dengan 4%. Komposisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan yang sangat mencolok antara jumlah responden laki-laki dan perempuan, dengan dominasi responden laki-laki mencapai selisih 92%. Hasil ini mengindikasikan bahwa keterlibatan mitra pengemudi ShopeeFood dalam penelitian lebih banyak berasal dari kelompok laki-laki, kondisi yang sejalan dengan karakteristik pekerjaan kurir layanan antar makanan yang pada umumnya lebih banyak dilakukan oleh tenaga kerja laki-laki.

b. Usia

Berdasarkan data yang diperoleh, distribusi responden mitra pengemudi ShopeeFood di Malang Raya berdasarkan usia dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi Karakteristik Usia

Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase
20–29 tahun	82	56.9%
30–39 tahun	39	27.1%
40–49 tahun	17	11.8%
≥ 50 tahun	6	4.2%
Total	144	100%

Berdasarkan pengelompokan usia, 82 responden, atau 56,9% dari total, berada dalam kelompok usia 20–29 tahun. Terdapat 39 individu (27,1%) dalam kelompok usia 30–39 tahun, 17 individu (11,8%) dalam kelompok usia 40–49 tahun, dan 6 individu (4,2%) dalam kelompok usia 50 tahun ke atas. Data ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh usia produktif muda, yang menggambarkan bahwa pekerjaan sebagai mitra pengemudi ShopeeFood lebih banyak dijalankan oleh individu dengan usia yang masih berada pada kondisi fisik prima.

c. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang diperoleh, distribusi responden mitra pengemudi ShopeeFood di Malang Raya berdasarkan pendidikan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.3
Deskripsi Karakteristik Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD/Sederajat	1	1%
SMP/Sederajat	2	2%
SMA/SMK/Sederajat	107	75%
Diploma (D3)	6	4%
Strata 1 (Sarjana)	25	17%
Strata 2 (Magister)	3	2%

Total	144	100%
-------	-----	------

Berdasarkan data pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK/Sederajat sebanyak 107 orang. Sebagian lainnya berpendidikan Strata 1 (25 orang), Diploma (6 orang), Strata 2 (3 orang), serta hanya sedikit yang berpendidikan SMP (2 orang) dan SD (1 orang). Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar mitra pengemudi ShopeeFood memiliki latar pendidikan yang beragam, namun tetap didominasi oleh pendidikan menengah.

d. Lama Kerja

Berdasarkan data yang diperoleh, distribusi responden mitra pengemudi ShopeeFood di Malang Raya berdasarkan lama bekerja dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.4

Deskripsi Lama Kerja

Kategori Lama Bekerja	Frekuensi	Presentase
Lebih dari 1 tahun	122	85%
Kurang dari 1 tahun	22	15%
Total	144	100%

Berdasarkan data lama bekerja, sebanyak 122 responden telah bekerja lebih dari 1 tahun, sedangkan 22 responden bekerja kurang dari 1 tahun. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas mitra pengemudi memiliki pengalaman kerja yang cukup lama, sehingga menggambarkan tingkat stabilitas dan keberlanjutan kerja yang tinggi pada profesi ini.

4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

1. Variabel Insentif (X1)

Variabel Insentif dalam penelitian ini terdiri dari 7 item pertanyaan sebagai instrumen pengukuran. Adapun deskripsi

jawaban untuk masing-masing item kuisioner Insentif dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Deskripsi Variabel Insentif (X1)

Indikator	Skala Pengukuran					Total	TCR	TCR%	Keterangan
	1	2	3	4	5				
X1.1	1	0	1	26	122	718	0,96	95,73	Sangat Baik
X1.2	3	16	30	63	38	567	0,76	75,60	Baik
X1.3	15	34	33	40	28	482	0,64	64,27	Cukup Baik
X1.4	12	28	43	48	19	484	0,65	64,53	Cukup Baik
X1.5	14	6	18	74	38	566	0,75	75,47	Baik
X1.6	19	39	43	29	20	442	0,59	58,93	Cukup Baik
X1.7	7	2	7	27	107	675	0,90	90,00	Sangat Baik

Variabel Insentif (X1) terdiri dari 7 indikator yang menggambarkan sejauh mana karyawan merasakan adanya pemberian insentif atau penghargaan dalam pekerjaan mereka. Berdasarkan hasil deskriptif pada Tabel 4.5, terlihat bahwa tingkat persepsi terhadap insentif berada pada kategori Cukup Baik hingga Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa insentif telah dirasakan oleh karyawan, namun kualitasnya belum merata pada seluruh aspek.

Indikator dengan capaian tertinggi adalah X1.1 dengan TCR 95,73%, masuk kategori Sangat Baik. Nilai ini menunjukkan bahwa responden sangat merasakan insentif pada aspek yang diukur indikator tersebut, seperti penghargaan atau kompensasi yang diberikan perusahaan. Indikator X1.7 juga menunjukkan kategori Sangat Baik dengan TCR 90,00%, mengindikasikan bahwa karyawan merasakan insentif dalam bentuk yang kuat, misalnya bonus, hadiah, atau bentuk penghargaan lainnya.

Indikator X1.2 dan X1.5 masuk dalam kategori Baik dengan nilai TCR masing-masing 75,60% dan 75,47%. Hal ini

menunjukkan bahwa karyawan cukup merasakan insentif pada kedua aspek ini, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar mencapai kategori sangat baik. Kedua indikator ini menggambarkan bahwa insentif sudah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi harapan karyawan. Sementara itu, indikator dengan capaian terendah terdapat pada X1.6, dengan TCR 58,93%, masuk kategori Cukup Baik. Nilai ini menunjukkan bahwa aspek insentif yang terkait indikator ini merupakan yang paling kurang dirasakan oleh karyawan dan perlu menjadi perhatian perusahaan. Selain itu, X1.3 dan X1.4 juga berada pada kategori Cukup Baik dengan nilai TCR masing-masing 64,27% dan 64,53%, menunjukkan bahwa insentif yang diberikan pada aspek-aspek tersebut belum dirasakan secara optimal oleh sebagian besar responden.

Secara keseluruhan, hasil deskriptif variabel Insentif memperlihatkan bahwa mayoritas responden menilai insentif yang diberikan sudah berjalan dengan baik, ditunjukkan oleh seluruh item yang masuk kategori “Baik”. Namun, terdapat beberapa indikator dengan nilai relatif lebih rendah yang dapat menjadi fokus evaluasi agar pemberian insentif semakin optimal dan merata pada seluruh aspek yang dinilai.

2. Variabel *Co-worker Support* (X2)

Variabel *Co-Worker Support* dalam penelitian ini terdiri dari 11 item pertanyaan sebagai instrumen pengukuran. Adapun deskripsi jawaban untuk masing-masing item kuisioner *Co-Worker Support* dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.6

Deskripsi Variabel *Co-Worker Support* (X2)

Indikator	Skala Pengukuran					Total	TCR	TCR%	Keterangan
	1	2	3	4	5				
X2.1	2	2	25	50	71	636	0,85	84,80	Baik

X2.2	0	2	14	67	67	649	0,87	86,53	Sangat Baik
X2.3	0	1	11	44	94	681	0,91	90,80	Sangat Baik
X2.4	0	3	19	65	63	638	0,85	85,07	Baik
X2.5	0	2	16	65	67	647	0,86	86,27	Sangat Baik
X2.6	0	1	16	66	67	649	0,87	86,53	Sangat Baik
X2.7	0	2	21	57	70	645	0,86	86,00	Sangat Baik
X2.8	0	3	10	63	74	658	0,88	87,73	Sangat Baik
X2.9	0	7	20	29	94	660	0,88	88,00	Sangat Baik
X2.10	0	6	33	62	49	604	0,81	80,53	Sangat Baik
X2.11	0	3	3	42	102	693	0,92	92,40	Sangat Baik

Variabel *Co-Worker Support* (X2) terdiri dari 11 item pertanyaan yang menggambarkan tingkat dukungan yang diterima karyawan dari rekan kerja mereka. Berdasarkan Tabel 4.6, seluruh indikator menunjukkan kategori Baik hingga Sangat Baik, yang berarti responden secara umum menilai bahwa dukungan antar rekan kerja berada pada tingkat yang positif dan cukup kuat.

Indikator dengan capaian tertinggi adalah X2.11, dengan nilai TCR 92,40% dan kategori Sangat Baik. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat terbantu oleh rekan kerja pada aspek yang diukur dalam indikator ini, seperti adanya bantuan langsung, kerja sama, atau saling mendukung dalam menyelesaikan tugas. Indikator lain yang juga masuk kategori Sangat Baik meliputi X2.2, X2.3, X2.5, X2.6, X2.7, X2.8, X2.9, X2.10. masing-masing dengan nilai TCR berkisar antara 86%–90%. Hasil ini menggambarkan bahwa berbagai bentuk dukungan antar rekan kerja dinilai sangat positif oleh karyawan, baik dalam hal komunikasi, kolaborasi, maupun kemudahan memperoleh bantuan saat diperlukan.

Sementara itu, indikator X2.1 dan X2.4 berada pada kategori Baik dengan nilai TCR masing-masing 84,80% dan 85,07%. Meskipun masih berada pada tingkat yang positif, kedua indikator ini memiliki nilai capaian sedikit lebih rendah dibanding indikator

lainnya. Hal ini dapat menjadi sinyal bahwa dukungan pada aspek tertentu misalnya responsivitas rekan kerja atau konsistensi dalam memberikan bantuan masih dapat ditingkatkan agar lebih optimal.

Secara keseluruhan, hasil deskriptif variabel *Co-Worker Support* menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang terbentuk sudah sangat mendukung kolaborasi dan kerja sama antar karyawan. Tingginya nilai TCR pada sebagian besar indikator mengindikasikan bahwa rekan kerja menjadi sumber dukungan penting dalam aktivitas kerja sehari-hari. Namun demikian, peningkatan kecil pada indikator dengan nilai lebih rendah tetap diperlukan agar kualitas dukungan rekan kerja dapat merata dan semakin memperkuat kenyamanan serta produktivitas karyawan.

3. Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Variabel Kepuasan Kerja dalam penelitian ini terdiri dari 9 item pertanyaan sebagai instrumen pengukuran. Adapun deskripsi jawaban untuk masing-masing item kuisioner kepuasan kerja dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.7

Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Indikator	Skala Pengukuran					Total	TCR	TCR%	Keterangan
	1	2	3	4	5				
Y.1	4	23	22	76	25	545	0,73	72,67	Baik
Y.2	7	31	18	73	21	520	0,69	69,33	Cukup Baik
Y.3	3	18	29	65	35	561	0,75	74,80	Baik
Y.4	28	37	47	26	12	407	0,54	54,27	Kurang Baik
Y.5	20	43	36	33	18	436	0,58	58,13	Cukup Baik
Y.6	9	23	35	66	17	509	0,68	67,87	Cukup Baik
Y.7	6	15	42	66	21	531	0,71	70,80	Cukup Baik
Y.8	5	13	36	78	18	541	0,72	72,13	Baik
Y.9	2	2	11	82	53	632	0,84	84,27	Baik

Variabel Kepuasan Kerja (Y) terdiri dari 9 indikator, dan hasil deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja responden

berada pada kategori Cukup Baik hingga Kurang Baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden merasakan kepuasan kerja yang positif, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan karena nilainya belum optimal.

Indikator dengan nilai tertinggi adalah Y.9 dengan TCR 84,27%, masuk kategori Baik. Nilai ini menunjukkan bahwa responden sangat merasakan kepuasan pada aspek yang diukur indikator tersebut, sehingga indikator Y.9 menjadi kontribusi paling kuat terhadap pembentukan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, indikator Y.1, Y.2, dan Y.8 juga berada dalam kategori Baik, dengan nilai TCR berkisar antara 72%–75%, menunjukkan bahwa responden cukup puas terhadap elemen-elemen tersebut dalam pekerjaan. Di sisi lain, terdapat beberapa indikator dengan nilai lebih rendah, yaitu berada pada kategori Cukup Baik. Indikator Y.4 memiliki nilai TCR paling rendah yaitu 54,27%, menunjukkan bahwa aspek tersebut paling kurang dirasakan oleh responden dan perlu mendapatkan perhatian khusus dari perusahaan. Nilai rendah pada indikator ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan pada komponen tertentu dalam lingkungan kerja. Indikator Y.5, Y.6, Y.7, dan Y.2 juga berada pada kategori Cukup Baik dengan nilai TCR antara 58%–70%, menunjukkan bahwa responden merasakan kepuasan yang belum maksimal pada aspek-aspek tersebut.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan kerja responden dapat dikatakan cukup baik, namun belum merata pada semua indikator. Meskipun terdapat beberapa indikator yang menunjukkan hasil baik, masih terdapat beberapa komponen penting yang berada pada kategori cukup baik dan kurang baik sehingga perlu menjadi fokus perbaikan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan aspek-aspek dengan skor terendah untuk meningkatkan kepuasan kerja secara menyeluruh dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung bagi seluruh karyawan.

4.2 Hasil Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas

Langkah pertama dalam pengolahan data adalah pengujian validitas, yang menentukan seberapa baik instrumen penelitian dapat mengukur konsep yang dituju. Jika setiap butir pernyataan secara tepat mewakili variabel penelitian dan sesuai dengan tujuan pengukuran, instrumen tersebut dianggap valid. Pengujian validitas digunakan untuk mengevaluasi validitas kuesioner, menurut Ghozali (2018:54). Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan yang direncanakan mampu mewakili dan mengungkap fitur-fitur yang dimaksudkan untuk diukur.

Teknik korelasi Momen Produk Pearson, yang menghubungkan skor setiap item pernyataan dengan skor keseluruhan variabel yang relevan, digunakan dalam penilaian validitas penelitian ini. Uji dua arah digunakan untuk membandingkan nilai r yang dihitung dan nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) untuk menilai validitas suatu item. Derajat kebebasan (df), yang ditentukan menggunakan rumus tertentu, menjadi dasar untuk nilai r tabel (Sugiyono, 2019:292).

$$df = n - 2$$

Nilai derajat kebebasan (df) yang diperoleh dengan total sampel penelitian sebanyak 150 responden adalah 148. Nilai tabel r ditemukan sebesar 0,159 berdasarkan tabel nilai penting korelasi Pearson Product Moment pada tingkat signifikansi 5% (dua arah) dengan $df = 148$. Jika suatu item pernyataan didukung oleh nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0,05 dan memiliki nilai r terhitung lebih tinggi dari nilai tabel r (0,159), maka item tersebut dianggap valid (Ghozali, 2018:60). Semua item pernyataan pada variabel

insentif kerja (X1), dukungan rekan kerja (X2), dan kepuasan kerja karyawan (Y) diuji validitasnya dalam penelitian ini. Hasil pengujian ditunjukkan pada tabel berikut:

4.2.1.1 Uji Validitas Variabel Insentif (X1)

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel Insentif (X1)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
IS1	0,305	0,159	Valid
IS2	0,635	0,159	Valid
IS3	0,595	0,159	Valid
IS4	0,706	0,159	Valid
IS5	0,699	0,159	Valid
IS6	0,663	0,159	Valid
IS7	0,584	0,159	Valid

Semua indikator IS1 hingga IS7 memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) yang lebih besar dari nilai r tabel 0,159 dan didukung oleh nilai signifikansi di bawah 0,05, menurut hasil uji validitas instrumen pada Tabel 4.8 untuk variabel Insentif Kerja (X1) yang dianalisis menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi substansial antara skor keseluruhan variabel terukur dan setiap item pernyataan dalam variabel insentif kerja. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa setiap item pernyataan dalam variabel insentif kerja memenuhi persyaratan validitas dan sesuai untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian. Validitas instrumen ini mengindikasikan bahwa item-item pertanyaan telah mampu merepresentasikan konsep insentif kerja secara tepat, sehingga hasil analisis selanjutnya dapat dilakukan dengan tingkat keakuratan yang dapat dipercaya.

4.2.1.2 Uji Validitas Variabel *Co-worker Support* (X2)

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas Variabel *Co-worker Support* (X2)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
CS1	0,664	0,159	Valid
CS2	0,601	0,159	Valid
CS3	0,656	0,159	Valid
CS4	0,743	0,159	Valid
CS5	0,745	0,159	Valid
CS6	0,735	0,159	Valid
CS7	0,784	0,159	Valid
CS8	0,811	0,159	Valid
CS9	0,689	0,159	Valid
CS10	0,676	0,159	Valid
CS11	0,681	0,159	Valid

Semua item pernyataan dari CS1 hingga CS11 menunjukkan nilai koefisien korelasi (*r* hitung) lebih besar dari *r* tabel 0,159 dan memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, menurut temuan uji validitas instrumen penelitian pada Tabel 4.9 untuk variabel *co-worker support* (X2) yang dianalisis menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi substansial antara skor keseluruhan konstruk yang diuji dan setiap item pernyataan dalam variabel dukungan rekan kerja. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa setiap item pernyataan dalam variabel dukungan rekan kerja dianggap sah dan tepat untuk digunakan sebagai alat penelitian. Validitas ini mengindikasikan bahwa item-item pernyataan telah mampu merepresentasikan konsep dukungan rekan kerja secara tepat dan konsisten, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam menguji pengaruh *co-worker support* terhadap kepuasan kerja karyawan.

4.2.1.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
KK1	0,833	0,159	Valid
KK2	0,806	0,159	Valid
KK3	0,727	0,159	Valid
KK4	0,855	0,159	Valid
KK5	0,810	0,159	Valid
KK6	0,793	0,159	Valid
KK7	0,735	0,159	Valid
KK8	0,685	0,159	Valid
KK9	0,404	0,159	Valid

Hasil uji validitas instrumen untuk variabel Kepuasan Kerja (Y), sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.10 dan dianalisis menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dari KK1 hingga KK9 memiliki koefisien korelasi (r hitung) yang melebihi r tabel sebesar 0,159 serta nilai signifikansi kurang dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap item pernyataan terkait secara signifikan dengan skor total variabel kepuasan kerja.

Hasilnya, setiap item dalam variabel kepuasan kerja memenuhi persyaratan validitas dan dapat digunakan sebagai alat penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa item-item tersebut secara akurat mencerminkan konstruk kepuasan kerja, sehingga data tersebut dapat berfungsi sebagai dasar yang dapat dipercaya untuk analisis tambahan guna mengevaluasi dampak insentif dan dukungan dari rekan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk memastikan seberapa andal suatu alat penelitian dalam menghasilkan data yang konsisten

ketika digunakan berulang kali dalam keadaan yang serupa. Seiring waktu, temuan pengukuran yang relatif stabil dapat dihasilkan oleh instrumen dengan reliabilitas tinggi. Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi kuesioner sebagai alat ukur untuk suatu variabel, menurut Ghozali (2018:56). Jika jawaban responden terhadap setiap pernyataan menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi, kuesioner tersebut dianggap kredibel.

Metode *Cronbach Alpha*, yang mengukur konsistensi internal antar item pernyataan dalam satu variabel, digunakan dalam penilaian reliabilitas penelitian ini. Rentang nilai *Alpha Cronbach* adalah 0 hingga 1. Jika nilai *Alpha Cronbach* suatu variabel lebih tinggi dari 0,70, variabel tersebut dianggap memiliki reliabilitas yang baik; namun demikian, nilai antara 0,60 dan 0,70 masih dapat diterima, terutama dalam penelitian eksploratif (Hair dkk., 2019:121). Oleh karena itu, semua variabel penelitian insentif kerja (X1), *co-worker support* (X2), dan kepuasan kerja karyawan (Y) diuji reliabilitasnya. Hasil pengujian ditunjukkan dan dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Kriteria	Keterangan
Insentif Kerja (X1)	0,747	7	> 0,70	Reliabel
<i>Co-worker Support</i> (X2)	0,768	11	> 0,70	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0,778	9	> 0,70	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas terhadap seluruh instrumen penelitian dengan menggunakan metode Cronbach's

Alpha, diperoleh nilai koefisien reliabilitas untuk variabel Insentif Kerja (X1) sebesar 0,747 dengan total 7 butir pernyataan. Selanjutnya, variabel *Co-worker Support* (X2) menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,768 dengan 11 item pernyataan, sedangkan variabel Kepuasan Kerja (Y) memperoleh nilai sebesar 0,778 dengan jumlah 9 item pernyataan.

Menurut pedoman yang dikemukakan oleh Ghazali (2018:60) dan Hair *et al.* (2019:111), suatu konstruk dianggap kredibel jika nilai Alpha Cronbach-nya lebih dari 0,70. Semua variabel dalam penelitian ini dapat dianggap telah memenuhi persyaratan reliabilitas berdasarkan faktor-faktor tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam setiap variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi dan dapat menghasilkan data yang stabil, yang menjadikan alat penelitian ini layak digunakan dalam analisis regresi dan pengujian hipotesis selanjutnya.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

Untuk menjamin bahwa model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi persyaratan statistik yang diperlukan dan bahwa koefisien regresi yang dihitung akurat, efektif, dan dapat dipercaya, pengujian asumsi klasik dilakukan (Gujarati & Porter, 2009:115). Pemahaman yang akurat tentang hasil pengujian hipotesis parsial dan simultan bergantung pada terpenuhinya asumsi-asumsi ini. Uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas termasuk di antara uji asumsi tradisional yang digunakan dalam penelitian ini.

Pemilihan ketiga uji tersebut disesuaikan dengan sifat model analisis yang digunakan, yaitu regresi linier berganda dengan metode *Ordinary Least Squares* (OLS). Menurut Ghazali (2018:55), regresi linier berganda memiliki sejumlah asumsi utama yang harus dipenuhi agar hasil analisis dapat dipercaya, antara lain distribusi

data yang normal, tidak adanya hubungan yang kuat antarvariabel bebas (multikolinearitas), serta varians kesalahan yang bersifat konstan (homokedastisitas). Sementara itu, pengujian asumsi lain seperti autokorelasi biasanya diterapkan pada data deret waktu (*time series*). Karena penelitian ini menggunakan data *cross section*, uji autokorelasi tidak diperlukan (Gujarati & Porter, 2009:115).

1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah nilai residual dalam model regresi mengikuti pola distribusi normal. Validitas hasil uji statistik, termasuk uji t dan uji F, dapat terpengaruh oleh ketidakpatuhan terhadap asumsi normalitas residual, yang menjadikannya komponen penting dalam analisis regresi linier (Gujarati & Porter, 2009:116). Metode Uji Kolmogorov–Smirnov (K–S) Satu Sampel digunakan dalam penelitian ini untuk melakukan uji normalitas pada residual yang tidak terstandarisasi. Menurut pedoman Ghazali (2018:60), residual dianggap terdistribusi normal jika nilai signifikansi yang diperoleh (Asymp. Sig.) lebih tinggi dari 0,05.

Gambar 4.12

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		144
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.07420240
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.052
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.085 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil pengujian normalitas menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov yang ditampilkan pada Tabel 4.12, diperoleh nilai statistik K–S sebesar 0,069 dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,085. Nilai signifikansi tersebut berada di atas batas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Terpenuhiya asumsi normalitas ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis lanjutan, termasuk pengujian pengaruh insentif kerja dan *co-worker support* terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah variabel independen dalam model regresi memiliki hubungan linier yang kuat. Multikolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan koefisien regresi yang tidak stabil dan mempersulit interpretasi data, yang menurunkan akurasi estimasi model yang dihasilkan (Gujarati & Porter, 2009:117). Nilai Toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF) diperiksa

untuk melakukan uji multikolinearitas dalam penelitian ini. Menurut Ghozali (2018:60), model regresi dianggap bebas multikolinearitas jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,10.

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.456	5.231		-.087	.931		
	ISTotal	.542	.138	.312	3.922	.000	.864	1.158
	CWSTotal	.364	.110	.264	3.319	.001	.864	1.158

a. Dependent Variable: KKTTotal

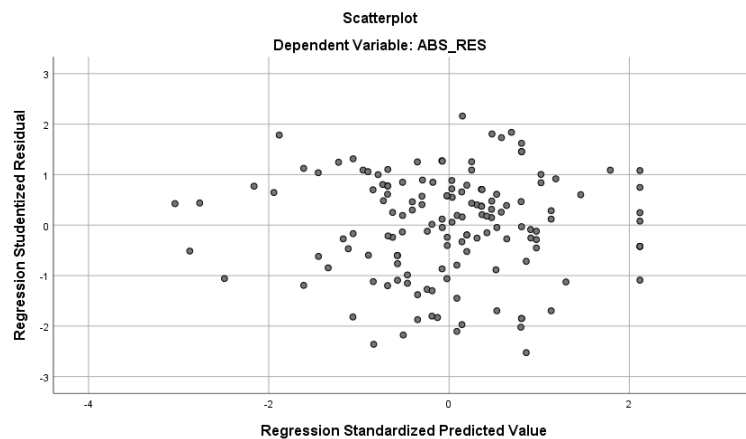
Variabel Insentif Kerja (X1) dan *Co-worker Support* (X2) masing-masing memiliki nilai toleransi 0,864 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,158, menurut temuan uji multikolinearitas yang ditunjukkan pada Tabel 4.13. Tidak ada hubungan linier yang kuat antara variabel independen dalam model regresi jika nilai toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Temuan ini memenuhi standar yang dikemukakan oleh Gujarati dan Porter (2009:117) dan Ghozali (2018:61). Karena setiap variabel independen dapat menggambarkan variabel dependen dengan baik, model regresi dapat dianggap bebas dari multikolinearitas dan sesuai untuk studi lebih lanjut.

3. Uji Heterokedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menentukan apakah setiap observasi dalam model regresi memiliki varians residual yang berbeda. Homoskedastisitas, atau varians residual yang seragam atau konstan, merupakan tanda model regresi yang baik. Gujarati dan Porter (2009:115) Penelitian ini menjelaskan bagaimana heteroskedastisitas dapat memengaruhi kebenaran hasil uji statistik dan mengurangi efisiensi

perhitungan koefisien regresi. Metode scatterplot digunakan dalam penelitian ini untuk mendeteksi heteroskedastisitas dengan melihat pola distribusi titik-titik antara residual dan nilai proyeksi terstandarisasi. Menurut Ghazali (2018:54) kriteria yang disarankan, dapat ditentukan bahwa model regresi tidak menunjukkan heteroskedastisitas jika titik-titik scatterplot tersebar secara acak di atas dan di bawah garis nol tanpa membentuk pola yang berbeda.

Gambar 4.1
Hasil Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan scatterplot pada Gambar 4.1, penyebaran titik data antara nilai absolut residual (ABS_RES) dan nilai prediksi terstandarisasi terlihat acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan bebas dari masalah heteroskedastisitas.

4.2.4 Uji Hipotesis

4.2.4.1 Uji Regresi Linier Berganda

Metode analisis statistik yang disebut regresi linier berganda digunakan untuk melihat bagaimana dua atau lebih variabel independen, baik secara bersamaan maupun terpisah, memengaruhi satu variabel dependen. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat memastikan arah dan kekuatan kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, selain memperkirakan bentuk hubungan antara variabel independen dan dependen (Gujarati & Porter, 2009:115). Dampak insentif kerja (X1) dan dukungan rekan kerja (X2) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) diteliti dalam studi ini menggunakan metode regresi linier berganda.

Menurut Ghazali (2018:21), model regresi linier berganda dianggap praktis jika memenuhi setiap kondisi uji asumsi klasik, memastikan bahwa estimasi koefisien regresi yang dihasilkan bersifat imparial dan efektif. Penerapan analisis regresi linier berganda mengikuti pernyataan bahwa model tersebut memenuhi asumsi heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan normalitas. Dalam analisis ini, persamaan regresi dibuat, koefisien determinasi (R^2) dihitung untuk menentukan seberapa baik variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen, uji t digunakan untuk mengevaluasi pengaruh parsial variabel independen, dan uji F digunakan untuk menyelidiki pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen (Hair *et al.*, 2019:60).

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.456	5.231		.931
	ISTotal	.542	.138	.312	.000
	CWSTotal	.364	.110	.264	.001

a. Dependent Variable: KKTotal

Berdasarkan output SPSS pada tabel *Coefficients* diperoleh nilai koefisien regresi sebagai berikut:

$$Y = -0.456 + 0.542X_1 + 0.364X_2$$

Analisis regresi linier berganda menghasilkan nilai konstanta sebesar -0,456. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja (Y) adalah -0,456 ketika variabel insentif (X1) dan dukungan rekan kerja (X2) dianggap nol. Selain itu, koefisien regresi untuk variabel insentif (X1) bernilai positif sebesar 0,542, yang berarti bahwa, dengan asumsi variabel lain tetap sama, peningkatan insentif sebesar satu unit akan diikuti oleh peningkatan kepuasan kerja sebesar 0,542 unit.

Sementara itu, variabel *co-worker support* (X2) juga menunjukkan koefisien regresi bernilai positif, yaitu sebesar 0,364. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada dukungan rekan kerja akan mendorong peningkatan kepuasan kerja sebesar 0,364 satuan, dengan asumsi faktor lainnya tetap konstan.

4.2.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen dalam model regresi mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Hair *et al.* (2019:45) mengelompokkan nilai koefisien korelasi (R) ke dalam beberapa tingkat kekuatan hubungan, yaitu hubungan lemah pada rentang 0,10–0,30, hubungan sedang pada rentang 0,30–0,70, serta hubungan kuat apabila nilai R melebihi 0,70. Dengan demikian, nilai R dapat digunakan sebagai indikator awal untuk melihat tingkat kedekatan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Selain itu, menurut Gujarati dan Porter (2009:115), angka R^2 menunjukkan persentase fluktuasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh semua variabel independen dalam model regresi. Kapasitas model untuk menjelaskan fenomena yang diteliti

meningkat seiring dengan nilai R^2 . Namun, karena perilaku manusia dipengaruhi oleh banyak elemen rumit yang sulit dikendalikan sepenuhnya, nilai R^2 dalam penelitian sosial biasanya tidak terlalu besar (Hair *et al.*, 2019:46). Oleh karena itu, sebelum menggunakan uji t dan F untuk pengujian hipotesis, sangat penting untuk menganalisis nilai R dan R^2 untuk memastikan model regresi memiliki daya penjas yang memadai.

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.478 ^a	.228	.217	6.11713

a. Predictors: (Constant), CWSTotal, ISTotal

Berdasarkan hasil analisis data yang disajikan pada Tabel 4.15, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,478. Nilai tersebut mengindikasikan adanya hubungan positif antara variabel independen dan variabel dependen dengan tingkat kekuatan hubungan yang tergolong sedang. Hair *et al.* (2019:46) menyatakan bahwa nilai R dalam rentang 0,40 hingga 0,70 mencerminkan hubungan yang cukup signifikan dalam konteks penelitian sosial.

Selain itu, faktor insentif dan dukungan rekan kerja secara bersama-sama menjelaskan 22,8% variasi dalam kepuasan kerja karyawan, menurut nilai R Kuadrat sebesar 0,228. Sementara itu, variabel yang tidak termasuk dalam model regresi yang digunakan menjelaskan 77,2% variasi. Kedua faktor tersebut masih dapat

menjelaskan 21,7% variasi dalam kepuasan kerja setelah mengontrol jumlah variabel independen, menurut nilai R Kuadrat yang disesuaikan sebesar 0,217. Mengingat bahwa perilaku dan sikap manusia biasanya dipengaruhi oleh berbagai elemen kompleks dan saling terkait dalam penelitian sosial, hasil ini secara umum menunjukkan bahwa model regresi memiliki tingkat daya penjas yang wajar.

4.2.4.3 Uji t (Parsial)

Dalam model regresi linier berganda, dampak setiap variabel independen terhadap variabel dependen diperiksa secara independen menggunakan uji t parsial. Menurut Ghazali (2018:40), tujuan uji ini adalah untuk memastikan apakah setiap variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen. Jika nilai signifikansi (Sig) suatu variabel kurang dari 0,05, maka dikatakan memiliki pengaruh parsial.

Gujarati dan Porter (2009:116) menambahkan bahwa uji t merupakan prosedur penting dalam pengujian hipotesis regresi, karena berfungsi memastikan bahwa setiap koefisien regresi yang dihasilkan benar-benar mencerminkan hubungan statistik yang bermakna dan bukan sekadar akibat fluktuasi acak dalam data. Uji ini menggunakan derajat kebebasan (df) sebesar 147 dengan sampel penelitian sebanyak 150 responden dan dua variabel independen. Nilai ini menghasilkan nilai t-tabel sebesar 1,976 pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Menurut kriteria pengujian, suatu variabel dianggap memiliki pengaruh signifikan jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau nilai t yang dihitung lebih dari 1,976. Akibatnya, uji t parsial berfungsi sebagai dasar penting untuk mengevaluasi bagaimana setiap variabel independen memengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Tabel 4.16

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.456	5.231		-.087	.931
	ISTotal	.542	.138	.312	3.922	.000
	CWSTotal	.364	.110	.264	3.319	.001

a. Dependent Variable: KKTtotal

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 4.16, variabel insentif kerja (ISTotal) memperoleh nilai t-hitung sebesar 3,922 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai tersebut berada jauh di bawah batas signifikansi 0,05 serta melebihi nilai t-tabel sebesar 1,976. Temuan ini mengindikasikan bahwa insentif kerja memiliki pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Secara empiris, hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan pemberian insentif oleh perusahaan cenderung diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan kerja karyawan. Variabel *co-worker support* (CWSTotal) menunjukkan t-hitung sebesar 3,319 dengan nilai signifikansi 0,001. Nilai signifikansi yang diperoleh berada di bawah batas 0,05 dan nilai t hitung juga lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,976. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa suasana kerja yang ditandai dengan adanya dukungan, kolaborasi, serta hubungan sosial yang harmonis antar karyawan mampu memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan kerja. Secara parsial, kedua variabel independen terbukti memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan cukup mampu menjelaskan variasi kepuasan kerja karyawan.

$$Y = -0,456 + 0,542_{Insentif} + 0,364_{Coworker\ Support}$$

Persamaan regresi menunjukkan bahwa baik insentif kerja maupun dukungan rekan kerja memberikan pengaruh positif

terhadap kepuasan kerja karyawan. Koefisien sebesar 0,542 pada variabel insentif kerja mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan insentif akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,542 poin, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan. Sedangkan koefisien 0,364 pada variabel *co-worker support* menunjukkan bahwa setiap tambahan satu satuan dukungan dari rekan kerja akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,364 poin. Nilai koefisien yang positif pada kedua variabel ini menegaskan bahwa semakin tinggi insentif yang diterima dan semakin kuat dukungan dari rekan kerja, semakin besar pula tingkat kepuasan kerja karyawan.

4.2.4.4 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui kemampuan seluruh variabel independen dalam model regresi linier berganda dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen secara simultan. Ghozali (2018:101) menyatakan bahwa uji F berperan untuk menguji tingkat signifikansi model secara keseluruhan, baik melalui perbandingan antara nilai F hitung dan F tabel maupun berdasarkan nilai signifikansi pada tingkat kepercayaan tertentu. Selain itu, Gujarati dan Porter (2009:115) menjelaskan bahwa uji F bertujuan untuk menilai apakah kombinasi variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model regresi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, sehingga hasil pengujian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan kelayakan model regresi yang digunakan.

Dalam penelitian ini, jumlah variabel independen adalah dua ($df_1 = 2$) dengan jumlah sampel sebanyak 144 responden, sehingga derajat kebebasan untuk error (df_2) adalah 147 ($n - k - 1 = 150 - 2 - 1$). Pada taraf signifikansi 5%, nilai F-tabel untuk $df_1 = 2$ dan $df_2 = 141$ adalah sekitar 3,06. Dengan demikian, model regresi

dinyatakan signifikan apabila nilai F-hitung melebihi 3,06 atau memiliki nilai Sig < 0,05.

Tabel 4.17

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1559.708	2	779.854	20.841	.000 ^b
	Residual	5276.119	141	37.419		
	Total	6835.826	143			

a. Dependent Variable: KKTotal

b. Predictors: (Constant), CWSTotal, ISTotal

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.17, nilai F-hitung yang diperoleh adalah 20,841 dengan nilai signifikansi 0,000, yang berada jauh di bawah batas signifikansi 0,05 dan melampaui nilai F-tabel sebesar 3,06. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang terdiri dari variabel insentif kerja (ISTotal) dan *co-worker support* (CWSTotal) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (KKTotal). Dengan demikian, kedua variabel independen dalam model terbukti mampu menjelaskan variasi kepuasan kerja secara bersama-sama dan model regresi yang digunakan dapat dinyatakan layak dan signifikan secara statistik.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi ShopeeFood di Malang

Insentif kerja diketahui memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada mitra pengemudi ShopeeFood di Kota Malang. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji regresi pada tabel 4.18 yang menunjukkan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai koefisien jalur 0.542 yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Hasil tersebut mengindikasikan jika semakin tinggi insentif yang diberikan

perusahaan terhadap mitra pengemudi, maka kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Kota Malang akan meningkat.

Temuan tersebut sejalan dengan pandangan jika pemberian insentif bertujuan untuk memberikan upah yang bervariasi berdasarkan prestasi kerja karyawan dengan maksud untuk memotivasi mereka agar lebih meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja guna mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara optimal (Yusuf & Asyhari, 2017:49). Dalam hal ini, pemberian insentif oleh perusahaan terhadap mitra pengemudinya dapat menjadi motivasi yang dapat mendorong mitra pengemudi untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Meningkatnya produktivitas dan kualitas kerja mitra pengemudi tersebut akan sejalan dengan peningkatan kepuasan kerja dari mitra pengemudi, karena merasa diperhatikan dan dihargai oleh perusahaan (Wibowo, 2007:101).

Berdasarkan temuan tersebut, sistem insentif yang diberikan perusahaan berupa upah tambahan yang didasarkan pada performa penyelesaian jumlah pesanan oleh mitra *driver* ShopeeFood mengindikasikan jika sistem tersebut dipandang efektif dalam meningkatkan kepuasan kerja mitra pengemudinya. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Luthans (2011:156), jika insentif yang adil dan layak merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Temuan dalam penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahriah dkk. (2021), yang menunjukkan bahwa pemberian insentif berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Hasil serupa juga disampaikan oleh Ariansy dan Kurnia (2022), yang mengungkapkan bahwa tambahan penghasilan dalam bentuk insentif menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi dkk. (2020),

yang menemukan bahwa insentif tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Perbedaan ini menunjukkan bahwa dampak insentif terhadap kepuasan kerja karyawan dapat bergantung pada karakteristik organisasi serta jenis dan mekanisme pemberian insentif yang diterapkan di masing-masing perusahaan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga memperkuat pandangan Simamora (2004:445) yang menyatakan bahwa insentif mampu meningkatkan kepuasan kerja karena karyawan merasa mendapatkan pengakuan dan penghargaan atas kontribusi yang telah diberikan, baik secara individual maupun kelompok. Perasaan dihargai tersebut mendorong karyawan untuk menunjukkan komitmen dan usaha kerja yang lebih tinggi, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2009:102) bahwa penghargaan yang adil dan layak akan memotivasi karyawan untuk bekerja secara lebih optimal. Dalam hal ini, setiap pengorbanan atau usaha yang dikeluarkan oleh mitra pengemudi ShopeeFood akan sejalan dengan insentif yang didapatkan, di mana semakin banyak jumlah pesanan diselesaikan maka akan meningkatkan jumlah insentif yang didapatkan oleh mitra pengemudi.

Menurut pandangan Islam, setiap manusia akan memperoleh balasan sesuai dengan apa yang telah ia kerjakan. Hal ini sejalan dengan QS. Al-Ahqaf (46) ayat 19 berikut:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يَظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Artinya: “Setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah menyempurnakan balasan amal mereka serta mereka tidak dizalimi.” (QS. Al-Ahqaf:19).

Menurut tafsir Al-Misbah, ayat ini menjelaskan jika masing-masing orang, Muslim dan kafir, akan mendapat kedudukan yang sesuai dengan apa yang ia lakukan. Itu semua agar Allah menunjukkan

keadilan-Nya kepada mereka dan memenuhi balasan amal perbuatan mereka, tanpa dicurangi sedikit pun, karena mereka berhak menerima balasan yang telah ditentukan untuknya (Shihab, 2002:95).

Ayat ini menunjukkan bahwa Islam mendorong adanya keadilan dalam pemberian imbalan atau kompensasi. Dalam konteks pekerjaan *driver* ShopeeFood, ayat tersebut mencerminkan pentingnya memberikan insentif secara proporsional sesuai usaha yang mereka lakukan. Ayat tersebut juga menggambarkan bahwa Allah memberikan balasan berdasarkan usaha, sehingga prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam aktivitas kehidupan termasuk hubungan kerja. Ketika perusahaan memberikan insentif yang adil sesuai dengan kerja keras dan risiko *driver*, maka hal tersebut tidak hanya memenuhi tuntutan profesional tetapi juga sejalan dengan ajaran Islam. Dengan demikian, sistem insentif yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan kerja tetapi juga memiliki nilai moral yang dianjurkan oleh agama (Sumantri dkk., 2025:77).

Selain ayat Al-Qur'an, pemberian insentif juga dijelaskan melalui hadist berikut:

Dari Abdullah bin Umar Radhiallahu 'Anhu, bahwa Nabi ﷺ bersabda:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ

Artinya: *“Berikanlah upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya.”* (H.R Ibnu Majah No.2443 Al Baihaqi dalam As Sunan Al Kubra No. 11439, dari Abu Hurairah. Sanadnya hasan kata Imam Ali Al Qari dalam Mirqah Al Mafatih).

Hadis ini menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan hak pekerja, khususnya dalam hal pemberian upah atau insentif. Upah tidak boleh ditunda tanpa alasan yang jelas, karena merupakan hak yang harus segera dipenuhi setelah pekerjaan diselesaikan.

Penundaan pembayaran upah merupakan tindakan yang tidak dibenarkan, karena hak pekerja harus diberikan setelah kewajibannya terpenuhi (Karno & Ja'far, 2022:15).

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa insentif memiliki peran strategis dalam membentuk tingkat kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Kota Malang. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas skema insentif agar tetap relevan dengan beban kerja, risiko operasional, serta dinamika permintaan layanan. Transparansi perhitungan, konsistensi pemberian, dan kesesuaian antara performa dengan nilai insentif merupakan aspek yang harus diperkuat agar mampu menjaga motivasi, loyalitas, dan komitmen mitra pengemudi. Secara teoretis, temuan ini menguatkan landasan bahwa insentif merupakan faktor penentu dalam evaluasi pekerja terhadap pekerjaannya, sehingga praktik manajemen yang berbasis penghargaan kinerja dapat menjadi instrumen penting bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, penerapan sistem insentif yang adil, layak, dan terukur tidak hanya berdampak pada peningkatan kepuasan kerja, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap stabilitas kinerja organisasi dan keberlanjutan hubungan kerja antara perusahaan dan mitra pengemudi.

4.3.2 Pengaruh *Co-worker Support* Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi ShopeeFood di Malang

Variabel *co-worker support* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Kota Malang. Berdasarkan hasil uji regresi yang ditampilkan pada Tabel 4, diperoleh nilai signifikansi 0,001, yang lebih kecil dari 0,05, serta koefisien jalur sebesar 0,327. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar dukungan yang diterima mitra pengemudi dari rekan-

rekan sesama driver, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang mereka alami.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa dukungan antar rekan kerja memiliki peran penting dalam menciptakan kondisi kerja yang lebih nyaman dan kondusif (Wijaya, 2024:78). Dalam konteks pekerjaan lapangan seperti layanan ShopeeFood, interaksi sesama *driver* sangat insentif, sehingga dukungan berupa bantuan informasi, saran strategi lokasi, bantuan teknis, maupun dorongan moral berkontribusi signifikan terhadap pengalaman kerja yang lebih positif. Mitra pengemudi yang merasa mendapatkan bantuan dan perhatian dari rekan kerja cenderung menilai pekerjaannya secara lebih positif, sehingga kepuasan kerja mereka meningkat (Ducharme & Martin, 2000:121).

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Rois dkk. (2023), yang menemukan bahwa *co-worker support* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian Khan (2024) juga menunjukkan jika *co-worker support* penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dan menjadi faktor yang penting dalam meredakan konflik keluarga. Demikian pula, Kurniawan & Naeni (2021) menjelaskan bahwa kualitas hubungan antar rekan kerja menjadi salah satu faktor yang memengaruhi evaluasi pekerja terhadap kondisi kerjanya. Namun, terdapat beberapa hasil penelitian berbeda, seperti pada penelitian Muchtadin, & Sundary (2023) dan Hamdany (2022) yang menemukan jika *co-worker support* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan jasa. Hal tersebut mengindikasikan jika mekanisme pengaruh *co-worker support* terhadap kepuasan kerja memiliki kaitan erat dengan karakteristik pekerjaan dan iklim kerja yang terdapat pada organisasi.

Berdasarkan temuan di atas, kepuasan kerja dapat dipahami sebagai bentuk evaluasi individu terhadap pengalaman kerjanya (Susanti dkk, 2023:807). Evaluasi tersebut akan bersifat lebih positif

apabila lingkungan kerja memberikan dukungan yang memadai. Priyono & Marnis (2008:228) menegaskan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang muncul ketika individu mengalami situasi kerja yang menyenangkan, termasuk adanya rasa kebersamaan dan dukungan sosial antar rekan kerja. Dengan demikian, *co-worker support* menjadi faktor sosial yang mampu meningkatkan penilaian positif pekerja terhadap pekerjaannya.

Hasil ini juga diperkuat oleh pandangan Nurdiana (2014:41), yang menyatakan bahwa hubungan sosial yang harmonis dan saling mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja karena karyawan merasa dihargai secara emosional. Audenaert *et al.*, (2020:17) juga menjelaskan bahwa kerja sama antar rekan kerja menciptakan rasa aman dan kenyamanan psikologis sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja. Dengan demikian, *co-worker support* tidak hanya memberikan bantuan teknis, tetapi juga menciptakan dukungan emosional yang berpengaruh langsung pada kepuasan kerja.

Dalam perspektif Islam, pentingnya saling membantu antar sesama ditegaskan dalam QS. Al-Maidah (5) ayat 2 berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا
أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ
وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan *qalā'id* (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung

Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya! Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.” (QS. Al-Maidah:2).

Menurut tafsir Ibnu Katsir (dalam Hastuti, 2022:91), perintah *ta‘āwun* dalam QS. Al-Māidah ayat 2 di atas menekankan pentingnya kerja sama dalam kebaikan dan ketakwaan. Perintah “*wa ta‘āwanū ‘alal-birri wat-taqwā*” mengandung makna anjuran bagi manusia untuk saling membantu dalam segala bentuk kebaikan yang diridai Allah, baik yang berkaitan dengan hak Allah maupun hak sesama manusia. Sebaliknya, larangan “*wa lā ta‘āwanū ‘alal-itsmi wal-‘udwān*” menegaskan bahwa kerja sama yang mengarah pada kezaliman, permusuhan, atau kemudharatan tidak dibenarkan dalam Islam. Dengan demikian, dukungan antarindividu harus diberikan secara proporsional dan bermoral, serta tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Ayat tersebut menjelaskan pentingnya kerja sama, sikap saling mendukung, dan solidaritas di antara sesama manusia. Dalam konteks pekerjaan, ayat ini menunjukkan bahwa dukungan antar mitra pengemudi bukan hanya merupakan tindakan sosial, tetapi juga bagian dari nilai yang diajarkan dalam Islam. Ketika mitra pengemudi saling membantu dalam kebaikan (misalnya memberikan informasi, dukungan moral, atau bantuan teknis), maka dukungan tersebut membawa dampak positif tidak hanya pada hubungan antar individu tetapi juga pada hasil kerja yang lebih baik (Yamani & Abubakar, 2022:469).

Prinsip saling mendukung dan tolong-menolong dalam Islam tidak hanya ditegaskan dalam Al-Qur'an, tetapi juga diperkuat melalui hadis Nabi Muhammad SAW. Salah satu hadis yang relevan dengan konsep *co-worker support* adalah sebagai berikut:

مَنْ ابْتُلِيَ مِنَ الْبَنَاتِ بِشَيْءٍ فَأَحْسَنَ إِلَيْهِنَّ كُنَّ لَهُ سِتْرًا مِنَ النَّارِ

“Barang siapa yang diuji dengan memiliki anak-anak perempuan, lalu ia berbuat baik kepada mereka, maka anak-anak perempuan tersebut akan menjadi penghalang baginya dari api neraka.” (HR. al-Bukhari No. 1329 dan Muslim No. 2629)

Menurut Supriadi & Kusuma (2023:253), hadis tersebut mengandung nilai *ta'āwun* (tolong-menolong) yang menekankan pentingnya kepedulian sosial dan dukungan antarsesama dalam kehidupan bermasyarakat. Perilaku memberikan perhatian dan perlindungan kepada anak perempuan dalam hadis tersebut tidak hanya dimaknai secara literal dalam konteks keluarga, tetapi juga merepresentasikan prinsip umum Islam dalam membangun hubungan sosial yang berlandaskan empati, kasih sayang, dan tanggung jawab moral. Dengan demikian, dukungan sosial dipandang sebagai manifestasi akhlak mulia yang mencerminkan kualitas keimanan seseorang.

Berdasarkan QS. Al Maidah ayat 2 dan hadist di atas, dalam konteks dunia kerja, khususnya pada mitra pengemudi ShopeeFood, nilai *co-worker support* dapat diwujudkan melalui sikap saling membantu, berbagi informasi, memberikan dukungan moral, serta menjaga hubungan kerja yang harmonis. Dukungan rekan kerja yang didasarkan pada nilai kebajikan dan ketakwaan diyakini mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan meningkatkan kepuasan kerja. Oleh karena itu, konsep *co-worker support* tidak hanya relevan secara teoritis dalam kajian manajemen sumber daya manusia, tetapi juga memiliki landasan normatif yang kuat dalam ajaran Islam.

Dengan demikian, *co-worker support* tidak hanya memengaruhi kenyamanan kerja, tetapi juga memberikan nilai spiritual yang memperkuat perilaku saling menolong dalam pekerjaan. Ketika dukungan tersebut hadir secara konsisten, maka mitra pengemudi akan merasakan suasana kerja yang lebih humanis, adil, dan penuh empati. Hal tersebut berkontribusi langsung pada meningkatnya kepuasan kerja mereka.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *co-worker support* memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Kota Malang. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini menekankan perlunya perusahaan memperkuat wadah komunikasi dan koordinasi antar mitra pengemudi, seperti forum komunitas resmi, grup komunikasi, atau pelatihan berbasis kelompok. Secara teoretis, hasil ini menguatkan landasan bahwa dukungan sosial antar pekerja menjadi faktor kunci dalam proses evaluasi pengalaman kerja dan pembentukan kondisi emosional yang positif. Dengan demikian, *co-worker support* yang kuat tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja, tetapi juga berkontribusi pada efektivitas kerja, solidaritas komunitas *driver*, serta keberlanjutan hubungan kerja jangka panjang antara perusahaan dan mitra pengemudi.

4.3.3 Pengaruh Insentif dan *Co-worker Support* Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi ShopeeFood di Malang

Secara simultan, insentif dan *co-worker support* terbukti berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Kota Malang. Hasil uji F pada Tabel 4.17 menunjukkan nilai F-hitung sebesar 20,841 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang berada jauh di bawah batas $\alpha = 0,05$ serta melampaui nilai F-tabel sebesar 3,06. Temuan ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan

kerja mitra pengemudi. Dengan demikian, kepuasan kerja tidak semata-mata ditentukan oleh aspek finansial berupa insentif, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan sosial antar rekan kerja. Kombinasi antara faktor ekonomi dan sosial ini secara kolektif berperan penting dalam membentuk penilaian positif mitra pengemudi terhadap pekerjaannya.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam sistem kerja berbasis kemitraan seperti ShopeeFood, kombinasi antara insentif dan *co-worker support* menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman kerja mitra pengemudi. Insentif memberikan penghargaan secara finansial atas kinerja mitra, sedangkan *co-worker support* berperan sebagai penopang sosial yang meningkatkan kenyamanan dan rasa aman dalam bekerja. Ketika kedua faktor tersebut diterima secara seimbang, mitra pengemudi cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap pekerjaannya sehingga tingkat kepuasan kerja mereka juga meningkat. Oleh karena itu, pengaruh simultan kedua variabel ini menunjukkan bahwa kebutuhan finansial dan sosial merupakan aspek yang saling melengkapi dalam membentuk kepuasan kerja.

Pengujian insentif dan *co-worker support* secara simultan merujuk pada Teori Dua Faktor Herzberg. Herzberg membagi faktor yang memengaruhi kepuasan kerja menjadi dua, yaitu faktor motivator dan faktor *hygiene* (pemeliharaan). Insentif termasuk ke dalam faktor *hygiene* karena berkaitan dengan kompensasi dan imbalan finansial, sedangkan *co-worker support* juga termasuk faktor *hygiene* karena berhubungan dengan hubungan interpersonal di tempat kerja. Herzberg menegaskan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh kombinasi beberapa faktor secara bersamaan, bukan secara terpisah, sehingga pengujian simultan diperlukan untuk melihat pengaruh gabungan variabel tersebut terhadap kepuasan kerja (Hasibuan, 2017:117).

Temuan penelitian ini selaras dengan penelitian Fahriah dkk. (2021) serta Ariansy & Kurnia (2022) yang menegaskan bahwa insentif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, penelitian Rois dkk. (2023), Kahn (2024), dan Kurniawan & Naeni (2017) juga menunjukkan bahwa *co-worker support* memberikan kontribusi penting terhadap terciptanya kepuasan kerja. Kesamaan hasil ini menunjukkan bahwa baik faktor insentif maupun *co-worker support* telah terbukti secara konsisten sebagai determinan penting kepuasan kerja ketika diuji secara individual. Dengan demikian, temuan simultan dalam penelitian ini memperkuat pandangan bahwa pengaruh keduanya menjadi semakin kuat ketika bekerja secara bersama-sama, terutama dalam konteks pekerjaan lapangan seperti layanan ShopeeFood.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh teori kepuasan kerja yang dijelaskan oleh Luthans (2011:141), bahwa kompensasi dan hubungan interpersonal merupakan dua komponen utama yang memengaruhi kepuasan kerja. Insentif memberikan rasa penghargaan yang bersifat material, sedangkan *co-worker support* memenuhi kebutuhan sosial dan emosional pekerja. Robbins & Judge (2013:208) menegaskan bahwa kepuasan kerja dibentuk oleh persepsi terhadap kondisi kerja secara keseluruhan, termasuk penghargaan, relasi sosial, dan dukungan dari lingkungan kerja. Dengan demikian, temuan penelitian ini konsisten dengan teori bahwa kepuasan kerja merupakan hasil evaluasi menyeluruh terhadap aspek finansial dan sosial yang diterima individu selama bekerja.

Pandangan tersebut juga selaras dengan Simamora (2004:445) yang menjelaskan bahwa kompensasi yang adil dapat meningkatkan kepuasan kerja karena pekerja merasa dihargai atas kontribusinya. Audenaert *et al.* (2020:17) menambahkan bahwa dukungan rekan kerja menciptakan rasa aman, kenyamanan emosional, serta iklim kerja yang kondusif. Oleh karena itu, teori-teori tersebut menguatkan

pemahaman bahwa insentif serta *co-worker support* merupakan kombinasi faktor yang berkontribusi langsung terhadap pembentukan kepuasan kerja mitra pengemudi.

Dalam perspektif Islam, kombinasi antara usaha individu dan dukungan sosial memiliki kesesuaian dengan nilai-nilai kerja yang diajarkan dalam Al-Qur'an surat At-Taubah (9) ayat 105 berikut:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.” (QS. At-Taubah: 105).

Dalam penafsiran QS. At-Taubah ayat 105, Quraish Shihab melalui *Tafsir Al-Misbah* menegaskan bahwa: *Katakan kepada manusia, wahai Rasulullah, "Bekerjalah kalian dan jangan segan-segan melakukan perbuatan baik dan melaksanakan kewajiban. Sesungguhnya Allah mengetahui segala pekerjaan kalian, dan Rasulullah serta orang-orang Mukmin akan melihatnya. Mereka akan menimbanginya dengan timbangan keimanan dan bersaksi dengan perbuatan-perbuatan itu. Kemudian setelah mati, kalian akan dikembalikan kepada Yang Maha Mengetahui lahir dan batin kalian, lalu menggajar dengan perbuatan-perbuatan kalian setelah Dia memberitahu kalian segala hal yang kecil dan besar dari perbuatan kalian itu”* (Shihab, 2002:710).

Makna utama dari penafsiran ini menunjukkan adanya kewajiban bagi manusia untuk bekerja secara sungguh-sungguh dan produktif, sekaligus menegaskan adanya hubungan timbal balik

antara usaha dan hasil. Setiap pekerjaan yang dilakukan akan memperoleh balasan yang sepadan, baik berupa upah atau kompensasi di dunia maupun pahala sebagai ganjaran di akhirat (Wahdah *et al.*, 2025:99).

Selain ayat Al-Qur'an, pemberian insentif juga dijelaskan melalui hadist berikut:

Dari Abdullah bin Umar Radhiallahu 'Anhu, bahwa Nabi ﷺ bersabda:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ

Artinya: *“Berikanlah upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya.”* (H.R Ibnu Majah No.2443 Al Baihaqi dalam As Sunan Al Kubra No. 11439, dari Abu Hurairah. Sanadnya hasan kata Imam Ali Al Qari dalam Mirqah Al Mafatih).

Hadis ini menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan hak pekerja, khususnya dalam hal pemberian upah atau insentif. Upah tidak boleh ditunda tanpa alasan yang jelas, karena merupakan hak yang harus segera dipenuhi setelah pekerjaan diselesaikan. Penundaan pembayaran upah merupakan tindakan yang tidak dibenarkan, karena hak pekerja harus diberikan setelah kewajibannya terpenuhi (Karno & Ja'far, 2022:15).

Berdasarkan QS. At-Taubah ayat 105 dan hadis Nabi Muhammad SAW, dapat disimpulkan bahwa pemberian insentif dalam perspektif Islam merupakan bagian dari prinsip keadilan dan tanggung jawab dalam hubungan kerja. Islam memerintahkan manusia untuk bekerja secara sungguh-sungguh dan produktif, sekaligus menegaskan bahwa setiap usaha yang dilakukan akan memperoleh balasan yang sepadan, baik di dunia maupun di akhirat. Hadis tentang kewajiban memberikan upah kepada pekerja sebelum kering keringatnya menegaskan bahwa hak pekerja atas upah atau insentif harus dipenuhi secara tepat waktu dan tidak boleh ditunda

tanpa alasan yang dibenarkan. Dengan demikian, pemberian insentif dalam Islam tidak hanya berfungsi sebagai penghargaan atas kinerja, tetapi juga sebagai wujud pemenuhan hak, penghormatan terhadap martabat pekerja, serta sarana menciptakan keadilan dan keberkahan dalam aktivitas kerja.

Berdasarkan uraian kajian islam di atas dapat dipahami sebagai dasar bahwa lingkungan kerja yang adil, saling membantu, dan menghargai usaha individu merupakan bagian dari nilai-nilai Islam. Ketika perusahaan memberikan insentif yang sesuai dengan kinerja dan mitra pengemudi mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja, maka kondisi kerja tersebut mencerminkan prinsip keadilan sekaligus solidaritas yang dianjurkan dalam ajaran Islam. Dengan demikian, pengaruh simultan kedua variabel ini tidak hanya berdimensi finansial dan sosial, tetapi juga mengandung nilai moral dan etis yang sejalan dengan ajaran agama.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa insentif dan *co-worker support* memiliki pengaruh simultan yang signifikan terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Kota Malang. Implikasi praktis dari temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu mengelola kedua faktor tersebut secara seimbang, dengan memastikan sistem insentif yang transparan dan layak, serta memfasilitasi ruang komunikasi dan kerja sama antar mitra pengemudi. Secara teoretis, temuan ini menguatkan pemahaman bahwa kepuasan kerja merupakan hasil interaksi antara faktor ekonomi dan sosial, sehingga perusahaan yang mampu mengoptimalkan kedua variabel tersebut berpotensi meningkatkan motivasi, loyalitas, serta efektivitas kerja mitra pengemudi dalam jangka panjang.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Insentif (X_1) dan *Co-worker Support* (X_2) terhadap Kepuasan Kerja (Y) mitra pengemudi ShopeeFood di Malang Raya, baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil analisis menggunakan regresi linier berganda, diperoleh beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Insentif terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood di Malang Raya. Semakin tinggi insentif yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh mitra pengemudi. Hasil ini menegaskan bahwa penghargaan finansial berbasis kinerja memiliki peran penting dalam membentuk evaluasi positif terhadap pekerjaan.
2. *Co-worker support* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dukungan rekan kerja seperti bantuan informasi, bantuan teknis di lapangan, serta dukungan emosional terbukti mampu meningkatkan kenyamanan, rasa kebersamaan, dan suasana kerja yang lebih kondusif, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja mitra pengemudi.
3. Insentif dan *co-worker support* terbukti berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja. Hasil uji F menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan kerja dalam model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja mitra pengemudi merupakan hasil dari perpaduan antara faktor finansial dan sosial yang saling melengkapi dalam mendukung pengalaman kerja yang lebih positif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan kerja mitra pengemudi ShopeeFood terbentuk melalui kombinasi yang seimbang antara penghargaan finansial yang layak dan hubungan sosial yang solid. Kedua faktor tersebut berperan penting dalam menciptakan motivasi, kenyamanan emosional, dan persepsi positif terhadap pekerjaan, sehingga mampu meningkatkan kualitas pengalaman kerja mitra secara menyeluruh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, beberapa saran dapat diberikan kepada pihak perusahaan, mitra pengemudi, serta peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan (ShopeeFood), Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas serta transparansi sistem insentif agar sesuai dengan beban kerja dan risiko lapangan. Selain itu, perusahaan perlu memperkuat fasilitas komunikasi dan kebersamaan antar mitra pengemudi karena dukungan sosial terbukti berpengaruh besar terhadap kepuasan kerja.
2. Bagi Mitra Pengemudi, Mitra pengemudi diharapkan terus menjaga solidaritas dan kerja sama satu sama lain agar tercipta lingkungan kerja yang kondusif. Selain itu, mitra dapat meningkatkan strategi kerja untuk memaksimalkan perolehan insentif.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, Penelitian berikutnya dapat memperluas objek penelitian ke kota lain atau platform layanan berbeda, serta menambahkan variabel lain seperti stres kerja, jam kerja, atau dukungan organisasi agar model penelitian menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd, M. W., Mahmood, N. S., & Mohammed, T. Z. (2022). Incentives in Achieving Job Satisfaction: A Study of a Sample of Employees Working in the General Directorate of Education, Diyala Governorate. *Route Educational & Social Science Journal (RESS Journal)*, 9(6), 380–402.
- Adamy, Marbawi. (2016). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Praktik Dan Penelitian*. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Akilah, F., & Rahman, D. (2020). Telaah Fungsional Konsepsi Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 10(2), 187-196. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v10i2.998>
- Andini, Shelvia P., Kasmiruddin Kasmiruddin. (2017). Pengaruh Insentif Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Ajb Bumiputera 1912 Kpr Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4(1), 1-15.
- Arifudin, O. (2019). Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT. Global Media. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(2), 184-190.
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arlotas, R. K. (2021). Dukungan Sosial Dalam Qs. Ad-Dhuha Dan Qs. Al-Insyirah. *Jurnal Psikologi Jambi*, 4(2), 61–69. <https://doi.org/10.22437/jpj.v5i02.10337>
- Audenaert, M., George, B., Bauwens, R., Decuyper, A., Descamps, A. M., Muylaert, J., Ma, R., & Decramer, A. (2020). Empowering Leadership, Social Support, and Job Crafting in Public Organizations: A Multilevel Study. *Public Personnel Management*, 49(3). <https://doi.org/10.1177/0091026019873681>
- Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of co-worker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.5.1082>
- Ducharme, L., & Martin, J. K. (2000). Unrewarding work, co-worker support, and job satisfaction: A test of the buffering hypothesis. *Work and Occupations*, 27(2). <https://doi.org/10.1177/0730888400027002005>

- Faizah, A. D. M. (2022). Pengaruh Co-Worker Support Dan Supervisor Support Terhadap Work Engagement Melalui Meaningful Work. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3), 865–880.
- Fatah, A., & Suhandini, Y. (2019). The Effect of Employee Incentives and Rewards on Employee Performance. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 7(1), 46–55.
- Field, A. (2024). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Sage publications limited.
- Firdaus, A., & Damanuri, A. (2024). Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Pt. Bpr Raga Surya Nuansa Ponorogo. *Jesya*, 7(1). <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i1.1470>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic Econometrics. In Introductory Econometrics: A Practical Approach*. McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Harmawati, E., Farida, U., & Santoso, A. (2022). Pengaruh Co-worker support, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 6(1). <https://doi.org/10.24269/iso.v6i1.1134>
- Hasibuan, Malayu S.P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Huzaifi, A., Hanifah, F., Harkart, M. A., Ardiansah, R., Christina, V. S., Sutoro, Moh., & Sugiarti, E. (2022). Peran Sumber Daya Manusia dalam Mengembangkan Kinerja pada UMKM Griya Cendekia di Desa Curug, Kecamatan Gunung Sindur, Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Mengabdikan (JimawAbdi)*, 2(1). <https://doi.org/10.32493/jmab.v2i1.18633>
- Khan, R. B. F. (2024). Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Job Satisfaction: Peran Variabel Mediasi Co-Worker Support. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen TERAKREDITASI SINTA*, 4(1), 1–14. www.jim.usk.ac.id/ekm
- Kotimah, C. (2023). **Co-Worker Support Dan Turnover Intention: Hope Sebagai Variabel Moderator**. *Disertasi*, Universitas Muhammadiyah Malang.

- Kurniawan, I. S., & Naeni, H. L. (2021). Pengaruh *Co-worker support* Terhadap OCB Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi Pada Karyawan Grage Jogja Hotel. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 5(1). <https://doi.org/10.29408/jpek.v5i1.3319>
- Lalitaratri, T. (2023). Pengaruh Coaching, Mentoring, dan Co-worker Support Terhadap Job Performance Pada Pegawai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *Sinomika Journal*, 2(1).
- Mahmud, M. M., & Hipni, M. (2022). Mekanisme Penjualan Makanan Berbasis Delivery Order Pada Fitur Shopeefood Perspektif Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal. *Kaffa : Jurnal Fakultas Keislaman*, 3(2), 1–15.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muchtadin, & Sundary, Z. E. (2023). Pengaruh Motivasi Intrinsik, *Co-worker support*, Work-life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Perawat BaktiTimah Pangkalpinang. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Kewirausahaan (Transformatif)*, 9(1), 24–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.58300/transformatif.v12i1.529>
- Nurdiana, L. (2014). Pengaruh Dukungan Supervisor Dan *Co-worker support* Terhadap Transfer Pelatihan Karyawan Mekanik. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(April).
- Parinussa, N. (2021). Pelaksanaan Fungsi Manajemen Kepala Ruangan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Ambon. *Moluccas Health Journal*, 3(3). <https://doi.org/10.54639/mhj.v3i3.700>
- Pitaloka, M., & Silaswara, D. (2023). Pengaruh Konflik Keluarga, Stres Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Anugrahprima Perdana. *Nikamabi*, 2(1). <https://doi.org/10.31253/ni.v2i1.2372>
- Potoru, A. Y. A., Siska, E., & Indra, N. (2023). Pengaruh Komunikasi dan Pengetahuan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Banyumas. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 1(3). <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v1i2.325>
- Pratiwi, R. (2019). **Hubungan Antara Dukungan Sosial Rekan Anggota Dengan Komitmen Organisasi IMM UMS Ditinjau Dari Jenis Kelamin**. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. <https://eprints.ums.ac.id/72004/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>
- Priyono dan Marnis. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

- Puspitasari, M., Saputra, H. D., Tinggi, S., & Yogyakarta, P. (2021). Hubungan Antara Minat Terhadap Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan Perusahaan X di Yogyakarta. *Jurnal Psikologi*, 17(2).
- Rina Sari, A. F. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tour & Travel Di Kota Pontianak. *Jurnal Ekonomi Integra*, 10(1). <https://doi.org/10.51195/iga.v10i1.136>
- Robbins, S. P., Judge, T. A., Millett, B., & Boyle, M. (2021). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Siagian, Sondang P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* (cet. ke-1). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (cet. ke-19). Bandung: Alfabeta.
- _____. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, Albetris, & Yulistarini, D. (2025). Kontribusi Upah Dan Insentif Perspektif Islam Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan: Studi Pada Pt. Hutan Alam Lestari Kabupaten Batang Hari. *Jurnal Kompetitif*, 14(01), 69– 82.
- Suhardi, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwa di Kota Batam Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Benefita*, 4(2), 296-315.
- Susanti, E., Abdillah, M. R., & Asfar, A. (2023). Efek Dukungan Sosial Terhadap Co-Woker Exchange Dan Keterikatan Kerja. *Jurnal Daya Saing*, 9(3). <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v9i3.1387>
- Syahmirza, J., & Prawitowati, T. (2022). Peran Kreativitas Dan Keterikatan Karyawan Sebagai Pemediasi Pada Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Milenial. *Inobis: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 5(4). <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v5i4.249>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics (6th ed)*. Boston, MA: Pearson.
- Tang, W. G., & Vandenberghe, C. (2021). Role Overload and Work Performance: The Role of Psychological Strain and Leader–Member Exchange. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.691207>
- Ulfa, M. M., & Surenda, R. (2021). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Grand Inna Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(1). <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i1.24372>

- Wijaya, G. G. (2024). **Pengaruh Co-Worker Support Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Motivasi Kerja Pada Pekerja Gen Y Dan Z Di Kota Malang**. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang. <http://etheses.uin-malang.ac.id/62597/1/200501110039.pdf>
- Yamani, S., & Abubakar, A. (2022). Pandangan Al-Qur'an Tentang Etos Kerja. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2), 2685–5534.
- Yunardi, V., & Ie, M. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Stres Kerja Dan Perilaku Kewargaan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Salah Satu Perusahaan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 7(1). <https://doi.org/10.24912/jmieb.v7i1.21978>
- Yunita, R., & Sutansyah, L. (2024). Dinamika Kelompok (The Group Dynamics): Makna dan Urgensi. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(3). <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i3.357>
- Yuhana, Setiawan, D., & Utomo, P. P. (2024). Analisis Sistem E-Dimas Universitas Jambi dengan Pendekatan HOT-FIT Model. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 1, 77–87. <https://doi.org/10.21456/vol14iss1pp77-87>
- Yuliyanti, I., & Firmansyah, F. (2023). Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ecogen*, 6(3), 305–316. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v6i3.14843>
- Yusuf, M., & Asyhari, A. (2018). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Pabrik Roti Lala di Desa Bajo Indah Kecamatan Soropia Kabupaten Konawe. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 6(2), 83-88. <http://dx.doi.org/10.32833/majem.v6i2.53>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Konsultasi

12/15/25, 2:23 PM

Print Jurnal Bimbingan Skripsi

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

IDENTITAS MAHASISWA:

NIM : 200501110107
Nama : M. Haikal Fithron
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Dosen Pembimbing : Ryan Basith Fasih Khan, M.M
Judul Skripsi : PENGARUH INSENTIF DAN CO-WORKER SUPPORT TERHADAP KEPUASAN KERJA MITRA PENGEMUDI SHOPEEFOOD MALANG

JURNAL BIMBINGAN :

No	Tanggal	Deskripsi	Tahun Akademik	Status
1	19 September 2024	Konsultasi Judul	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
2	15 Oktober 2024	Revisi judul	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
3	3 Desember 2024	Mengganti salah satu variabel dengan variabel lain yang lebih relevan	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
4	21 April 2025	Mengganti indikator salah satu variabel pada bab 2	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
5	28 Mei 2025	Bimbingan hasil revisi proposal untuk pendaftaran seminar proposal	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
6	2 Juni 2025	Meminta persetujuan revisi proposal yang telah diseminarkan sebelum melanjutkan penelitian	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
7	2 Oktober 2025	Memperbaiki kuesioner pada salah satu variabel	Ganjil 2025/2026	Sudah Dikoreksi
8	8 Desember 2025	Bimbingan bab 4 dan 5	Ganjil 2025/2026	Sudah Dikoreksi
9	9 Desember 2025	Mengumpulkan bab 1-5	Ganjil 2025/2026	Sudah Dikoreksi

Malang, 9 Desember 2025
Dosen Pembimbing



Ryan Basith Fasih Khan, M.M

<https://accossia.uin-malang.ac.id/printbimbingan/1357>

1/1

Lampiran 2 Biodata Peneliti

BIODATA PENELITIAN

Nama : M. Haikal Fithron

Tempat Tanggal Lahir: Ponorogo, 24 Desember 2000

Alamat : Jl. Pemuda 24, Ds. Balong, Kec. Balong, Ponorogo

Nomor Telepon : 088994571358

Email : muhhaikal2323@gmail.com

Pendidikan Formal

2005 – 2007 : TK Dharma Wanita Karangan Balong

2007 – 2013 : SDN 1 Balong

2014 – 2017 : MTs Darul Huda Mayak Ponorogo

2017 – 2020 : MA Darul Huda Mayak Ponorogo

Pendidikan Non-formal

2020 – 2021 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab (PKPBA) UIN Malang

2021 – 2022 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Inggris (PKPBI) UIN Malang

Lampiran 3 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme

12/15/25, 2:48 PM

Print Bebas Plagiarisme



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Fakamile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puji Endah Purnamasari, M.M
NIP : 198710022015032004
Jabatan : UP2M

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : M. Haikal Fithrom
NIM : 200501110107
Konsentrasi : Manajemen SDM
Judul Skripsi : PENGARUH INSENTIF DAN CO-WORKER SUPPORT TERHADAP KEPUASAN KERJA MITRA PENGEMUDI SHOPEEFOOD MALANG

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan LOLOS PLAGIARISM dan TURNITIN dengan nilai *Originality report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
21%	15%	9%	17%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 15 Desember 2025
UP2M



Puji Endah Purnamasari, M.M

<https://accasafe.uin-malang.ac.id/skrinylplagiasi/358393765>

1/1

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

PENGARUH INSENTIF DAN DUKUNGAN REKAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA MITRA PENGEMUDI SHOPEEFOOD MALANG

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Perkenalkan, saya M. Haikal Fithron mahasiswa UIN Malang Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, dengan ini kami meminta kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Penelitian ini digunakan untuk menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Insentif dan Co-worker Support terhadap Kepuasan Kerja Mitra Pengemudi Shopeefood Malang”

Peneliti memahami waktu saudara/i sangatlah terbatas dan berharga, namun peneliti juga berharap kesediaan saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi secara lengkap kuesioner yang terlampir. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan saudara/i telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti,

M. Haikal Fithron

Kuesioner Penelitian

A. Deskripsi Responden

- Nama Responden :
- Usia :
- Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan
- Pendidikan Terakhir :
- SD/Sederajat
 - SMP/Sederajat
 - SMA/SMK/Sederajat
 - Diploma (D3)
 - Strata 1 (Sarjana)
 - Strata 2 (Magister)
- Lama Bekerja :
- Kurang dari 1 tahun
 - Lebih dari 1 tahun

B. Daftar Pertanyaan

Skala Pengukuran

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

1. Insentif

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Saya menerima bonus tambahan sebagai bentuk penghargaan atas kinerja saya.					

2.	Kompensasi yang saya terima sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab saya.					
3.	Saya mendapatkan fasilitas jaminan sosial (seperti asuransi kesehatan atau pensiun) dari tempat kerja.					
4.	Saya pernah menerima gelar, tanda jasa, atau penghargaan atas prestasi kerja saya.					
5.	Saya sering menerima pujian lisan atau tertulis dari perusahaan atas hasil kerja saya.					
6.	Pihak manajemen secara formal atau informal menyampaikan ucapan terima kasih atas kontribusi saya.					
7.	Saya diberikan hak khusus untuk menggunakan atribut tertentu (seperti jaket, helm, dan tas khusus).					

2. *Co-worker Support*

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Rekan kerja saya memberikan pujian ketika saya berhasil menyelesaikan pekerjaan dengan baik.					
2.	Rekan kerja bersedia mendengarkan keluhan kesah saya tentang pekerjaan.					
3.	Rekan kerja berusaha membuat saya merasa diterima dalam komunitas.					
4.	Rekan kerja berusaha memahami permasalahan dan kekhawatiran saya terkait pekerjaan.					

5.	Rekan kerja menunjukkan kepedulian kepada saya bahkan dalam situasi yang sulit.					
6.	Rekan kerja meluangkan waktu untuk mendengar kekhawatiran saya.					
7.	Rekan kerja berusaha menghibur saya ketika mengalami kesusahan dalam pekerjaan.					
8.	Rekan kerja bersedia membantu saya ketika saya menghadapi kendala pekerjaan.					
9.	Rekan kerja bersedia menyisihkan waktunya untuk membantu menyelesaikan masalah pekerjaan saya.					
10.	Rekan kerja bersedia membantu ketika saya kesulitan menyelesaikan orderan.					
11.	Rekan kerja memberi tahu saya cara atau langkah yang sebaiknya saya lakukan saat bekerja.					

3. Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Saya merasa puas dengan jenis pekerjaan yang dilakukan saat ini.					
2.	Saya merasa pekerjaan ini memberikan tantangan dan kepuasan yang memadai.					
3.	Saya sering merasa bangga dengan hasil kerja yang dicapai.					

4.	Saya menilai sistem penghargaan di perusahaan sudah adil dalam memberikan imbalan kepada karyawan.					
5.	Saya merasa penghargaan yang saya terima sesuai dengan kontribusi yang diberikan.					
6.	Saya sering mendapatkan pengakuan atau penghargaan atas pencapaian kerja.					
7.	Saya merasa nyaman terhadap kondisi fisik lingkungan kerja, seperti kebersihan dan fasilitas yang tersedia.					
8.	Saya merasa lingkungan kerja mendukung produktivitas dan kesejahteraan karyawan.					
9.	Komunikasi dan hubungan antar rekan kerja di tempat kerja terjalin dengan baik.					

Lampiran 5 Distribusi Jawaban Responden

1. Distribusi Jawaban Responden Variabel Insentif (X1)

Indikator	Skala Pengukuran				
	1	2	3	4	5
X1.1	1	0	1	26	122
X1.2	3	16	30	63	38
X1.3	15	34	33	40	28
X1.4	12	28	43	48	19
X1.5	14	6	18	74	38
X1.6	19	39	43	29	20
X1.7	7	2	7	27	107

2. Distribusi Jawaban Responden Variabel *Co-worker Support* (X2)

Indikator	Skala Pengukuran				
	1	2	3	4	5
X2.1	2	2	25	50	71
X2.2	0	2	14	67	67
X2.3	0	1	11	44	94
X2.4	0	3	19	65	63
X2.5	0	2	16	65	67
X2.6	0	1	16	66	67
X2.7	0	2	21	57	70
X2.8	0	3	10	63	74
X2.9	0	7	20	29	94
X2.10	0	6	33	62	49
X2.11	0	3	3	42	102

3. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Indikator	Skala Pengukuran				
	1	2	3	4	5
Y.1	4	23	22	76	25
Y.2	7	31	18	73	21
Y.3	3	18	29	65	35
Y.4	28	37	47	26	12
Y.5	20	43	36	33	18

Y.6	9	23	35	66	17
Y.7	6	15	42	66	21
Y.8	5	13	36	78	18
Y.9	2	2	11	82	53

Lampiran 6 Hasil Uji Penelitian

		Correlations							
		IS1	IS2	IS3	IS4	IS5	IS6	IS7	ISTotal
IS1	Pearson Correlation	1	.181*	-.012	.084	.156	.078	.342**	.305**
	Sig. (2-tailed)		.027	.883	.309	.057	.343	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150
IS2	Pearson Correlation	.181*	1	.352**	.325**	.291**	.365**	.191*	.635**
	Sig. (2-tailed)	.027		.000	.000	.000	.000	.020	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150
IS3	Pearson Correlation	-.012	.352**	1	.321**	.194*	.275**	.170*	.595**
	Sig. (2-tailed)	.883	.000		.000	.017	.001	.037	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150
IS4	Pearson Correlation	.084	.325**	.321**	1	.408**	.404**	.338**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.309	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150
IS5	Pearson Correlation	.156	.291**	.194*	.408**	1	.390**	.468**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.057	.000	.017	.000		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150
IS6	Pearson Correlation	.078	.365**	.275**	.404**	.390**	1	.127	.663**
	Sig. (2-tailed)	.343	.000	.001	.000	.000		.122	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150
IS7	Pearson Correlation	.342**	.191*	.170*	.338**	.468**	.127	1	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.020	.037	.000	.000	.122		.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150
ISTotal	Pearson Correlation	.305**	.635**	.595**	.706**	.699**	.663**	.584**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations											
		CWS1	CWS2	CWS3	CWS4	CWS5	CWS6	CWS7	CWS8	CWS9	CWS10	CWS11	CWSTotal
CWS1	Pearson Correlation	1	.464**	.413**	.459**	.373**	.348**	.429**	.428**	.446**	.302**	.411**	.664**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
CWS2	Pearson Correlation	.464**	1	.428**	.568**	.330**	.444**	.333**	.342**	.209*	.281**	.344**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
CWS3	Pearson Correlation	.413**	.428**	1	.465**	.406**	.493**	.451**	.414**	.360**	.323**	.446**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
CWS4	Pearson Correlation	.459**	.568**	.465**	1	.537**	.550**	.537**	.499**	.379**	.434**	.374**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
CWS5	Pearson Correlation	.373**	.330**	.406**	.537**	1	.498**	.606**	.665**	.508**	.453**	.444**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
CWS6	Pearson Correlation	.348**	.444**	.493**	.550**	.498**	1	.581**	.527**	.398**	.469**	.487**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
CWS7	Pearson Correlation	.429**	.333**	.451**	.537**	.606**	.581**	1	.638**	.498**	.576**	.437**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
CWS8	Pearson Correlation	.428**	.342**	.414**	.499**	.665**	.527**	.638**	1	.674**	.560**	.561**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
CWS9	Pearson Correlation	.446**	.209*	.360**	.379**	.508**	.398**	.498**	.674**	1	.352**	.428**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
CWS10	Pearson Correlation	.302**	.281**	.323**	.434**	.453**	.469**	.576**	.560**	.352**	1	.461**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
CWS11	Pearson Correlation	.411**	.344**	.446**	.374**	.444**	.487**	.437**	.561**	.428**	.461**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
CWSTotal	Pearson Correlation	.664**	.601**	.656**	.743**	.745**	.735**	.784**	.811**	.689**	.676**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations											
		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8	KK9	KKTotal
KK1	Pearson Correlation	1	.781**	.609**	.677**	.618**	.571**	.558**	.443**	.253**	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
KK2	Pearson Correlation	.781**	1	.718**	.631**	.591**	.547**	.491**	.382**	.146	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.074	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
KK3	Pearson Correlation	.609**	.718**	1	.618**	.566**	.468**	.370**	.248**	.180*	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.027	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
KK4	Pearson Correlation	.677**	.631**	.618**	1	.837**	.613**	.499**	.500**	.190*	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.020	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
KK5	Pearson Correlation	.618**	.591**	.566**	.837**	1	.568**	.438**	.408**	.226**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.005	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
KK6	Pearson Correlation	.571**	.547**	.468**	.613**	.568**	1	.612**	.592**	.323**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
KK7	Pearson Correlation	.558**	.491**	.370**	.499**	.438**	.612**	1	.733**	.279**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
KK8	Pearson Correlation	.443**	.382**	.248**	.500**	.408**	.592**	.733**	1	.384**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
KK9	Pearson Correlation	.253**	.146	.180*	.190*	.226**	.323**	.279**	.384**	1	.404**
	Sig. (2-tailed)	.002	.074	.027	.020	.005	.000	.001	.000		.000
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
KKTotal	Pearson Correlation	.833**	.806**	.727**	.855**	.810**	.793**	.735**	.685**	.404**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	10

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		144
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.07420240
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.052
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.085 ^c

a. Test distribution is Normal.

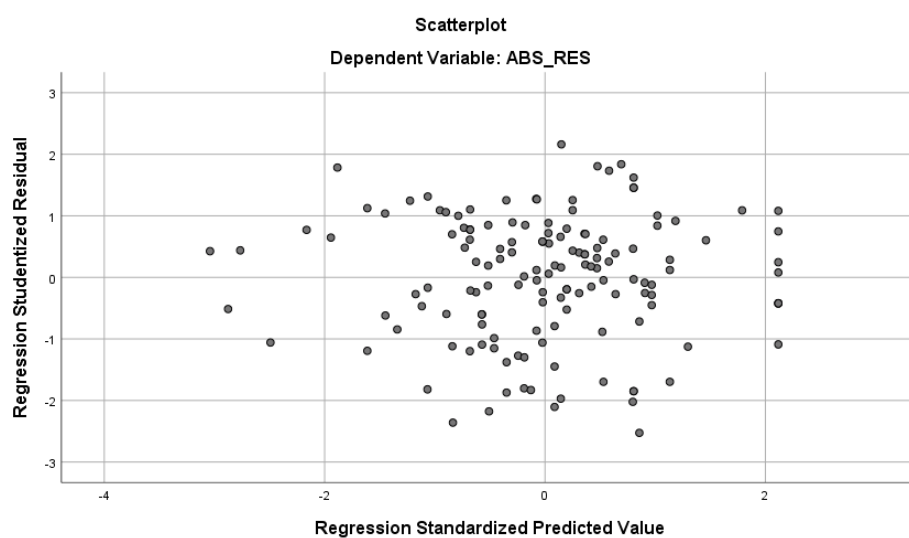
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.456	5.231		-.087	.931		
	ISTotal	.542	.138	.312	3.922	.000	.864	1.158
	CWSTotal	.364	.110	.264	3.319	.001	.864	1.158

a. Dependent Variable: KKTtotal



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.456	5.231		-.087	.931
	ISTotal	.542	.138	.312	3.922	.000
	CWSTotal	.364	.110	.264	3.319	.001

a. Dependent Variable: KKTotol

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.478 ^a	.228	.217	6.11713

a. Predictors: (Constant), CWSTotal, ISTotal

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.456	5.231		-.087	.931
	ISTotal	.542	.138	.312	3.922	.000
	CWSTotal	.364	.110	.264	3.319	.001

a. Dependent Variable: KKTotol

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1559.708	2	779.854	20.841	.000 ^b
	Residual	5276.119	141	37.419		
	Total	6835.826	143			

a. Dependent Variable: KKTotol

b. Predictors: (Constant), CWSTotal, ISTotal