

Peran Multiple Mediasi Pada Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Mitra Pengemudi Grab di Wilayah Cikarang Barat

Muhammad Fadhil Alfarisi^{1*}, Muhammad Richo Rianto², Ari Sulistyowati³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

fadhil.alfarisi14@gmail.com¹, mrrianto@dsn.ubharajaya.ac.id²,
ari.sulistyowati@dsn.ubharajaya.ac.id³

Corresponding Author: mrrianto@dsn.ubharajaya.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Fleksibilitas Kerja, Kinerja Pelayanan, Insentif, Kompetensi *Digital*

Received : 2, Aug

Revised : 12, Aug

Accepted: 29, July

©2023The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Penelitian kuantitatif ini menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja pelayanan mitra pengemudi Grab di Cikarang Barat yang dimediasi oleh insentif dan kompetensi *digital*. Data survei dari 80 pengemudi aktif diolah menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil analisis jalur menunjukkan fleksibilitas kerja tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kinerja pelayanan ($\beta = -0,120$; $p = 0,330$). Namun, fleksibilitas kerja berpengaruh positif signifikan terhadap insentif ($\beta = 0,463$; $p = 0,000$) dan kompetensi *digital* ($\beta = 0,478$; $p = 0,000$). Sementara itu, insentif gagal memediasi kinerja pelayanan ($p = 0,690$). Sebaliknya, kompetensi *digital* berpengaruh positif langsung ($\beta = 0,465$; $p = 0,000$) serta secara signifikan memediasi hubungan fleksibilitas kerja terhadap kinerja pelayanan ($\beta = 0,222$; $p = 0,003$).

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi *digital* dalam satu dekade terakhir telah mendorong transformasi yang signifikan dalam berbagai sektor industri, termasuk sektor transportasi. Fenomena *gig economy* muncul sebagai bentuk baru hubungan kerja yang fleksibel, berbasis platform *digital*, serta didukung oleh kemajuan teknologi informasi. Sistem kemitraan *digital* ini memfasilitasi kemandirian kerja individu tanpa adanya keterikatan hubungan industrial formal. Menurut Hafeez et al. (2023), *gig economy* memberikan fleksibilitas yang dapat meningkatkan efisiensi pasar tenaga kerja, namun ditandai oleh ketidakpastian pendapatan dan pola kerja yang tidak menentu. Kehadiran platform transportasi *digital* seperti Grab di kawasan industri Cikarang Barat menjadi sangat krusial untuk mendukung mobilitas tinggi para pekerja dan masyarakat umum. Namun, karakteristik fleksibilitas kerja pada platform ini juga menimbulkan tantangan tersendiri dalam pengelolaan dan konsistensi kinerja pelayanan mitra pengemudi.

Tabel 1 Pra Survey

No	Indikator	Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata Skor	Kategori
1	Produktivitas	Saya merasa jumlah order yang dapat saya selesaikan saat ini cenderung menurun dibandingkan sebelumnya	77	4,28	Sangat Tinggi
2	Kualitas Pelayanan	Saya merasa kualitas pelayanan yang saya berikan kepada pelanggan saat ini tidak sebaik sebelumnya.	69	3,83	Tinggi
3	Responsivitas	Saya merasa kecepatan saya dalam merespons order atau permintaan pelanggan saat ini mengalami penurunan.	69	3,83	Tinggi
4	Akuntabilitas	Saya merasa tingkat kepatuhan dan tanggung jawab saya dalam menjalankan standar pelayanan saat ini menurun.	71	3,94	Tinggi
Total Keseluruhan			286	3,97	Tinggi

Sumber: Berdasarkan pengalaman pribadi yang dialami oleh 18 mitra pengemudi Grab di wilayah Cikarang Barat (Data diolah, 2026)

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 18 mitra pengemudi Grab di Cikarang Barat, teridentifikasi adanya tren penurunan kinerja pelayanan dengan nilai rata-rata indikator mencapai 3,97 yang berada pada kategori tinggi. Penurunan ini terlihat dari fluktuasi produktivitas harian, penurunan responsivitas dalam merespons orderan, serta penurunan tingkat akuntabilitas dalam menjalankan standar operasional prosedur. Dalam kerangka Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), fleksibilitas kerja mencakup kebebasan dalam menentukan waktu, lokasi, dan metode kerja (Pamungkas & Wartini, 2024; Sa'adah, 2022). Meskipun fleksibilitas diharapkan meningkatkan kepuasan kerja, Virgiawan & Kusmayadi (2024) menyatakan bahwa fleksibilitas kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan stres dan kelelahan sehingga berdampak pada penurunan produktivitas dan kinerja.

Selain fleksibilitas kerja, skema insentif dan tingkat kompetensi *digital* diduga kuat menjadi faktor penentu kinerja pelayanan mitra. Insentif finansial berbasis pencapaian target bertindak sebagai dorongan motivasi eksternal bagi pengemudi untuk meningkatkan keaktifan operasional, di mana efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh persepsi keadilan, transparansi, serta konsistensi

kebijakan (Haribowo et al., 2025). Sementara itu, Maulana et al. (2026) menekankan bahwa kompetensi *digital* memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi dan kinerja pelayanan dalam pekerjaan berbasis teknologi. Meskipun variabel-variabel ini telah banyak diteliti, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan inkonsistensi (*research gap*). Beberapa studi menemukan fleksibilitas kerja dan insentif berpengaruh positif terhadap kinerja (Abadi & Taufiqurrahman, 2023; Zakia et al., 2025), namun studi lain menemukan pengaruh yang tidak signifikan atau harus melalui variabel mediasi (Hastopo & Utami Wikaningtyas, 2023; Shalahuddin & Ikhrum, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja pelayanan mitra pengemudi Grab di wilayah Cikarang Barat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui insentif dan kompetensi *digital* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan literatur MSDM berbasis *digital* serta memberikan masukan praktis bagi perusahaan platform dalam merumuskan kebijakan pengelolaan mitra yang lebih adil, efektif, dan berkelanjutan.

TINJAUAN TEORITIS

Management Theory

Teori utama (*grand theory*) yang melandasi penelitian ini adalah Teori Manajemen. Terry & Rue (2021) menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Manajemen terdiri dari empat fungsi utama, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*). Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kemampuan dalam mengelola berbagai unsur manajemen, terutama unsur manusia (*man*) sebagai pelaku utama dalam organisasi.

Human Resource Management Theory

Sebagai *middle theory*, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berfokus secara khusus pada pengelolaan individu dalam organisasi. Dessler (2020) mendefinisikan MSDM sebagai proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, serta mengelola hubungan kerja, kesehatan dan keselamatan kerja, dan aspek keadilan dalam organisasi. MSDM mencakup fungsi-fungsi utama seperti perencanaan SDM, pengembangan SDM, manajemen kompensasi, manajemen kinerja, dan hubungan kerja. Dalam konteks *gig economy*, prinsip-prinsip MSDM diterapkan untuk mengelola tenaga kerja independen agar tetap dapat memberikan kontribusi kinerja yang optimal.

Kinerja Pelayanan

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tarwijo & Mawardi (2025) menyatakan bahwa kinerja tidak hanya mencerminkan output pekerjaan, tetapi juga menggambarkan kemampuan individu dalam memanfaatkan kompetensi, keterampilan, serta sikap kerja. Sementara itu, pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memberikan nilai kepada pelanggan melalui kualitas interaksi, kecepatan, serta

ketepatan penyampaian jasa (Hendrik, 2024; Kawi & Keni, 2024). Kinerja pelayanan mencerminkan tingkat keberhasilan organisasi atau individu dalam menyelenggarakan layanan yang berkualitas, efektif, efisien, dan responsif (Fauziah et al., 2025; Muhtar et al., 2025). Syauqi & Tumanggor (2025), kinerja pelayanan diukur melalui empat indikator utama, yaitu:

1. Produktivitas: Kemampuan menghasilkan output layanan secara optimal dalam waktu tertentu.
2. Kualitas Pelayanan: Tingkat kesesuaian layanan dengan keandalan dan harapan pengguna.
3. Responsivitas: Kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan atau permintaan pelanggan.
4. Akuntabilitas: Kepatuhan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai standar operasional prosedur.

Fleksibilitas Kerja

Fleksibilitas kerja merupakan bentuk pengaturan kerja modern yang memberikan keleluasaan bagi individu dalam mengatur aktivitas pekerjaannya tanpa mengabaikan tanggung jawab (Surbakti et al., 2023; Triyanto et al., 2024). Dalam konteks pekerjaan berbasis platform *digital* seperti ojek online, fleksibilitas kerja memberikan kebebasan bagi mitra pengemudi dalam menentukan jadwal dan intensitas kerja mereka (Abadi & Taufiqurrahman, 2023). Menurut Sa'adah (2022), fleksibilitas kerja diukur melalui tiga indikator:

1. Fleksibilitas Waktu Kerja: Kebebasan individu dalam menentukan jam kerja atau penyesuaian jadwal operasional.
2. Fleksibilitas Tempat Kerja: Keleluasaan dalam menentukan lokasi operasional tanpa batasan wilayah tertentu.
3. Fleksibilitas Metode Kerja: Kebebasan dalam menentukan strategi atau cara kerja untuk menyelesaikan tugas secara efisien

Insentif

Insentif merupakan kompensasi tambahan di luar imbalan tetap yang diberikan kepada pekerja atas pencapaian kinerja tertentu guna meningkatkan motivasi, produktivitas, serta kualitas hasil kerja (Roswiyanti & Mattarima, 2023). Pemberian insentif berfungsi sebagai penguat (*reinforcement*) perilaku kerja, namun efektivitasnya sangat bergantung pada persepsi keadilan, keterbukaan, dan konsistensi sistem (Haribowo et al., 2025). Menurut Dewi et al. (2022), insentif diukur melalui lima indikator:

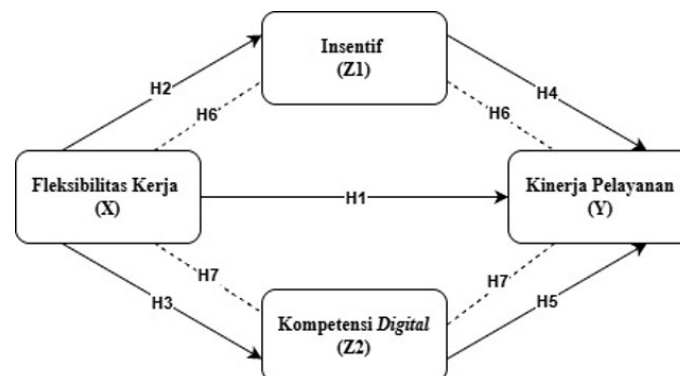
1. Keterkaitan Kinerja dan Insentif (*Performance Linkage*): Sejauh mana insentif sebanding dengan jumlah pesanan atau hasil kerja yang diselesaikan.
2. Pengukuran Berbasis Target (*KPI-Based Measurement*): Kejelasan dan ketepatan target performa yang ditetapkan oleh platform.
3. Peningkatan Hasil Kinerja (*Performance Improvement*): Dorongan program insentif untuk membuat individu bekerja lebih giat.
4. Motivasi Kerja (*Motivational Impact*): Kemampuan insentif dalam menjaga konsistensi dorongan kerja meskipun terdapat tantangan operasional.
5. Kontribusi Terhadap Organisasi (*Organizational Impact*): Dampak pencapaian insentif terhadap keberlangsungan dan ketersediaan layanan organisasi.

Kompetensi Digital

Kompetensi *digital* merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap individu dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab untuk mendukung penyelesaian tugas pekerjaan (Cahyarini, 2021; Ristianti, 2022; Saputri & Prasetyo, 2023). Dalam pekerjaan berbasis platform, kompetensi *digital* menjadi faktor strategis bagi mitra pengemudi untuk mengoperasikan aplikasi, navigasi, dan sistem pembayaran *digital* (Maulana et al., 2026). Menurut Umamy et al. (2025), indikator kompetensi *digital* meliputi:

1. Pencarian Informasi (*Information Seeking*): Kemampuan menemukan dan menggunakan fitur peta atau navigasi untuk menentukan lokasi secara akurat.
2. Interaksi Profesional (*Professional Interaction*): Kemampuan berkomunikasi secara sopan dan profesional dengan pelanggan melalui fitur pesan atau telepon di aplikasi.
3. Pengembangan Profesional (*Professional Development*): Kesadaran untuk mempelajari panduan dan pembaruan fitur baru pada aplikasi.
4. Kreativitas Digital (*Digital Creativity*): Kemampuan memanfaatkan teknologi alternatif (seperti aplikasi peta alternatif) secara kreatif untuk menemukan rute terbaik dan efisien.

KERANGKA KONSEPTUAL



Gambar 1 Kerangka Penelitian

HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang dirumuskan berdasarkan landasan teori dan bukti empiris untuk menjawab permasalahan penelitian yang selanjutnya diuji menggunakan data lapangan (Junaedi & Wahab, 2023). Berdasarkan keterkaitan antarvariabel, hipotesis dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan

Fleksibilitas kerja memberikan keleluasaan kepada pengemudi dalam mengatur pola kerja sehingga dapat memilih waktu operasional yang lebih produktif, mengurangi stres kerja, dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan (Triyanto et al., 2024). Secara empiris, penelitian Putro et al. (2024) serta Pratama et al. (2024) menemukan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Selain itu, Darianto et al. (2024) membuktikan bahwa fleksibilitas kerja berhubungan erat dengan pencapaian

kinerja mitra pengemudi GrabBike. Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesis:

H1: Diduga terdapat pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja pelayanan mitra pengemudi Grab di wilayah Cikarang Barat.

Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Insentif

Otonomi dalam menentukan jam operasional memungkinkan pengemudi memilih waktu kerja pada jam-jam sibuk (*peak hours*) yang memiliki tingkat permintaan tinggi. Pemanfaatan waktu yang strategis ini memperbesar peluang pengemudi menyelesaikan lebih banyak perjalanan dan mencapai target pencapaian insentif harian. Penelitian Darianto et al. (2024) serta Pramana & Listyawati (2025) menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan pendapatan dan pencapaian insentif mitra ojek online. Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesis:

H2: Diduga terdapat pengaruh fleksibilitas kerja terhadap insentif mitra pengemudi Grab di wilayah Cikarang Barat.

Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Kompetensi Digital

Fleksibilitas dalam mengatur waktu operasional memberikan kesempatan bagi pekerja *gig economy* untuk beradaptasi, berinteraksi, dan mengeksplorasi penggunaan berbagai fitur teknologi *digital* pada platform (Alauddin et al., 2025). Keleluasaan kerja mendorong aktivitas belajar mandiri (*self-learning*) dalam mengoperasikan aplikasi, navigasi, serta sistem komunikasi *digital* (Rizky, 2022; Sholihah & Irmawati, 2025). Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesis:

H3: Diduga terdapat pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kompetensi *digital* mitra pengemudi Grab di wilayah Cikarang Barat.

Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Pelayanan

Insentif merupakan kompensasi berbasis kinerja yang berfungsi sebagai penguat motivasi eksternal untuk mendorong perilaku kerja optimal (Roswiyanti & Mattarima, 2023). Adanya skema bonus dan penghargaan harian mendorong mitra pengemudi memberikan layanan yang lebih cepat, tepat, dan berkualitas demi mempertahankan standar performa yang disyaratkan (Suryani & Arjuna, 2024). Penelitian Darianto et al. (2024) mengonfirmasi bahwa insentif berkontribusi positif dalam meningkatkan kinerja operasional pengemudi. Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesis:

H4: Diduga terdapat pengaruh insentif terhadap kinerja pelayanan mitra pengemudi Grab di wilayah Cikarang Barat.

Pengaruh Kompetensi Digital Terhadap Kinerja Pelayanan

Kompetensi *digital* memungkinkan individu menjalankan tugas operasional secara lebih efektif, akurat, dan efisien (Elisnawati et al., 2023; Maulana et al., 2026). Bagi pengemudi berbasis aplikasi, penguasaan peta navigasi, kemahiran berkomunikasi melalui fitur obrolan *digital*, serta kemampuan beradaptasi dengan teknologi platform berdampak langsung terhadap keandalan dan kualitas layanan yang dirasakan pelanggan (Larasshati, 2024). Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesis:

H5: Diduga terdapat pengaruh kompetensi *digital* terhadap kinerja pelayanan mitra pengemudi Grab di wilayah Cikarang Barat.

Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Insentif

Fleksibilitas kerja memberikan kebebasan waktu yang memungkinkan pengemudi beroperasi pada periode berpermintaan tinggi, sehingga berpeluang lebih besar untuk mencapai target dan memperoleh insentif (Pramana & Listyawati, 2025). Insentif finansial yang diperoleh selanjutnya meningkatkan motivasi dan dorongan kerja mitra untuk mempertahankan mutu dan Kinerja Pelayanan (Suryani & Arjuna, 2024). Temuan Darianto et al. (2024) membuktikan bahwa insentif mampu berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan fleksibilitas kerja terhadap kinerja. Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesis:

H6: Diduga terdapat pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja pelayanan mitra pengemudi Grab di wilayah Cikarang Barat melalui insentif.

Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Kompetensi Digital

Otonomi kerja memberikan ruang dan fleksibilitas bagi pengemudi untuk mengasah pemahaman teknologi *digital* yang digunakan dalam pekerjaan sehari-hari (Rizky, 2022). Peningkatan kecakapan dan kompetensi *digital* tersebut pada akhirnya mempermudah pengemudi dalam menyelesaikan kendala operasional, bernavigasi secara responsif, serta memberikan pelayanan yang akurat (Titin et al., 2024). Kompetensi *digital* diduga menjadi perantara produktif yang mengubah fleksibilitas kerja menjadi hasil kinerja yang optimal (Sholihah & Irmawati, 2025). Berdasarkan hal tersebut, dirumuskan hipotesis:

H7: Diduga terdapat pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja pelayanan mitra pengemudi Grab di wilayah Cikarang Barat melalui kompetensi *digital*.

METODOLOGI

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei bersifat eksplanatori (*explanatory research*). Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data primer melalui instrumen kuesioner terstruktur dari sampel populasi (Baharuddin, 2024). Pendekatan eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausalitas serta menguji pengaruh antarvariabel bebas, mediasi, dan terikat yang dihipotesiskan dalam model struktural.

Populasi dan Sampel

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh mitra pengemudi Grab yang aktif beroperasi di wilayah Cikarang Barat. Mengingat populasi bersifat dinamis dan tidak terbatas (*unknown/infinite population*), penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan pedoman dari Hair et al. (2022), yaitu mengkalikan jumlah indikator dalam instrumen penelitian dengan rasio antara 5 hingga 10. Penelitian ini memiliki 16 indikator dari 4 variabel utama, sehingga jumlah sampel minimal ditetapkan sebesar:

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{Jumlah Indikator} \times 5 \\ &= 16 \times 5\end{aligned}$$

= 80 Responden

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling* (Sampling Aksidental), di mana penentuan responden dilakukan secara kebetulan berdasarkan pertemuan langsung di lapangan yang memenuhi kriteria sebagai mitra aktif Grab di wilayah Cikarang Barat (Wahab & Junaedi, 2022).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif berupa data primer (Baharuddin, 2024). Data primer diperoleh secara langsung dari jawaban responden melalui penyebaran kuesioner terstruktur, yang mencakup persepsi mitra pengemudi mengenai fleksibilitas kerja, insentif yang diterima, kompetensi *digital* yang dimiliki, serta evaluasi mandiri terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Operasionalisasi Variabel

Setiap variabel diukur menggunakan indikator teoretis yang diterjemahkan ke dalam butir pernyataan kuesioner:

1. Fleksibilitas Kerja (X): Diukur berdasarkan indikator waktu kerja, tempat kerja, dan metode kerja (Sa'adah, 2022).
2. Insentif (Z_1): Diukur berdasarkan keterkaitan kinerja dan insentif, pengukuran berbasis target, peningkatan hasil kinerja, motivasi kerja, serta kontribusi terhadap organisasi (Dewi et al., 2022).
3. Kompetensi *Digital* (Z_2): Diukur berdasarkan pencarian informasi, interaksi profesional, pengembangan profesional, dan kreativitas *digital* (Umamy et al., 2025).
4. Kinerja Pelayanan (Y): Diukur berdasarkan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, dan akuntabilitas (Syauqi & Tumanggor, 2025).

Seluruh butir pernyataan dinilai menggunakan Skala *Likert* 5 poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju (skor 1), Tidak Setuju (skor 2), Netral (skor 3), Setuju (skor 4), hingga Sangat Setuju (skor 5) (Wahyuddin et al., 2022).

Metode Analisis Data

Analisis data diolah menggunakan teknik *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak *Smartpls* 4.0. SEM-PLS dipilih karena mampu menganalisis hubungan antarvariabel laten dalam model yang kompleks tanpa terikat asumsi normalitas data parametrik yang kaku (Yarsasi et al., 2025). Tahapan evaluasi model meliputi:

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*):
 - a. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*): Dinilai dari nilai *Outer Loading* $\geq 0,70$ dan *Average Variance Extracted* (AVE) $> 0,50$ (Yarsasi et al., 2025).
 - b. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*): Dinilai dari matriks *Cross Loading*, di mana nilai muatan indikator pada konstraknya harus lebih tinggi daripada konstruk lain (Tingal & Situmorang, 2024).
 - c. Reliabilitas Konstruk: Dinilai dari *Composite Reliability* $> 0,70$ dan *Cronbach's Alpha* $> 0,70$ (Firdausa & Nadlifatin, 2024; Yarsasi et al., 2025).
2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*):

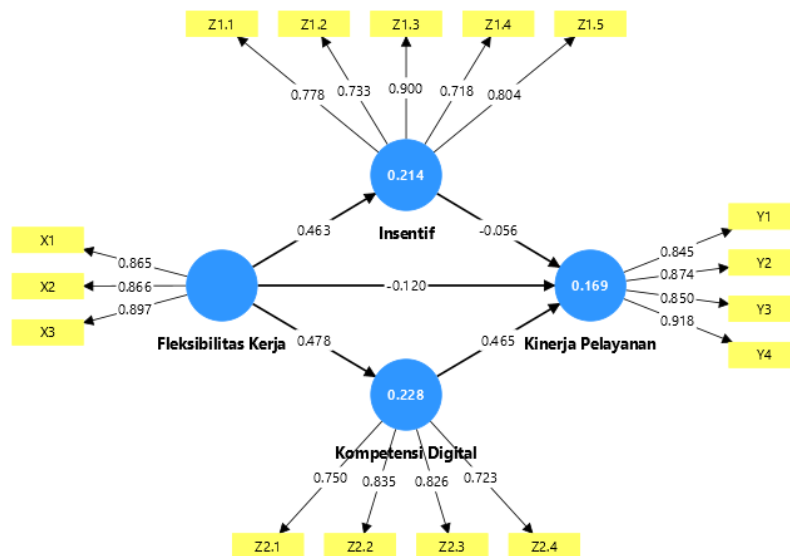
- a. Koefisien Determinasi (R^2 Adjusted): Mengukur seberapa besar varians variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen (Nuroni et al., 2025).
 - b. Ukuran Efek (f^2): Mengukur kontribusi praktis variabel prediktor terhadap variabel endogen, dengan kriteria efek kecil (0,02), sedang (0,15), dan besar (0,35) (Hair et al., 2022).
3. Pengujian Hipotesis dan Mediasi:
- a. Pengujian hipotesis pengaruh langsung dilakukan melalui metode *Bootstrapping* dengan kriteria nilai t -statistic $> 1,96$ pada tingkat signifikansi 5% dan p -value $\leq 0,05$ (Maria & Birawan, 2022).
 - b. Pengujian efek tidak langsung (mediasi) dianalisis melalui menu *Specific Indirect Effects* pada hasil *Bootstrapping* untuk menguji besarnya pengaruh variabel perantara (Z_1 dan Z_2) (Hair et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 80 responden mitra pengemudi Grab aktif di wilayah Cikarang Barat. Berdasarkan jenis kelamin, seluruh responden (100%) berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan rentang usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia 20-30 tahun sebanyak 42 orang (52,5%), diikuti kelompok usia 31-40 tahun sebanyak 27 orang (33,8%), dan kelompok usia > 40 tahun sebanyak 11 orang (13,7%).

Hasil Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)



Gambar 2 *Outer Model*

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

1. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen dinilai berdasarkan nilai *Outer Loading* indikator dan *Average Variance Extracted* (AVE) konstruk.

Tabel 2 Hasil *Outer Loading* dan AVE

Variabel	Indikator	Outer Loading	Nilai Kritis	AVE	Status
Fleksibilitas Kerja (X)	X1	0,865	0,7	0,768	Valid
	X2	0,866	0,7		Valid
	X3	0,897	0,7		Valid
Kinerja Pelayanan (Y)	Y1	0,845	0,7	0,761	Valid
	Y2	0,874	0,7		Valid
	Y3	0,850	0,7		Valid
	Y4	0,918	0,7		Valid
Insentif (Z1)	Z1.1	0,778	0,7	0,623	Valid
	Z1.2	0,733	0,7		Valid
	Z1.3	0,900	0,7		Valid
	Z1.4	0,718	0,7		Valid
	Z1.5	0,804	0,7		Valid
Kompetensi <i>Digital</i> (Z2)	Z2.1	0,750	0,7	0,616	Valid
	Z2.2	0,835	0,7		Valid
	Z2.3	0,826	0,7		Valid
	Z2.4	0,723	0,7		Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Berdasarkan Tabel 2, seluruh indikator memiliki nilai *Outer Loading* > 0,70 dan nilai AVE setiap variabel > 0,50, sehingga seluruh indikator dinyatakan memenuhi syarat validitas konvergen (Yarsasi et al., 2025).

2. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Berdasarkan pengujian *Cross Loading*, seluruh indikator mencatatkan nilai muatan terbesarnya pada blok konstruksinya masing-masing dibandingkan dengan konstruk lainnya (misalnya, indikator X1-X3 bernilai 0,865-0,897 pada Fleksibilitas Kerja), sehingga kriteria validitas diskriminan terpenuhi (Tingal & Situmorang, 2024).

3. Uji Reliabilitas Konstruk

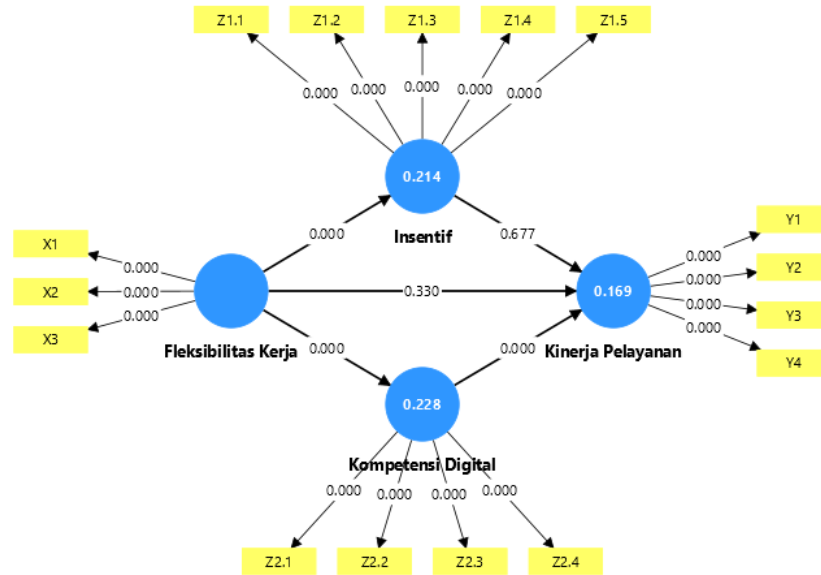
Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Status
Fleksibilitas Kerja (X)	0,861	0,850	> 0,70	Reliable
Kinerja Pelayanan (Y)	0,925	0,896	> 0,70	Reliable
Insentif (Z1)	0,902	0,849	> 0,70	Reliable
Kompetensi <i>Digital</i> (Z2)	0,825	0,796	> 0,70	Reliable

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* seluruh variabel di atas ambang 0,70, mengonfirmasi bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat baik (Firdausa & Nadlifatin, 2024).

Hasil Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)



Gambar 3 *Inner Model*

1. *R-Square Adjusted* (R^2)

Tabel 4 Hasil *R-Square Adjusted*

Variabel	<i>R-Square Adjusted</i>
Insentif	0.214
Kompetensi Digital	0.228
Kinerja Pelayanan	0.169

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Berdasarkan hasil evaluasi model pada Tabel 4, nilai *R-Square Adjusted* untuk konstruk *Kompetensi Digital* tercatat sebesar 0,228, yang mengindikasikan bahwa model mampu menjelaskan variabilitas variabel ini sebesar 22,8%, sedangkan 77,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Pada variabel *Insentif*, kontribusi model mencapai 21,4% (*R-Square Adjusted* = 0,214) dengan sisa 78,6% ditentukan oleh elemen yang tidak diteliti. Sementara itu, konstruk *Kinerja Pelayanan* memiliki nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0,169, yang menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini berkontribusi sebesar 16,9%, sedangkan proporsi terbesar yaitu 83,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar fokus kajian ini.

2. *F-Square* (F^2)

Tabel 5 Hasil *F-Square*

Variabel	<i>F-Square</i>	Kesimpulan
Fleksibilitas Kerja -> Insentif	0.272	Sedang
Fleksibilitas Kerja -> Kinerja Pelayanan	0.012	Kecil
Fleksibilitas Kerja -> Kompetensi <i>Digital</i>	0.296	Sedang
Insentif -> Kinerja Pelayanan	0.003	Kecil
Kompetensi <i>Digital</i> -> Kinerja Pelayanan	0.196	Sedang

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Berdasarkan hasil uji f^2 (*f-square*) pada Tabel 5, kontribusi Fleksibilitas Kerja terhadap Kompetensi *Digital* ($f^2 = 0,296$) dan Fleksibilitas Kerja terhadap Insentif ($f^2 = 0,272$) masuk dalam kategori moderat atau sedang karena nilainya melampaui ambang batas 0,15. Kategori moderat juga ditunjukkan oleh pengaruh Kompetensi *Digital* terhadap Kinerja Pelayanan ($f^2 = 0,196$). Sebaliknya, efek yang tergolong lemah atau kecil ditemukan pada pengaruh Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Pelayanan ($f^2 = 0,012$) serta Insentif terhadap Kinerja Pelayanan ($f^2 = 0,003$) karena nilainya berada di bawah standar 0,02. Temuan dari hasil olah data ini menegaskan bahwa Fleksibilitas Kerja dan Kompetensi *Digital* memiliki peran intervensi yang jauh lebih kuat dalam model struktural dibandingkan dengan variabel Insentif.

Pengujian Hipotesis

Tabel 6 Pengujian Hipotesis

Variabel	Original sample	Standard deviation	T statistics	P values	Kesimpulan
Fleksibilitas Kerja -> Kinerja Pelayanan	-0.120	0.123	0.973	0.330	Ditolak
Fleksibilitas Kerja -> Insentif	0.463	0.077	5.991	0.000	Diterima
Fleksibilitas Kerja -> Kompetensi <i>Digital</i>	0.478	0.088	5.438	0.000	Diterima
Insentif -> Kinerja Pelayanan	-0.056	0.135	0.417	0.677	Ditolak
Kompetensi <i>Digital</i> -> Kinerja Pelayanan	0.465	0.114	4.093	0.000	Diterima

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung yang disajikan pada Tabel 6, fleksibilitas kerja tercatat tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja pelayanan dengan nilai koefisien $\beta = -0,120$, $t = 0,973$, dan $p = 0,330$. Sebaliknya, fleksibilitas kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap insentif ($\beta = 0,463$; $t = 5,991$; $p = 0,000$) serta kompetensi *digital* ($\beta = 0,478$; $t = 5,438$; $p = 0,000$). Sementara itu, variabel insentif tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan ($\beta = -0,056$; $t = 0,417$; $p = 0,677$). Di sisi lain, kompetensi *digital* terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja pelayanan dengan nilai $\beta = 0,465$, $t = 4,093$, dan $p = 0,000$.

Pengujian Mediasi

Tabel 7 Pengujian Mediasi

Variabel	Original sample	Standard deviation	T statistics	P values	Kesimpulan
Fleksibilitas Kerja -> Insentif -> Kinerja Pelayanan	-0.026	0.066	0.398	0.690	Ditolak
Fleksibilitas Kerja -> Kompetensi Digital -> Kinerja Pelayanan	0.222	0.075	2.970	0.003	Diterima

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4.0, 2026

Berdasarkan hasil pengujian mediasi *bootstrapping (specific indirect effects)* pada Tabel 7, diperoleh dua temuan utama mengenai peran variabel mediasi. Pertama, pengaruh tidak langsung Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Pelayanan melalui Insentif menghasilkan nilai *original sample* sebesar -0,026 dengan nilai T-statistic $0,398 < 1,96$ dan P-values $0,690 > 0,05$, sehingga hipotesis ini ditolak, yang menandakan bahwa Insentif tidak mampu memediasi hubungan antara Fleksibilitas Kerja dan Kinerja Pelayanan. Kedua, pengaruh tidak langsung Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Pelayanan melalui Kompetensi *Digital* menghasilkan nilai *original sample* sebesar 0,222 dengan nilai T-statistic $2,970 > 1,96$ dan P-values $0,003 < 0,05$, sehingga hipotesis ini diterima, yang membuktikan bahwa Kompetensi *Digital* secara signifikan berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara Fleksibilitas Kerja dan Kinerja Pelayanan.

Provide a clear and shortened version of your methods in conducting the research, the population and sample, and means of data analysis.

PEMBAHASAN

Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan

Hasil statistik menunjukkan bahwa Fleksibilitas Kerja tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Kinerja Pelayanan ($\beta = -0,120$; $p = 0,330$), sehingga **H1 ditolak**. Temuan ini sejalan dengan Hanantijo & Ekawati (2023) yang menjelaskan bahwa kebebasan mengatur jam kerja bukan determinan utama mutu layanan. Tanpa manajemen waktu mandiri, fleksibilitas berisiko membuat pengemudi beroperasi di luar jam sibuk atau kurang teratur dalam menjalankan standar operasional.

Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Insentif

Fleksibilitas Kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Insentif ($\beta = 0,463$; $p = 0,000$), sehingga **H2 diterima**. Hasil ini mendukung Pramana & Listyawati (2025) yang menyatakan bahwa otonomi waktu memungkinkan pengemudi secara strategis mengaktifkan aplikasi pada *peak hours* demi mengejar skema bonus dan pencapaian target harian.

Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Kompetensi Digital

Fleksibilitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kompetensi Digital ($\beta = 0,478$; $p = 0,000$), sehingga **H3 diterima**. Temuan ini mengonfirmasi Alauddin et al. (2025), di mana keleluasaan waktu di sela-sela jam kerja memberikan ruang bagi pekerja *gig economy* untuk mengeksplorasi fitur aplikasi, sistem navigasi, dan algoritma platform secara mandiri (*self-learning*).

Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Pelayanan

Insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan ($\beta = -0,056$; $p = 0,677$), sehingga **H4 ditolak**. Temuan ini mendukung Hastopo & Utami Wikaningtyas (2023). Hal ini terjadi karena standar pelayanan dasar mitra pengemudi di lapangan telah diikat oleh sistem evaluasi ketat perusahaan (*rating bintang* dan aturan *suspend*), sehingga mutu layanan dijaga untuk menghindari sanksi sistem, bukan semata-mata karena dorongan finansial.

Pengaruh Kompetensi Digital Terhadap Kinerja Pelayanan

Kompetensi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan ($\beta = 0,465$; $p = 0,000$), sehingga **H5 diterima**. Temuan ini sejalan dengan Yusanti & Suprpti (2023) serta Maulana et al. (2026), yang membuktikan bahwa kecakapan menggunakan peta navigasi, merespons pesan secara responsif, dan menyelesaikan kendala aplikasi secara langsung meningkatkan efisiensi dan keandalan layanan.

Peran Mediasi Insentif

Insentif gagal memediasi pengaruh Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Pelayanan ($\beta = -0,026$; $p = 0,690$), sehingga **H6 ditolak**. Seperti dijelaskan Wulansari et al. (2024), fleksibilitas dalam *gig economy* dibatasi oleh kontrol algoritma platform, di mana motivasi finansial dari insentif tidak otomatis mengarahkan pengemudi untuk meningkatkan kualitas interaksi pelayanan.

Peran Mediasi Kompetensi Digital

Kompetensi Digital terbukti secara signifikan memediasi pengaruh Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Pelayanan ($\beta = 0,222$; $p = 0,003$), sehingga **H7 diterima**. Temuan ini mendukung Titin et al. (2024). Secara teoretis, kompetensi *digital* bertindak sebagai jembatan produktif yang mengonversi kebebasan waktu mitra menjadi tindakan operasional yang cerdas, efisien, dan responsif di lapangan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa secara pengaruh langsung, variabel fleksibilitas kerja, insentif, dan kompetensi *digital* masing-masing memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan, serta fleksibilitas kerja turut berpengaruh langsung terhadap pembentukan insentif dan kompetensi *digital*. Namun, pada pengujian pengaruh tidak langsung, insentif tidak terbukti berpengaruh sebagai variabel mediasi yang mampu menjembatani fleksibilitas kerja terhadap kinerja

pelayanan. Sebaliknya, kompetensi *digital* terbukti berpengaruh signifikan sebagai variabel mediasi yang efektif, yang menegaskan bahwa fleksibilitas kerja baru akan memberikan dampak nyata dan maksimal terhadap kualitas pelayanan apabila didukung oleh penguasaan serta pemanfaatan teknologi *digital* secara optimal.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini difokuskan pada penguatan kompetensi *digital*, evaluasi skema insentif, dan pengembangan penelitian selanjutnya. Pertama, manajemen atau pengambil kebijakan disarankan untuk memprioritaskan program pelatihan dan peningkatan keterampilan *digital* (*digital upskilling*), sebab kompetensi *digital* terbukti menjadi jalur mediasi yang efektif dalam memanfaatkan fleksibilitas kerja guna mengoptimalkan kinerja pelayanan. Kedua, perlu dilakukan evaluasi dan perancangan ulang terhadap struktur atau mekanisme pemberian insentif agar lebih relevan serta mampu mendorong motivasi kerja yang selaras dengan fleksibilitas jadwal maupun beban kerja yang ada. Terakhir, peneliti berikutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel mediasi lain yang berpotensi memengaruhi hubungan antara fleksibilitas kerja dan kinerja pelayanan, atau memperluas cakupan sampel guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Abadi, M. D., & Taufiqurrahman, A. (2023). Fleksibilitas Kerja dan Insentif terhadap Kinerja Driver Grabbike Lamongan dengan Motivasi Kerja sebagai Moderasi. *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 40(1), 30–40. <https://doi.org/10.58906/melati.v40i1.97>
- Alauddin, F. D. A., Aman, A., Ghazali, M. F., & Daud, S. (2025). The influence of *digital* platforms on gig workers: A systematic literature review. *Heliyon*, 11(1). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e41491>
- Baharuddin. (2024). *Metodologi Penelitian* (I. Muthi, Ed.; Pendidikan). Ruang Karya Bersama.
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi *Digital Leadership* dalam Pengembangan Kompetensi *Digital* pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47. <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>
- Darianto, Wicaksono, A. Y., Hayat, A. A., & David, M. (2024). Pengaruh Fleksibelitas Kerja Terhadap Kinerja Melalui Insetif Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 205–211. <https://doi.org/10.61722/jrme.v1i2.1314>
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.

- Dewi, N. W. K., Sulastra, I. M. D. J., & Putrayasa, I. M. A. (2022). Effectiveness Of Pay For Performance Incentive System On Projects Performance. *Jurnal Media Bisnis*, 14(2), 159–166. <https://doi.org/10.34208/mb.v14i2.1662>
- Elisnawati, Mas'ud, M., & Selong, A. (2023). Pengaruh Kompetensi Digital, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bpsdm) Provinsi Sulawesi Selatan. *Journal On Education*, 5(3), 8308–8323. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1619>
- Fauziah, Z., Suherman, E., & Khalida, L. R. (2025). Analysis Of Public Service Quality And Employee Performance On Community Satisfaction At The Karawang Samsat Office. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 6(3), 3397–3417. <https://doi.org/10.37385/msej.v6i3.7881>
- Firdausa, N., & Nadlifatin, R. (2024). The Influence of Product Quality, Service Quality, and Price on Purchase Decisions on Customers When Bakery. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(8), 4044–4061. <https://doi.org/10.59141/jist.v5i1.877>
- Hafeez, S., Gupta, C., & Sprajcer, M. (2023). Stress and the gig economy: it's not all shifts and giggles. *Industrial Health*, 61(2), 140–150. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2021-0217>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sartetdt, M. (2022). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem)* (3rd Edition). Thousand Oaks.
- Hanantijo, D. G. M., & Ekawati, K. R. (2023). The Influence of Work Flexibility, Compensation, and Work Motivation on the Performance of Gojek Drivers in the Gojek Community "CERY" South Jakarta. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 12(1), 915–921. <https://doi.org/10.21275/sr23121190325>
- Haribowo, S. F., Soetjipto, B. E., & Wardana, L. W. (2025). Examining the Relationship Between Incentives, Workload, and Employee Performance: A Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), 106–117. <https://doi.org/10.26740/jim.v13n1.p106-117>
- Hastopo, N., & Utami Wikaningtyas, S. (2023). Pengaruh Remunerasi, Mutasi, Dan Insentif Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pratama Yogyakarta Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia*, 1(3). <https://doi.org/10.32477/jrabi.v1i1.xxx>
- Hendrik, J. Juan. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Customer Service, Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 3(1), 145–154. <https://doi.org/10.21776/ub.jmppk.2020.001.02.4>

- Junaedi, J., & Wahab, A. (2023). Hipotesis Penelitian dalam Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan*, 6(2), 142–146. <https://doi.org/10.56467/jptk.v6i2.98>
- Kawi, J. S., & Keni. (2024). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(2), 407–418. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29670>
- Larasshati, K. (2024). Pengaruh Kompetensi *Digital* Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 4(2), 514–527. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v4i2.1026>
- Maria, G., & Birawan, I. G. K. (2022). Pengaruh Keputusan Investasi Dan Keputusan Pendanaan Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Kasus Pada Perusahaan Sektor Manufaktur Periode 2017-2021). *Jurnal Economina*, 1(2), 84–94. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i2.46>
- Maulana, M., Ismail, G. D., Sofianti (Efi), N. A., Sudaryo, Y., & Aryanti, A. N. (2026). The Effect Of *Digital* Competence On Employee Performance Through Artificial Intelligence Adaptation As An Intervening Variable. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 6(2), 1427–1432. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v6i2.52588>
- Muhtar, S. A., Hayat, & Rahmawati, S. D. (2025). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrative Science*, 6(1). <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v6i1>
- Nuroni, R. Z., Nurhasan, R., & Wufron, W. (2025). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepercayaan Diri Sebagai Variabel Mediasi Pada Industri Garment. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(3), 481–509. <https://doi.org/10.31955/mea.v9i3.6263>
- Pamungkas, F. G., & Wartini, S. (2024). Fleksibilitas Kerja dalam Kajian SDM. In *Fleksibilitas Kerja dalam Kajian SDM* (Jilid 1, Vol. 1, pp. 117–137). Book Chapter Unnes. <https://doi.org/10.15294/msdm.v1i1.305>
- Pramana, D., & Listyawati, I. (2025). Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Motivasi Kerja, Insentif Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojek Online Grab Kota Semarang. *ECo-Buss*, 8(1), 402–414. <https://doi.org/10.32877/eb.v8i1.2692>
- Pratama, F. W., Teguh Prasetyo, E., Sahlan, F., Bhayangkara, U., & Raya, J. (2024). Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojek Online Di Bekasi Timur Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)*, 2(3), 2200–2209. <https://doi.org/10.69718/ijesm.v2i3.316>
- Putro, A., Akbar, S. S., & Violinda, Q. (2024). Analysis of Work Flexibility, Work Motivation, and Rewards on the Performance of Online Motorcycle Taxi

- Drivers. *Green Economics Review*, 1(2).
<https://doi.org/10.24843/ger.2024.v1.i02.p10>
- Ristianti, D. H. (2022). Kompetensi *Digital* Guru Bimbingan dan Konseling di Abad 21. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 4(3), 497–506.
<https://doi.org/10.51214/bocp.v4i3.216>
- Rizky, M. C. (2022). Pengaruh Penggunaan Teknologi terhadap Fleksibilitas Kerja dan Peningkatan Kinerja Karyawan di Era New Normal pada PT Kalfaz Sadhara. *Remik*, 6(4), 802–808.
<https://doi.org/10.33395/remik.v6i4.11831>
- Roswiyanti, & Mattarima. (2023). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Pabrik Gelas di Gowa. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 28–39.
<https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i1.1109>
- Sa'adah, N. (2022). Fleksibilitas Kerja (Work Flexibility): Systematic Literatur Review With Blibliometric. *Jurnal Syntax Fusion*, 2(11), 845–857.
<https://doi.org/10.54543/fusion.v2i11.226>
- Saputri, R. N., & Prasetyo, W. H. (2023). Penguasaan Kompetensi *Digital* Berdasarkan Efikasi Diri Dan Jenis Kelamin: Tinjauan Literatur Sistematis. *Jurnal Civic Hukum*, 8(2), 191–203. <https://doi.org/10.22219/jch.v8i2.25295>
- Shalahuddin, F. F., & Ikhrum, M. A. D. (2024). Pengaruh Fleksibilitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Work Life Balance Sebagai Variabel Mediasi Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 3(3), 903–917. <https://doi.org/10.21776/jki.2024.03.3.24>
- Sholihah, R. A., & Irmawati. (2025). Analisis Pengaruh Teknologi *Digital* dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Generasi Z Di Solo Raya Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi. *Indonesian Journal of Digital Business*, 5(4). <https://doi.org/10.17509/ijdb.v5i4.97643>
- Surbakti, R., Rajagukguk, M., Hutahaeen, V. D., Nazmi, H., & Fahmi, N. A. (2023). Pengaruh Kompetensi Kerja, Disiplin Kerja Dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Era New Normal Pada Pt. Torganda Kandır Medan. *Jurnal Edueco*, 6(1), 102–106.
<https://doi.org/10.36277/edueco.v6i1.160>
- Suryani, R. A., & Arjuna, S. (2024). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Pertamina Lubricants Sales Region II Palembang. *Jurnal Ilmiah Dan Administrasi Sosial*, 19(1), 1–14.
<https://doi.org/10.62128/jiads.v19i1.77>

- Syauqi, F. M., & Tumanggor, B. F. (2025). Pengaruh Kinerja Petugas Layanan terhadap Kepuasan Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 7(2), 117–134. <https://doi.org/10.32834/jsda.v7i2>
- Tarwijo, & Mawardi, S. (2025). Analisis Kinerja Karyawan yang Dipengaruhi oleh Kompensasi dan Disiplin Kerja. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 8(1), 53–60. <https://doi.org/10.32493/drj.v8i1.47211>
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2021). *Dasar Dasar Manajemen* (B. S. Fatmawati, Ed.; Revisi). Bumi Aksara.
- Tingal, J. M., & Situmorang, T. P. (2024). Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi Produk dan Kinerja UMKM terhadap Keberlanjutan UMKM di Kota Waingapu. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 684–694. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13774>
- Titin, Sutrisno, Mahmudah, H., Muhtarom, A., & Syamsuri. (2024). Effect Of Business Digitalization And Social Media On MSME Performance With Digital Competence As A Mediating Variable. *Scientific Journal of Informatics*, 11(3), 645–660. <https://doi.org/10.15294/sji.v11i3.9942>
- Triyanto, A., Abduh, H., & Firdaus, V. (2024). Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Keseimbangan Hidup Dan Komitmen Generasi Milenial Serta Gen Z. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(3), 3049–3056. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4850>
- Umamy, S. H., Laili, J., & Saibah. (2025). Menjembatani Kompetensi Digital dan Kinerja Tendik Gen Z di Unmuh Jember melalui Etika Kerja. *Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 9(1), 1–15. <https://doi.org/10.31294/ecodemica.v9i1.11871>
- Virgiawan, Z. N., & Kusmayadi, D. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Fleksibilitas Kerja dalam Meningkatkan Keseimbangan Antara Kualitas Kehidupan Kerja dan Kualitas Kehidupan Pribadi Karyawan di Era Digital Kata kunci. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(8), 8994–9002. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i8.5187>
- Wahab, A., & Junaedi. (2022). Sampling dalam Penelitian Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan*, 5(1), 42–47. <https://doi.org/10.56467/jptk.v5i1.33>
- Wahyuddin, R., Sucipto, A., & Susanto, T. (2022). Pemanfaatan Teknologi Augmented Reality Dengan Metode Multiple Marker Pada Pengenalan Komponen Komputer. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 3(3), 278–285. <https://doi.org/10.33365/jatika.v3i3.2034>
- Wulansari, A. D., Novianto, A., Keban, Y. T., & Hernawan, A. (2024). Hiding behind the platform: the myth of flexibility for gig workers in Indonesia.

South East Asia Research, 32(1), 22–40.
<https://doi.org/10.1080/0967828X.2023.2292101>

- Yarsasi, S., Tahyudin, I., & Hariguna, T. (2025). Analisis Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Dengan Metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling Pada Aplikasi Smartpls. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(7), 1905–1913. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.885>
- Zakia, H. G., Zafar, T. S., & Danial, R. D. M. (2025). The Effect of Incentives, Work Flexibility, and Non-Physical Work Environment on Maxim Sukabumi Driver Performance Pengaruh Insentif, Fleksibilitas Kerja, dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Driver Maxim Sukabumi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 6(5), 14–32. <https://doi.org/10.37385/msej.v6i5.8377>