Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen
Volume 4, Nomor 3, Juli 2026
e-ISSN: 2962-083X; p-ISSN: 2964-531X, Hal. 1001-1012
DOI: https://doi.org/10.30640/trending.v4i3.7277
Tersedia: https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Trending

Kualitas Layanan Ojek Online dalam Sistem Gig Ekonomi: *Systematic Literature*

Reizaldi Reviansyah[1*], Yosafattrinovianto[2], Richo Excllecia Wijaya[3], Fachri Dwi[4], Sudadi Pranata[5]
[1-5]Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Catur Insan Cendekia, Indonesia
E-mail: reizaldireviansyah11@gmail.com[1], richowijaya789@gmail.com[2], sudadi.pranata@cic.ac.id[3], Novianjose@gmail.com[4] , sudadi.pranata@cic.ac.id[5]
**Penulis Korespondensi: reizaldireviansyah11@gmail.com*

Abstract. *The development of digital platforms has driven the emergence of the gig economy, transforming work mechanisms in app-based transportation services, including online motorcycle taxis. This system provides flexibility for workers and convenience for consumers; however, factors influencing service quality within the gig ecosystem require comprehensive investigation. This study aims to analyze the factors affecting online motorcycle taxi service quality within the gig economy system. The research employed a Systematic Literature Review (SLR) method using the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) approach. Article selection was conducted through the Watase UAKE platform on Scopus-indexed publications, with 107 initial articles identified and 20 articles selected based on inclusion criteria for qualitative descriptive analysis. The findings indicate that service quality is influenced by algorithmic management, work engagement, platform fairness and transparency, incentive and compensation systems, as well as workers' adaptability to the digital environment. Service quality is not solely determined by driver competence but also by platform governance that enhances worker motivation, engagement, and perceptions of fairness. This study highlights the importance of integrating technology, human resource management, and worker well-being to support sustainable improvements in gig economy service quality.*

Keywords: *Algorithmic management; Gig workers; Performance; Platform work; Work engagement.*

Abstrak. Perkembangan platform digital telah mendorong munculnya gig economy yang membawa perubahan pada mekanisme kerja dalam layanan transportasi berbasis aplikasi, termasuk ojek online. Sistem ini memberikan fleksibilitas bagi pekerja dan kemudahan bagi konsumen, namun faktor yang membentuk kualitas layanan dalam ekosistem gig masih membutuhkan kajian yang lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan ojek online dalam sistem gig economy. Metode penelitian menggunakan *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pendekatan *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA). Proses seleksi artikel dilakukan melalui *platform Watase* UAKE terhadap artikel terindeks Scopus, dengan 107 artikel teridentifikasi dan 20 artikel dipilih berdasarkan kriteria inklusi untuk dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh manajemen berbasis algoritma, keterlibatan kerja, keadilan dan transparansi platform, sistem insentif serta kompensasi, dan kemampuan adaptasi pekerja terhadap lingkungan kerja digital. Kualitas layanan tidak hanya bergantung pada kompetensi pengemudi, tetapi juga pada tata kelola *platform* yang mampu menciptakan motivasi, keterlibatan kerja, dan rasa keadilan. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan sistem manajemen platform yang mengintegrasikan teknologi, sumber daya manusia, dan kesejahteraan pekerja untuk mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kinerja, Manajemen algoritmik, Manajemen Strategis, Platform digital, GIG Ekonomi.

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan teknonlogi dan internet yang semakin berkembang mampu merubah tatanan layanan aktivitas perekonomian. Banyak aktivitas ekonomi mulai terintegrasi dengan layanan digital. Mulai dari jual beli sampai pada layanan jasa mulai menggunakan sistem digital. Hal ini kemudian memunculkan sistem *gig* dalam perekonomian. Guggan (2020) menjelaskan *gig* ekonomi adalah sistem berbasis digital dengan menggunakan platform dalam bentuk aplikasi. Lebih lanjut dijelaskan bahwa sistem *gig* merupakan penyedia jasa layanan berbasis digital.

Naskah Masuk: 13 Mei 2025; Revisi: 14 Juni 2025; Diterima: 15 Juli 2026; Terbit: 22 Juli 2026

Imran Kadolkar, et al. (2022) menjelaskan *platform* digital menjadi penghubung antara pelanggan dan pekerja serta pengelola proses layanan melalui sistem algoritma. Dalam hal ini platform digital dalam *gig* berperan sebagai perantara antara penyedia jasa dengan konsumen atau pelanggan. Umumnya sistem *gig* digunakan untuk penyedia jasa layanan, seperti ojek, transportasi, kurir pengiriman barang dan makanan, *tutor online,* serta pekerja *freenlance* (desain grafis, penulis dan programer). Ibrahim, et al. (2025) menjelaskan bahwa dalam sistem *gig* ekonomi, *work engagement* menjadi faktor penting karena pekerja memiliki keterlibatan secara langsung dengan konsumen. *Work engagement* menunjukan adanya semangat, dedikasi dan konsentrasi yang lebih baik pada pekerja. Hal ini mampu memberikan kualitas kerja bagi pekerja yang memberikan layanannya.

Munculnya sistem *gig* ekonomi memberikan kemudahan dan efisiensi dalam penyedia jasa. Salah satunya adalah jasa ojek yang mulai beralih pada sistiem digital melalui aplikasi yang dapat diunduh di *smartphone* oleh penyedia jasa layanan dan konsumen. Sebelum sistem *gig* dikembangkan, sistem ojek masih menggunakan cara manual. Pengemudi ojek berada disuatu tempat yang umum diketahui orang dan menunggu konsumen datang. Begitu sebaliknya, konsumen yang ingin menggunakan jasa ojek harus mencari pengemudi untuk menggunakan jasa layanannya. Munculnya *platform* digital dalam bentuk aplikasi dengan menggunakan sistem *gig* memudahkan pengemudi dan konsumen dalam jasa layanan transportasi. Markus Hartono (2025) menjelaskan sistem *gig* ekonomi memberikan fleksibilita layanan yang dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya; feksibilitas waktu, berkaitan dengan jam kerja. Pekerja *gig* memiliki kebebasan untuk memilih jam kerjanya sendiri. Biaya, pekerja *gig* dibayar berdasarkan pekerjaan atau tugas yang telah diselesaikan. Selain itu penerimaan upah pekerja *gig* tidak terikat dengan ketentuan upah yang diatur oleh pemerintah atau pemangku kebijakan. Fleksibilitas tempat, berkaitan dengan lokasi pekerjaan. Para pekerja *gig* tidak harus hadir disuatu tempat seperti kantor untuk melakukan pekerjaannya. Melainkan beisa bekerja dimana saja melalui sistem *platform* digital dalam sistem *gig.*

Melalui sistem *gig* ekonomi layanan ojek mendapatkan fleksibilitas baik bagi konsumen maupun pengemudi yang memberikan jasa layana pengantaran dibidang transportasi. Cukup mengunduh aplikasi yang telah tersedia di *playstore* bagi pengguna *smartphone android* layanan ojek *online* dapat diakses dan digunakan. Baik bagi pengemudi maupun konsumen yang ingin menggunakan jasa transportasi. Penelitian yang dilakukan oleh Markus Hartono (2025) masih berfokus pada aspek fleksibilitas layanan *gig* ekonomi. Terdapat gep kualitas layanan yang belum dibahas dalam sistem *gig* ekonomi. Hal inilah yang kemudian

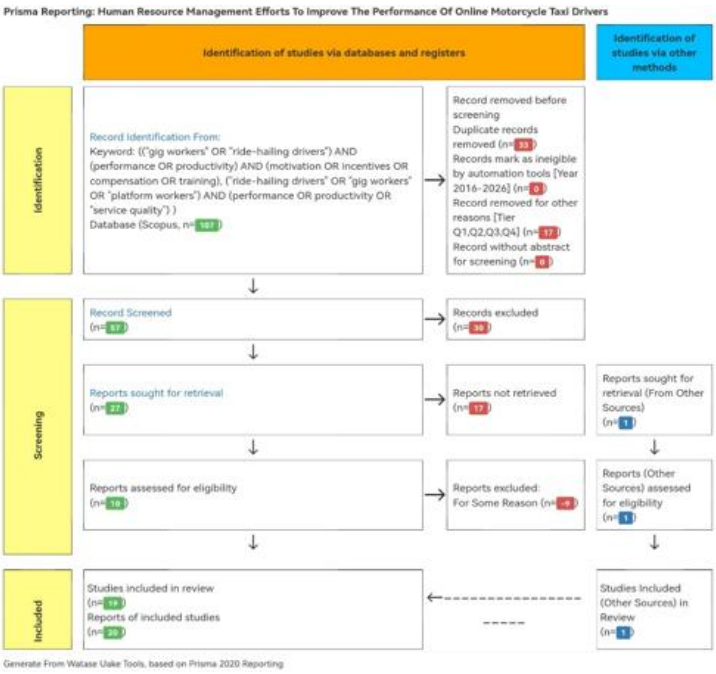
menjadi latar belakang penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji sistem *gig* ekonomi dalam kualitas layanan ojek *online.*

2. KAJIAN TEORITIS

Indug (2023) menjelaskan indikator kinerja *gig* diukur dari jumlah pekerjaan yang diselesaikan, ranting pelanggan, tingkat pembatalan pesanan, kepatuhan terhadap peraturan, peroduktivitas dan layanan. Kualitas ini dapat dilihat dari peforma pengemudi ojek *online* dalam aktivitas kerja yang dilakukan melalui platform aplikasi layanan. Rohaeni (2018) menjelaskan kualitas layanan merupakan pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harpan sehingga dapat memenuhi keinginanan konsumen. Indikator dan kualitas layanan ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur penilaian kualitas layanan ojek *online.*

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Systyematic Literature Review* (SLR) dengan pendekatan *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta Analyses* (PRISMA). Tahap seleksi artikel kajian menggunakan platform Watase UAKE, sumber data diperoleh dari scopus dengan kata kunci yang digunakan meliputi kombinasi istilah seperti *gig workers, ride-hailing drivers, performance, productivity, motivation, incentives, compensation, training,* dan *service quality.* Tahapan seleksi data meliputi; Identifikasi data dengan kata kunci yang akan dikaji. Dari hasil identifikasi ini diperoleh sebanyak 107 artikel yang membahas tentang *gig* ekonomi dan kualitas layanan. *Screening* data dilakukan dengan cara *record screened* yang menghasilkan 57 artikel, dari hasil 57 artikel ini kemudian ditinjau kembali untuk seleksi. Hasil dari peninjauan ini terpilih 27 artikel untuk dikaji lebih lanjut. *Included,* dari tahapan *screening* data terpilih sebanyak 20 artikel untuk dijadikan data utama dalam kajian penelitian ini. Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif melalui teknik sintesis literatur. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan temuan-temuan dari penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kinerja pengemudi ojek *online.*



Gambar 1. Prisma SLR menggunakan Watase UAKE.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses identifikasi data yang telah dilakukan melalui pendekatan PRISMA, terdapat 20 artikel yang akan dikaji dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil ringkasan data artikel kajian utama dalam penelitian ini:

Tabel 1. Hasil Identifikasi Data.

Peneliti Dan Judul	Insight	Hasil Penelitian
James Duggan, Ultan Sherman, Ronan Carbery, Anthony McDonnell. 2019. *Algorithmic Management and App-Work In The Gig Economy: A Research Agenda For Employment Relations and Hrm.*	Ekonomi gig perlu dibedakan menjadi app-work, crowdwork, dan capital platform work. Dalam app-work, algoritma berperan sebagai mediator utama dalam relasi kerja, alokasi tugas, dan evaluasi kinerja.	Menghasilkan klasifikasi tiga bentuk gig work dan pertanyaan riset untuk menelaah pengaruh manajemen algoritmik terhadap hubungan kerja dan HRM.
Qingxiu Lin, Rui Sun, Qiuhua Zhu. 2025. *Perceived Algorithmic Control and Gig Workers' Work Engagement: Assessing The Mediating Role Of Psychological Empowerment and The Moderating Effect Of Deep Acting.*	Kontrol algoritmik tidak selalu bersifat menekan. Ketika dipersepsikan sebagai sumber informasi dan dukungan kerja, kontrol tersebut dapat meningkatkan engagement melalui psychological empowerment.	Perceived algorithmic control berpengaruh positif terhadap work engagement. Meaning, influence, dan competence memediasi sebagian hubungan tersebut. Deep acting memperkuat pengaruh evaluasi-pelacakan algoritmik terhadap influence.
Qingxiu Lin, Rui Sun, Qiuhua Zhu. 2026. *Adaptive Job Recrafting Of Gig Workers: Concept, Measurement, and Validation Of Its Impact on Job Satisfaction.*	Pekerja gig tidak pasif terhadap algoritma; mereka melakukan adaptive job recrafting untuk menyesuaikan tugas, relasi sosial-teknis, keterampilan, dan identitas kerja.	Terbentuk empat dimensi adaptive job recrafting: algorithm task debugging, socio-technical mutual construction, collaborative skill expansion, dan identity cognition evolution. Adaptive job recrafting meningkatkan job satisfaction

		melalui work engagement; psychological capital berperan sebagai moderator.
Vera M. Schweitzer, Wladislaw Rivkin, Fabiola H. Gerpott. 2026. *Community As An Opportunity: How Online Social Support Seeking As A Response To Daily Demands Facilitates Gig Workers' Engagement and Performance*.	Komunitas daring informal dapat menggantikan sebagian fungsi dukungan rekan kerja yang hilang pada pekerjaan gig.	Pencarian dukungan instrumental dan emosional membantu pekerja merespons tuntutan kerja, meningkatkan engagement, citizenship behavior, dan pada kondisi tertentu kinerja moneter.
Yue Wen, Benfu Lv, Jie Liu. 2026. *Enhancing Work Engagement In The Gig Economy: Evidence From Platform Workers.*	Engagement pekerja gig ditentukan oleh kombinasi faktor individual, dukungan organisasi, keadilan, dan kontrol algoritmik.	Self-management, perceived organizational support, organizational justice, dan perceived algorithmic control berhubungan positif dengan engagement. Dalam model gabungan, kontrol algoritmik, dukungan organisasi, dan keadilan tetap signifikan.
Hannah Altman, Morris Altman. 2026. *Governing The Gig Economy: Strategic Incentives and Ethical Alternatives In Investor-Owned and Cooperative Platforms*	Struktur kepemilikan dan tata kelola platform memengaruhi insentif, distribusi surplus, relasi kuasa, dan kesejahteraan pekerja.	Platform milik investor cenderung menstabilkan outcome dengan kompensasi rendah dan ketimpangan kuasa; platform kooperatif atau partisipatif dapat memperbaiki rule-setting, surplus allocation, monitoring, dan keadilan.
Jenna A. Van Fossen, Jo M. Alanis, Sergio M. Marquez, Adam Tresidder. 2025. *Balancing health and work: Fear Predicts Gig Workers' Goals and Behaviors During COVID-19*	Emosi negatif seperti rasa takut dapat memengaruhi penetapan tujuan dan perilaku kerja secara kompleks, tidak selalu menurunkan kinerja.	Fear dapat mendorong perilaku kesehatan tetapi juga melemahkannya melalui penetapan health goal yang lebih lemah. Health goals berkaitan dengan perilaku kesehatan dan kerja yang lebih tinggi; konflik health-work goal tidak terbukti.
Oya Ütük Bayılmış, Serdar Orhan. 2025. *Decoding Digital Labor: A Topic Modeling Analysis of Platform Work Experiences*	Pengalaman pekerja platform tidak hanya ditentukan pendapatan, tetapi juga desain platform, usability, rekomendasi, pengelolaan akun, dan proses pencarian kerja.	Teridentifikasi enam tema utama: user experience, financial concerns dan time management, platform satisfaction dan recommendation system, paid services, job search dan remote alternatives, serta account management.
Nura Jabagi, Anne-Marie Croteau, Luc K. Audebrand, Josianne Marsan. 2025. *Do Algorithms Play Fair? Analysing The Perceived Fairness Of Hr-Decisions Made by Algorithms and Their Impacts on Gig-Workers*	Algoritma bukan sekadar artefak teknis; ia dipersepsikan sebagai agen organisasi. Keadilan keputusan algoritmik memengaruhi sikap pekerja.	Persepsi fairness berbeda menurut jenis keputusan HR algoritmik dan kebutuhan keterampilan manusia atau mekanis. Fairness berhubungan positif dengan perceived organizational support dan job satisfaction.
EunJeong Cheon, Ingrid Erickson. 2025. Fulfillment of the Work Games: Warehouse Workers'	Pekerja mengembangkan strategi resistance dan work games untuk menavigasi target produktivitas,	Pekerja tidak sekadar tunduk; mereka melakukan sensemaking kolektif, menggunakan komunitas daring, dan menemukan cara

Experiences With Algorithmic Management	monitoring, dan objektifikasi kuantitatif.	menyesuaikan atau mengakali sistem metrik.
Shanshan Zhao, Zimo Jin, Jiahui Li, Yanfeng Liu. 2025. *Multidimensional Social Support and Gig Workers' Performance In Digital Platforms: A Chain-Mediated Model Integrating Emotion and Autonomy*	Dukungan sosial multidimensi membantu kinerja melalui engagement dan burnout. Autonomy tidak selalu positif; efeknya kontekstual.	Platform organizational support, customer review support, dan family emotional support memengaruhi kinerja melalui engagement dan burnout. Autonomy melemahkan pengaruh positif engagement pada kinerja namun juga mengurangi dampak negatif burnout.
Ana Junça-Silva, Ana Carolina Martins. 2025. *The Paw-Sitive Side of Telework: How Human–Animal Interactions Enhance Work Engagement and Performance*	Sumber daya nonkonvensional dalam lingkungan kerja, termasuk interaksi dengan hewan peliharaan, dapat mendukung recovery, engagement, dan performance.	Work modality memengaruhi engagement dan performance melalui work breaks yang melibatkan human-animal interactions. Efek lebih kuat pada pekerja dengan sikap lebih positif terhadap telework.
Xavier Parent-Rocheleau, Sharon K. Parker, Antoine Bujold, Marie-Claude Gaudet. 2024. *Creation Of The Algorithmic Management Questionnaire: A Six-Phase Scale Development Process*	Manajemen algoritmik perlu diukur sebagai konstruk multidimensi, bukan sekadar ada atau tidak ada.	AMQ final terdiri atas 20 item dengan lima dimensi: monitoring, goal setting, scheduling, performance rating, dan compensation. Paparan AM berkaitan negatif dengan autonomy dan job complexity serta secara tidak langsung dengan engagement.
Tommaso Reggiani, Rainer Michael Rilke. 2024. *Designing Donation Incentive Contracts for Online Gig Workers*	Insentif sosial tidak hanya bergantung pada besarnya nilai, tetapi juga pada tujuan donasi yang dianggap menyatukan atau memecah belah.	Tujuan donasi yang unifying menarik lebih banyak pekerja dan meningkatkan produktivitas dibanding tujuan polarizing.
Meredith Dedema, Howard Rosenbaum. 2024. *Socio-Technical Issues In The Platform-Mediated Gig Economy: A Systematic Literature Review: An Annual Review Of Information Science and Technology (ARIST) Paper*	Masalah gig economy bersifat sosial-teknis: digital workplace, algorithmic management, dan ethical design saling terkait.	Tiga tema utama: digital workplace; algorithmic management yang mencakup governance, performance management, asymmetry, dan manipulation; ethical design yang mencakup trust, fairness, equality, privacy, dan transparency.
Mingze Ma, Tong Wu, Shuo Xu, Jiangyong Lu. 2026. *Starlight or Shadow? Gendered Outcomes Of Star Collaborations For Independent Non-Star Gig Workers: Evidence From The Board Game Design Industry*	Kolaborasi dengan star workers menjadi jalur informal learning, tetapi manfaat terhadap kinerja dapat disertai penurunan kreativitas.	Kolaborasi masa lalu dengan star workers meningkatkan task performance tetapi membatasi creativity. Pekerja perempuan memperoleh peningkatan kinerja lebih besar dengan penekanan kreativitas lebih rendah.
Vijay Pereira, Abhishek Behl, Nirma Jayawardena, Benjamin Laker, Yogesh K. Dwivedi, Shikha Bhardwaj. 2022. *The Art Of Gamifying Digital Gig Workers: A Theoretical Assessment Of*	Gamification dapat membentuk engagement pekerja gig melalui trust, kontrak psikologis, motivasi, dan task performance.	Psychological contract dan relational contract berhubungan positif dengan swift trust; task performance memediasi hubungan trust-engagement; mekanisme moderasi gamification tidak seluruhnya didukung.

Evaluating Engagement and Motivation		
Bala Subramanian R, Archana Choudhary. 2023. *Attrition Problems At Food Delivery App Companies: Is There A Way Out?*	Attrition kurir dipicu sifat kerja part-time, imbalan rendah, prospek karier terbatas, risiko keselamatan, dan dilema antara kesejahteraan pekerja dengan margin perusahaan.	Kasus memetakan tantangan retensi dan alternatif seperti referral hiring, komisi, benefit, serta strategi inovatif yang tidak langsung menekan margin.
Yavuz Idug, Suman Niranjan, Ila Manuj, David Gligor, Jeffrey Ogden. 2023. *Do Ride-Hailing Drivers' Psychological Behaviors Influence Operational Performance?*	Kinerja operasional pengemudi tidak hanya dipengaruhi algoritma, tetapi juga niat mematuhi guideline, persepsi sanksi, self-efficacy, dan response efficacy.	Niat mematuhi guideline meningkatkan rating dan menurunkan cancellation rate. Persepsi severity sanksi, self-efficacy, response efficacy, dan response cost memengaruhi kinerja melalui niat patuh. Hubungan dengan acceptance rate tidak signifikan.
Sebastian Butschek, Roberto González Amor, Patrick Kampkötter, Dirk Sliwka. 2022. *Motivating Gig Workers – Evidence From A Field Experiment*	Efektivitas skema pembayaran bergantung pada intrinsic motivation. Perlindungan dari fluktuasi pendapatan dapat membantu pekerja yang peduli pada tugasnya, tetapi dapat melemahkan insentif pekerja yang terutama termotivasi uang.	Tidak ditemukan heterogenitas efek berdasarkan risk aversion, tetapi terdapat heterogenitas besar berdasarkan intrinsic motivation. Treatment menurunkan kinerja pekerja bermotivasi intrinsik rendah dan meningkatkan kinerja pekerja dengan task motivation tinggi.

Berdasarkan ringkasan data ini dapat dipahami bahwa dalam konteks platform digital, pekerja *gigi* (dalam hal ini pengemudi ojek *online*) tidak bekerja dalam struktur organisasi tradisional. Memiliki atasan langsung, rekan kerja tetap, jenjang karier formal. Dan sistem dukungan organisasi yang jelas. Para pengemudi ojek *online* bekerja dalam sistem digital yang berdimensi pada algoritma, sistem ranting, insentif, aturan kerja digital dan evaluasi pelanggan. Semua ini berada dalam satu sistem aplikasi yang dijadikan layanan dalam *gig* ekonomi. Oleh sebab itu kualitas layanan pengemudi ojek *online* dipengaruhi oleh motivasi kerja dan peraturan platform yang dijadikan penghubung layanan antara pengemudi dengan konsumen. Dughan (2020) menjelaskan kinerja pekerja *gig* dapat dilihat dari *algoritmatic management,* hal ini disebabkan *algoritma* mempengaruhi hubungan kerja.

Dari hasil ringkasan data yang lolos seleksi ini, ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan ojek *online.* Sebagai berikut: Manajemen algoritmatik sebagai pengendali layanan. Dalam sistem *gig* ekonomi *algoritma* berfungsi sebagai mekanisme utama dalam mengatur distribusi pesanan, pemantauan kinerja, pemberian intensif, sistem penilaian pelanggan dan evaluasi performa pengemudi. Duggan et al. (2020) juga menjelaskan bahwa *algoritma* mampu menggantikan manajemen konvensional melalui proses pengawasan digital, penjadwalan pekerjaan dan evaluasi kinerja. Rocheleau, et al. (2024) memperkuat temuannya

dengan mengembangkan *Algorithmic Management Questionnaire* (AMQ) yang terdiri atas lima dimensi yaitu; monitoring, *goal setting*, *scheduling, performance rating* dan *compensation.* Senada dengan ini, Dedema (2024) juga mengatakan sistem *algoritmatik* berkaitan dengan isu transparansi, kepercayaan, privasi dan keadalian dalam platform digital. *Work engagement* sebagai faktor utama peningkatan kinerja. Berdasarkan ringkasan data yang dilakukan beberapa peneliti ditemukan bahwa pekerja yang memiliki tingkat semangat kerja, dedikasi dan keterlibatan cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik. *Engagement* terbukti meningkatkan poduktivitas dan mengurangi *burnout.*

Hal ini menunjukan bahwa kualitas layanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem teknologi. Tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi psikologis pengemudi. Dukungan, penghargaan dan motivasi kerja mampu mempengaruhi tingkat pelayanan pengemudi. Keadilan platform dan transparansi algoritma meningkatkan kepuasan kerja. Jabagi, et al. (2024) menunjugak bahwa persepsi keadilan dalam kepuasan *algoritmatik* berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan persespsi dukungan organisasi. Altman (2026) juga mengatakan bahwa tata kelola platform yang lebih partisipatif mampu menghasilkan distribusi intensif yang lebih adil dibanding platform yang berorientasi pada kepentingan investor. Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan pengemudi. Tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi terhadap keadilan sistem yang digunakan. Dalam hal ini kualitas layanan pekerja (pengemudi ojek) dipengaruhi sistem yang transparan dan adil akan meningkatkan motivasi kerja, sehingga pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih baik. Motivasi, insetif dan sistem kompensasi. Butschek, et al. (2022) menemukan bahwa efektivitas skema pembayaran yang berbeda berdasarkan tingkat motivasi intrinsik pekerja mampu meningkatkan kualitas layanan. Senada dengan ini, penelitian yang dilakukan Renggiani & Rilke (2026) juga menujukan bentuk intensif sosial mampu menmpengaruhi produktivitas pekerja.

Hal ini menunjukan bahwa kompensasi tidak hanya berkaitan dengan besarnya pendapatan. Tetapi juga bagaimana sistem penghargaan mampu mempertahankan motivasi pekerja untuk memberikan pelayanan terbaik. Faktor psikologis dan adaptasi pekerja *gig.* Lin, et al. (2026) memperkenalkan konsep *adaptive job recrafting,* yaitu kemampuan pekerja menyesuaikan cara bekerja agar tetap efektif dalam lingkungan *algoritmatik.* Cheon & Erickson (2025) juga menjelaskan bahwa pekerja mengembangkan berbaiagi strategi adaptasi dan kepatuhan terhadap pedoman kerja dapat meningkatkan rating pelanggan serta menurunkan tingkat pembatalan pesanan. Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan merupakan hasil interaksi antara sistem digital dengan kemampuan adaptasi pekerja.

Berdasarkan kelima faktor tersebut saling berkaitan dalam membentuk kualitas layanan pengemudi ojek *online*. Manajemen *algoritmatik* berfungsi sebagai mekanisme pengedali utama dan pekerja menjadi mediator yang menghubungkan dukungan organisasi, motivasi serta sistem platform terhadap peningkatan kualitas layanan. Temuan ini juga mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan memerlukan pendekatan yang mengintegrasikan aspek teknologi, manajemen sumber daya manusia, dan kesejahteraan pekerja *gig*.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian 20 artikel dengan seleksi PRISMA dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan platform ojek *online* dapat dilihat dari berbagai macam aspek. Terbentuk dari interaksi tata kelola platform digital dan prilaku pekerja. Sehingga tidak daat dijelaskan hanya berdasarkan kompetensi individu pekerja. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa manajemen *algoritmatik* menjadi fondasi utama yang membentuk mekanisme kerja pada sistem *gig.* Sementara keterikatan pekerja berperan sebagai mekanisme dukungan sistem platform dengan kualitas layanan yang dihasilkan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan pada ojek *online* memerlukan pengelolaan platform yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga memperhatikan aspek keadilan, transparansi, motivasi, serta kesejahteraan pekerja.

Keterbatasan penelitian ini hanya menggunakan artikel yang terdeteksi Scopus dan dianalisis melalui pendekatan sitesis literatur tanpa pengujian empiris pada pengemudi ojek *online* di lapangan. Selain itu, fokus penelitian masih terbatas pada aspek kualitas layanan dalam konteks *gig* ekonomi. Sehingga belum mengakomodasi perbedaan karakterisitk antar platform maupun berbedaan kondisi sosial, budaya dan regulasi di Indonesia. Oleh karena ini, saran penelitian selanjutnya adalah melakukan pengujian empiris dengan pendekatan kuantitatif, kualitatif atau *mixed methods* untuk memverifikasi hubungan antara manajemen *algoritmatik*, pekerja dan keadilan plarform serta kualitas layanan. Selain itu juga dapat mengembangkan model konseptual yang mengintegrasikan faktor teknologi, manajemen sumber daya manusia dan kesejahteraan pekerja guna menghasilkan rekomendasi yang lebih adaptif bagi pengelola *platform* digital maupun pembuat kebijakan.

DAFTAR REFERENSI

Alifian, R. J. H., & Hapsara, S. S. (2025). *Manajemen SDM kontemporer: Strategi, etika dan transformasi di era digital*. Penerbit Widina.

Anwar, R. (2026). Persepsi penumpang terhadap kinerja pengemudi ojek online: Studi kualitatif pada platform transportasi digital. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business, 9*(1), 384–394. https://doi.org/10.37481/sjr.v9i1.1391

Ardiatama, F. R., & Irmawati. (2025). Analisis pengaruh gig economy dan mindfulness terhadap loyalitas pekerja melalui mediasi kesejahteraan. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi, 8*(1), 593–620. https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i1.1176

Ario, F. (2025). *Perilaku konsumen dalam gig economy dan platform digital*. Serasi Media Teknologi.

Butschek, S., González Amor, R., Kampkötter, P., & Sliwka, D. (2022). Motivating gig workers–Evidence from a field experiment. *Labour Economics, 75*, 102105. https://doi.org/10.1016/j.labeco.2021.102105

Darsana, I. M. (2026). Bab 8 manajemen kinerja digital. Dalam *Talent management di era digital* (hlm. 129).

Dedema, M., & Rosenbaum, H. (2024). Socio-technical issues in the platform-mediated gig economy: A systematic literature review: An annual review of information science and technology (ARIST) paper. *Journal of the Association for Information Science and Technology, 75*(3), 344–374. https://doi.org/10.1002/asi.24868

Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R., & McDonnell, A. (2020). Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal, 30*(1), 114–132. https://doi.org/10.1111/1748-8583.12258

Endah Pertiwi, S. H., Jaman, U. B., Malik, M. R. A., Abidin, Z., & lainnya. (2025). *Hukum dalam bayangan platform: Merekonstruksi status dan perlindungan pekerja ekonomi gig di Indonesia*. PT Arunika Aksa Karya.

Fahri, A., Hayati, S., & Minarni. (2022). Keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional terhadap employee engagement di PT. Maruki. *Jurnal Psikologi Karakter, 2*(1), 22–28. https://doi.org/10.56326/jpk.v2i1.1293

Felani, M. R., & Fidiana. (2022). Kepatuhan pelaporan e-faktur 3.0 berdasarkan persepsi efikasi diri, kebermanfaatan, dan kemudahan. *Jurnal Kajian Akuntansi, 6*(1), 90–105. https://doi.org/10.33603/jka.v6i1.5675

Hulu, R. S., Halawa, F., & Waruwu, E. (2025). Pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan pada organisasi modern. *Jurnal Ekonomi (LIKUID), 1*(3), 247–253.

Ibrahim, A., Wibowo, I., & Latukismo, T. H. (2025). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap employee engagement dengan dimediasi oleh budaya kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah, 4*(6), 1123–1140. https://doi.org/10.54373/imeij.v6i6.4186

Idug, Y., Niranjan, S., Manuj, I., Gligor, D., & Ogden, J. (2023). Do ride-hailing drivers' psychological behaviors influence operational performance? *International Journal of Operations & Production Management, 43*(12), 2055–2079. https://doi.org/10.1108/IJOPM-06-2022-0362

Indra, P., Rusdiyanto, R., Nabilah, A., & Rahmat, L. H. (2026). Dinamika kontrak psikologis dan beban kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja di era teknologi.

Ismail, V. Y. (2025). *Dinamika pengembangan SDM generasi-Z*. Deepublish.

Junengsih, J., Darka, D., Chairunnisa, E., & Rustomo, R. (2024). Pengaruh self-efficacy dan disiplin kerja terhadap capaian target harian driver JakLingko Jakarta Timur. *Jurnal Minfo Polgan, 13*(2), 2167–2177. https://doi.org/10.33395/jmp.v13i2.14404

Masitoh, M. M., Yunita, I., Sutihat, E., Jubaedah, D., Setyowati, S., & Rachman, N. A. (2025). *Job burnout, cyberloafing, dan transformasi kinerja perusahaan di era digital*. Greenbook Publisher.

Nursyidah. (2025). Employee engagement as a catalyst for organizational performance: A systematic literature review. *HEI EMA: Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 4*(1), 164–176. https://doi.org/10.61393/heiema.v4i1.317

Pradana, F. A., & Putri, V. W. (2025). Paradigma baru work from anywhere: Strategi MSDM untuk keseimbangan hidup dan kesehatan mental karyawan. *Bookchapter Manajemen SDM, 1*, 329–357.

Qomariyah, E., Ramdan, D. S., Leilasariyanti, Y., Mardikawati, B., Heryyanoor, H., Supangat, S., Zulkifli, Z., Januru, L., Raspati, M. I., & Afdylah, R. (2025). *Manajemen kinerja*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.

Sabuhari, R., & Arilaha, M. A. (2025). *Fleksibilitas dan kompetensi sumber daya manusia sebagai pendorong kinerja karyawan*. Kamiya Jaya Aquatic.

Salim, C., Firdaus, A. I., & Saputra, N. (2020). Pengaruh digital engagement dan gamifikasi terhadap work engagement karyawan yang bekerja di Jakarta dan Tangerang. *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Manajemen, 1*(4), 265–286. https://doi.org/10.35912/jakman.v1i4.45

Sampurna, I. G. A., & Korry, P. D. P. (2025). Preferensi insentif dan motivasi kerja: Dampaknya pada kinerja mitra melalui kepuasan kerja ojek online GRAB Denpasar. *Center of Economic Students Journal, 8*(4), 1411–1428.

Sianipar, M. Y., & Welly, Y. (2024). Eksistensi komunitas praktisi pekerja gig: Peran keterikatan kerja dan kepuasan kerja untuk meningkatkan resiliensi. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA), 4*(1), 383–393. https://doi.org/10.47709/jebma.v4i1.3630

Sutejo, B., Amin, S., & Yacob, S. (2022). Job characteristics: Pengaruhnya terhadap kinerja karyawan dengan employee engagement sebagai variabel intervening pada UPTD Pengelolaan Sampah Talang Gulo Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 4*(1), 23–37. https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i1.1147

Taruna, E. E., & Waluyo, M. (2025). Competence, workload, incentives, and their link to driver satisfaction and performance: Kompetensi, beban kerja, insentif, dan kaitannya dengan kepuasan dan kinerja pengemudi. *Academia Open, 10*(2), 10–21070. https://doi.org/10.21070/acopen.10.2025.11571

Tessa Alqifti, S. T., Gafar, Y., Nasrul, F. T. S., & Veri, J. (2025). *Manajemen SDM: Konsep, fungsi, dan transformasi ke praktik modern*. Penerbit Fahmi Karya.

Usman, S. E., Hapsari, V. R., & Silvester. (2024). *Buku ajar modal sosial*. Mega Press Nusantara.

Wardani, L. M. I., & Werinussa, J. O. A. (2021). *Job insecurity, grit, and work engagement di masa pandemik COVID-19*. Penerbit NEM.

Widianti, P., Lung Ayu, M., Melinda, M., Febrianty, & Pratama, R. H. (2026). Pengaruh fleksibilitas dan kompensasi terhadap kinerja driver ojek online Maxim di Bandar Lampung dengan work engagement sebagai variabel mediasi. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 5*(7), 2447–2460.

Witriaryani, A. S., Putri, A., Jonathan, D., & Abdullah, T. M. K. (2022). Pengaruh work-life balance dan flexible working arrangement terhadap job performance dengan dimediasi oleh employee engagement. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 4*(7), 932–947. https://doi.org/10.56799/jim.v5i7.17968