

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi tingkat kepuasan kerja pengemudi ojek online di Kota Bekasi menggunakan metode Job Satisfaction dan Importance Performance Analysis (IPA). Survei kuantitatif dilakukan terhadap 100 pengemudi dengan pengalaman minimal satu tahun. Penelitian menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert pada 20 indikator kepuasan, dilanjutkan analisis Quality Function Deployment (QFD). Hasil menunjukkan pengemudi memiliki kepuasan kerja tinggi pada dimensi operasional: pengelolaan jadwal kerja (mean = 4.08), menjaga kebersihan (mean = 4.05), dan pengelolaan kesehatan (mean = 4.10). Namun, analisis IPA mengidentifikasi dua area perbaikan kritis: keterlibatan komunitas (mean = 3.28) dan kekhawatiran ketidakpastian pendapatan (mean = 3.48), keduanya berada di Kuadran I (Concentrate Here). Analisis QFD mengungkap solusi strategis: pengembangan platform komunitas interaktif dan peningkatan transparansi pendapatan real-time. Temuan menekankan kepuasan pengemudi melampaui aspek finansial hingga dimensi psikososial seperti rasa memiliki komunitas dan aksesibilitas informasi, menunjukkan perlunya pendekatan holistik dalam kemitraan transportasi digital.

Kata kunci: kepuasan kerja, importance performance analysis, pengemudi ojek online