

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital di era modern membawa perubahan signifikan pada berbagai sektor, termasuk transportasi. Salah satu inovasi besar yang muncul adalah layanan transportasi berbasis aplikasi seperti Gojek. Layanan ini tidak hanya memudahkan mobilitas masyarakat tetapi juga menciptakan peluang kerja baru, terutama bagi individu yang membutuhkan fleksibilitas dalam pekerjaan mereka. Sistem kerja yang diterapkan oleh Gojek memberikan keleluasan bagi pengemudi untuk menentukan waktu dan tempat kerja mereka sendiri, yang dikenal sebagai fleksibilitas kerja. Namun, fleksibilitas ini tidak terlalu memberikan dampak positif yang konsisten, terutama jika tidak diimbangi dengan kemampuan pengemudi untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi atau disebut *work-life balance*.

Kepuasan kerja merupakan aspek penting yang menunjukkan seberapa puas individu terhadap pekerjaannya. Dalam konteks pengemudi Gojek, kepuasan kerja tidak hanya ditentukan oleh pendapatan tetapi juga faktor-faktor seperti fleksibilitas kerja dan keseimbangan kehidupan-kerja. Penelitian oleh (1) menemukan bahwa fleksibilitas kerja memiliki dampak positif terhadap kepuasan kerja pengemudi, terutama jika pengemudi memiliki kendali atas waktu dan beban kerja mereka. Namun, penelitian yang sama juga mencatat bahwa fleksibilitas kerja yang berlebihan tanpa dukungan sistematis dapat

menurunkan kepuasan kerja karena meningkatkan tekanan untuk terus bekerja demi mencapai target pendapatan harian.

Salah satu faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah fleksibilitas jam kerja (2). Fleksibilitas jam kerja biasanya memberikan peningkatan waktu luang yang tersedia, berpotensi memotivasi karyawan untuk menunjukkan perilaku proaktif atau menghasilkan konsep inovatif saat melaksanakan tugas, sehingga menumbuhkan akuntabilitas untuk kinerja mereka sendiri daripada bergantung pada arahan dari atasan. Manfaat yang dialami pengemudi dari jam kerja yang fleksibel adalah memberdayakan mereka untuk memilih jam kerja yang lebih produktif atau optimal dalam lingkungan yang lebih kondusif.

Fleksibilitas kerja telah menjadi daya tarik utama bagi banyak individu yang bekerja di sektor gig economy, termasuk di Gojek. Kebebasan untuk menentukan waktu kerja memberikan pengemudi kendali atas jadwal mereka, memungkinkan mereka untuk menyesuaikan pekerjaan dengan kebutuhan keluarga atau kegiatan lainnya. Namun, di sisi lain, fleksibilitas ini juga menghadirkan tantangan tersendiri. Banyak pengemudi merasa tertekan untuk bekerja lebih lama demi mencapai target pendapatan harian atau memenuhi insentif tertentu yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal ini sering kali menyebabkan waktu istirahat berkurang, yang pada akhirnya mengorbankan kualitas hidup pengemudi.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu pada variabel fleksibilitas terhadap kepuasan kerja menunjukkan bahwa variabel fleksibilitas kerja memiliki

berpengaruh positif dan yang signifikan terhadap kepuasan kerja (3). Namun berbeda dengan hasil penelitian lain bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja (4). Penelitian ini dilakukan karena adanya hasil yang berbeda dari penelitian terdahulu, sehingga terdapat riset gap pada penelitian fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja.

Work-life balance menjadi isu krusial dalam dunia kerja modern, terutama dalam konteks pekerjaan berbasis digital seperti Gojek. Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi tidak hanya mempengaruhi kesejahteraan individu tetapi juga berdampak pada produktivitas dan kepuasan kerja mereka. Dalam penelitian (5) ditemukan bahwa fleksibilitas kerja dapat meningkatkan work-life balance, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja. Namun, penelitian ini juga mencatat bahwa work-life balance sering kali sulit dicapai jika pengemudi tidak memiliki keterampilan manajemen waktu yang baik atau jika tuntutan kerja yang terlalu tinggi.

Fenomena yang mempengaruhi kepuasan kerja dijelaskan melalui wawancara awal dengan tiga orang pengemudi driver Gojek Kota Malang yang disajikan pada table. Berikut adalah ringkasan hasil wawancara yang dilakukan peneliti Bersama tiga pengemudi driver Gojek di Kota Malang.

Tabel 1. Hasil Wawancara Pra Survey

No	Pertanyaan	Kesimpulan
	Bagaimana dengan kepuasan kerja bapak sebagai driver Gojek? Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja bapak, baik positif maupun negatif?	Pengemudi mitra Gojek menunjukkan tingkat
1	Gojek 1	Tingkat kepuasan yang cukup besar mengenai peran saya sebagai driver Gojek, terutama karena fleksibilitas kepuasan yang cukup tinggi terhadap

No	Pertanyaan	Kesimpulan
		<p>pekerjaan mereka, yang disebabkan oleh fleksibilitas waktu dan peluang untuk meningkatkan pendapatan. Namun, tingkat kepuasan kerja tersebut dipengaruhi oleh sejumlah tantangan, termasuk persaingan yang intens dengan pengemudi lainnya serta ketidakstabilan pendapatan harian. Kondisi ini sering kali memaksa untuk bekerja lebih lama guna mencapai target yang ditetapkan.</p>
2	Gojek 2	<p>Kepuasan yang cukup besar dalam peran saya sebagai driver Gojek, terutama fleksibilitas kerja yang memungkinkan saya untuk terlibat dalam kegiatan saya sesuai dengan keadaan pribadi saya. Namun, terdapat tantangan yang harus saya sering menghadapi persaingan ketat dari pengemudi lain di bidang yang sama dan ketidakpastian yang melekat terkait dengan volume pesanan, yang keduanya secara signifikan mempengaruhi dan akhirnya mempengaruhi pendapatan saya secara keseluruhan.</p>
3	Gojek 3	<p>Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan peran saya sebagai pengemudi Gojek. Pekerjaan ini memberikan tingkat kebebasan yang tidak saya peroleh dari pekerjaan sebelumnya, dan saya menikmati interaksi dengan berbagai individu setiap harinya. Namun, terdapat beberapa tantangan yang memengaruhi tingkat kepuasan kerja saya, seperti persaingan yang ketat dengan pengemudi lain dan ketidakpastian terkait pendapatan harian. Terkadang, saya diharuskan untuk bekerja lebih lama guna mencapai target pendapatan, yang dapat mengurangi waktu istirahat saya.</p>

No	Pertanyaan	Kesimpulan
	Apakah tantangan atau masalah khusus yang bapak hadapi bekerja sebagai driver Gojek yang berdampak pada kepuasan kerja bapak?	Ketidakstabilan order,
1	Gojek 1	Salah satu tantangan yang saya hadapi adalah ketidakpastian dalam pendapatan. Terdapat kalanya saya menerima sejumlah besar pesanan dalam suatu hari, namun di sisi lain, terdapat juga hari-hari dimana jumlah pesanan sangat minim. Hal ini menyebabkan ketidakpastian dalam penghasilan saya. Selain itu, saya juga merasakan adanya tantangan terkait dengan aspek keamanan, terutama Ketika harus bekerja hingga larut malam.
2	Gojek 2	Saya sering neghadapi tantangan dalam penggunaan aplikasi, terutama Ketika kondisi sinyal tidak stabil, yang mengakibatkan kegagalan dalam penerima pesanan atau penurunan kecepatan aplikasi. Situasi ini secara signifikan memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja saya, karena saya sering kali harus melakukan restart aplikasi atau bahkan kehilangan kesempatan untuk menerima pesanan.
3	Gojek 3	Tantangan utama yang saya hadapi adalah meningkatnya persaingan di antara para pengemudi, khususnya di daerah padat penduduk seperti pusat kota. Terkadang, jumlah pengemudi melebihi jumlah penumpang, yang mengakibatkan kesulitan dalam memperoleh pesanan. Situasi ini berdampak negative terhadap kepuasan kerja saya, mengingat waktu yang saya habiskan untuk menunggu pesanan dapat menjadi sangat lama.
gangguan pada aplikasi, serta persaingan wilayah yang padat sering kali menyebabkan fluktuasi pendapatan yang tidak menentu dan mengurangi efektivitas serta kenyamanan dalam lingkungan kerja.		

Sumber: Hasil Wawancara Lapangan 2024

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan tiga pengemudi Gojek, ditemukan sejumlah permasalahan yang mempengaruhi pengalaman kerja mereka. Para pengemudi Gojek umumnya merasa puas dengan pekerjaan mereka, terutama karena fleksibilitas waktu yang ditawarkan serta kesempatan untuk meningkatkan pendapatan. Namun, terhadap beberapa tantangan yang berdampak pada tingkat kepuasan kerja mereka. Tantangan tersebut meliputi perubahan tarif, persaingan yang ketat dengan pengemudi lain, serta ketidakpastian mengenai penghasilan harian, yang terkadang memaksa mereka untuk bekerja lebih lama demi mencapai target yang diinginkan. Selain itu, ketidakpastian dalam jumlah pesanan, gangguan pada aplikasi, dan persaingan di era yang padat sering kali menyebabkan fluktuasi dalam penghasilan. Sehingga mengurangi efektivitas dan kenyamanan dalam menjalankan pekerjaan mereka.

Penelitian ini perlu dilakukan kembali karena tingkat kepuasan kerja individu bervariasi, meskipun mereka bekerja dalam sistem yang fleksibel atau tidak terikat waktu. Peneliti terdorong untuk melaksanakan studi ini karena belum terdapat penelitian yang mengkaji kepuasan kerja pengemudi Gojek di Kota Malang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “PENGARUH FLEKSIBILITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN DRIVER DENGAN WORK LIFE BALANCE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA DRIVER GOJEK KOTA MALANG)”

Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dipaparkan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana fleksibilitas kerja, kepuasan kerja, dan *work life balance* pada driver gojek yang ada di Kota Malang?
2. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap *work life balance*?
4. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
5. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui *work life balance* sebagai variabel mediasi?

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan fleksibilitas kerja, kepuasan kerja, dan *work life balance* pada driver gojek yang ada di Kota Malang.
2. Menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja.
3. Menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja terhadap *work life balance*.
4. Menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja.
5. Menganalisis fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui *work life balance* sebagai variabel mediasi.

C. Manfaat/Kegunaan

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi tentang pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kepuasan driver dengan work-life balance pada driver Gojek Kota Malang.

2. Manfaat Praktis

Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi Perusahaan ojek online dalam membuat kebijakan, khususnya pentingnya peran fleksibilitas kerja dan work life balance untuk meningkatkan kepuasan kerja driver Gojek.

