

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Kemunculan layanan transportasi *online* telah meningkatkan aksesibilitas secara signifikan di berbagai bidang kehidupan manusia. Integrasi teknologi digital telah meningkatkan kecepatan, efisiensi dan konektivitas layanan, menghadirkan banyak kemudahan dan inovasi dalam sistem *online*. Dahulu pelanggan harus mencari ojek di pinggir jalan atau merencanakan perjalanan menggunakan angkutan umum, sekarang pelanggan dengan mudah memesan jasa transportasi melalui aplikasi di *smartphone* secara *online* (Cahyaningtyas, 2023).

Hadirnya layanan ojek *online* seperti *Gojek*, *Grab*, *Maxim*, dan *Shopee-food* telah membuat perjalanan menjadi lebih mudah karena bisa dipesan lewat aplikasi di ponsel. Perubahan ini tidak hanya menguntungkan penumpang, tetapi juga membuka kesempatan kerja baru, khususnya bagi masyarakat yang sebelumnya sulit mendapat pekerjaan. Banyak tukang ojek konvensional yang kemudian memilih menjadi *driver* ojek *online* karena bisa mendapatkan penghasilan lebih baik dan waktu kerja yang bisa diatur sendiri. (Sari, Cahyani, & Martdina, 2024).

Bukan hanya memberikan layanan ojek, melainkan juga ojek *online* menawarkan layanan pengantaran makanan secara *delivery*. Salah satu *platform* layanan ojek *delivery* tersebut adalah *shopee-food* yang menjadi andalan pelanggan Indonesia untuk memesan makanan *online*. Layanan *Shopee-food* dinilai sukses karena kualitas layanan *electronic service* dan kepercayaan yang maksimal. Setelah pelanggan merasakan kualitas layanan elektronik yang baik, maka timbul rasa puas dan kepercayaan untuk menggunakan layanan ojek *delivery* seperti *shopee-food*. Pada akhirnya pengalaman pelanggan ini disebarkan dalam bentuk rekomendasi melalui media sosial yang dimiliki oleh pelanggan yang merasakan pengalaman positif tersebut (Wardhanie & Yogatama, 2022).

Penggunaan aplikasi ojek *online* pada masyarakat dapat memperoleh estimasi jumlah biaya yang dikeluarkan untuk perjalanan yang akan dilakukannya. Masyara-

-kat merasa lebih aman dengan menggunakan aplikasi karena data *driver* dan kendaraan tertera dengan jelas di aplikasi yang digunakan. (Perwira & Hidayat, 2020). Disimpulkan bahwa layanan ojek *online* merupakan salah satu inovasi di bidang transportasi dan teknologi.

Transportasi pilihan masyarakat yang sebelumnya bersifat *offline* saat ini telah berkembang menjadi bersifat dalam jaringan dan lebih modern sehingga diminati bukan hanya terhadap konsumen, melainkan juga diminati sebagai salah satu profesi pekerjaan. Perkembangan aplikasi pemesanan transportasi *online* seperti *Maxim* dan *Shopee-Food* telah membawa manfaat yang signifikan. *Driver* dapat meningkatkan pendapatannya dengan mengoptimalkan waktu dan sumber daya yang dimiliki. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan kesempatan kerja bagi individu yang ingin bermitra sebagai *driver* dan memperoleh penghasilan tambahan. Hal ini menunjukkan adanya tingkat minat yang tinggi dan kepercayaan yang diberikan kepada platform ini sebagai sumber pendapatan tambahan (Hatu & Pomantolo, 2024).

Dalam industri ojek *online*, persaingan antara perusahaan seperti *Gojek*, *Grab*, *Shopee-Food*, dan *Maxim* sangatlah ketat. Perusahaan ojek *online* juga bersaing dalam hal inovasi teknologi, seperti pengembangan fitur baru untuk memudahkan pengguna dalam memesan ojek, serta meningkatkan efisiensi dalam pengembangan sistem. Ditambah dengan persaingan harga juga merupakan faktor utama, di mana setiap perusahaan mencoba untuk menawarkan tarif yang kompetitif untuk menarik lebih banyak pelanggan. Adanya persaingan tersebut, maka konsumen atau penikmat transportasi *online* lebih memilah dengan berbagai pertimbangan transportasi *online* yang akan dipakai (Maulidi, Zahra, & Hidayat, 2024).

Mahasiswa juga ikut merasakan dinamika bekerja sebagai *driver* ojek *online* terbukti dari hasil laporan dari *pollinginstitute.id* (2022) tentang “*Kenaikan Tarif Ojek Online di Mata Pengguna dan Pengemudi*” mengemukakan berbagai alasan yang mendorong individu bekerja sebagai *driver* ojek *online* adalah jam kerja yang bisa diatur sendiri, penghasilan tambahan, pendapatan yang lebih memadai, menunggu mendapat pekerjaan lain, dan manfaat asuransi yang diberikan perusaha-

-an *driver* ojek *online*. Tak terkecuali mahasiswa yang pada saat ini juga banyak yang berkuliah sambil bekerja sebagai *driver* ojek *online* dengan persentase 12,3%.

Diperkuat dari hasil penelitian Drajat (2023), opsi *driver* ojek *online* sebagai peluang pekerjaan bagi mahasiswa karena memproduksi pengalaman dan penghasilan, sebagai landasan pengembangan diri, serta adanya fleksibilitas waktu yang disediakan sehingga dapat dikerjakan kapan saja dan dimana saja. Hal ini disebabkan karena jadwal kerja yang fleksibel yang bisa dikerjakan kapan saja dan jadwal kuliah tidak akan cukup terganggu.

Namun, hasil penelitian dari Sudirman, Syukur, dan Suhaeb (2023) bertolak belakang bahwa terdapat satu kasus yang terjadi mengenai fleksibilitas waktu yang dirasakan, yaitu banyak *driver* ojek *online* yang menyisihkan waktunya untuk bekerja sebagai *driver* pada malam hari dengan berbagai alasan, seperti menurunnya pesanan secara kuantitas pada pagi hingga sore hari sehingga *driver* mengalokasikan waktunya untuk beristirahat atau melakukan aktivitas lain secara maksimal agar pada malam hari dapat memaksimalkan waktu kerja untuk mencukupi kebutuhan ekonomi *driver* sehari-hari. Faktor lain yang berpengaruh adalah *driver* ojek *online* merasa bahwa bekerja pada malam hari lebih menyenangkan karena kondisi jalan raya sangat baik atau tidak macet dan suhu udara tidak panas dibanding pada waktu siang hari.

Sandi dan Nurhadi (2024) menemukan hasil serupa bahwa *driver* sering merasa cemas jika pekerjaannya belum selesai, terutama ketika menerima banyak pesanan dan harus mengejar waktu. Selain itu, *driver* dapat kehilangan fokus saat menangani banyak pesanan, apalagi jika pelanggan sering salah menempatkan titik lokasi di aplikasi. Beban kerja yang berat membuat *driver* mudah merasa stres dan terkadang marah kepada rekan kerja. *Driver* juga sering merasa takut melakukan kesalahan, terutama mahasiswa yang bekerja sebagai *driver* ojek *online*.

Kesuksesan *driver* ojek *online* bukan hanya tentang jumlah pesanan yang diselesaikan, melainkan juga bagaimana *driver* bisa menyeimbangkan waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Penawaran fleksibilitas kerja membuka peluang bagi para *driver* untuk meluangkan waktu bersama keluarga, melakukan hobi, atau melanjutkan studi perkuliahan. Kunci keberhasilannya terletak pada dorongan sem-

-angat dan pemanfaatan fleksibilitas waktu dengan sikap bertanggung jawab (Juwita, Rosalia, & Permatasari 2024).

Driver membutuhkan kemampuan mengatasi tantangan untuk mempertahankan kinerja mereka. Beberapa aspek penting dalam menghadapi tantangan mencakup kemampuan mengendalikan kesulitan, kesadaran akan dampak kesulitan, pemahaman tentang pengaruh kesulitan terhadap aktivitas sehari-hari, kemampuan mengatasi penyebab masalah, dan keyakinan diri dalam menghadapi tantangan. Penelitian menunjukkan bahwa semakin positif sikap *driver* dalam mengontrol dan mengatasi kesulitan, semakin meningkat kinerja. Didukung dari hasil analisis deskriptif, mayoritas *driver* setuju bahwa kemampuan mengatasi tantangan berperan penting dalam keberhasilan kerja mereka (Tyas & Sukardi, 2024).

Ditambah peran sebagai mahasiswa yang bekerja terbilang sulit. Mahasiswa harus bisa menyeimbangkan kehidupan perkuliahan, pekerjaan dan pribadi. Mahasiswa yang bekerja membutuhkan keseimbangan antara kehidupan kuliah, kerja dan pribadi supaya bisa melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Dalam menyeimbangkan kehidupan pekerjaan, perkuliahan dan pribadi, mahasiswa perlu memiliki kemampuan *work life balance* (Astuti & Nurwidawati, 2023).

Work life balance didefinisikan sebagai keseimbangan peran antara karir dan gaya hidup, yaitu kesehatan, kebahagiaan, keluarga, dan pengembangan spiritual (Dave & Purohit, 2016). Aspek-aspek *work life balance* yang dijabarkan oleh Fisher, Bulger, dan Smith (2009) adalah (1) *Work Interference with Personal Life* (WIPL), (2) *Personal Life Interference with Work* (PLIW), (3) *Personal Life Enhancement of Work* (PLEW), dan (4) *Work Enhancement of Personal Life* (WEPL). Kemudian, berbagai faktor yang mempengaruhi *work-life balance*, yaitu (1) faktor dari individu, (2) faktor dari organisasi, (3) faktor dari lingkungan sosial, (4) faktor-faktor lainnya seperti usia dan pengalaman (Poulose & Sudarsan, 2014).

Hapsari dan Indriyaningrum (2024) menyatakan bahwa *work life balance* penting untuk menjaga kesehatan bagi orang yang bekerja. Stres mental dapat memengaruhi aktivitas dan kesehatan, sehingga setiap orang perlu memperkuat ketahanan fisik dan mental. Salah satu caranya adalah dengan mengatur waktu

secara efisien agar bisa membagi waktu untuk pekerjaan, keluarga, dan hobi. *Work life balance* yang baik dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan membantu membuat keputusan lebih baik. Dengan fleksibilitas waktu yang ditawarkan oleh ojek *online*, mahasiswa yang menjadi *driver* ojek *online* seharusnya bisa menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadinya.

Sebaliknya, Epayani, Trarintya, dan Dewi (2024) menjelaskan bahwa apabila karyawan merasa tidak mampu menyeimbangkan pekerjaan, dan kehidupan pribadinya para karyawan akan merasa penat, dan menciptakan lingkungan kerja yang tidak baik yang dapat merugikan dirinya sendiri maupun perusahaan atau organisasi yang membutuhkan tenaga, usaha, serta potensinya. Ditambah dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Astuti dan Nurwidawati (2022) adalah sebesar 62,5% mahasiswa yang bekerja menyatakan bahwa kesulitan dalam membagi waktu ketika mahasiswa sedang dilanda banyaknya tugas di perkuliahan itu akan mengganggu aktivitasnya di tempat kerja. Ketika mahasiswa yang bekerja mampu mengelola keseimbangan kehidupan-kerja dengan baik maka akan mengurangi rasa stres dan konflik lainnya, terutama ketika sambil bekerja menjadi *driver* ojek *online*.

Selaras hasil wawancara penelitian bahwa kualitas tidur pada partisipan MAR berkurang akibat dari pekerjaan sebagai *driver* ojek *online*, perlu menjaga warung ketika keluarga lagi di luar kota, dan perannya sebagai mahasiswa teknik di salah satu Universitas di daerah Yogyakarta. Kemudian, AACW yang lebih produktif bekerja pada malam hari (*ngalong*) agar tidak mengganggu kehidupan kuliahnya, walaupun ketika berkuliah di pagi hari AACW merasa mengantuk bahkan bisa tidur di kelas.

Sukardi, Bachtiar, dan Gita (2024) mengungkapkan bahwa untuk mewujudkan keberhasilan organisasi, perusahaan membutuhkan upaya strategis dalam menciptakan kepuasan kerja karyawan yang dapat memberikan dampak signifikan bagi kelangsungan perusahaan. Karyawan yang puas secara langsung membawa pengaruh positif dalam meningkatkan efisiensi organisasi menjadi strategi penting untuk mencapai keunggulan kompetitif perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memainkan peran kunci dalam keberhasilan

organisasi melalui pengelolaan tenaga kerja yang efektif dan efisien, termasuk memberi *work life balance* pada karyawan, seperti yang dirasakan oleh mahasiswa yang bekerja sebagai *driver* ojek *online*.

Salah satu strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan adalah dengan menerapkan konsep *work life balance*. Perusahaan yang memperhatikan keseimbangan ini menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan secara keseluruhan. Perusahaan perlu menyadari bahwa karyawan yang merasa seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung lebih produktif, loyal, dan memiliki tingkat stres yang lebih rendah. Dengan memberikan fleksibilitas waktu kerja atau dukungan dalam mengelola tanggung jawab pribadi, perusahaan dapat membantu karyawan mencapai keseimbangan yang lebih baik antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan (Irfan, Khalid, Kaka Khel, Maqsoom, & Sherani, (2023).

Kepuasan kerja *driver* ojek *online* terlihat dari bagaimana peraturan perusahaan yang memudahkan mereka bekerja sesuai dengan kemampuan dan minat mereka. Para *driver* merasa nyaman menjalankan tugas bahkan hingga larut malam karena menikmati pekerjaannya. Sistem penghasilan yang sesuai dengan beban kerja, ditambah bonus yang memuaskan, mendorong mereka untuk bekerja dengan sungguh-sungguh, bahkan ketika menghadapi tantangan dari penumpang. Dukungan perusahaan dalam memberikan solusi atas masalah di lapangan dan pemberian bonus yang tepat waktu juga membuat para pengemudi tetap bersemangat melayani pelanggan sepanjang hari, sambil tetap menjaga konsentrasi meski dalam kondisi lalu lintas yang padat. (Halias & Prahara, 2020).

Berbeda dengan pernyataan Izzati (2022) mengenai terbitnya Permenhub No.12 Tahun 2019 tentang perlindungan keselamatan pengguna sepeda motor untuk kepentingan masyarakat, peraturan ini justru menciptakan ketidakseimbangan beban tanggung jawab. Para *driver* harus menanggung sepenuhnya kewajiban terkait aspek keselamatan, kenyamanan, dan keterjangkauan layanan, sementara perusahaan aplikasi yang memiliki sumber daya lebih besar justru tidak diwajibkan untuk bertanggung jawab atas aspek-aspek perlindungan tersebut. Padahal, perusahaan aplikasi seharusnya memiliki kuasa lebih besar dan

sumber daya yang jauh lebih memadai untuk dapat memenuhi aspek-aspek perlindungan dalam bisnis ojek *online*.

Situasi tersebut semakin kompleks setelah diberlakukannya UU Cipta Kerja No. 11 Tahun 2020, di mana hubungan kemitraan tidak tercakup dalam peraturan ketenagakerjaan. Akibatnya, hak dan kewajiban antara perusahaan dan pengemudi menjadi tidak seimbang, di mana pengemudi harus menanggung lebih banyak tanggung jawab sementara perusahaan memiliki kewenangan untuk memutuskan hubungan kemitraan secara sepihak. Kondisi ini tidak sejalan dengan prinsip hubungan kemitraan yang seharusnya bersifat mutual. Dinamika kebijakan yang mempengaruhi kerja pengemudi ojek *online* menunjukkan beberapa masalah mendasar dalam sistem kemitraan. Meskipun perjanjian kemitraan seharusnya berdasarkan prinsip saling menguntungkan dan memperkuat, dalam praktiknya masih terdapat ketidakseimbangan. Perjanjian yang ada cenderung sederhana dan tidak mengikat kedua belah pihak secara setara (Mahaputra, Putra, & Mandasari, 2023).

Oey (2024) mengungkapkan bahwa sistem kerja *gig economy*, seperti ojek *online*, memiliki karakteristik yang berbeda dari pekerjaan konvensional, terutama dalam hal penghasilan yang tidak tetap. Model ini memungkinkan *driver* untuk bekerja di beberapa *platform* sekaligus. Jika pengemudi ditetapkan sebagai pekerja tetap di satu *platform*, mereka akan kehilangan fleksibilitas untuk bekerja di *platform* lain dan hanya bisa menjadikannya sebagai pekerjaan sampingan dengan jam kerja terbatas sesuai UU Ketenagakerjaan. Pada sisi lain, pengklasifikasian seluruh pengemudi sebagai pekerja tetap akan membebani perusahaan dengan biaya operasional yang tinggi. Mengingat banyak *driver* ojek *online*, terutama sebagai mahasiswa yang bekerja tidak menjadikan ini sebagai pekerjaan utama, perubahan status tersebut justru bisa menghambat pertumbuhan lapangan kerja *gig economy*. Dinamika ini berpengaruh pada keseimbangan peran kerja dan pribadi pada *driver* ojek *online*.

Kemudian, terjadi perubahan skema insentif yang diberikan menunjukkan dinamika yang kompleks. Pada satu sisi, perubahan ini menimbulkan dampak negatif seperti ketidakpastian pendapatan, keharusan bekerja lebih lama untuk

mencapai target yang sama, dan kurangnya transparansi sistem yang menyebabkan kebingungan serta kecurigaan di kalangan *driver*. Hal ini berpotensi menurunkan motivasi kerja dan kualitas layanan karena kelelahan dan stres. Akan tetapi, beberapa *driver* justru mengalami peningkatan pendapatan, terutama mereka yang beroperasi di area dengan permintaan tinggi dan mampu memenuhi target yang ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa dampak perubahan skema insentif sangat bergantung pada berbagai faktor, termasuk lokasi kerja dan kemampuan pengemudi dalam memenuhi target yang ditetapkan *platform* (Syahreza, dkk, 2024).

Sistem insentif yang diterapkan perusahaan ojek *online* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pengemudi. Tyas dan Sukardi (2024) menunjukkan bahwa semakin baik paket insentif yang diberikan, meliputi bonus, pujian, asuransi ketenagakerjaan, pelatihan, dan *voucher* perawatan kendaraan, semakin meningkat pula kinerja *driver*. *Driver* yang tertarik dengan sistem insentif perusahaan cenderung bekerja dengan lebih antusias dan maksimal. Berdasarkan analisis deskriptif, mayoritas pengemudi merasa puas dengan sistem insentif yang ada. Akan tetapi, perusahaan tetap perlu terus meningkatkan kualitas insentif, misalnya dengan menyediakan kesempatan berkarir, memberikan insentif yang sesuai harapan *driver*, serta mengadakan program pendidikan dan pelatihan untuk pengembangan diri *driver*.

Berikutnya, peran *feedback* berpengaruh terhadap kinerja *driver* ojek *online*. Kualitas *feedback* yang baik, mencakup aspek spesifik, informatif, sederhana, mudah dipahami, hubungan dengan penumpang, dan responsif, berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pengemudi. Semakin banyak dan positif masukan yang diterima dari penumpang, semakin meningkat kinerja *driver* tersebut. Hal ini dibuktikan dari analisis deskriptif yang menunjukkan mayoritas *driver* setuju bahwa *feedback* yang berkualitas membantu mereka meningkatkan performa kerja (Tyas & Sukardi, 2024).

Dalam konteks dunia kerja yang semakin kompleks dan dinamis saat ini, *work life balance* telah berkembang menjadi kunci kebutuhan karyawan, bukan sekadar istilah. Fleksibilitas waktu, dukungan organisasi-sosial, dan kebijakan organisasi

menjadi faktor signifikan dalam mengoptimalkan keseimbangan antara kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi. Peran perusahaan diperlukan dalam merancang ekosistem kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan menjadi indikator penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berkelanjutan (Kurnia & Khairunnisa, 2024).

Berdasarkan fenomena yang terjadi di dunia kerja pada umumnya, bahwa munculnya permasalahan baru akibat ketidakmampuan individu dalam menerapkan *work life balance* di dalam kehidupannya, pastinya banyak faktor penyebab, seperti tekanan-tekanan yang terjadi pada dunia kerjanya, banyak tugas dan tanggung jawab sehingga menjadi beban dalam diri individu tersebut. Penelitian yang mengeksplorasi tentang gambaran dan pengaruh faktor-faktor *work life balance* pada mahasiswa yang bekerja sebagai ojek *online* yang dilakukan belum ada sehingga butuh dilakukan penelitian dengan metode wawancara mendalam. Maka dari itu, peneliti merumuskan masalah pokok masalah, yaitu bagaimana gambaran *work life balance* pada mahasiswa yang bekerja sebagai *driver* ojek *online*.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai, seperti memahami gambaran *work life balance* pada mahasiswa yang bekerja sebagai *driver* ojek *online*. Selanjutnya, penelitian ini berupaya mengungkap pengalaman dan perilaku pada mahasiswa bekerja sebagai *driver* ojek *online*. Terakhir, penelitian ini juga ditujukan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor *work life balance* pada mahasiswa dalam menyeimbangkan peran sebagai *driver* ojek *online*.

C. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dinamika perkembangan dari manfaat teoritis maupun manfaat praktis, diantaranya adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperdalam pemahaman teoretis mengenai *work life balance* dalam kajian Psikologi Industri

dan Organisasi. Melalui temuan-temuan yang dihasilkan, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan perspektif baru tentang *work life balance* dalam konteks yang lebih spesifik, yaitu pada mahasiswa yang bekerja sebagai *driver* ojek *online*.

2. Manfaat Praktis

Hasil dalam penelitian ini tidak hanya bermanfaat secara teoretis, tetapi juga dapat menjadi referensi praktis bagi perusahaan ojek *online*. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang gambaran *work life balance* ini, perusahaan dan institusi terkait dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mendukung kesejahteraan kerja. Ditambah lagi, dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan, terutama pada mahasiswa yang bekerja sebagai *driver* ojek *online*.