

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pada kajian pustaka ini, dikemukakan beberapa teori-teori dan generalisasi hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan topik penelitian ini. Teori-teori tersebut dijadikan sebagai landasan untuk memahami hubungan antara kompensasi berbasis kinerja, fleksibilitas kerja, dan pengelolaan hubungan kerja terhadap kemitraan organisasi, serta dampaknya terhadap retensi mitra *driver* dan stabilitas organisasi transportasi *online* di era *gig economy*. Adanya landasan teori ini menunjukkan bahwa penelitian ini dilakukan secara ilmiah dan sistematis, dengan mengacu pada referensi yang terpercaya dan relevan. Kajian pustaka juga berfungsi sebagai bukti bahwa peneliti tidak melakukan plagiarisme dalam penyusunan karya ilmiah, sekaligus sebagai pembanding untuk mengidentifikasi perbedaan dan kesamaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Dengan mengemukakan teori-teori secara menyeluruh, peneliti dapat membangun kerangka pemikiran yang kuat untuk menganalisis permasalahan yang terjadi. Kajian pustaka ini juga membantu dalam mengidentifikasi kesenjangan penelitian (*research gap*) dan memberikan dasar untuk pengembangan hipotesis serta metodologi penelitian yang tepat. Selain itu, kajian pustaka berperan sebagai acuan untuk membandingkan temuan penelitian ini dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya, sehingga dapat memberikan kontribusi baru bagi perkembangan ilmu

pengetahuan, khususnya dalam konteks manajemen organisasi transportasi *online* di era *GIG economy*.

2.1.1. Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*)

Teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) merupakan kerangka teoretis yang menjelaskan interaksi sosial sebagai bentuk pertukaran antara dua pihak atau lebih, di mana setiap pihak berusaha memaksimalkan manfaat (*rewards*) dan meminimalkan biaya (*costs*). Teori ini berakar pada pemikiran bahwa hubungan sosial dibangun berdasarkan prinsip saling memberi dan menerima, serta harapan akan timbal balik (*reciprocity*) yang seimbang. Dalam konteks perilaku konsumen, teori pertukaran sosial dapat digunakan untuk memahami bagaimana konsumen memutuskan untuk terlibat dalam suatu hubungan dengan perusahaan atau merek tertentu, berdasarkan pertimbangan manfaat dan biaya yang mereka peroleh.

Menurut Homans, salah satu tokoh utama dalam pengembangan teori pertukaran sosial, interaksi sosial didasarkan pada prinsip ekonomi di mana individu cenderung memilih tindakan yang memberikan keuntungan terbesar dengan biaya serendah mungkin. Homans menjelaskan bahwa kepuasan dalam suatu hubungan ditentukan oleh perbandingan antara manfaat yang diterima dan biaya yang dikeluarkan. Jika manfaat yang dirasakan lebih besar daripada biaya, individu cenderung mempertahankan hubungan tersebut. Sebaliknya, jika biaya melebihi manfaat, hubungan tersebut cenderung dihentikan.

El Akremi et al. (2010) memperluas pemikiran Homans dengan menekankan pentingnya aspek struktural dan normatif dalam pertukaran sosial. Blau mengemukakan bahwa pertukaran tidak hanya terjadi dalam konteks interpersonal,

tetapi juga dalam konteks organisasi dan masyarakat yang lebih luas. Ia menekankan bahwa hubungan sosial yang berkelanjutan memerlukan kepercayaan (*trust*) dan komitmen (*commitment*), yang dibangun melalui interaksi yang saling menguntungkan dan konsisten. Dalam konteks perilaku konsumen, hal ini dapat diterapkan pada hubungan antara konsumen dan merek, di mana konsumen akan tetap loyal kepada merek yang memberikan nilai tambah dan memenuhi harapan mereka.

Cook & Emerson menambahkan bahwa teori pertukaran sosial juga melibatkan konsep ketergantungan (*dependence*) dan kekuasaan (*power*). Mereka menjelaskan bahwa dalam suatu hubungan pertukaran, ketergantungan satu pihak terhadap pihak lain dapat memengaruhi keseimbangan kekuasaan. Misalnya, dalam hubungan antara konsumen dan perusahaan, jika konsumen merasa sangat bergantung pada produk atau layanan tertentu, perusahaan dapat memiliki kekuasaan yang lebih besar dalam menentukan syarat-syarat pertukaran. Namun, jika konsumen memiliki banyak alternatif, kekuasaan tersebut dapat bergeser ke tangan konsumen.

Menurut Cropanzano dan Mitchell (2005), teori pertukaran sosial juga mencakup dimensi emosional dan normatif. Mereka menjelaskan bahwa pertukaran tidak hanya bersifat material, tetapi juga melibatkan pertukaran emosional, seperti rasa hormat, pengakuan, dan dukungan sosial. Dalam konteks perilaku konsumen, hal ini dapat dilihat dari bagaimana konsumen merasakan kepuasan emosional ketika menerima pelayanan yang ramah atau pengakuan dari merek tertentu. Selain itu, norma-norma sosial, seperti prinsip keadilan (*fairness*) dan timbal balik

(reciprocity), juga memainkan peran penting dalam membentuk harapan konsumen terhadap suatu hubungan pertukaran.

Berdasarkan teori pertukaran sosial di atas, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara konsumen dan perusahaan atau merek dipengaruhi oleh pertimbangan manfaat dan biaya, kepercayaan, komitmen, ketergantungan, dan norma-norma sosial. Teori ini menekankan bahwa konsumen akan mempertahankan hubungan dengan merek yang memberikan nilai tambah dan memenuhi harapan mereka, sementara hubungan yang tidak seimbang atau merugikan cenderung dihentikan. Oleh karena itu, perusahaan harus fokus pada menciptakan nilai (*value creation*) dan membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan konsumen untuk memastikan loyalitas jangka panjang.

Dalam konteks era digital, di mana konsumen memiliki akses ke informasi dan alternatif yang lebih luas, penerapan teori pertukaran sosial menjadi semakin relevan. Perusahaan perlu memahami bahwa konsumen tidak hanya mencari produk atau layanan yang berkualitas, tetapi juga pengalaman yang memuaskan secara emosional dan sosial. Dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip teori pertukaran sosial, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang berkelanjutan dengan konsumen.

2.1.2. Kompensasi Berbasis Kinerja

2.1.2.1. Pengertian Kompensasi Berbasis Kinerja

Kompensasi berbasis kinerja adalah sistem remunerasi yang menghubungkan imbalan finansial atau non-finansial yang diterima oleh karyawan atau mitra kerja dengan pencapaian target atau kinerja yang telah ditetapkan. Konsep ini menggabungkan elemen motivasi dengan sistem penghargaan, memungkinkan organisasi untuk mendorong produktivitas dan loyalitas melalui insentif yang disesuaikan dengan kontribusi individu atau tim (Chandra & Masman, 2020).

Menurut Milkovich dan Newman dalam Chandra & Masman (2020), kompensasi berbasis kinerja melibatkan pemberian imbalan yang proporsional terhadap pencapaian target atau indikator kinerja yang telah disepakati. Pendapat ini menekankan peran sistem kompensasi sebagai alat untuk meningkatkan motivasi dan kinerja, di mana transparansi dan keadilan dalam penilaian kinerja menjadi elemen kunci dalam proses tersebut. Studi lain oleh Gerhart dan Fang (2014) menyatakan bahwa perkembangan sistem manajemen sumber daya manusia yang mengintegrasikan insentif dengan kinerja telah mendorong munculnya kompensasi berbasis kinerja, yang didefinisikan secara luas sebagai bentuk penghargaan yang dikaitkan langsung dengan hasil kerja. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi antara kinerja dan imbalan menciptakan ekosistem baru dalam pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif.

Lebih lanjut, penelitian oleh Pradana dan Kusuma (2021) dalam jurnal "Manajemen dan Bisnis" mengungkapkan bahwa penerapan kompensasi berbasis

kinerja memberikan manfaat bagi organisasi, seperti peningkatan produktivitas, loyalitas karyawan, dan pencapaian target bisnis. Temuan ini menyoroti dampak positif kompensasi berbasis kinerja terhadap pertumbuhan dan pengembangan organisasi, khususnya di era ekonomi yang kompetitif.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa kompensasi berbasis kinerja memainkan peran penting dalam menghubungkan pencapaian kinerja dengan sistem penghargaan yang adil dan transparan. Dengan memanfaatkan sistem ini, organisasi tidak hanya memfasilitasi peningkatan produktivitas, tetapi juga mendorong kolaborasi dan partisipasi aktif dari karyawan atau mitra kerja dalam mencapai tujuan bersama. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih motivasional dan berorientasi pada hasil, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan kerja, retensi karyawan, dan stabilitas organisasi, khususnya bagi organisasi yang ingin mempertahankan daya saing di tengah dinamika pasar yang terus berubah..

2.1.2.2. Karakteristik Kompensasi Berbasis Kinerja

Kompensasi berbasis kinerja telah menjadi fenomena yang semakin berkembang seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap produktivitas dan akuntabilitas dalam dunia kerja. Dengan menggabungkan elemen penghargaan finansial dan pencapaian target, kompensasi berbasis kinerja menciptakan sistem insentif yang lebih dinamis dibandingkan dengan sistem kompensasi tradisional. Sebelum membahas lebih dalam mengenai karakteristik kompensasi berbasis kinerja, penting untuk memahami bagaimana konsep ini didefinisikan dan peranannya dalam dunia bisnis *modern*.

Menurut Milkovich dan Newman (2012) dalam bukunya *Compensation*, kompensasi berbasis kinerja adalah sistem penghargaan yang menghubungkan imbalan finansial dengan pencapaian target atau kinerja individu maupun tim. Sistem ini dirancang untuk memotivasi karyawan agar mencapai hasil yang lebih baik dan sejalan dengan tujuan organisasi. Sementara itu, Gerhart dan Rynes (2003) dalam buku *Compensation: Theory, Evidence, and Strategic Implications* menekankan bahwa kompensasi berbasis kinerja tidak hanya sekadar memberikan insentif finansial, tetapi juga melibatkan aspek motivasi, keadilan, dan transparansi dalam penilaian kinerja. Kedua pandangan ini menunjukkan bahwa kompensasi berbasis kinerja lebih dari sekadar sistem pembayaran; ia berfungsi sebagai alat strategis untuk meningkatkan produktivitas dan keterlibatan karyawan.

Berdasarkan perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompensasi berbasis kinerja memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari sistem kompensasi tradisional, yaitu keterkaitan langsung antara imbalan dan pencapaian target, serta penekanan pada prinsip keadilan dan transparansi. Dengan adanya elemen penghargaan yang disesuaikan dengan kinerja, sistem ini mampu meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktivitas organisasi. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih dalam mengenai karakteristik kompensasi berbasis kinerja sangat penting bagi pelaku bisnis dalam merancang sistem insentif yang efektif dan berkelanjutan di era persaingan bisnis yang semakin ketat.

2.1.2.3. Indikator Kompensasi Berbasis Kinerja

Dalam era *GIG economy* saat ini, kompensasi berbasis kinerja telah menjadi strategi penting bagi organisasi transportasi *online* untuk meningkatkan motivasi dan retensi mitra *driver*. Untuk mengukur efektivitas implementasinya, diperlukan indikator-indikator yang dapat menilai sejauh mana kompensasi berbasis kinerja berkontribusi terhadap kinerja mitra *driver* dan stabilitas organisasi.

Penelitian oleh beberapa ahli, seperti Milkovich dan Newman (2012), mengidentifikasi beberapa faktor kunci yang mendorong keberhasilan sistem kompensasi berbasis kinerja, yaitu keadilan (*fairness*), transparansi, dan keterkaitan dengan tujuan organisasi. Studi ini menunjukkan bahwa kompensasi berbasis kinerja berdampak positif terhadap motivasi kerja, kepuasan mitra *driver*, dan produktivitas secara keseluruhan. Selain itu, sistem ini juga dapat meningkatkan retensi mitra *driver* dan stabilitas organisasi transportasi *online*.

Dari temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator seperti keadilan, transparansi, dan keterkaitan dengan tujuan organisasi memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi kompensasi berbasis kinerja. Keadilan dalam distribusi kompensasi memastikan bahwa mitra *driver* merasa dihargai sesuai dengan kontribusi mereka, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Transparansi dalam mekanisme penghitungan dan pembayaran kompensasi membantu membangun kepercayaan antara organisasi dan mitra *driver*. Sementara itu, keterkaitan dengan tujuan organisasi memastikan bahwa sistem kompensasi

tidak hanya memotivasi mitra *driver* secara individu, tetapi juga mendorong pencapaian tujuan strategis organisasi secara keseluruhan.

Oleh karena itu, organisasi transportasi *online* perlu fokus pada indikator ini untuk memaksimalkan manfaat dari kompensasi berbasis kinerja dalam strategi manajemen mereka. Dengan menerapkan sistem kompensasi yang adil, transparan, dan selaras dengan tujuan organisasi, diharapkan dapat meningkatkan retensi mitra *driver*, mengurangi tingkat turnover, dan menciptakan stabilitas organisasi yang berkelanjutan di tengah dinamika *gig economy* yang kompetitif..

2.1.2.4. Kompensasi Berbasis Kinerja di Era *GIG Economy*

Kompensasi berbasis kinerja merupakan konsep yang menghubungkan imbalan atau pendapatan pekerja dengan tingkat produktivitas atau pencapaian target tertentu. Di era *gig economy*, di mana pekerjaan bersifat fleksibel dan berbasis proyek, kompensasi berbasis kinerja menjadi salah satu pendekatan yang semakin relevan untuk memotivasi dan mempertahankan pekerja lepas (*gig workers*). Bagi mitra *driver* dalam industri transportasi *online*, seperti yang tergabung dalam Paguyuban *Online* Bersatu di wilayah Priangan Timur, sistem kompensasi ini menawarkan peluang untuk meningkatkan pendapatan berdasarkan usaha dan kinerja mereka. Hal ini tidak hanya mendorong produktivitas tetapi juga memberikan rasa adil dan transparansi dalam penghitungan pendapatan.

Kompensasi berbasis kinerja merupakan bagian dari sistem penggajian yang menekankan pada hasil atau output pekerja, bukan sekadar lamanya waktu bekerja. Dalam konteks *gig economy*, sistem ini memungkinkan mitra *driver* untuk memperoleh pendapatan yang proporsional dengan jumlah *order* yang diselesaikan

atau jarak tempuh yang dicapai. Melalui sistem ini, mitra *driver* dapat merasakan langsung manfaat dari usaha mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Selain itu, sistem ini juga membantu organisasi transportasi *online* dalam mengoptimalkan biaya operasional, karena kompensasi diberikan berdasarkan hasil nyata yang dicapai oleh mitra *driver*.

Era *gig economy* menuntut fleksibilitas dan adaptasi yang tinggi dari pekerja dan organisasi. Menurut De Stefano (2016), kompensasi berbasis kinerja menjadi salah satu solusi untuk menghadapi tantangan dalam mempertahankan motivasi dan loyalitas pekerja lepas. Interaksi langsung antara kinerja dan pendapatan memungkinkan mitra *driver* untuk merasa lebih dihargai dan memiliki kontrol atas penghasilan mereka. Hal ini juga memungkinkan organisasi transportasi *online* untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan mitra *driver*, karena sistem ini menciptakan transparansi dan keadilan dalam pembagian pendapatan.

Kompensasi berbasis kinerja memang memberikan peluang besar bagi organisasi transportasi *online* untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan mitra *driver*. Keunggulan yang ditawarkan oleh sistem ini, seperti transparansi dan kesempatan untuk meningkatkan pendapatan berdasarkan usaha, dapat menjadi daya tarik bagi mitra *driver* untuk tetap bergabung dengan *platform*. Namun, penting juga bagi organisasi untuk memahami bahwa meskipun sistem ini menawarkan banyak manfaat, pengelolaan yang baik dan kebijakan yang adil tetap diperlukan agar kompensasi berbasis kinerja dapat memberikan hasil yang maksimal. Selain itu, faktor-faktor seperti stabilitas permintaan pasar,

kesejahteraan mitra *driver*, dan dukungan teknologi juga perlu diperhatikan untuk memastikan keberlanjutan sistem ini di era *gig economy* yang dinamis.

Dengan demikian, kompensasi berbasis kinerja tidak hanya menjadi alat untuk meningkatkan produktivitas, tetapi juga sebagai strategi untuk membangun hubungan yang harmonis antara organisasi transportasi *online* dan mitra *driver*. Dalam konteks *gig economy*, sistem ini dapat menjadi kunci untuk mempertahankan retensi mitra *driver* dan menjaga stabilitas organisasi di tengah persaingan yang semakin ketat..

2.1.3. Fleksibilitas Kerja

2.1.3.1. Pengertian Fleksibilitas Kerja

Fleksibilitas kerja merupakan konsep krusial dalam dunia kerja modern, terutama di era *gig economy*, di mana tuntutan akan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional semakin meningkat. Fleksibilitas kerja tidak hanya memberikan kebebasan bagi pekerja dalam mengatur waktu dan lokasi kerja, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan dan produktivitas mereka, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan berkelanjutan.

Fleksibilitas kerja didefinisikan sebagai “kemampuan organisasi untuk menyesuaikan jumlah, jenis, dan waktu kerja sesuai dengan kebutuhan bisnis dan preferensi pekerja.” Konsep ini mencakup berbagai aspek, seperti fleksibilitas waktu (*flexible working hours*), fleksibilitas lokasi (*remote work*), dan fleksibilitas dalam tugas (*job sharing* atau *part-time work*). Sementara itu, Hill et al. (2008) menyatakan bahwa “fleksibilitas kerja adalah kemampuan individu untuk

mengontrol bagaimana, kapan, dan di mana mereka bekerja, sehingga dapat mencapai keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi.”

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas kerja merupakan kemampuan organisasi dan individu untuk menyesuaikan pola kerja sesuai dengan kebutuhan bisnis dan preferensi pribadi. Hal ini mencakup pengaturan waktu, lokasi, dan beban kerja yang lebih adaptif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja, produktivitas, dan retensi karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus berupaya memahami dan menerapkan kebijakan fleksibilitas kerja yang sesuai dengan kebutuhan pekerja dan tuntutan bisnis untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan berkelanjutan..

2.1.3.2. Dimensi Fleksibilitas Kerja

Fleksibilitas kerja merupakan faktor krusial dalam menentukan kepuasan dan loyalitas karyawan, terutama dalam konteks era *gig economy*. Fleksibilitas kerja tidak hanya memenuhi harapan karyawan terkait keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, tetapi juga dapat melebihi ekspektasi mereka, sehingga menciptakan pengalaman kerja yang positif dan mendorong hubungan jangka panjang antara karyawan dan organisasi.

Menurut Greenhaus dan Powell (2006), fleksibilitas kerja didefinisikan sebagai “kemampuan karyawan untuk mengontrol waktu, lokasi, dan cara mereka menyelesaikan pekerjaan, sehingga memungkinkan mereka untuk menyesuaikan tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi.” Jika fleksibilitas yang diberikan oleh organisasi tidak sesuai dengan harapan karyawan, kepuasan kerja dan komitmen mereka cenderung menurun. Hal ini sejalan dengan pendapat Kossek et

al. (2014), yang menyatakan bahwa “fleksibilitas kerja adalah elemen penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan karyawan, terutama di era di mana tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi semakin kompleks.”

Lebih lanjut, Hill et al. (2008) mengemukakan bahwa “fleksibilitas kerja dapat dilihat sebagai suatu dimensi yang mencakup fleksibilitas waktu (*time flexibility*), fleksibilitas lokasi (*place flexibility*), dan fleksibilitas tugas (*task flexibility*).” Fleksibilitas waktu mengacu pada kemampuan karyawan untuk mengatur jam kerja mereka, seperti melalui sistem kerja fleksibel atau kerja jarak jauh. Fleksibilitas lokasi memungkinkan karyawan untuk bekerja dari tempat yang mereka pilih, sementara fleksibilitas tugas memberikan ruang bagi karyawan untuk memilih atau menyesuaikan tugas-tugas yang sesuai dengan keahlian dan preferensi mereka.

Dari perspektif karyawan, fleksibilitas kerja tidak hanya sekadar fasilitas yang diberikan oleh perusahaan, tetapi juga mencerminkan sejauh mana organisasi menghargai dan memperhatikan kesejahteraan mereka. Menurut Allen et al. (2013), “ketika karyawan merasa bahwa organisasi memberikan fleksibilitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka, hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan retensi karyawan.”

Dari pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas kerja merupakan dimensi penting yang memengaruhi persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja dan organisasi. Oleh karena itu, perusahaan harus terus berupaya memahami dan memenuhi harapan karyawan terkait fleksibilitas kerja untuk

mencapai kepuasan, loyalitas, dan retensi yang diinginkan, terutama dalam konteks *GIG economy* yang menuntut adaptabilitas dan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

2.1.3.3. Indikator Fleksibilitas Kerja

Menilai tingkat fleksibilitas kerja sangat penting bagi organisasi, terutama di era *GIG economy*, untuk memastikan kepuasan dan retensi mitra kerja, seperti mitra *driver* pada industri transportasi *online*. Indikator fleksibilitas kerja membantu organisasi mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memastikan bahwa kebijakan kerja yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mitra kerja. Dengan memahami dan menerapkan indikator ini, perusahaan dapat meningkatkan daya saing serta mempertahankan basis mitra kerja yang loyal dan produktif.

Menurut (Possenriede & Plantenga, 2011), *flexible work arrangements* (FWA) mempunyai tiga kategori secara umum, yaitu fleksibilitas dalam penjadwalan (*schedule*), fleksibilitas dalam lokasi (*telehomeworking*) dan fleksibilitas dalam waktu (*part time*). Sedangkan menurut Carlson, Dkk (2010), memaparkan bahwa *schedule flexibility* merupakan pengaturan kerja secara fleksibel yang dimana pemilihan waktu dan tempat kerja, baik itu formal atau informal, yang memfasilitasi pekerja dalam kebijakan berapa lama (*time flexibility*), kapan (*timing flexibility*), dan di mana (*place flexibility*) pekerja bekerja.

1. Berapa lama (*Time Flexibility*) Fleksibilitas pekerja yang dimaksud ialah dalam memodifikasi durasi kerja, pekerja bebas untuk menentukan berapa lama durasi untuk mereka sendiri.

2. Kapan (*Timing Flexibility*) Fleksibilitas pekerja yang dimaksud ialah dalam memilih jadwal kerjanya, disini pekerja bisa mengatur kapan mereka akan bekerja sesuai dengan apa yang sudah mereka jadwalkan.
3. Dimana (*Place Flexibility*) Fleksibilitas pekerja yang dimaksud ialah dalam memilih tempat kerjanya. Disini pekerja bisa mengatur dimana tempat atau lokasi untuk mereka bekerja.

Temuan ini menekankan pentingnya bagi organisasi, khususnya yang bergerak di industri transportasi *online*, untuk fokus pada dimensi-dimensi fleksibilitas kerja tersebut. Dengan meningkatkan aspek-aspek seperti fleksibilitas waktu kerja yang memungkinkan mitra *driver* mengatur jam kerja sesuai kebutuhan pribadi, fleksibilitas lokasi kerja yang memungkinkan mereka bekerja di area yang mereka inginkan, serta fleksibilitas tugas dan kontrak kerja yang memberikan kebebasan dalam memilih jenis pekerjaan dan durasi kontrak, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dan retensi mitra kerja secara keseluruhan.

Selain itu, perhatian khusus pada dimensi fleksibilitas waktu kerja dapat memberikan dampak yang lebih besar dalam membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dan mitra kerja. Hal ini pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan retensi mitra kerja, yang menjadi kunci stabilitas organisasi di tengah persaingan industri transportasi *online* yang semakin ketat. Dengan menerapkan indikator-indikator fleksibilitas kerja secara efektif, organisasi tidak hanya dapat mempertahankan mitra kerja yang berkualitas tetapi juga meningkatkan produktivitas dan daya saing dalam menghadapi dinamika *gig economy*.

2.1.2.5. Fleksibilitas Kerja di Era *GIG Economy*

Fleksibilitas kerja menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi daya tarik dan keberlanjutan pekerjaan di era *GIG economy*. Dalam konteks *gig economy*, fleksibilitas kerja tidak hanya berperan dalam menarik minat pekerja, tetapi juga dalam membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara *platform* dan mitra kerja. Mengingat persaingan yang semakin ketat dan preferensi pekerja terhadap kebebasan dalam mengatur waktu dan lokasi kerja, fleksibilitas kerja menjadi elemen yang sangat penting. Oleh karena itu, organisasi atau *platform* yang bergerak di *gig economy* perlu memperhatikan bagaimana mereka memberikan fleksibilitas kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pekerja untuk mempertahankan daya saing dan meningkatkan retensi mitra kerja.

Menurut De Stefano (2016), fleksibilitas kerja yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pekerja, yang pada gilirannya akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi *platform*. Fleksibilitas kerja yang memungkinkan pekerja untuk mengatur jadwal kerja, lokasi, dan beban kerja sesuai dengan preferensi pribadi dapat menciptakan nilai positif di mata pekerja. Dalam konteks *gig economy*, hal ini juga dapat meningkatkan kepuasan mitra kerja yang kemudian berdampak pada komitmen jangka panjang mereka terhadap *platform*. De Stefano (2016) menekankan pentingnya keseimbangan antara fleksibilitas kerja dan perlindungan hak-hak pekerja untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan.

Dapat diketahui bahwa fleksibilitas kerja di era *gig economy* memerlukan perhatian terhadap berbagai faktor, mulai dari pemahaman terhadap kebutuhan pekerja hingga implementasi kebijakan yang mendukung keseimbangan antara fleksibilitas dan kesejahteraan pekerja. Fleksibilitas kerja yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan pekerja, tetapi juga dapat memperkuat posisi *platform* di pasar. Oleh karena itu, meskipun *platform gig economy* sering kali menghadapi tantangan dalam mengelola hubungan dengan mitra kerja yang bersifat independen, mereka tetap dapat menciptakan lingkungan kerja yang menarik melalui kebijakan yang fleksibel, perhatian terhadap umpan balik pekerja, dan pemanfaatan teknologi yang mendukung operasional *platform*.

Dengan demikian, fleksibilitas kerja menjadi salah satu pilar penting dalam membangun keberlanjutan dan stabilitas organisasi di era *gig economy*. *Platform* yang mampu memberikan fleksibilitas kerja yang seimbang dengan perlindungan dan insentif yang memadai akan lebih mampu menarik dan mempertahankan mitra kerja, serta menjaga stabilitas operasional dalam jangka panjang.

2.1.4. Pengelolaan Hubungan Kerja

2.1.4.1. Pengertian Pengelolaan Hubungan Kerja

Pengelolaan hubungan kerja (*employee relations management*) adalah strategi yang digunakan oleh organisasi untuk membangun, memelihara, dan meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan karyawan atau mitra kerjanya. Fokus utama dari pengelolaan hubungan kerja adalah menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, saling menghargai, dan produktif, sehingga

dapat mendorong kepuasan kerja, loyalitas, dan kinerja yang optimal. Pengelolaan hubungan kerja mencakup berbagai aspek, seperti komunikasi efektif, penyelesaian konflik, pemberian insentif, serta pengembangan kebijakan yang adil dan transparan.

Menurut Armstrong (2020), “pengelolaan hubungan kerja merupakan bagian integral dari manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk memastikan bahwa hubungan antara organisasi dan karyawan berjalan secara efektif dan saling menguntungkan.” Lebih lanjut, Armstrong menjelaskan bahwa pengelolaan hubungan kerja yang baik tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga menciptakan iklim kerja yang positif, yang pada akhirnya dapat mengurangi *turnover* dan meningkatkan retensi karyawan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Troth & Guest (2020), diungkapkan bahwa pengelolaan hubungan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Mereka menyebutkan bahwa karyawan atau mitra kerja cenderung lebih loyal dan termotivasi jika mereka merasa dihargai, didengar, dan dilibatkan dalam pengambilan keputusan. Selain itu, Troth & Guest menekankan bahwa pengelolaan hubungan kerja yang efektif dapat memperkuat ikatan emosional antara karyawan dan organisasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan stabilitas organisasi dalam jangka panjang.

Pengelolaan hubungan kerja tidak hanya menguntungkan bagi organisasi, tetapi juga memberikan manfaat bagi karyawan atau mitra kerja. Dengan adanya komunikasi yang terbuka dan kebijakan yang adil, karyawan merasa lebih aman dan nyaman dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan

dan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan hubungan kerja dapat berfungsi sebagai alat untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan berkelanjutan, terutama di era *gig economy* yang ditandai dengan dinamika kerja yang fleksibel dan beragam.

Dengan demikian, pengelolaan hubungan kerja memegang peran krusial dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan atau mitra kerja. Strategi ini tidak hanya bertujuan untuk memastikan kelancaran operasional, tetapi juga untuk membangun fondasi yang kuat bagi pertumbuhan dan stabilitas organisasi di masa depan.

2.1.4.2. Karakteristik Pengelolaan Hubungan Kerja

Pengelolaan hubungan kerja (*employee relationship management*) adalah strategi yang digunakan oleh organisasi untuk membangun dan memelihara hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan karyawan. Hal ini mencakup serangkaian praktik dan kebijakan yang dirancang untuk meningkatkan komunikasi, keterlibatan, dan kepuasan karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan produktif. Pengelolaan hubungan kerja yang efektif tidak hanya berfokus pada penyelesaian konflik, tetapi juga pada peningkatan motivasi, loyalitas, dan retensi karyawan. Karakteristik utama dari pengelolaan hubungan kerja yang baik meliputi transparansi, komunikasi dua arah, pengakuan terhadap kontribusi karyawan, serta dukungan terhadap pengembangan karir dan kesejahteraan karyawan.

Menurut Armstrong dan Taylor (2020), “pengelolaan hubungan kerja yang efektif merupakan kunci untuk menciptakan budaya organisasi yang inklusif dan

berkelanjutan.” Mereka menjelaskan bahwa strategi ini tidak hanya bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan ketenagakerjaan, tetapi juga untuk membangun kepercayaan dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Armstrong dan Taylor menekankan bahwa pengelolaan hubungan kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi *turnover*, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Troth & Guest (2017), diungkapkan bahwa pengelolaan hubungan kerja yang berkualitas memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan dan kinerja karyawan. Mereka menyebutkan bahwa karyawan cenderung lebih termotivasi dan loyal jika mereka merasa dihargai, didengar, dan didukung oleh manajemen. Selain itu, Troth & Guest menekankan bahwa praktik pengelolaan hubungan kerja yang inklusif dan partisipatif dapat memperkuat ikatan emosional antara karyawan dan organisasi, yang pada akhirnya berkontribusi pada stabilitas dan keberlanjutan organisasi.

Pengelolaan hubungan kerja tidak hanya menguntungkan bagi organisasi, tetapi juga bagi karyawan. Dengan adanya komunikasi yang terbuka dan transparan, karyawan dapat merasa lebih dihargai dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini dapat meningkatkan rasa kepemilikan (*sense of ownership*) dan tanggung jawab terhadap tujuan organisasi. Selain itu, dukungan terhadap pengembangan karir dan kesejahteraan karyawan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pengelolaan hubungan kerja yang efektif dapat berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan daya saing organisasi di pasar tenaga kerja yang kompetitif.

Dengan demikian, karakteristik pengelolaan hubungan kerja yang baik mencakup pendekatan yang holistik dan proaktif dalam memenuhi kebutuhan karyawan, membangun kepercayaan, dan menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif. Praktik ini tidak hanya mendorong retensi karyawan, tetapi juga berkontribusi pada stabilitas dan keberlanjutan organisasi dalam jangka panjang..

2.1.4.3. Indikator Pengelolaan Hubungan Kerja

Menentukan indikator pengelolaan hubungan kerja yang tepat sangat penting bagi organisasi untuk mengukur efektivitas strategi manajemen sumber daya manusia mereka. Indikator-indikator ini membantu dalam memahami sejauh mana upaya pengelolaan hubungan kerja berhasil menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, meningkatkan kepuasan karyawan, dan mencapai tujuan organisasi. Dengan menetapkan indikator yang jelas, manajemen dapat melakukan evaluasi dan penyesuaian strategi pengelolaan hubungan kerja secara tepat waktu, sehingga sumber daya yang dialokasikan untuk kegiatan tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal.

Menurut Armstrong (2020), indikator-indikator pengelolaan hubungan kerja meliputi:

1. Komunikasi efektif: sejauh mana komunikasi antara manajemen dan karyawan berjalan lancar, transparan, dan mendukung kolaborasi;
2. Keterlibatan karyawan (*employee engagement*): tingkat partisipasi dan komitmen karyawan terhadap tujuan organisasi;
3. Kepuasan karyawan: tingkat kepuasan karyawan terhadap kondisi kerja, kebijakan perusahaan, dan hubungan dengan atasan maupun rekan kerja;

Indikator-indikator ini memberikan kerangka bagi organisasi untuk merancang dan mengevaluasi program pengelolaan hubungan kerja mereka. Dengan memantau aspek-aspek seperti komunikasi, keterlibatan, kepuasan, resolusi konflik, dan retensi karyawan, manajemen dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai efektivitas strategi pengelolaan hubungan kerja.

Meninjau indikator-indikator yang disampaikan oleh Armstrong, jelas bahwa pengukuran yang komprehensif terhadap berbagai aspek pengelolaan hubungan kerja sangat penting bagi organisasi. Dengan memantau indikator-indikator tersebut, organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, melakukan penyesuaian yang diperlukan, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan dan mencapai tujuan strategis yang diinginkan, terutama dalam konteks era *gig economy* yang menuntut fleksibilitas dan adaptabilitas tinggi.

Dengan demikian, indikator pengelolaan hubungan kerja tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai panduan untuk mengembangkan praktik manajemen yang lebih efektif dan berkelanjutan. Hal ini sangat relevan bagi organisasi transportasi *online* seperti Paguyuban *Online* Bersatu di wilayah Priangan Timur, di mana pengelolaan hubungan kerja yang baik dapat menjadi kunci untuk mempertahankan retensi mitra *driver* dan menjaga stabilitas organisasi.

2.1.4.4. Pengelolaan Hubungan Kerja di Era *GIG Economy*

Pengelolaan hubungan kerja yang efektif di era *gig economy* memiliki dampak yang signifikan, baik dari sisi peningkatan produktivitas mitra kerja

maupun dalam membangun hubungan jangka panjang antara organisasi dan pekerja lepas. Namun, dampak tersebut dapat bervariasi tergantung pada pendekatan yang diterapkan, sumber daya yang tersedia, dan karakteristik pasar tenaga kerja yang dihadapi. Menurut penelitian Ulfa & Widodo (2019), keberhasilan suatu organisasi dalam mengelola hubungan kerja dapat dilihat dari bagaimana organisasi tersebut mampu menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, memotivasi mitra kerja, dan membangun kepercayaan. Selain itu, menciptakan nilai tambah bagi mitra kerja melalui pengakuan dan dukungan juga merupakan hal yang penting.

Pengelolaan hubungan kerja di era *gig economy* dapat memberikan dampak positif dalam beberapa aspek. Pertama, pendekatan yang tepat dapat meningkatkan keterlibatan dan kepuasan mitra kerja, yang sangat penting untuk menjaga produktivitas dan stabilitas organisasi. Kedua, retensi mitra kerja juga bisa meningkat jika organisasi mampu memberikan fleksibilitas, dukungan, dan insentif yang relevan dengan kebutuhan mereka. Dengan memperkenalkan program pengembangan keterampilan atau sistem *reward* yang adil, organisasi dapat menciptakan loyalitas dan komitmen di kalangan mitra kerja.

Namun, terdapat tantangan yang perlu diperhatikan. Organisasi seringkali menghadapi keterbatasan dalam hal sumber daya dan infrastruktur untuk mengelola hubungan kerja dengan mitra kerja lepas secara optimal. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memilih strategi pengelolaan hubungan kerja yang sesuai dengan kapasitas dan karakteristik mitra kerja mereka. Tingkat partisipasi dan kepuasan mitra kerja juga bisa dipengaruhi oleh kemampuan organisasi untuk mengkomunikasikan nilai dan manfaat dari program yang ditawarkan. Pengelolaan

hubungan kerja yang tidak efektif atau tidak dipahami oleh mitra kerja tidak akan menghasilkan dampak yang diinginkan, seperti peningkatan retensi atau stabilitas organisasi.

Secara keseluruhan, pengelolaan hubungan kerja di era *gig economy* dapat meningkatkan daya saing organisasi, membantu menarik dan mempertahankan talenta terbaik, serta memperkuat hubungan dengan mitra kerja. Namun, strategi tersebut harus dilakukan secara bijaksana dan terencana, memperhitungkan kemampuan organisasi serta kebutuhan mitra kerja, agar dapat memberikan dampak yang maksimal dan berkelanjutan. Dengan demikian, organisasi dapat menciptakan ekosistem kerja yang harmonis dan saling menguntungkan di tengah dinamika *gig economy* yang terus berkembang.

2.1.5. Kemitraan Organisasi

2.1.5.1. Pengertian Kemitraan Organisasi

Kemitraan organisasi atau *organizational partnership* adalah salah satu konsep kunci dalam manajemen bisnis dan organisasi. Konsep ini mengacu pada hubungan kolaboratif antara dua atau lebih entitas, baik itu perusahaan, lembaga, atau individu, yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Kemitraan organisasi dapat memberikan wawasan berharga bagi para pelaku bisnis dalam merancang strategi kolaborasi, memperluas jaringan, dan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki. Dengan memahami dinamika kemitraan, organisasi dapat menciptakan sinergi yang lebih baik dan mencapai hasil yang lebih efektif dalam menghadapi tantangan pasar yang terus berkembang.

Menurut Indah et al. (2021), kemitraan organisasi adalah suatu bentuk aliansi strategis yang dibangun atas dasar saling percaya, komitmen, dan tujuan bersama. Ia menyatakan bahwa kemitraan yang efektif dapat meningkatkan kapabilitas organisasi dalam menghadapi persaingan dan memperluas akses ke sumber daya yang sebelumnya tidak terjangkau. Hal ini menunjukkan bahwa kemitraan organisasi tidak hanya sekadar kerja sama formal, tetapi juga melibatkan aspek-aspek seperti kepercayaan dan keselarasan visi antara pihak-pihak yang terlibat. Sebagai tambahan, dalam penelitian yang dilakukan oleh Welty Peachey et al. (2018), kemitraan organisasi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti komunikasi yang efektif, koordinasi, dan kemampuan untuk menyelesaikan konflik. Mereka menjelaskan bahwa kemitraan yang sukses memerlukan manajemen hubungan yang baik dan kesediaan untuk beradaptasi dengan kebutuhan mitra.

Lebih lanjut, menurut Dinca & Voinescu (2012), faktor psikologis dan budaya organisasi juga memainkan peran penting dalam membangun kemitraan yang berkelanjutan. Mereka mengemukakan bahwa organisasi yang memiliki nilai dan budaya yang selaras lebih cenderung untuk membangun kemitraan yang harmonis dan saling menguntungkan. Dalam konteks ini, kemitraan organisasi tidak hanya tentang mencapai tujuan bisnis, tetapi juga tentang menciptakan hubungan yang saling mendukung dan berkelanjutan.

Berdasarkan kutipan-kutipan di atas, dapat disimpulkan bahwa kemitraan organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kesamaan tujuan dan manfaat ekonomi, tetapi juga oleh faktor internal seperti kepercayaan,

komunikasi, dan keselarasan budaya. Oleh karena itu, untuk membangun kemitraan organisasi yang efektif, para pelaku bisnis perlu memperhatikan aspek-aspek tersebut, mulai dari perencanaan strategis hingga manajemen hubungan yang dapat menciptakan kolaborasi jangka panjang.

Dalam konteks era *gig economy*, kemitraan organisasi menjadi semakin relevan, terutama dalam industri yang mengandalkan kerja sama dengan mitra independen, seperti transportasi *online*. Kemitraan yang baik dapat meningkatkan retensi mitra, menciptakan stabilitas organisasi, dan memastikan keberlanjutan bisnis di tengah dinamika pasar yang terus berubah.

2.1.5.2. Karakteristik Kemitraan Organisasi

Dalam konteks kemitraan organisasi, terdapat berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan dan keberlanjutan hubungan kemitraan antara organisasi dengan mitranya. Faktor-faktor ini mencakup aspek struktural, psikologis, dan sosial. Memahami faktor-faktor ini penting bagi organisasi untuk membangun kemitraan yang harmonis, meningkatkan retensi mitra, dan memastikan stabilitas organisasi dalam jangka panjang.

Terdapat beberapa faktor yang menentukan kualitas kemitraan organisasi, yaitu faktor struktural, psikologis, dan sosial. Faktor struktural mencakup sistem kompensasi, fleksibilitas kerja, dan mekanisme pengelolaan hubungan kerja yang diterapkan oleh organisasi. Faktor psikologis berhubungan dengan kepuasan dan kepercayaan mitra terhadap organisasi, sementara faktor sosial melibatkan interaksi dan dukungan dari lingkungan sekitar, termasuk rekomendasi dan kolaborasi antar mitra. Jika seorang mitra merasa dihargai, mendapatkan dukungan yang memadai,

dan memiliki pengalaman positif dalam bekerja sama dengan organisasi, maka mereka cenderung mempertahankan kemitraan tersebut dalam jangka panjang.

Berdasarkan pandangan tersebut, dapat diketahui bahwa keberhasilan kemitraan organisasi sangat bergantung pada kepuasan mitra dan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus berfokus pada peningkatan kualitas sistem kompensasi, fleksibilitas kerja, dan pengelolaan hubungan kerja agar dapat mendorong keterlibatan mitra secara konsisten dan menciptakan kemitraan yang berkelanjutan. Selain itu, faktor psikologis dan sosial juga perlu diperhatikan untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi yang kuat antara organisasi dan mitranya.

Dengan memahami karakteristik kemitraan organisasi dan faktor-faktor yang memengaruhinya, organisasi dapat merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan retensi mitra dan menjaga stabilitas organisasi, terutama dalam menghadapi tantangan di era *gig economy* yang dinamis. Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi keberlanjutan organisasi, tetapi juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan kolaboratif bagi semua pihak yang terlibat.

2.1.5.3. Indikator Kemitraan Organisasi

Kemitraan organisasi atau *organizational partnership* adalah salah satu indikator penting yang digunakan dalam analisis hubungan kerja antara organisasi dengan mitra atau *stakeholder* terkait. Indikator ini menggambarkan seberapa kuat dan harmonisnya hubungan kerja yang terjalin antara organisasi dengan mitra, seperti mitra *driver* dalam konteks transportasi *online*. Analisis terhadap kemitraan organisasi dapat memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan dalam

merancang strategi manajemen hubungan, meningkatkan retensi mitra, serta dalam membangun kolaborasi yang berkelanjutan. Semakin kuat kemitraan organisasi, semakin tinggi potensi stabilitas dan keberlanjutan yang dapat dicapai oleh perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengukur dan menganalisis indikator ini secara cermat.

Menurut Hunt (2016), kemitraan organisasi merupakan salah satu dimensi dari manajemen hubungan yang dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepercayaan dan komitmen antara organisasi dengan mitranya. Mereka menyatakan bahwa “semakin kuat kemitraan yang terbangun, semakin besar kemungkinan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dapat dipertahankan.” Hal ini menunjukkan bahwa kemitraan organisasi yang baik tidak hanya mencerminkan kepercayaan dan komitmen, tetapi juga dapat mempengaruhi stabilitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dinca & Voinescu (2012), ditemukan bahwa faktor-faktor psikologis dan emosional juga memainkan peran penting dalam menentukan kekuatan kemitraan organisasi. Mereka menyatakan bahwa “kemitraan yang kuat dapat terbentuk ketika mitra merasa dihargai, didukung, dan mendapatkan manfaat yang seimbang dari hubungan kerja tersebut.” Oleh karena itu, memberikan pengalaman positif dan nilai tambah bagi mitra bisa menjadi kunci dalam memperkuat kemitraan organisasi.

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kemitraan organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti kepercayaan dan komitmen, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti kebijakan

perusahaan dan sistem insentif yang diterapkan. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan kedua aspek ini untuk memperkuat kemitraan dan memastikan keberhasilan jangka panjang dalam mempertahankan hubungan dengan mitra, terutama di era *gig economy* yang penuh dengan dinamika dan tantangan.

Dengan memahami indikator kemitraan organisasi secara mendalam, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan retensi mitra, menjaga stabilitas organisasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan berkelanjutan.

2.1.5.4. Kemitraan Organisasi di Era *GIG Economy*

Kemitraan organisasi merupakan salah satu indikator penting yang digunakan dalam analisis keberhasilan hubungan kerja antara perusahaan dan mitra, terutama di era *gig economy*. Indikator ini menggambarkan seberapa harmonis dan berkelanjutan hubungan kerja antara organisasi dengan mitra kerja, seperti mitra *driver* dalam industri transportasi *online*. Analisis terhadap kemitraan organisasi dapat memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan dalam merancang strategi manajemen hubungan kerja, meningkatkan retensi mitra, serta menjaga stabilitas organisasi. Semakin kuat kemitraan organisasi, semakin tinggi potensi keberhasilan jangka panjang yang dapat dicapai oleh perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengukur dan menganalisis indikator ini secara cermat.

Kemitraan organisasi merupakan salah satu dimensi dari hubungan kerja yang dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepercayaan dan komitmen antara perusahaan dan mitra kerja. Ia menyatakan bahwa “semakin kuat kemitraan

organisasi, semakin besar kemungkinan mitra kerja akan mengembangkan hubungan jangka panjang dengan perusahaan.” Hal ini menunjukkan bahwa kemitraan organisasi yang baik tidak hanya mencerminkan kepercayaan dan kepuasan mitra kerja, tetapi juga dapat mempengaruhi stabilitas organisasi di masa depan.

Kemitraan organisasi juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti kebijakan perusahaan dan kondisi pasar. “Perusahaan yang mampu mengembangkan kebijakan yang mendukung, seperti kompensasi berbasis kinerja dan fleksibilitas kerja, dapat memperkuat kemitraan organisasi dan meningkatkan retensi mitra kerja,” tambah mereka. Dengan demikian, keberhasilan dalam membangun kemitraan organisasi tidak hanya bergantung pada komitmen mitra kerja, tetapi juga pada kebijakan dan strategi yang diterapkan oleh perusahaan.

Faktor-faktor psikologis dan sosial juga memainkan peran penting dalam menentukan kemitraan organisasi di era *gig economy*. Kemitraan organisasi yang kuat dapat terbentuk ketika mitra kerja merasa bahwa mereka mendapatkan nilai lebih dari hubungan kerja dengan perusahaan, baik dalam bentuk penghargaan, dukungan, maupun pengakuan. Oleh karena itu, memberikan pengalaman positif dan nilai tambah bagi mitra kerja bisa menjadi kunci dalam memperkuat kemitraan organisasi.

Kemitraan organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti kepercayaan dan komitmen mitra kerja, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti kebijakan perusahaan dan dinamika pasar. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan kedua aspek ini untuk memperkuat kemitraan organisasi dan

memastikan keberhasilan jangka panjang dalam mempertahankan hubungan dengan mitra kerja, terutama di era *gig economy* yang penuh dengan tantangan dan ketidakpastian.

Dengan memahami pentingnya kemitraan organisasi, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan retensi mitra kerja, menjaga stabilitas organisasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang berkelanjutan di tengah dinamika *GIG economy* yang terus berkembang.

2.1.6. Retensi Mitra

2.1.6.1. Pengertian Retensi Mitra

Retensi mitra atau *partner retention* adalah salah satu indikator penting yang digunakan dalam analisis hubungan kemitraan, terutama dalam konteks bisnis berbasis kemitraan seperti transportasi *online*, franchise, atau jaringan distribusi. Indikator ini menggambarkan seberapa besar kemampuan suatu organisasi untuk mempertahankan mitra-mitranya dalam jangka panjang. Retensi mitra yang tinggi mencerminkan keberhasilan organisasi dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan, memenuhi ekspektasi mitra, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Semakin tinggi tingkat retensi mitra, semakin stabil dan berkelanjutan operasional organisasi tersebut. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengukur dan menganalisis retensi mitra secara cermat sebagai bagian dari strategi pengelolaan kemitraan.

Menurut Morgan dan Hunt (2016) retensi mitra merupakan salah satu dimensi kunci dalam manajemen hubungan kemitraan yang dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan dan komitmen mitra terhadap organisasi.

Mereka menyatakan bahwa “semakin tinggi tingkat retensi mitra, semakin besar kemungkinan organisasi dapat membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.” Hal ini menunjukkan bahwa retensi mitra yang tinggi tidak hanya mencerminkan kepercayaan dan loyalitas mitra, tetapi juga dapat mempengaruhi stabilitas dan pertumbuhan organisasi di masa depan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anderson dan Srinivasan (2003), ditemukan bahwa faktor-faktor psikologis dan emosional juga memainkan peran penting dalam menentukan retensi mitra. Mereka menyatakan bahwa “kemitraan yang berkelanjutan dapat terjadi ketika mitra merasa bahwa mereka mendapatkan manfaat lebih dari hubungan tersebut, baik secara finansial maupun *non-finansial*.” Oleh karena itu, memberikan pengalaman positif dan nilai tambah bagi mitra bisa menjadi kunci dalam meningkatkan retensi mitra.

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa retensi mitra tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti kepuasan dan komitmen mitra, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti strategi pengelolaan hubungan dan dukungan yang diberikan oleh organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan kedua aspek ini untuk meningkatkan retensi mitra dan memastikan keberhasilan jangka panjang dalam mempertahankan hubungan kemitraan yang stabil dan produktif.

Dalam konteks *gig economy*, seperti pada industri transportasi *online*, retensi mitra *driver* menjadi tantangan besar karena tingginya tingkat turnover dan persaingan antarplatform. Organisasi yang mampu mengintegrasikan kompensasi berbasis kinerja, fleksibilitas kerja, dan pengelolaan hubungan kerja yang efektif

dapat menciptakan lingkungan kemitraan yang lebih menarik dan berkelanjutan, sehingga berdampak positif pada retensi mitra dan stabilitas organisasi.

2.1.6.2. Retensi Mitra Pada *Driver*

Retensi mitra *driver*, atau kemampuan perusahaan transportasi *online* untuk mempertahankan mitra *driver* dalam jangka panjang, merupakan salah satu faktor kritis dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan operasional organisasi. Dalam industri transportasi *online* yang bergerak di era *gig economy*, retensi mitra *driver* menjadi tantangan besar karena tingginya tingkat *turnover* dan persaingan antarplatform. Mitra *driver*, sebagai ujung tombak layanan transportasi *online*, memiliki peran sentral dalam memastikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, mempertahankan mitra *driver* yang berkualitas dan berpengalaman menjadi prioritas utama bagi perusahaan transportasi *online*.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi retensi mitra *driver* adalah kompensasi berbasis kinerja. Mitra *driver* cenderung lebih loyal ketika mereka merasa bahwa pendapatan yang mereka terima sebanding dengan usaha dan waktu yang mereka investasikan. Kompensasi yang kompetitif dan transparan dapat meningkatkan kepuasan mitra *driver*, sehingga mengurangi kemungkinan mereka beralih ke platform lain. Selain itu, insentif tambahan seperti bonus, tunjangan, atau program reward juga dapat menjadi daya tarik untuk mempertahankan mitra *driver* dalam jangka panjang.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah fleksibilitas kerja. Salah satu alasan utama banyak orang memilih menjadi mitra *driver* adalah kebebasan untuk mengatur jam kerja sesuai dengan kebutuhan pribadi. Perusahaan transportasi

online yang mampu memberikan fleksibilitas tinggi, seperti tidak adanya kewajiban kerja tetap atau tekanan target yang berlebihan, cenderung lebih berhasil dalam mempertahankan mitra *driver*. Fleksibilitas ini tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja, tetapi juga menciptakan rasa kemandirian dan kendali atas pekerjaan, yang merupakan nilai utama dalam *gig economy*.

Selain itu, pengelolaan hubungan kerja yang efektif juga berperan penting dalam meningkatkan retensi mitra *driver*. Perusahaan yang mampu membangun komunikasi yang baik, memberikan dukungan teknis, dan merespons keluhan atau masukan mitra *driver* dengan cepat cenderung lebih berhasil dalam menciptakan hubungan yang harmonis. Dukungan seperti pelatihan, bantuan teknis, atau layanan konsultasi dapat membuat mitra *driver* merasa dihargai dan didukung, sehingga meningkatkan loyalitas mereka terhadap platform.

Namun, tantangan dalam meningkatkan retensi mitra *driver* tidak hanya berasal dari internal perusahaan, tetapi juga dari dinamika eksternal seperti persaingan antarplatform dan fluktuasi permintaan pasar. Dalam situasi persaingan yang ketat, perusahaan transportasi *online* harus terus berinovasi dalam menawarkan nilai tambah bagi mitra *driver*, baik melalui program insentif, peningkatan kualitas layanan, atau penguatan hubungan emosional dengan mitra *driver*.

Secara keseluruhan, retensi mitra *driver* merupakan hasil dari kombinasi antara kepuasan finansial, fleksibilitas kerja, dan dukungan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan memahami dan mengoptimalkan faktor-faktor ini, perusahaan transportasi *online* tidak hanya dapat mempertahankan mitra *driver* yang

berkualitas, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang berkelanjutan dan saling menguntungkan di tengah tantangan *gig economy* yang dinamis.

2.1.6.3. Indikator Retensi Mitra

Retensi mitra atau *partner retention* adalah salah satu indikator penting yang digunakan dalam analisis hubungan kemitraan, khususnya dalam konteks organisasi yang mengandalkan kolaborasi dengan mitra eksternal, seperti mitra *driver* pada industri transportasi *online*. Indikator ini menggambarkan seberapa lama dan konsisten seorang mitra tetap bekerja sama dengan suatu organisasi dalam periode waktu tertentu. Analisis terhadap retensi mitra dapat memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan dalam merancang strategi manajemen hubungan, meningkatkan kepuasan mitra, serta memahami loyalitas mitra terhadap organisasi. Semakin tinggi tingkat retensi mitra, semakin stabil dan berkelanjutan kemitraan yang dapat dijalin, sehingga berdampak positif pada produktivitas dan stabilitas organisasi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengukur dan menganalisis indikator ini secara cermat.

Menurut Morgan dan Hunt (2003), retensi mitra merupakan salah satu dimensi dari hubungan kemitraan yang dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepercayaan dan komitmen mitra terhadap organisasi. Mereka menyatakan bahwa “semakin lama seorang mitra tetap bekerja sama dengan suatu organisasi, semakin besar kemungkinan mereka akan mengembangkan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.” Hal ini menunjukkan bahwa tingkat retensi mitra yang tinggi tidak hanya mencerminkan kepercayaan dan kepuasan mitra, tetapi juga dapat mempengaruhi stabilitas organisasi dalam jangka panjang.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anderson dan Srinivasan (2003), ditemukan bahwa faktor-faktor psikologis dan emosional juga memainkan peran penting dalam menentukan retensi mitra. Mereka menyatakan bahwa “kemitraan yang berkelanjutan dapat terjadi ketika mitra merasa bahwa mereka mendapatkan nilai lebih dari kolaborasi dengan organisasi, baik secara materiil maupun non-materiil.” Oleh karena itu, memberikan pengalaman positif, dukungan, dan nilai tambah bagi mitra bisa menjadi kunci dalam meningkatkan retensi mitra.

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa retensi mitra tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal mitra seperti kepuasan dan komitmen, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti kebijakan organisasi dan strategi manajemen hubungan yang diterapkan. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan kedua aspek ini untuk meningkatkan retensi mitra dan memastikan keberhasilan jangka panjang dalam mempertahankan kemitraan yang harmonis dan produktif.

Dalam konteks industri transportasi *online* di era *gig economy*, retensi mitra *driver* menjadi indikator kritis yang menentukan stabilitas operasional dan pertumbuhan organisasi. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi retensi mitra, organisasi dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mempertahankan mitra *driver*, mengurangi tingkat turnover, dan membangun kemitraan yang berkelanjutan. Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi organisasi, tetapi juga bagi mitra *driver* yang mengandalkan kolaborasi ini sebagai sumber penghidupan utama.

2.1.7. Stabilitas Organisasi

2.1.7.1. Pengertian Stabilitas Organisasi

Stabilitas organisasi adalah salah satu indikator penting yang digunakan dalam analisis kinerja dan keberlanjutan suatu organisasi. Indikator ini menggambarkan seberapa baik suatu organisasi mampu mempertahankan konsistensi dalam operasional, struktur, dan hubungan internal maupun eksternal dalam jangka waktu tertentu. Analisis terhadap stabilitas organisasi dapat memberikan wawasan yang berguna bagi manajemen dalam merancang strategi pengelolaan sumber daya, meningkatkan kinerja tim, serta memastikan keberlanjutan organisasi dalam menghadapi tantangan eksternal. Semakin stabil suatu organisasi, semakin tinggi potensinya untuk mencapai tujuan jangka panjang dan mempertahankan daya saing di pasar. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengukur dan menganalisis indikator ini secara cermat.

Menurut Robbins dan Judge (2017), stabilitas organisasi merupakan salah satu dimensi dari efektivitas organisasi yang mencerminkan kemampuan organisasi untuk menjaga keseimbangan antara perubahan dan konsistensi. Mereka menyatakan bahwa “organisasi yang stabil mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal tanpa mengorbankan nilai inti dan struktur internalnya.” Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas organisasi tidak hanya berkaitan dengan ketahanan terhadap gangguan, tetapi juga dengan fleksibilitas dalam menghadapi dinamika pasar.

Schein (2010) menjelaskan bahwa stabilitas organisasi juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal seperti budaya organisasi, kepemimpinan,

dan sistem manajemen. “Organisasi yang memiliki budaya yang kuat dan kepemimpinan yang visioner cenderung lebih stabil karena mampu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendukung,” tambahnya. Dengan demikian, stabilitas organisasi tidak hanya bergantung pada faktor eksternal, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya manusia dan sistem internal yang efektif.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cameron dan Quinn (2011), ditemukan bahwa faktor-faktor psikologis dan sosial juga memainkan peran penting dalam menentukan stabilitas organisasi. Mereka menyatakan bahwa “stabilitas organisasi dapat tercapai ketika anggota organisasi merasa memiliki komitmen yang tinggi terhadap tujuan bersama dan merasa dihargai dalam lingkungan kerja.” Oleh karena itu, menciptakan iklim organisasi yang positif dan memberikan nilai tambah bagi anggota organisasi bisa menjadi kunci dalam meningkatkan stabilitas.

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa stabilitas organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti dinamika pasar dan lingkungan bisnis, tetapi juga oleh faktor internal seperti budaya organisasi, kepemimpinan, dan komitmen anggota. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan kedua aspek ini untuk meningkatkan stabilitas dan memastikan keberhasilan jangka panjang dalam mencapai tujuan organisasi.

2.1.7.2. Karakteristik Stabilitas Organisasi

Stabilitas organisasi merupakan salah satu indikator penting yang digunakan dalam analisis kinerja dan keberlanjutan suatu organisasi. Indikator ini menggambarkan seberapa kuat dan konsisten suatu organisasi dalam mempertahankan operasional, struktur, dan hubungan internal maupun eksternal

dalam menghadapi berbagai tantangan dan perubahan lingkungan bisnis. Analisis terhadap stabilitas organisasi dapat memberikan wawasan yang berguna bagi manajemen dalam merancang strategi pengelolaan sumber daya, meningkatkan kinerja, serta memastikan keberlanjutan organisasi dalam jangka panjang. Semakin stabil suatu organisasi, semakin tinggi potensinya untuk mencapai tujuan jangka panjang dan menghadapi dinamika pasar yang kompleks. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengukur dan menganalisis indikator ini secara cermat.

Menurut Robbins dan Coulter (2016), stabilitas organisasi merupakan salah satu dimensi dari efektivitas organisasi yang dapat memberikan gambaran tentang kemampuan organisasi dalam mempertahankan konsistensi operasional dan hubungan dengan pemangku kepentingan. Mereka menyatakan bahwa “semakin stabil suatu organisasi, semakin besar kemungkinan organisasi tersebut dapat bertahan dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis dan persaingan yang ketat.” Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas organisasi tidak hanya mencerminkan kekuatan internal organisasi, tetapi juga dapat mempengaruhi daya saing dan keberlanjutan organisasi di masa depan.

Daft dan Marcic (2017) menjelaskan bahwa stabilitas organisasi juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti regulasi, kondisi ekonomi, dan dinamika pasar. “Organisasi yang mampu mengembangkan strategi adaptasi yang tepat, seperti diversifikasi produk atau peningkatan efisiensi operasional, dapat meningkatkan stabilitas dan memperkuat posisinya di pasar,” tambah mereka. Dengan demikian, peningkatan stabilitas organisasi tidak hanya bergantung pada kekuatan internal, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam merespons

perubahan eksternal secara efektif.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cameron dan Quinn (2011), ditemukan bahwa faktor-faktor internal seperti budaya organisasi, kepemimpinan, dan manajemen sumber daya manusia juga memainkan peran penting dalam menentukan stabilitas organisasi. Mereka menyatakan bahwa “organisasi dengan budaya yang kuat dan kepemimpinan yang visioner cenderung lebih stabil karena mampu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendorong inovasi.” Oleh karena itu, membangun budaya organisasi yang positif dan kepemimpinan yang efektif bisa menjadi kunci dalam meningkatkan stabilitas organisasi.

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa stabilitas organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti budaya organisasi dan kepemimpinan, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti dinamika pasar dan kondisi ekonomi. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan kedua aspek ini untuk meningkatkan stabilitas dan memastikan keberhasilan jangka panjang dalam menghadapi tantangan dan perubahan lingkungan bisnis. Dengan memahami karakteristik stabilitas organisasi, manajemen dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mempertahankan konsistensi operasional dan mencapai tujuan organisasi secara berkelanjutan.

2.1.7.3. Indikator Stabilitas Organisasi

Stabilitas organisasi adalah salah satu indikator penting yang digunakan dalam analisis kinerja perusahaan. Indikator ini menggambarkan seberapa konsisten dan berkelanjutan suatu organisasi dalam mencapai tujuan jangka panjangnya, menjaga keseimbangan internal, serta merespons tantangan eksternal.

Analisis terhadap stabilitas organisasi dapat memberikan wawasan yang berguna bagi manajemen dalam merancang strategi pengelolaan sumber daya, meningkatkan efisiensi operasional, serta memastikan keberlanjutan bisnis. Semakin stabil suatu organisasi, semakin tinggi potensinya untuk bertahan dalam persaingan dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengukur dan menganalisis indikator ini secara cermat.

Menurut Robbins dan Judge (2017), stabilitas organisasi merupakan salah satu dimensi dari efektivitas organisasi yang dapat memberikan gambaran tentang kemampuan perusahaan dalam mempertahankan keseimbangan antara tuntutan internal dan eksternal. Mereka menyatakan bahwa “organisasi yang stabil mampu menjaga konsistensi dalam operasionalnya, menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, dan merespons perubahan dengan adaptif.” Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas organisasi tidak hanya mencerminkan ketahanan internal, tetapi juga kemampuan organisasi untuk bertahan dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

Daft (2018) menjelaskan bahwa stabilitas organisasi juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti regulasi pemerintah, kondisi ekonomi, dan persaingan pasar. “Perusahaan yang mampu mengembangkan strategi adaptif dan proaktif dalam menghadapi perubahan eksternal dapat mempertahankan stabilitas organisasi dan memperkuat posisinya di pasar,” tambahnya. Dengan demikian, stabilitas organisasi tidak hanya bergantung pada faktor internal seperti struktur dan budaya organisasi, tetapi juga pada kemampuan perusahaan dalam merespons dinamika eksternal.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cameron dan Quinn (2011), ditemukan bahwa faktor-faktor psikologis dan budaya organisasi juga memainkan peran penting dalam menentukan stabilitas organisasi. Mereka menyatakan bahwa “organisasi yang memiliki budaya kuat dan nilai-nilai yang dipegang teguh oleh seluruh anggota cenderung lebih stabil dan mampu menghadapi tantangan dengan lebih baik.” Oleh karena itu, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung bisa menjadi kunci dalam meningkatkan stabilitas organisasi.

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa stabilitas organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti struktur, budaya, dan kepemimpinan, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti perubahan pasar, regulasi, dan kondisi ekonomi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan kedua aspek ini untuk meningkatkan stabilitas organisasi dan memastikan keberhasilan jangka panjang dalam menghadapi tantangan bisnis yang terus berkembang.

Dengan memahami indikator stabilitas organisasi secara mendalam, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, mengembangkan strategi yang lebih efektif, dan menciptakan fondasi yang kuat untuk mencapai tujuan jangka panjang. Hal ini menjadi semakin relevan di era *gig economy*, di mana organisasi dituntut untuk lebih fleksibel dan adaptif dalam menghadapi perubahan yang cepat dan tidak terduga.

2.1.7.4. Stabilitas Organisasi di Era *GIG Economy*

Stabilitas organisasi adalah salah satu indikator penting yang digunakan dalam analisis keberlanjutan dan kinerja suatu organisasi, terutama di era *gig*

economy. Indikator ini menggambarkan seberapa kuat dan konsisten suatu organisasi dapat mempertahankan operasionalnya, menjaga hubungan dengan mitra kerja, serta merespons dinamika pasar yang terus berubah. Analisis terhadap stabilitas organisasi dapat memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan dalam merancang strategi manajemen, pengelolaan sumber daya manusia, serta dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan organisasi. Semakin stabil suatu organisasi, semakin tinggi potensi untuk bertahan dan berkembang dalam persaingan yang ketat. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengukur dan menganalisis indikator ini secara cermat.

Stabilitas organisasi di era *gig economy* merupakan salah satu dimensi dari manajemen strategis yang dapat memberikan gambaran tentang kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan pasar dan mempertahankan hubungan dengan mitra kerja fleksibel. Mereka menyatakan bahwa “semakin stabil suatu organisasi dalam menghadapi dinamika *gig economy*, semakin besar kemungkinan mereka dapat membangun hubungan jangka panjang dengan mitra kerja dan mempertahankan produktivitas.” Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas organisasi tidak hanya mencerminkan ketahanan internal, tetapi juga dapat memengaruhi keputusan strategis di masa depan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kalleberg dan Dunn (2016), ditemukan bahwa faktor-faktor psikologis dan sosial juga memainkan peran penting dalam menentukan stabilitas organisasi di era *gig economy*. Mereka menyatakan bahwa “kepuasan dan loyalitas mitra kerja, seperti *driver* atau pekerja lepas, dapat menjadi kunci dalam menjaga stabilitas organisasi, terutama ketika mereka merasa

mendapatkan nilai lebih dari hubungan kerja yang terjalin.” Oleh karena itu, memberikan pengalaman positif dan nilai tambah bagi mitra kerja bisa menjadi kunci dalam meningkatkan stabilitas organisasi.

Berdasarkan pernyataan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa stabilitas organisasi di era *gig economy* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti manajemen sumber daya manusia dan kebijakan organisasi, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti dinamika pasar, preferensi pekerja, dan kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan kedua aspek ini untuk meningkatkan stabilitas dan memastikan keberhasilan jangka panjang dalam menghadapi tantangan *gig economy* yang terus berkembang.

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi stabilitas organisasi, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mempertahankan hubungan dengan mitra kerja, meningkatkan produktivitas, dan memastikan keberlanjutan organisasi di tengah persaingan yang semakin ketat. Hal ini menjadi semakin relevan dalam konteks *gig economy*, di mana fleksibilitas kerja dan adaptabilitas menjadi kunci utama dalam mempertahankan stabilitas organisasi.

2.1.8. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian-penelitian sebelumnya memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian yang akan dilakukan. Melalui studi-studi terdahulu, penulis dapat memperoleh wawasan dan panduan yang berguna dalam menyusun dan melaksanakan penelitian yang akan dihadapi. Seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Darmawan, R., & Muttaqin, A. (2023).	Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Mayarakat Menjadi <i>GIG Worker</i>	Fokus pada <i>GIG economy</i> dan faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi dalam pekerjaan <i>GIG</i> .	Penelitian ini lebih spesifik pada faktor-faktor yang memengaruhi masyarakat menjadi <i>GIG worker</i> , sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada stabilitas organisasi dan retensi mitra <i>driver</i> .
2.	Puspitarini, R., & Basit, A. (2020)	Persoalan Struktural Ekonomi <i>GIG</i> : Studi Kasus <i>Stars-Up</i> Bisnis Transportasi Daring di Indonesia.	Membahas tantangan struktural dalam <i>GIG economy</i> , khususnya di sektor transportasi daring.	Penelitian ini lebih menitikberatkan pada masalah struktural, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi strategi manajemen dan dampaknya pada stabilitas organisasi.
3.	Carlson, D. S, et al. (2010)	<i>The relationship of schedule flexibility and outcomes via the work-family interface.</i>	Membahas fleksibilitas kerja dan dampaknya pada keseimbangan kerja-keluarga.	Penelitian ini fokus pada dampak fleksibilitas kerja terhadap kehidupan pribadi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi fleksibilitas kerja dalam konteks retensi mitra <i>driver</i> dan stabilitas organisasi.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.	Possenriede, D. S., & Plantenga, J. (2011)	<i>Access to flexible work arrangements, workingtime fit and job satisfaction.</i>	Membahas hubungan antara fleksibilitas kerja dan kepuasan kerja.	Penelitian ini lebih fokus pada kepuasan kerja individu, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi dampak fleksibilitas kerja pada stabilitas organisasi secara keseluruhan.
5.	De stefano	<i>The Rise of the Just-in-Time Workforce: On-Demand Work, Crowdfork, and Labor Protection in the GIG Economy</i>	Membahas perlindungan tenaga kerja dan dinamika pekerjaan on-demand dalam <i>GIG economy</i> .	Penelitian ini lebih fokus pada aspek hukum dan perlindungan pekerja, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi strategi manajemen dan dampaknya pada retensi mitra <i>driver</i> .
6.	Chandra, J. C., & Masman, R. (2020)	Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Klasik Distribusi Indonesia	Membahas pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.	Penelitian ini fokus pada kinerja karyawan dalam konteks perusahaan tradisional, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi kompensasi berbasis kinerja dalam konteks <i>GIG economy</i> .
7.	Allen, et al.(2013)	<i>Work-Family Conflict and Flexible Work Arrangements: Deconstructing Flexibility.</i>	Membahas konflik kerja-keluarga dan pengaturan kerja fleksibel.	Penelitian ini fokus pada konflik kerja-keluarga, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi fleksibilitas kerja dalam konteks stabilitas organisasi.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8.	Awan, S., & Cheng, Y. (2016).	<i>Improve Communication Quality by Understanding Customer Switching Behavior in China's Telecom Sector.</i>	Membahas kualitas komunikasi dan perilaku konsumen, yang dapat relevan dengan pengelolaan hubungan kerja.	Penelitian ini fokus pada sektor telekomunikasi dan perilaku pelanggan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada hubungan kerja dan retensi mitra <i>driver</i> di era <i>GIG economy</i> .
9.	Bhasin, (2023)	H. <i>The Servqual Model – Definition, Dimensions, Gaps and Advantages Service.</i>	Membahas model layanan dan dimensi kualitas layanan.	penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi praktis manajemen hubungan kerja dan dampaknya pada stabilitas organisasi.
10	Bloom, et. al (2015)	<i>Does working from home work? Evidence from a chinese experiment.</i>	Membahas efektivitas kerja dari rumah, yang terkait dengan fleksibilitas kerja.	Penelitian ini fokus pada kerja jarak jauh, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi fleksibilitas kerja dalam konteks <i>GIG economy</i>
11.	Chin, W. W., & Dibbern, J. (2010)	<i>An Introduction to a Permutation Based Procedure for Multi-Group PLS Analysis: Results of Tests of Differences on Simulated Data and a Cross Cultural Analysis of the Sourcing of Information System Services Between Germany and the USA</i>	Membahas analisis perbandingan lintas budaya dan kelompok.	Penelitian ini lebih metodologis dan fokus pada analisis lintas budaya, sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada konteks lokal dan dinamika <i>GIG economy</i> .

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12.	Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005)	<i>Social exchange theory: An Interdisciplinary review.</i>	Membahas teori pertukaran sosial, yang relevan dengan hubungan kerja dan kemitraan.	Penelitian ini lebih teoritis dan umum, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi aplikasi praktis teori ini dalam konteks <i>GIG economy</i> .
13.	Dinca, L., & Voinescu, C. (2012)	<i>Cross-functional Teams and Their Role in Increasing Competitiveness of the Organizational Partnerships.</i>	Membahas peran tim lintas fungsi dalam meningkatkan kemitraan organisasi.	Penelitian ini fokus pada tim lintas fungsi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi hubungan kerja dan retensi mitra <i>driver</i> dalam konteks <i>GIG economy</i> .
14.	Eccles, R. G., Ioannou, I., & Serafeim, G. (2014)	<i>The impact of corporate sustainability on organizational processes and performance.</i>	Membahas dampak keberlanjutan korporat pada proses dan kinerja organisasi.	Penelitian ini fokus pada keberlanjutan korporat, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi stabilitas organisasi dalam konteks <i>GIG economy</i> .
15.	El Akremi, A., Vandenberghe, C., & Camerman, J. (2010)	<i>The role of justice and social exchange relationships in workplace deviance: Test of a mediated model.</i>	Membahas hubungan pertukaran sosial dan keadilan di tempat kerja, yang relevan dengan pengelolaan hubungan kerja.	penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi hubungan kerja dan retensi mitra <i>driver</i> dalam konteks <i>GIG economy</i> .
16.	Gerhart, B., & Fang, M. (2014)	<i>Pay for (individual) performance: Issues, claims, evidence and the role of sorting effects.</i>	Membahas kompensasi berbasis kinerja individu, yang relevan dengan sistem kompensasi.	Penelitian ini fokus pada kinerja individu, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi kompensasi berbasis kinerja dalam konteks retensi mitra <i>driver</i> .

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17.	Golden, T. D., & Eddleston, K. A. (2020)	<i>Is there a price telecommuters pay? Examining the relationship between telecommuting and objective career success.</i>	Membahas dampak telecommuting pada kesuksesan karir, yang terkait dengan fleksibilitas kerja.	Penelitian ini fokus pada telecommuting dan karir, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi fleksibilitas kerja dalam konteks <i>GIG economy</i> .
18.	Hunt, R. M. M. ; S. D. (2016)	<i>The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. No Title.</i>	Membahas teori komitmen dan kepercayaan dalam pemasaran hubungan, yang relevan dengan hubungan kerja.	Penelitian ini lebih teoritis dan fokus pada pemasaran, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi aplikasi praktis teori ini dalam konteks <i>GIG economy</i> .
19.	Indah, A., Jamhur, P., & Edison. (2021)	Analisis Kemitraan Antar Organisasi Dalam Pelaksanaan FTZ Di Kota Batam.	Membahas kemitraan antar organisasi, yang relevan dengan hubungan kerja.	penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi kemitraan dalam konteks <i>GIG economy</i> .
20.	Jeffrey Hill, E., et.al (2008)	<i>Exploring the relationship of workplace flexibility, gender, and life stage to family-to-work conflict, and stress and burnout.</i>	Membahas fleksibilitas tempat kerja dan konflik kerja-keluarga.	Penelitian ini fokus pada konflik kerja-keluarga, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi fleksibilitas kerja dalam konteks retensi mitra <i>driver</i> .
21.	Kalleberg, A. L. (2018)	<i>Job Insecurity And Well-Being In Rich Democracies.</i>	Membahas ketidakamanan kerja dan kesejahteraan, yang relevan dengan stabilitas organisasi.	Penelitian ini fokus pada ketidakamanan kerja, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi stabilitas organisasi dalam konteks <i>GIG economy</i> .

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22.	Lazear, E. P. (2018)	<i>Compensation and incentives in the workplace</i>	Membahas kompensasi dan insentif di tempat kerja, yang relevan dengan sistem kompensasi.	Penelitian ini fokus pada kompensasi secara umum, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi kompensasi berbasis kinerja dalam konteks <i>GIG economy</i> .
23.	Rose, V. (2019).	Pengaruh budaya organisasi terhadap loyalitas karyawan melalui komitmen organisasional sebagai variable <i>intervening</i> .	Membahas budaya organisasi dan loyalitas karyawan, yang relevan dengan retensi.	Penelitian ini fokus pada budaya organisasi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi retensi mitra <i>driver</i> dalam konteks <i>GIG economy</i> .
24.	Troth, A. C., & Guest, D. E. (2020).	<i>The case for psychology in human resource management research.</i>	Membahas peran psikologi dalam manajemen sumber daya manusia.	Penelitian ini lebih teoritis dan fokus pada psikologi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi praktis manajemen hubungan kerja dalam konteks <i>GIG economy</i> .
25.	Fusaro, B., et.al (2018)	<i>Challenges and strategies of building and sustaining inter-organizational partnerships in sport for development and peace.</i>	Membahas kemitraan antar organisasi, yang relevan dengan hubungan kerja.	Penelitian ini fokus pada kemitraan dalam konteks olahraga, sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengeksplorasi kemitraan dalam konteks <i>GIG economy</i> .

Sumber : Diolah Penulis 2025

2.2 Kerangka Pemikiran

Kompensasi berbasis kinerja merupakan sistem penghargaan yang mengaitkan imbalan dengan pencapaian kinerja tertentu, baik secara individu maupun tim. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan motivasi, produktivitas, dan loyalitas melalui insentif yang adil dan transparan. Menurut Gerhart & Fang (2014), sistem ini efektif dalam mendorong kinerja jika dikaitkan langsung dengan target yang telah ditetapkan.

Studi oleh Pradana & Kusuma (2021) menunjukkan bahwa kompensasi berbasis kinerja berdampak positif terhadap produktivitas dan retensi, terutama dalam iklim kompetitif. Faktor keberhasilan utamanya mencakup keadilan, transparansi, dan keselarasan dengan tujuan organisasi (Milkovich & Newman, 2012). Dalam konteks *gig economy*, sistem ini terbukti dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan mitra driver, yang berkontribusi terhadap retensi dan stabilitas organisasi transportasi online. Namun, efektivitasnya tetap bergantung pada pemahaman terhadap karakteristik, preferensi, dan kebutuhan mitra.

Fleksibilitas kerja merupakan salah satu faktor penting dalam hubungan kemitraan di era *gig economy*, karena memberikan keleluasaan bagi mitra driver untuk mengatur waktu, lokasi, dan intensitas kerja sesuai kebutuhan pribadi dan kondisi pasar. Fleksibilitas ini tidak hanya mendorong kepuasan kerja, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan retensi mitra. Hill et al. (2008) menyatakan bahwa fleksibilitas kerja adalah kemampuan individu dalam mengontrol bagaimana, kapan, dan di mana mereka bekerja, yang berdampak pada keseimbangan kehidupan kerja.

Penelitian oleh Allen et al. (2013) menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja mampu meningkatkan kepuasan dan menurunkan tingkat stres, sementara Bloom et al. (2015) menemukan bahwa fleksibilitas dapat meningkatkan produktivitas dan loyalitas karyawan. Dalam konteks transportasi *online*, fleksibilitas menjadi salah satu keunggulan kompetitif yang dapat memperkuat hubungan antara organisasi dan mitra *driver*. Dengan demikian, fleksibilitas kerja dapat diasumsikan berpengaruh positif terhadap pembentukan kemitraan yang kuat dan berkelanjutan, serta berdampak pada peningkatan retensi mitra dan stabilitas organisasi dalam jangka panjang.

Pengelolaan hubungan kerja merupakan aspek penting dalam membangun kemitraan yang kuat antara organisasi dan mitra kerja, terutama dalam konteks *gig economy*. Hubungan kerja yang dikelola secara efektif—melalui komunikasi yang baik, keterlibatan, dan kepercayaan—dapat meningkatkan kepuasan kerja, loyalitas, serta retensi mitra *driver*, yang pada akhirnya berkontribusi pada stabilitas organisasi (Zulfan et al., 2020; Delaney & Huselid).

Sebaliknya, hubungan kerja yang tidak terstruktur dengan baik dapat menimbulkan ketidakpastian, menurunkan kepuasan, dan meningkatkan *turnover*, terutama dalam sistem kemitraan berbasis kontrak seperti transportasi online (Tsui et al., 2015). Oleh karena itu, dalam era *gig economy*, organisasi perlu menyesuaikan strategi pengelolaan hubungan kerja dengan karakteristik dan kebutuhan mitra *driver* agar dapat menciptakan hubungan kemitraan yang berkelanjutan dan stabil.

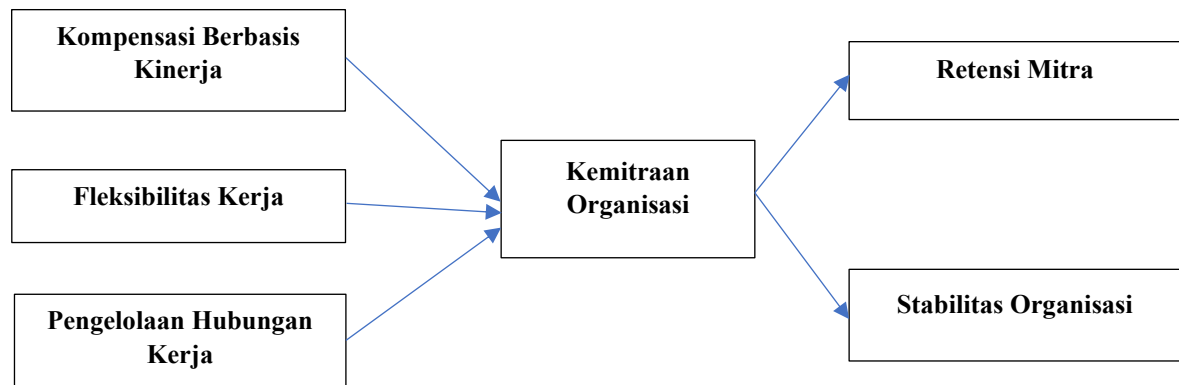
Kemitraan organisasi merupakan bentuk hubungan antara perusahaan dan pekerja yang didasarkan pada kerja sama strategis untuk mencapai tujuan bersama. Menurut penelitian yang dilakukan Rose (2019), kemitraan organisasi yang kuat dapat meningkatkan keterlibatan pekerja, kepercayaan, dan keberlanjutan bisnis karena kedua belah pihak memiliki kepentingan yang saling menguntungkan dalam operasional perusahaan.

Dalam konteks *gig economy*, kemitraan organisasi menjadi semakin relevan karena hubungan kerja antara pekerja dan perusahaan sering kali lebih fleksibel dibandingkan dengan hubungan kerja tradisional. Beberapa perusahaan telah menerapkan pendekatan berbasis investasi dalam pekerja untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas, yang pada akhirnya berdampak positif pada produktivitas. Penelitian yang dilakukan Rose (2019) menunjukkan bahwa kemitraan organisasi yang kuat berdampak positif pada retensi pekerja dan stabilitas organisasi. Misalnya, penelitian yang meneliti keterlibatan pekerja dalam organisasi menunjukkan bahwa budaya perusahaan yang mendorong partisipasi aktif dan transparansi dalam hubungan kerja dapat meningkatkan loyalitas karyawan.

Berdasarkan kutipan ahli dan hasil dari penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kemitraan organisasi dan variabel yang diteliti, seperti retensi mitra *driver* dan stabilitas organisasi. Kemitraan organisasi yang baik, yang dibangun melalui kompensasi berbasis kinerja, fleksibilitas kerja, dan pengelolaan hubungan kerja yang efektif, dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendukung. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas dan retensi mitra *driver*, serta memperkuat stabilitas

organisasi dalam menghadapi dinamika *gig economy*. Namun, pengaruh ini dapat bervariasi tergantung pada karakteristik mitra *driver* dan kondisi pasar. Oleh karena itu, organisasi perlu memahami karakteristik dan kebutuhan mitra kerja mereka untuk memaksimalkan potensi kemitraan organisasi dalam mencapai tujuan jangka panjang.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh para ahli dan penelitian-penelitian terdahulu, kerangka penelitian ini mengarah pada pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh kompensasi berbasis kinerja, fleksibilitas kerja, dan pengelolaan hubungan kerja terhadap kemitraan organisasi, serta dampaknya pada retensi mitra *driver* dan stabilitas organisasi transportasi *online* di era *gig economy*. Paradigma penelitian ini dibangun atas dasar asumsi bahwa setiap elemen tersebut saling berinteraksi dan dapat mempengaruhi retensi mitra *driver* serta stabilitas organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dinamika *gig economy* yang terus berubah dapat memperkuat atau melemahkan hubungan antar variabel tersebut, tergantung pada kondisi pasar dan preferensi mitra kerja. Oleh karena itu, kerangka penelitian ini berfokus untuk menguji seberapa besar peran dinamika *gig economy* dalam memengaruhi hubungan antara variabel-variabel tersebut pada Paguyuban *Online* Bersatu di wilayah Priangan Timur.



Sumber: Diolah Penulis (2025)

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang dapat diajukan adalah:

1. Diduga secara parsial kompensasi berbasis kinerja berpengaruh terhadap kemitraan organisasi pada Paguyuban *Online* Bersatu di wilayah Priangan Timur;
2. Diduga secara parsial fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kemitraan organisasi pada Paguyuban *Online* Bersatu di wilayah Priangan Timur?;
3. Diduga secara parsial pengelolaan hubungan kerja berpengaruh terhadap kemitraan organisasi pada Paguyuban *Online* Bersatu di wilayah Priangan Timur;
4. Diduga secara parsial kemitraan organisasi berpengaruh terhadap retensi mitra *driver* pada Paguyuban *Online* Bersatu di wilayah Priangan Timur;

5. Diduga kemitraan organisasi berpengaruh terhadap stabilitas organisasi transportasi *online* pada Paguyuban *Online* Bersatu di wilayah Priangan Timur;
6. Diduga kompensasi berbasis kinerja, fleksibilitas kerja, dan pengelolaan hubungan kerja berpengaruh terhadap retensi mitra melalui kemitraan organisasi transportasi *online* pada Paguyuban *Online* Bersatu di wilayah Priangan Timur;
7. Diduga kompensasi berbasis kinerja, fleksibilitas kerja, dan pengelolaan hubungan kerja berpengaruh terhadap stabilitas organisasi melalui kemitraan organisasi transportasi *online* pada Paguyuban *Online* Bersatu di wilayah Priangan Timur;