

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam pola hubungan kerja, khususnya melalui munculnya sistem kerja berbasis *platform* digital yang dikenal sebagai *gig economy*. Dalam sistem ini, individu bekerja secara *fleksibel* berdasarkan permintaan (*on-demand*) tanpa terikat hubungan kerja formal sebagaimana karyawan konvensional. Walaupun *gig economy* sering dihubungkan dengan tingkat *fleksibilitas* kerja yang tinggi, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa *fleksibilitas* itu bersifat *paradoks*. Di satu sisi, pekerja mengendalikan waktu kerja, tetapi di sisi lain mereka mengalami ketidakpastian pendapatan, tekanan untuk tetap aktif di *platform*, serta persaingan yang intens. Situasi ini membuat karyawan cenderung memperpanjang waktu kerja demi memenuhi kebutuhan finansial, sehingga batas antara kehidupan profesional dan kehidupan pribadi menjadi tidak jelas.

Salah satu sektor yang berkembang paling pesat dalam *gig economy* survey sektor transportasi daring, khususnya layanan ojek *Online*, yang mengandalkan aplikasi digital sebagai penghubung antara perusahaan *platform* dan *driver*.

Model kerja pada sektor transportasi daring sering dipersepsikan menawarkan *fleksibilitas* tinggi karena *driver* memiliki kebebasan dalam menentukan waktu dan intensitas kerja. Dalam kenyataannya, pekerjaan

sebagai pengemudi ojek *Online* tidak sepenuhnya menunjukkan *fleksibilitas* yang sering dianggap ada. Sebagian besar pengemudi memulai pekerjaan mereka dari pagi dan baru berhenti di malam hari, terutama saat jumlah pesanan sedang sedikit. Mereka perlu tetap mengawasi aplikasi untuk menerima pesanan, berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya, serta menghadapi situasi lalu lintas yang padat dan tidak pasti.

Selain itu, pengemudi juga menghadapi system evaluasi pelanggan dan sasaran insentif yang mendorong mereka untuk terus beraktivitas dalam waktu yang lama, kondisi itu menyebabkan pengemudi sering merasa harus terus bekerja untuk mempertahankan penghasilan harian, meskipun secara fisik dan mental sudah Lelah. Seringkali, waktu istirahat menjadi sangat terbatas, bahkan waktu dengan keluarga dan untuk kebutuhan pribadi lainnya harus dikorbankan.

Sebaliknya, hubungan kerja antara pengemudi dan Perusahaan *platform* mwmiliki sifat tidak langsung, sehingga bantuan yang diberikan kadang-kadang tidak dirasakan secara maksimal. Saat menghadapi tantangan di lapangan, seperti masalah aplikasi, keluhan pelanggan, atau kecelakaan kerja, pengemudi seringkali perlu menyelesaikannya secara individu. Ini menunjukkan bahwa. Walaupun pengemudi Adalah bagian dari system kerja platform, sejauh mana dukungan yang mereka rasakan masih menjadi tandaa tanya.

Situasi tersebut akhirnya mempengaruhi keseimbangan antara kehidupan professional dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) para pengemudi.

Ketidakpastian jam kerja, dorongan untuk tetap produktif, serta tuntutan pekerjaan yang berat menjadikan batas antara waktu kerja dan waktu pribadi semakin sulit untuk dibedakan. Sebagai akibatnya, banyak pengemudi mengalami kelelahan, tekanan, dan penurunan kualitas hidup pribadi.

Situasi kerja tersebut sangat berpengaruh pada keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) bagi para pengemudi. Banyak pengemudi yang harus bekerja selama periode yang panjang setiap harinya, bahkan sampai lebih dari 10 jam, untuk mendapatkan pendapatan yang diinginkan. Akibatnya, waktu untuk bersantai, berkumpul dengan keluarga, atau melaksanakan kegiatan pribadi menjadi sangat sedikit.

Selain itu, ketidakpastian jumlah pesanan yang diterima setiap hari membuat pengemudi merasa harus terus aktif dalam aplikasi agar tidak kehilangan kesempatan untuk menghasilkan uang. Kondisi ini secara tak langsung memicu mereka untuk mengorbankan waktu pribadi untuk pekerjaan. Akibatnya, garis pemisah antara jam kerja dan jam istirahat semakin samar.

Dampak dari keadaan ini tidak hanya dirasakan dalam bentuk fisik, seperti kelelahan, tetapi juga secara mental, seperti meningkatnya tingkat stress dan berkurangnya kepuasan terhadap kehidupan pribadi. Dalam jangka panjang ketidakseimbangan ini bisa berdampak pada kesejahteraan secara keseluruhan, baik dari segi kesehatan maupun kualitas interaksi sosial

Di Indonesia, fenomena tersebut telah banyak dibahas dalam penelitian terkait sektor transportasi daring. Penelitian Syabani et al. (2022) menemukan

bahwa *driver* ojek Online di beberapa wilayah Jawa mengalami jam kerja yang relative panjang dengan tingkat kelelahan dan stres kerja yang cukup tinggi. Widyarini dan Pratomo (2025) juga menunjukkan bahwa tuntutan untuk terus aktif dalam aplikasi serta ketergantungan pada sistem insentif menyebabkan *driver* cenderung memperpanjang jam kerja, yang berdampak pada terganggunya keseimbangan kehidupan pribadi. Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa *fleksibilitas* kerja dalam *gig economy* tidak selalu berbanding lurus dengan tercapainya *work-life balance* yang sehat.

Fenomena *work-life balance* pada *driver* ojek Online tidak hanya relevan di kota-kota metropolitan, tetapi juga berpotensi terjadi di daerah non-metropolitan seperti Kota Tasikmalaya. Kota Tasikmalaya merupakan salah satu kota di Jawa Barat dengan aktivitas layanan transportasi daring yang cukup tinggi dan jumlah *driver* ojek Online yang terus bertambah. Sebagian *driver* menjadikan pekerjaan ini sebagai sumber penghasilan utama, sehingga intensitas kerja dan durasi waktu kerja cenderung tinggi. Namun demikian, kajian empiris yang secara khusus mengkaji kondisi *work-life balance driver* ojek Online di Kota Tasikmalaya masih relatif terbatas.

Untuk memperoleh gambaran empiris awal mengenai kondisi *work-life balance driver* ojek Online di Kota Tasikmalaya, peneliti melakukan pra-survei terhadap 25 *driver* ojek Online pada tahun 2026. Pra-survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi fenomena awal terkait keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sebelum dilakukan penelitian utama. Instrumen pra-survei disusun dalam bentuk pertanyaan sederhana dengan

pilihan jawaban *ya* dan *tidak*, yang mencerminkan aspek keseimbangan waktu, tingkat kelelahan dan stress kerja, dampak pekerjaan terhadap kesehatan, serta kepuasan terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi. Hasil pra-survei tersebut disajikan pada

Tabel 1.1 Tabel Pra Survey

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Persentase “tidak”
1.	memiliki waktu istirahat yang cukup setiap hari	6	19	70%
2.	dapat mengimbangi waktu antara pekerjaan dan keluarga	7	18	72%
3.	Pekerjaan tidak mengganggu kehidupan pribadi saya	5	20	80%
4.	jarang merasa kelelahan karena pekerjaan	4	21	84%
5.	memiliki waktu bersantai atau hobi	5	20	80%
6.	Jam kerja saya teratur dan tidak berlebihan	6	19	76%
7.	tidak merasa stress karena tuntutan pekerjaan	4	21	84%
8.	Pekerjaan tidak mengganggu Kesehatan saya	6	19	76%
9.	puas dengan keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi	5	20	80%
10.	memiliki cukup waktu untuk keluarga	7	18	72%

Sumber: Data pra-survei peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa sebagian besar *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya menyatakan mengalami keterbatasan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Mayoritas responden menyatakan tidak mempunyai waktu istirahat yang cukup, mengalami kelelahan dan stress akibat pekerjaan, serta merasa bahwa pekerjaan mengganggu kehidupan pribadi dan kesehatan. Selain itu, sebagian besar responden juga menyatakan tidak puas dengan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi yang mereka rasakan.

Temuan pra-survei tersebut mengindikasikan adanya permasalahan *work-life balance* pada *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya. Kondisi ini diduga tidak terlepas dari beban kerja yang tinggi, seperti jam kerja yang panjang dan tekanan untuk terus aktif menerima pesanan, serta persepsi mitra terhadap dukungan yang diberikan oleh perusahaan platform. Dalam konteks ini, *perceived organizational support* menjadi penting karena mencerminkan sejauh mana *driver* merasa dihargai dan diperhatikan kesejahteraannya oleh perusahaan sementara *workload* mencerminkan tuntutan fisik dan mental yang harus dihadapi dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Selain melalui pra-survey, peneliti juga melakukan wawancara singkat kepada beberapa *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya diantaranya ada Fikri ahmad fauzi sebagai *driver* grab dan Muhammad ridho pratama sebagai *driver* maxim untuk mendapatkan keterangan yang lebih mendalam tentang kondisi *work life balance* yang mereka alami. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya orderan sering kali tidak pasti, jika

orderan sepi mereka dapat bekerja dari pagi sampai malam untuk memenuhi target dan kebutuhan keluarga.

Driver lain juga mengungkapkan bahwa beban kerja yang tidak menentu membuat mereka harus bekerja lebih lama. Ketika mereka memiliki masalah baik dengan aplikasi atau pelanggan, mereka terkadang harus menyelesaikannya sendiri, karena bantuan dari aplikator tidak selalu bisa diakses dengan cepat.

Berdasarkan hasil pra-survey dan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Sebagian *driver* ojek *Online* masih menghadapi permasalahan dalam menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang diduga dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi serta persepsi terhadap dukungan organisasi yang mereka terima.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilaksanakan guna menganalisis pengaruh *perceived organizational support* dan *workload* terhadap *work-life balance* pada *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam kajian manajemen sumber daya manusia pada sektor *gig economy*, serta memberikan masukan praktis bagi perusahaan platform dan pemangku kepentingan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan mitra driver.

1.2 Identifikasi Masalah

Beralaskan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *perceived organizational support*, *workload*, dan *work-life balance* yang dirasakan oleh *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *work-life balance* pada *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana *workload* berpengaruh terhadap *work-life balance* pada *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya
4. Bagaimana *perceived organizational support* dan *workload* berpengaruh terhadap *work-life balance* pada *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari penelitian ini Adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis Tingkat *perceived organizational support*, *workload*, dan *work-life balance* yang dirasakan oleh *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya
2. Mengetahui dan Menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work-life balance* pada *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *workload* terhadap *work-life balance* pada *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* dan *workload* terhadap *work-life balance* pada *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan andil bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bagian keilmuan manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam kajian mengenai *work-life balance* pada pekerja sektor informal berbasis digital (*gig economy*). Penelitian ini juga diharapkan bisa memperluas interpretasi mengenai peran *perceived organizational support* dan *workload* dalam konteks hubungan kerja nonformal antara Perusahaan penyedia layanan daring dan mitra kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi:

1. Perusahaan penyedia layanan transportasi daring, sebagai bahan pertimbangan dalam merancang kebijakan dan system dukungan yang lebih berpihak pada kesejahteraan *driver*, seperti program insentif yang adil, komunikasi dua arah, dan dukungan kesejahteraan.
2. *driver* ojek Online, agar dapat memahami pentingnya mengontrol keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi untuk mendukung Kesehatan fisik dan mental.
3. Pemerintah daerah dan instansi terkait, sebagai bahan evaluasi dan dasar dalam merumuskan kebijakan perlindungan sosial dan kesejahteraan bagi pekerja *gig economy* di wilayah Kota Tasikmalaya.

1.5 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat. Pemilihan Lokasi ini di dasarkan pada tingginya jumlah *driver* ojek *Online* yang aktif beroperasi di wilayah tersebut serta banyaknya penelitian akademik yang menyoroti fenomena *work-life balance* dalam konteks daerah non-metropolitan.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan menempuh beberapa tahapan, yaitu persiapan penelitian, penyusunan proposal, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan penelitian. Seluruh tahapan tersebut dilakukan secara sistematis agar penelitian dapat berjalan dengan baik. Adapun rincian jadwal penelitian disajikan dalam bentuk table yang terdapat dalam lampiran.