

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah bagian yang menyajikan bagian yang menyajikan kajian teoritis dan konseptual yang relevan dengan variabel penelitian sebagai dasar ilmiah dalam menyusun kerangka pemikiran dan hipotesis. Melalui tinjauan pustaka, peneliti dapat memahami konsep utama, teori yang mendasari, serta temuan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji, sehingga penelitian yang dilakukan memiliki landasan akademik yang kuat dan sistematis.

Dalam penelitian ini, tinjauan pustaka difokuskan pada tiga konsep utama, yaitu *perceived organizational support*, *workload*, dan *work-life balance*. *Perceived organizational support* dipahami sebagai persepsi mitra terhadap sejauh mana perusahaan *platform* menghargai kontribusi dan memperhatikan kesejahteraan mereka. *Workload* merujuk pada beban kerja fisik dan mental yang dialami *driver* dalam menjalankan aktivitas kerja sehari-hari. Sementara itu, *work-life balance* mencerminkan kapasitas individu dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi. Ketiga konsep tersebut dibahas secara komprehensif untuk memperkuat dasar teoritis dalam menjelaskan hubungan antar variabel serta mendukung perumusan hipotesis penelitian.

2.1.1 Perceived Organizational Support (POS)

Konsep *perceived organizational support* (POS) berakar pada teori pertukaran sosial atau *social exchange theory* (SET) yang dikemukakan oleh blau (1964). Teori ini menjelaskan bahwa hubungan antar individu dan organisasi di dasarkan pada timbal balik (*reciprocity principle*). Menurut Robert Eisenberger dan Florence Rhoades Eisenberger (2021), *perceived organizational support* merupakan keyakinan karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Persepsi tersebut muncul melalui berbagai bentuk perhatian organisasi terhadap karyawan, seperti penghargaan atas kinerja, dukungan dalam pekerjaan, serta perhatian terhadap kebutuhan karyawan.

Berdasarkan teori tersebut, Eisenberger, Huntington, Hutchison, dan Sowa (1986) mengembangkan konsep *perceived organizational support* melalui *organizational support theory* (OST). Menurut teori ini, pekerja membentuk persepsi sejauh mana organisasi menghargai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteranya. Pemahaman tersebut berkembang melalui pengalaman kerja sehari-hari, seperti kebijakan organisasi, perlakuan atasan, system penghargaan, dan dukungan yang diterima.

Seiring perkembangan penelitian, konsep *perceived organizational support* terus mengalami penguatan melalui perkembangan studi terbaru. *Perceived organizational support* dipandang sebagai keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberikan dukungan serta memperhatikan kesejahteraan mereka, yang pada akhirnya dapat memengaruhi sikap dan perilaku kerja karyawan (Haar et al, 2022).

Perceived organizational support berfungsi dalam membangun hubungan timbal balik antara karyawan dan organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mohammad N. Khattak (2024), dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan dapat meningkatkan sikap kerja yang positif, seperti kepuasan kerja, loyalitas terhadap organisasi, serta perilaku kerja yang lebih produktif. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* merupakan survey penting dalam menciptakan ikatan kerja yang saling menguntungkan di antara karyawan dan organisasi.

Dalam *organizational support theory* (OST), terdapat beberapa asumsi utama yang menjelaskan hubungan antara karyawan dan organisasi. Menurut Eisenberger et al. (1986), asumsi dasar dalam teori ini meliputi:

1. Pekerja mengembangkan keyakinan umum mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan memperhatikan kesejahteraan mereka.
2. Tingginya persepsi dukungan organisasi akan menimbulkan rasa kewajiban moral untuk membalas dukungan tersebut melalui perilaku positif seperti peningkatan kinerja dan loyalitas.
3. Dukungan organisasi yang kuat dapat mengurangi stress kerja, meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja, serta memperkuat komitmen efektif terhadap organisasi.

Secara konseptual, dimensi *perceived organizational support* dijelaskan oleh Robert Eisenberger dan Florence Rhoades Eisenberger (2002) yang

mengemukakan bahwa *perceived organizational support* dipengaruhi oleh beberapa aspek utama dalam organisasi. Aspek-aspek tersebut berkaitan dengan bagaimana organisasi memperlakukan karyawan melalui keadilan organisasi, dukungan dari atasan, serta penghargaan dan kondisi kerja yang diberikan kepada karyawan.

Meskipun konsep tersebut telah diperkenalkan sejak lama, berbagai penelitian terbaru masih menggunakan dan mengembangkan dimensi tersebut dalam kajian mengenai *perceived organizational support*. Penelitian yang dilakukan oleh Jennifer N. Kurtessis dkk. (2023) menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi terbentuk melalui perlakuan organisasi yang adil, dukungan yang diberikan oleh atasan, serta berbagai bentuk penghargaan dan kondisi kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* terbentuk dari beberapa dimensi utama yang mencerminkan bagaimana organisasi memperlakukan karyawan dalam lingkungan kerja. Menurut Kurtessis et al. (2023) Dimensi tersebut meliputi.

1. Keadilan organisasi (*Organization Fairness*)

Keadilan organisasi berkaitan dengan sejauh mana karyawan merasakan adanya perlakuan yang adil dalam berbagai kebijakan dan 14urvey14ic yang dibuat oleh organisasi. Perlakuan yang adil akan membuat karyawan merasa dihargai dan diperlakukan secara layak oleh organisasi. Ketika organisasi menerapkan kebijakan yang adil dan transparan, karyawan cenderung menilai

bahwa organisasi memberikan perhatian terhadap kesejahteraan mereka sehingga dapat meningkatkan persepsi terhadap dukungan organisasi (Kurtessis et al., 2023).

2. Dukungan atasan (*supervisor support*)

Dukungan atasan merujuk pada sejauh mana atasan memberikan perhatian, bantuan, serta bimbingan kepada karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Atasan yang memberikan dukungan kepada karyawan dapat membantu menyelesaikan permasalahan pekerjaan serta memberikan arahan yang jelas dalam bekerja. Dukungan dari atasan ini sering kali dianggap sebagai representasi dari organisasi itu sendiri, sehingga sikap dan perilaku atasan terhadap karyawan dapat mempengaruhi persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002; Kurtessis et al., 2023).

3. Penghargaan organisasi dan kondisi kerja (*Organizational reward and job conditions*)

Dimensi ini berkaitan dengan berbagai bentuk penghargaan serta fasilitas yang diberikan organisasi kepada karyawan, seperti survey penghargaan, kesempatan pengembangan karier, serta kondisi kerja yang mendukung. Organisasi yang memberikan penghargaan atas kontribusi karyawan serta menyediakan lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga dapat meningkatkan persepsi terhadap dukungan organisasi yang mereka rasakan (Kurtessis et al., 2023).

Dalam konteks pengemudi ojek Online, dukungan organisasi yang dirasakan tidak hanya mencakup bantuan langsung dari Perusahaan, tetapi juga meliputi dukungan tidak langsung seperti insentif keuangan, system aplikasi, perlindungan pekerjaan, serta layanan operasional. Namun, karena sifat kemitraan dalam hubungan kerja, dukungan itu seringkali belum sepenuhnya dirasakan secara optimal oleh pengemudi.

Perkembangan ekonomi digital dan munculnya *gig economy* telah mendorong adaptasi konsep POS dalam konteks pekerjaan berbasis platform. Dalam hal ini, dukungan organisasi tidak lagi hanya diberikan oleh organisasi tradisional, melainkan juga oleh *digital platform* tempat pekerja bernaung. Jaiswal dan Arun (2022) memperkenalkan konsep *perceived platform support* (PPS) yang menekankan pentingnya dukungan system algoritma, transparansi kebijakan, komunikasi digital yang jelas, dan keadilan dalam pemberian insentif bagi pekerja *gig economy*. Dukungan yang dirasakan dari platform digital terbukti berpengaruh positif terhadap kesejahteraan psikologis, kepuasan kerja, serta *work-life balance* pekerja daring serta *driver* transportasi *Online*.

Selain itu, model *job demand-resources* (JDR) yang dikembangkan oleh Bakker dan Demerouti (2007) juga mendukung hubungan antara POS dan kesejahteraan kerja. Dalam model ini, POS dipandang sebagai *job resource*-yaitu sumber daya yang dapat mengurangi dampak negative dari beban kerja tinggi (*job demands*). Ketika pekerja merasakan dukungan yang kuat dari organisasi atau *platform*, mereka lebih mampu menghadapi tekanan kerja, mempertahankan keseimbangan hidup, dan menghindari kelelahan emosional.

Sejalan dengan itu, penelitian Liu, Zhang, dan Wang (2023) tentang *digital organizational support* menunjukkan bahwa dukungan berbasis teknologi seperti komunikasi yang responsive, bantuan daring, dan kebijakan kerja yang fleksibel juga berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja jarak jauh. Hal ini menegaskan bahwa makna POS kini semakin luas dan relevan di era digital, termasuk bagi pekerja *gig economy* seperti *driver ojek Online*.

Dengan demikian, *perceived organizational support* dapat dipahami sebagai keyakinan subjektif individu terhadap sejauh mana organisasi atau *platform* menghargai kontribusinya serta memperhatikan kesejahterannya. Dalam kontek *driver ojek Online*, POS dapat tercermin dari aspek keadilan system pembagian order, kejelasan pemberian insentif, komunikasi yang transparan, serta adanya perlindungan terhadap keselamatan kerja. Tingginya POS diharapkan dapat membantu *driver* mengatasi tekanan dan beban kerja yang tinggi, sehingga tercapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

2.1.2 Workload (Beban Kerja)

Beban kerja adalah salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja, kepuasan, dan kesejahteraan pekerja. Secara umum, *workload* dapat diartikan dengan jumlah tuntutan pekerjaan yang wajib di selesaikan individu dalam batas waktu tertentu dengan keterbatasan kemampuan ffsik maupun mental. Robbins dan Judge (2019) menjelaskan bahwa beban kerja tidak hanya berkenaan dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan, namun juga dengan tekanan, tanggung jawab, dan kompleksitas kewajiban yang dihadapi oleh individu dalam lingkungan kerja. Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan stress,

kelelahan emosional, dan penurunan motivasi, sedangkan beban kerja yang terlalu rendah justru menimbulkan kebosanan serta menurunkan produktivitas kerja.

Model *Job Demands–Resources* (JD-R) menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki dua karakteristik utama yaitu *job demands* dan *job resources*. *Job demands* merupakan aspek pekerjaan yang membutuhkan usaha fisik maupun mental sehingga dapat menimbulkan tekanan kerja apabila tuntutan tersebut terlalu tinggi. Sementara itu, *job resources* merupakan sumber daya yang dapat membantu individu dalam menyelesaikan pekerjaan serta mengurangi tekanan kerja yang dialami. Model ini terus dikembangkan dalam berbagai penelitian mengenai kesejahteraan kerja dan tuntutan pekerjaan (Bakker & Demerouti, 2022).

Selain itu, penelitian terbaru juga menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi, termasuk *workload*, dapat meningkatkan tekanan kerja yang dirasakan individu sehingga berpotensi mempengaruhi sikap dan perilaku kerja karyawan. Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan individu mengalami kelelahan fisik maupun mental, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kesejahteraan kerja secara keseluruhan (Molino et al., 2020; De Clercq & Pereira, 2021)..

Dalam konteks pekerjaan di era digital dan *gig economy* konsep beban kerja mengalami pergeseran makna. Penelitian oleh Widyarini dan Pratomo (2022) menunjukkan bahwa pekerja *gig economy*, termasuk pengemudi ojek *Online*, menghadapi beban kerja yang tinggi akibat sistem insentif berbasis

kinerja. Para *driver* cenderung memperpanjang jam kerja untuk mengejar target pendapatan, yang pada akhirnya menimbulkan kelelahan dan menurunkan keseimbangan kehidupan kerja. Kondisi ini diperparah dengan ketidakpastian order dan persaingan tinggi antar *driver*, yang meningkatkan tekanan psikologis serta mengganggu kesejahteraan mereka.

Sementara itu, Wood, Graham, Lehdonvirta, dan Hjorth (2019) menemukan bahwa pekerjaan berbasis algoritma seperti transportasi daring, tekanan kerja juga muncul dari sistem aplikasi yang tidak sepenuhnya transparan, perubahan algoritma, serta ketidakpastian penghasilan. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja dalam konteks digital tidak hanya ditentukan oleh durasi kerja, tetapi juga oleh faktor teknologi dan sistem yang mengatur dinamika pekerjaan.

Pemelitian Jaiswal dan Arun (2022) pada pengemudi *ride-hailing* di India menegaskan bahwa beban kerja yang terlalu banyak tanpa dukungan organisasi yang cukup dapat memperburuk kondisi psikologis dan menurunkan *work-life balance* pekerja. Hasil ini sejalan dengan temuan Greenhaus dan Allen (2011) yang mengungkapkan bahwa tingginya tekanan dan tuntutan pekerjaan dapat mengurangi waktu, energi, dan keterlibatan individu dalam kehidupan pribadi, sehingga mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Dalam konteks *driver* ojek *Online* di Indonesia, beban kerja dapat diwujudkan dalam bentuk lamanya jam kerja, jumlah order yang diterima, kondisi lalu lintas, dan tekanan dari sistem penilaian pelanggan serta insentif berbasis performa. Ketika tuntutan pekerjaan meningkat tanpa adanya dukungan organisasi

yang sepadan, maka kesejahteraan dan keseimbangan kehidupan pribadi para *driver* dapat menurun. Oleh karena itu, beban kerja yang tinggi dan tidak terkendali merupakan faktor krusial yang perlu diperhatikan dalam penelitian mengenai *work-life balance* mitra ojek *Online* di Kota Tasikmalaya.

2.1.3 Work-life Balance (WLB)

Work-life balance (WLB) merupakan konsep yang menekankan kemampuan individu untuk mencapai harmoni antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan kehidupan pribadi. Greenhaus dan Allen (2011) menyatakan bahwa WLB Adalah kondisi Ketika individu mampu memenuhi peran kerja dan peran kehidupan personal secara seimbang, baik dari segi alokasi waktu, keterlibatan psikologis, maupun Tingkat kepuasan yang dirasakan dalam kedua domain tersebut. Keseimbangan ini tidak hanya ditentukan oleh jam kerja, tetapi juga bagaimana individu merasakan kompatibilitas antara tanggung jawab pekerjaan dan non-pekerjaan. Oleh karena itu, WLB menjadi indikator penting bagi kesejahteraan psikologis, kesejahteraan fisik, serta efektivitas kerja.

Secara teoritis, konsep WLB berakar pada *role theory* oleh Kahn et al. (1964), yang menjelaskan bahwa individu menjalankan berbagai peran sekaligus, seperti peran pekerja, anggota keluarga, dan anggota Masyarakat. Ketika tuntutan satu peran mengganggu peran lainnya, maka muncul *role conflict* yang dapat menyebabkan stress, kelelahan, dan penurunan fungsi dalam salah satu atau kedua peran tersebut. Teori ini menekankan bahwa ketidakseimbangan dalam manajemen peran dapat menyebabkan konflik pekerjaan-keluarga (*work-to-family conflict*) maupun konflik keluarga-pekerjaan (*family-to-work conflict*). Dengan

demikian, WLB dipahami sebagai kemampuan individu mengelola konflik peran tersebut agar tidak mengarah pada gangguan kesejateraan.

Clark (2000) memperkaya pemahaman tersebut melalui *work/family border theory*, yang menjelaskan bahwa kehidupan kerja dan kehidupan pribadi dipisahkan oleh batas-batas empiris dan psikologis. Batas ini bersifat fleksibel, permeable, dan dapat di negosiasikan. Individu yang mampu mengontrol batas pekerjaan, misalnya menentukan jam kerja, intensitas, dan Lokasi kerja, cenderung memiliki keseimbangan hidup yang lebih baik. Namun, Ketika batas ini kabur atau sulit dikendalikan, konflik antar-peran cenderung meningkat. Dalam pekerjaan yang tidak terstruktur secara waktu, seperti platform gig, sering kali batas antara kerja dan non-kerja menjadi sangat tipis sehingga menurunkan WLB. Haar et al. (2022) menguraikan bahwa *work life balance* dapat dilihat melalui tiga aspek utama yang mencerminkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Ketiga aspek tersebut meliputi:

1. *balance of time*, yaitu sejauh mana waktu yang dialokasikan untuk pekerjaan dan kehidupan pribadi seimbang.
2. *balance of involvement*, yaitu Tingkat keterlibatan psikologis atau *emotional engagement* pada dua domain kehidupan.
3. *balance of satisfaction*, yaitu Tingkat kepuasan individu dalam menjalani peran dan non-kerja.

Ketiga dimensi tersebut memberikan kerangka kompherensif tentang bagaimana keseimbangan hidup dapat dicapai, tidak hanya dari sisi kuantitatif (waktu) tetapi juga kualitas keterlibatan dan persepsi kepuasan.

Dalam perkembangan modern, WLB menjadi isu penting dalam *gig economy* karena model kerja berbasis platform sering kali menawarkan fleksibilitas yang semu. Walaupun *gig workers* secara teori dapat memilih kapan bekerja, namun tekanan ekonomi dan system algoritma membuat mereka cenderung bekerja lebih lama dari pekerja formal. Arum Pandan Sari (2024) mencatat bahwa mayoritas pekerja *gig economy* di Indonesia, khususnya generasi muda, mengalami ketidakseimbangan kehidupan karena jam kerja tidak teratur, target pendapatan yang sulit diprediksi, serta ketidakpastian *job demand*. Fenomena tersebut menyebabkan mereka kesulitan mengatur waktu istirahat, kegiatan keluarga, serta rekreasi.

Penelitian di Jawa barat oleh Syabani et al. (2022) memperkuat temuan tersebut. Pekerja transportasi daring menghadapi fluktuasi permintaan, tekanan insentif, serta kebutuhan untuk merespons order secepat mungkin untuk menjaga rating dan pendapatan. Kondisi ini membuat batasan antara pekerjaan dan kehidupan personal semakin tidak jelas. Banyak *driver* bekerja 10-12 jam per hari untuk mencapai target minimum pendapatan, yang berdampak pada berkurangnya waktu Bersama keluarga dan meningkatnya kelelahan fisik.

Dalam konteks yang lebih spesifik, Harianto dan Nuri (2021) menemukan bahwa mitra driver ojek Online di Indonesia memiliki WLB yang cenderung

rendah meskipun pekerjaan berbasis aplikasi menawarkan fleksibilitas waktu. Hal ini disebabkan oleh system insentif yang fluktuatif, persaingan antar-*driver*, serta ketidakpastian pendapatan harian. *Driver* seringkali merasa “terpaksa fleksibel”, yaitu fleksibel hanya Ketika pendapatan cukup, tetapi pada kenyataanya mereka bekerja lebih lama untuk memenuhi kebutuhan finansial. Selain itu, faktor lingkungan kerja seperti cuaca, risiko kecelakaan, dan tekanan pelanggan turut memperburuk kondisi keseimbangan kehidupan mereka.

Fenomena tersebut juga berlaku pada *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya. Observasi awal menunjukkan bahwa Sebagian besar *driver* bekerja dalam jam kerja Panjang, terutama pada jam sibuk dan akhir pekan. Variabel eksternal seperti kondisi jalan, area layanan yang luas, serta persaingan local antar-*driver* membuat mereka harus menambah jam kerja untuk mempertahankan pendapatan. Dampaknya adalah berkurangnya waktu untuk keluarga, meningkatnya kelelahan fisik, dan penurunan kualitas kehidupan pribadi. Hal ini menandakan bahwa WLB menjadi isu yang sangat penting bagi mitra *driver* ojek *Online* di wilayah tersebut.

Secara teoritis, WLB sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor pekerjaan seperti beban kerja (*workload*) dan dukungan organisasi (*perceived organizational support*). *Workload* yang tinggi berpotensi meningkatkan konflik peran, meningkatkan stress, dan mengurangi kesempatan untuk memulihkan energi, sehingga berdampak pada ketidakseimbangan hidup. Sebaliknya, dukungan organisasi dapat berperan sebagai faktor protektif yang memperkuat kemampuan individu mengelola tuntutan kerja, meningkatkan kesejahteraan, dan membantu

menciptakan keseimbangan hidup yang lebih baik. Oleh karena itu, memahami WLB secara kompherensif menjadi landasan penting dlam penelitian ini untuk melihat bagaimana POS dan workload dapat berpengaruh terhadap keseimbangan kehidupan mitra *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran mengenai perkembangan kajian *work-life balance*, *perceived organizational support*, dan *workload*.

Tabel 2.1
Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan rencana penelitian penulis

No.	Penulis, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
1.	Harianto & Herachwati (2023) <i>Pengaruh Work-life balance terhadap work engagement pada gig workers (mitra pengemudi startup transportasi Online)</i>	Objek studi sama, <i>driver</i> ojek Online.dan menekankan pentingnya WLB pada performa/hasil kerja mitra	Focus studi ini Adalah pengaruh WLB terhadap <i>work engagement (outcome)</i> , sementara proposal saya meneliti pengaruh POS dan workload terhadap WLB (WLB sebagai outcome)	Menemukan bahwa <i>work-life balance</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>work engagement</i> pada mitra pengemudi; <i>work meaning</i> juga berperan sebagai variabel <i>intervening</i> dalam beberapa model yang diuji	Ejournal UNSRA
2.	Fauzi (2023) <i>The effect of Work-life balance on job satisfaction (studi pada</i>	Sama-sama meneliti <i>driver</i> ojek Online dan menegaskan bahwa WLB	Fokusnya pada efek WLB terhadap kepuasan kerja (dan mediator seperti <i>bornout</i>),	WLB berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan berhubungan dengan Tingkat <i>burnout</i> ; pada	Jurnal.umt.ac.id

No.	Penulis, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
	driver Gojek)	Adalah isu nyata di kelompok ini	sedangkan proposal saya mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi WLB (POS& Workload)	sampel driver gojek,	
3.	Fadhilah & Halida (2024) Hubungan antara <i>perceived organizational support</i> dengan <i>work-life balance</i> pada karyawan produksi	Menunjukkan hubungan positif POS terhadap dengan hipotesis peneliti bahwa POS mempengaruhi WLB	Sampel berupa karyawan produksi formal (bukan <i>gig workers/driver</i>). artinya mekanisme dukungan organisasi di lingkungan formal bisa berbeda dengan platform-mitra	Ditemukan kolerasi positif kuat antara POS dan WLB ($r=0,60$); semakin tinggi dukungan organisasi, semakin baik WLB karyawan	e-journal univeritas negeri surabaya
4	Syarifudin (2024) <i>Blurred boundaries: maintaining work-life balance in the gig economy</i>	Menegaskan fenomena umum yang juga menjadi dasar latar belakang peneliti: <i>gig work – fleksibilitas</i> semu – risiko terganggunya WLB	Ini artikel tinjauan dan tidak menguji variabel empiris seperti POS atau workload secara kuantitatif. Namun ia berguna untuk memperkuat landasan teoritis dan urgensi penelitian pada konteks <i>gig economy</i>	Tinjauan literatur yang menunjukkan bahwa fleksibilitas <i>gig economy</i> sering menyebabkan batas kerja dan non kerja menjadi kabur	https://talenta.usu.ac.id
5.	Permana (2022) <i>Measuring the gig economy in Indonesia: typology, scale and implications</i>	Memberi konteks nasional-empiris tentang struktur <i>gig economy</i> Indonesia	Fokusnya lebih pada pengukuran dan tipologi <i>gig economy</i> secara makro, bukan pada hubungan statistic antara POS/workload	Paper empiris/analitis yang mengukur tipologi <i>gig work</i> di Indonesia dan menggarisbawahi karakteristik: jam kerja tidak teratur,	Talenta.usu.ac.id

No.	Penulis, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
		yang menjadi latar belakang penelitian peneliti (menguatkan dukungan organisasi focus pada driver ojek Online)	dan WLB; berguna sebagai rujukan konteks dan argument gap penelitian	pendapatan fluktuatif, dan kurangnya perlindungan sosial; implikasinya ternasuk risiko WLB yang lebih tinggi pada pekerja platform	
6.	Rahmawati, rianto,& Bukhari (2023) <i>The influence of work flexibility, compensation, and job satisfaction on gojek driver performance in north bekasi</i>	Objeknya <i>driver</i> ojek Online (<i>gig economy</i>) dan ada variabel workload di dalamnya	Fokusnya Adalah beban kerja dan kinerja <i>driver</i> , bukan secara khusus pada POS-WLB	Meneliti <i>driver</i> Gojek di Bekasi menemukan bahwa fleksibilitas kerja, kompensasi, dan beban kerja (<i>workload</i>) berpengaruh terhadap kinerja <i>driver</i> . Beban kerja yang tinggi menurunkan kinerja, sementara kompensasi dan fleksibilitas meningkatkan kinerja.	Journal.sb m.itb.ac.id
7.	Kusmasari, mahirah & Nalhadi (2024) <i>Measurement of physical and mental workload in Online ojek drivers: a case study in serang city</i>	Focus pada driver ojek Online dan beban kerja	Tidak secara eksplisit meneliti WLB atau POS; lebih ke pengukuran beban kerja.	Studi pada <i>driver</i> ojek Online di kota serang, mengukur beban kerja fisik dan mental. Kesimpulan: <i>driver</i> mengalami beban kerja tinggi secara fisik dan mental yang dapat berdampak pada kesejahteraan mereka.	https://dergi-park.org.tr
8.	Fadhillah, suffianty & Danial (2025)	Objeknya mitra <i>driver</i> <i>gig economy</i>	Tidak meneliti pengaruh POS terhadap WLB,	Penelitian pada mitra grabbike di sukabumi	Journal.draf publisher.c om

No.	Penulis, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
	<i>The influence of work environment, employee retention, and perceived organizational support (POS): a study of grabbike partners in sukabumi</i>	(ojek Online) dan variabel POS digunakan-sangat relevan untuk variabel POS dalam penelitian ini	sedangkan penelitian ini akan menghubungkan POS dan beban kerja ke WLB	menyimpulkan bahwa lingkungan kerja dan keadilan (<i>perceived fairness</i>) berpengaruh. Signifikan terhadap POS.	
9.	Siregar & Panajaitan (2025) <i>Work support and resilience: mediating roles of stress and health among Indonesian Gig workers</i>	Konteks <i>gig economy</i> dan dukungan organisasi/ kerja (meskipun istilahnya <i>work support</i>) yang relevan dengan POS, ini menunjukkan aspek kesejahteraan pekerja gig yang menjadi latar WLB	Tidak secara spesifik meneliti WLB atau beban kerja sebagai variabel utama; sedangkan penelitian ini akan lebih spesifik ke WLB, workload, dan POS	Penelitian pada pekerja <i>gig economy</i> di Sumatra utara (termasuk <i>driver ride hiling</i>) menunjukkan bahwa dukungan kerja (<i>work support</i>) berpengaruh terhadap resiliensi pekerja melalui mediator stress dan kesehatan	International journal of disabilities, sport and health sciences
10.	Murtadho, Uspek Riyanto & Febriani (2025) <i>The impact of workload and perceived organizational support on work-life balance with job satisfaction as an intervening variable</i>	Variabel yang diteliti sama yaitu: <i>workload</i> , POS, dan WLB	Objeknya karyawan umum, bukan <i>driver</i> ojek Online; juga menemukan bahwa POS tidak langsung memengaruhi WLB, berbeda dengan hipotesis penelitian ini yang mungkin menyatakan pengaruh langsung. Ini	Penelitian dengan 130 karyawan di Indonesia menunjukkan bahwa beban kerja (<i>workload</i>) berpengaruh negative signifikan terhadap WLB; POS tidak berpengaruh langsung terhadap WLB tetapi berpengaruh terhadap kepuasan	licis.fisip.unila.ac.id

No.	Penulis, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
			menunjukkan perluasan penelitian ini pada kontksi <i>driver</i> bisa memberi temuan baru	kerja yang kemudian memediasi pengaruh terhadap WLB	
11.	Wood, Graham, Lehdonvirta,& Hjorth (2019) <i>Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy</i>	membahas konteks <i>gig economy</i> sebagai karakter kerja yang fleksibel namun memiliki berbagai tuntutan kerja yang mempengaruhi kesejahteraan pekerja	tidak digunakannya variabel <i>perceived organizational support</i> dan <i>workload</i> secara spesifik, serta pendekatan penelitian yang lebih bersifat kualitatif dan eksploratif.	Meskipun <i>gig economy</i> menawarkan fleksibilitas dan otonomi kerja, pada kenyataannya pekerja tetap berada di bawah kendali algoritma platform yang menciptakan tekanan kerja tersendiri.	https://academic.oup.com/work/article/33/1/56/5734124
12.	(Rismawan et al., 2025) <i>Work-Life Balance dan Social Interaction terhadap Kepuasan Kerja pada Driver Gojek</i>	penggunaan variabel <i>work-life balance</i> serta kesamaan objek penelitian yaitu <i>driver</i> ojek Online yang termasuk dalam kategori <i>gig economy</i> .	Tidak menggunakan variabel <i>perceived organizational support</i> dan <i>workload</i> , serta arah penelitian yang lebih mengarah pada kepuasan kerja sebagai variabel dependen.	<i>Work-life balance</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja <i>driver</i> . Artinya, semakin baik keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi yang dirasakan oleh <i>driver</i> , maka semakin baik kepuasan kerja mereka juga akan meningkat.	Ejurnal.unima.ac.id
13.	Fitriyaturrochmah (2024) <i>Pengaruh Work Life Balance dan Work Stress terhadap</i>	membahas konteks <i>gig economy</i> serta penggunaan <i>work-life balance</i>	Posisi <i>work-life balance</i> sebagai variabel dependen yang mempengaruhi Keputusan kerja	<i>Work-life balance</i> dan <i>work stress</i> berpengaruh signifikan terhadap Keputusan kerja individu untuk	Journal.ipm2kpe.or.id

No.	Penulis, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
	Keputusan Bekerja <i>Gig Economy</i>	sebagai salah satu variabel yang dianalisis.	bekerja, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan <i>work-life balance</i> digunakan sebagai variabel dependen.	bekerja dalam <i>gig economy</i> . Individu cenderung mempertimbangkan keseimbangan kehidupan kerja sebagai aspek penting dalam menentukan pilihan pekerjaan.	
14.	(Aji & Khajar, 2025) <i>The Effect of Perceived Organizational Support and Work-Life Balance on Organizational Commitment</i>	penggunaan variabel <i>perceived organizational support</i> dan <i>work-life balance</i> sebagai variabel utama yang dianalisis.	Penggunaan komitmen organisasi sebagai variabel dependen, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan <i>work-life balance</i> sebagai variabel dependen utama.	<i>Perceived organizational support</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>work-life balance</i> . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan yang dirasakan individu dari organisasi, maka semakin baik keseimbangan kehidupan kerja yang dapat dicapai.	Jurnal.unissula.ac.id
15.	Sulistiyani, Hidayat, & Setiawan (2022) <i>Perceived Organizational Support, Work Engagement and Work Life Balance</i>	mengkaji hubungan antara <i>perceived organizational support</i> dan <i>work-life balance</i> .	Adanya variabel tambahan yaitu <i>work engagement</i> sebagai variabel mediasi atau variabel yang turut mempengaruhi hubungan antar variabel.	<i>Perceived organizational support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>work-life balance</i> . Dukungan organisasi yang baik mampu membantu individu dalam mengelola tuntutan pekerjaan sehingga dapat mencapai keseimbangan kehidupan kerja yang lebih baik.	Journal.usm.ac.id
16.	Pramudita &	Menggunakan	Variabel	<i>Work-life balance</i>	e-

No.	Penulis, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
	Irbayuni (2024) <i>The Effect of Work Life Balance and Perceived Organizational Support on Work Engagement</i>	variabel <i>work-life balance</i> dan <i>perceived organizational support</i> .	dependen yang digunakan yaitu <i>work engagement</i> , sedangkan penelitian yang dilakukan menjadikan <i>work-life balance</i> sebagai variabel dependen.	dan <i>perceived organizational support</i> berpengaruh positif terhadap <i>work engagement</i> . Individu yang memiliki keseimbangan kehidupan kerja yang baik serta merasakan dukungan dari organisasi cenderung memiliki keterikatan kerja yang lebih tinggi.	journal.uac.ac.id
17.	(Murni & Mandiri, 2025) Peran <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Work Life Balance</i> terhadap <i>Intention to Stay</i>	Menggunakan variabel <i>perceived organizational support</i> dan <i>work-life balance</i> .	Variabel dependen <i>intention to stay</i> , serta konteks penelitian yang berbeda dengan objek <i>gig economy</i> .	<i>Work-life balance</i> berpengaruh positif terhadap <i>intention to stay</i> , sedangkan <i>perceived organizational support</i> tidak berpengaruh secara langsung. Hal ini menunjukkan adanya kemungkinan pengaruh tidak langsung atau variabel lain yang memediasi hubungan tersebut.	Ejournal.upi.edu
18.	(Krisna Murti et al., 2024) Pengaruh <i>Work Life Balance</i> , POS dan <i>Technostress</i> terhadap Kinerja	Menggunakan variabel <i>work-life balance</i> dan <i>perceived organizational support</i> .	Menggunakan variabel <i>technostress</i> serta tidak digunakannya <i>workload</i> sebagai variabel penelitian.	<i>Work-life balance</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, <i>perceived organizational support</i> juga	Ulilalbabinstitute.co.id

No.	Penulis, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
				berperan dalam meningkatkan kinerja melalui peningkatan keseimbangan kehidupan kerja.	
19.	Arafat, Syahroni, & Mahadianto (2026) <i>The Influence of Work-Life Balance and Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior Moderated by Burnout</i>	Menggunakan variabel <i>work-life balance</i> dan <i>perceived organizational support</i> .	Menggunakan variabel <i>burnout</i> sebagai variabel moderasi serta <i>organizational citizenship behavior</i> sebagai variabel dependen.	<i>Work-life balance</i> dan <i>perceived organizational support</i> berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> . Selain itu, <i>burnout</i> memperlemah hubungan tersebut, yang menunjukkan bahwa kelelahan kerja dapat mengurangi dampak positif dari WLB dan dukungan organisasi.	www.researchgate.net
20.	Molino, Cortese, & Ghislieri (2020) <i>Daily Effect of Workload on Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion</i>	mengkaji <i>workload</i> sebagai variabel utama yang mempengaruhi keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Selain itu, penelitian ini juga relevan dengan konsep <i>work-</i>	variabel dependen yang digunakan yaitu <i>work-family conflict</i> dan <i>emotional exhaustion</i> , bukan <i>work-life balance</i> secara langsung.	<i>Workload</i> yang tinggi secara signifikan meningkatkan konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (<i>work-family conflict</i>) serta kelelahan emosional. Hal ini menunjukkan bahwa tekanan kerja yang tinggi dapat mengganggu keseimbangan kehidupan individu, sehingga	www.frontiersin.org

No.	Penulis, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
		<i>life balance</i> karena membahas bagaimana beban kerja dapat mengganggu keseimbangan peran individu.		secara tidak langsung berdampak terhadap <i>work-life balance</i> .	

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun untuk menjelaskan alur logis hubungan antara *perceived organizational support* dan *workload* terhadap *work-life balance driver* ojek Online di Kota Tasikmalaya. Kerangka ini dibangun berdasarkan teori yang relevan serta indikator-indikator variabel yang digunakan sebagai dasar pengukuran dalam penelitian.

Perceived Organizational Support (POS) merupakan persepsi individu tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka serta memperhatikan kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi yang dirasakan oleh individu bisa meningkatkan rasa dihargai serta keterikatan terhadap organisasi sehingga individu cenderung menunjukkan sikap kerja yang lebih positif. Menurut Robert Eisenberger dan Florence Rhoades Eisenberger (2021), *perceived organizational support* menggambarkan keyakinan individu bahwa organisasi memberikan perhatian terhadap kesejahteraan mereka serta menghargai kontribusi yang mereka berikan dalam pekerjaan.

Dalam mengukur *perceived organizational support*, Kurtessis et al.(2023) menjelaskan bahwasannya terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menggambarkan dukungan organisasi yang dirasakan oleh individu. Indikator tersebut meliputi: keadilan organisasi, dukungan atasan, dan penghargaan organisasi kondisi kerja.

Dukungan organisasi yang dirasakan dalam penelitian ini tercermin melalui keadilan organisasi, dukungan dari atasan, serta pengakuan dari organisasi. Keadilan organisasi mencerminkan sejauh mana pengemudi merasa diperlakukan adil oleh platform, baik dalam distribusi pesanan maupun system penilaian. Saat *driver* merasakan keadilan, Tingkat stress kerja dapat menurun sehingga berkontribusi pada keseimbangan kehidupan kerja.

Selain itu, dukungan dari atasan dalam konteks ini digambarkan melalui system bantuan dari reaksi platform terhadap masalah *driver*, berfungsi dalam membantu *driver* mengatasi hambatan dalam pekerjaan. Dukungan tersebut dapat meringankan beban kerja yang dirasakan, sehingga pengemudi memiliki waktu untuk mengatur kehidupan pribadinya.

Selanjutnya, penghargaan dari organisasi, seperti insentif dan bonus, memberikan semangat serta rasa dihargai bagi pengemudi. Saat seseorang merasa dihargai, kepuasan kerja menjadi lebih tinggi dan secara tidak langsung mendorong terbentuknya keseimbangan kerja hidup yang lebih baik.

Perceived organizational support juga memiliki hubungan dengan berbagai kondisi kerja yang dialami individu. Dukungan organisasi yang baik

dapat membantu individu menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan serta meningkatkan kesejahteraan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Kurtessis et al. (2023) menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan individu dapat mempengaruhi berbagai sikap kerja serta keseimbangan kehidupan kerja.

Dukungan organisasi yang dirasakan oleh individu dapat membantu mengurangi tekanan kerja yang muncul akibat tuntutan pekerjaan. Organisasi yang memberikan dukungan kepada individu melalui kebijakan yang adil, perhatian dari atasan, serta kondisi kerja yang baik dapat membantu individu dalam menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan yang ada. Penelitian yang dilakukan oleh Molino et al. (2020) menunjukkan bahwa dukungan organisasi dapat membantu individu dalam mengelola tuntutan pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi ³⁴survey³⁴ beban kerja yang dirasakan.

Selain itu, *perceived organizational support* juga memiliki hubungan dengan *work life balance*. Dukungan organisasi dapat membantu individu dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi sehingga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat tercapai. Penelitian yang dilakukan oleh Haar et al. (2022) menunjukkan bahwa dukungan organisasi memiliki pengaruh positif terhadap *work life balance* yang dimiliki individu.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* dapat mempengaruhi kondisi kerja individu, termasuk *workload* yang dirasakan serta kemampuan individu dalam mencapai *work life balance*.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa dukungan organisasi yang dirasakan oleh individu dapat mempengaruhi bagaimana individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang ada. Dukungan organisasi yang baik dapat membantu individu dalam mengelola tuntutan pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi *workload* yang dirasakan oleh individu.

Workload merupakan jumlah tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat mencakup tuntutan fisik maupun mental yang harus dipenuhi oleh individu dalam menjalankan pekerjaannya. Menurut Arnold B. Bakker dan Evangelia Demerouti (2022), *workload* merupakan salah satu bentuk *job demands* yang memerlukan usaha fisik maupun mental dari individu dalam menjalankan pekerjaannya.

Beban kerja dalam penelitian ini diukur melalui aktivitas fisik, beban mental, dan tekanan waktu. Tugas fisik yang berat, seperti waktu berkendara yang lama dan keadaan lalu lintas yang padat, dapat menyebabkan kelelahan yang mengakibatkan pengurangan energi untuk kehidupan pribadi.

Di samping itu, tekanan mental yang muncul dari kebutuhan focus, berinteraksi dengan klien, serta ketidakpastian pesanan dapat meningkatkan stress ditempat kerja. Keadaan ini membuat orang sulit untuk secara psikologis berpisah dari pekerjaan, sehingga mengganggu keseimbangan hidup.

Tekanan waktu juga merupakan factor krusial, di mana pengemudi sering kali harus beroperasi dalam durasi yang Panjang untuk mencapai sasaran tertentu.

Tekanan ini mengurangi waktu untuk keluarga dan kegiatan pribadi, sehingga berdampak buruk terhadap keseimbangan kerja-hidup.

Dalam penelitian mengenai *workload* terdapat beberapa *survey* yang sering digunakan untuk menggambarkan beban kerja, indikator tersebut meliputi: beban kerja fisik, beban kerja mental, dan tekanan waktu yang mencerminkan tekanan pekerjaan yang harus dihadapi individu dalam menjalankan tugasnya (Molino et al., 2020).

Workload yang tinggi dapat mempengaruhi kesejahteraan kerja individu. Tuntutan pekerjaan yang berlebihan dapat menyebabkan individu mengalami tekanan kerja serta kesulitan dalam mengatur waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh De Clercq dan Pereira (2021) menunjukkan bahwa *workload* yang tinggi dapat mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja individu.

Beban kerja yang dialami oleh individu dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam menyeimbangkan peran pekerjaan dan kehidupan pribadi. Apabila tuntutan pekerjaan terlalu tinggi, individu cenderung mengalami kesulitan dalam mengatur waktu dan energi sehingga dapat mempengaruhi Tingkat *work life balance* yang dimiliki.

Work Life Balance merupakan kondisi dimana individu mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi secara proporsional sehingga keduanya dapat berjalan secara harmonis. Menurut Jeffrey H. Greenhaus dan Tammy D. Allen (2021), *work life balance* merupakan

kemampuan individu dalam memenuhi tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara seimbang tanpa menimbulkan konflik yang berlebihan antara kedua peran tersebut.

Haar et al. (2022) menjelaskan bahwa *work life balance* dapat dilihat melalui beberapa indikator yang menggambarkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Indikator tersebut meliputi: *time balance*, *involment balance*, dan *satisfaction balance* yang menunjukkan keseimbangan waktu, keterlibatan, serta kepuasan individu dalam menjalankan peran pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Work-life balance dalam studi ini tercermin melalui keseimbangan waktu, keseimbangan keterlibatan, dan keseimbangan kepuasan. *Time balance* mencerminkan kemampuan pengemudi untuk membagi waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Keseimbangan keterlibatan menunjukan sejauh mana pengemudi dapat berpartisipasi secara setara dalam kedua aspek tersebut tanpa adanya dominasi tugas. Sementara itu, keseimbangan kepuasan mencerminkan Tingkat kepuasan seseorang terhadap keseimbangan yang diraih. Ketiga aspek ini berperan sebagai indikator krusial dalam mengevaluasi sejauh mana pengemudi dapat mengatur tuntutan pekerjaan yang tinggi bersamaan dengan kebutuhan kehidupan pribadinya.

Dapat disimpulkan bahwa *work life balance* merupakan kemampuan individu dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi yang

tercermin melalui keseimbangan waktu, keterlibatan, serta kepuasan dalam menjalankan berbagai peran kehidupan.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut dapat dipahami bahwa *perceived organizational support* dan *workload* merupakan variabel yang dapat mempengaruhi *work life balance*. Dukungan organisasi yang baik dapat membantu individu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan serta meningkatkan kemampuan individu dalam mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Sebaliknya, *workload* yang tinggi dapat menyebabkan individu mengalami kesulitan dalam mengatur waktu dan energi sehingga dapat menurunkan *work life balance* yang dimiliki.

2.3 Hipotesis

- H₁ Diduga *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *work-life balance* pada *driver* ojek *Online* di kota Tasikmalaya
- H₂ Diduga *workload* berpengaruh negative terhadap *work-life balance* pada *driver* ojek *Online* di kota Tasikmalaya
- H₃ Diduga *perceived organizational support* dan *workload* berpengaruh terhadap *work-life balance* pada *driver* ojek *Online* di Kota Tasikmalaya