

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital telah menghadirkan transformasi besar-besaran dalam dinamika kerja di seluruh dunia. Salah satu perubahan paling mencolok adalah munculnya ekonomi platform, yang sering disebut sebagai *Gig Economy*. Fenomena ini ditandai dengan meningkatnya jumlah pekerja yang melakukan tugas-tugas fleksibel melalui platform digital, seperti Gojek, Grab, dan Maxim. Secara global, *Gig Economy* diperkirakan akan mengalami pertumbuhan pesat sejalan dengan meningkatnya permintaan akan pekerjaan fleksibel yang didukung teknologi (Koivusalo *et al.*, 2024). Di Indonesia, pola kerja ini telah berkembang pesat setelah pandemi COVID-19, karena dianggap sebagai solusi atas keterbatasan peluang pekerjaan formal dan kebutuhan akan jam kerja fleksibel bagi pekerja muda dan paruh waktu.

Data dari Badan Pusat Statistik mendapati bahwa per Februari 2023, sekitar 46,47 juta orang, atau 32% dari keseluruhan tenaga kerja nasional, terlibat dalam pekerjaan informal, termasuk pekerja gig (Spn.or.id, 2024). Di antara mereka, jutaan orang bekerja sebagai pengemudi ojek online yang difasilitasi oleh platform digital. Laporan Fairwork Indonesia (2021) memperkirakan bahwa jumlah pengemudi *ride-hailing* aktif di Indonesia telah mencapai sekitar 4 juta orang. Hal ini mendapati bahwa *Gig Economy* telah menjadi komponen penting dalam sistem ketenagakerjaan Negara (Asmara *et al.*, 2021).

Dalam konteks regional, kondisi ketenagakerjaan di Provinsi Kepulauan Riau, termasuk Kota Tanjungpinang, menunjukkan dinamika pasar kerja yang relatif menantang. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Riau, Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) pada Februari 2025 tercatat sebesar 6,89%, sedangkan pada Agustus 2025 masih berada pada angka 6,45%. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa pasar kerja di Kepulauan Riau belum sepenuhnya mampu menyerap angkatan kerja secara optimal. Keterbatasan kesempatan kerja formal ini mendorong sebagian masyarakat perkotaan, termasuk di Kota Tanjungpinang, untuk mencari alternatif pekerjaan di sektor informal dan non-standar, salah satunya melalui pekerjaan berbasis platform digital seperti ojek online.

Survei IDInsight (2023), yang melibatkan 3.006 pengemudi platform, mendapati bahwa fleksibilitas waktu menjadi motivasi utama (sekitar 50%) bagi individu untuk memilih pekerjaan melalui platform digital seperti Gojek (Royono, Rivandra Brailovskaya *et al.*, 2025). Oleh karena itu, fleksibilitas kerja telah menjadi daya tarik utama bagi generasi pekerja modern yang mencari kendali atas waktu dan lokasi kerja mereka, terutama bagi pekerja muda dan mereka yang bekerja paruh waktu.

Gojek sebagai pelopor platform gig di Indonesia dibentuk pada tahun 2010 oleh Nadiem Makarim. Awalnya hanya mengoperasikan 20 pengemudi melalui *call center*, Gojek berkembang sangat pesat sejak peluncuran aplikasi pada 2015 dan kini mempunyai lebih dari 3,1 juta mitra di lebih dari 200 kota. Namun,

pertumbuhan tersebut berlangsung di tengah persaingan ketat dengan Grab dan Maxim. Data tahun 2024 mendapati:

Tabel 1. 1 Jumlah Data Mitra Platform Transportasi Online di Indonesia

No	Nama Platform	Perkiraan Jumlah Mitra Aktif
1.	Gojek	3,1 juta mitra <i>Driver</i>
2.	Grab Indonesia	3,7 juta mitra <i>Driver</i>
3.	Maxim Indonesia	500 ribu mitra <i>Driver</i>

Sumber : Diolah dari gojek.com, teknologi.bisnis.com.

Alasan peneliti memilih Gojek sebagai objek penelitian karena Gojek merupakan perusahaan teknologi asli Indonesia yang berhasil mengubah pola ketenagakerjaan nasional melalui sistem kerja berbasis platform digital. Gojek dikaji representatif untuk menggambarkan dampak ekonomi gig di Indonesia karena merupakan salah satu platform daring di tanah air.

Namun, di balik pesatnya perkembangan platform ini, muncul berbagai tantangan bagi mitra *Driver*. Sistem kerja berbasis algoritma seringkali menimbulkan ketidakpastian pendapatan, fluktuasi permintaan, serta risiko penonaktifan akun secara sepihak (Heeks & Putri, 2022). Forum Asia Timur (2022) juga menyoroti minimnya perlindungan hukum bagi mitra dan lemahnya kepastian kerja.

Di tingkat nasional, Gojek sebagai pelopor layanan transportasi online di Indonesia, telah memberikan masyarakat banyak kesempatan untuk menghasilkan pendapatan melalui model kemitraan digital. Namun, mekanisme kerja berbasis algoritma ini juga mempunyai implikasi tertentu. Studi Koivusalo *et al.*, (2024) pada pengemudi Uber di London, Helsinki, dan St. Petersburg mendapati bahwa meskipun menikmati kebebasan waktu, banyak pengemudi harus bekerja hingga 16

jam untuk mengimbangi pendapatan yang menurun. Kondisi serupa dialami pengemudi di Indonesia.

Untuk memahami fenomena di tingkat lokal, pra-survei pada *Driver* Gojek di Kota Tanjungpinang mendapati bahwa pekerjaan ini memberikan tingkat fleksibilitas kerja yang sangat tinggi. *Driver* bebas menentukan jam mulai dan berhenti bekerja, mengatur durasi kerja, hingga memilih area yang dianggap menguntungkan. Fleksibilitas ini menjadi alasan utama bertahanya banyak *Driver* karena cocok dengan kebutuhan keluarga maupun aktivitas tambahan. Fenomena ini sependapat dengan beberapa temuan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa fleksibilitas kerja dapat menurunkan niat keluar, karena pekerja merasa mempunyai kontrol atas pekerjaannya (Dewantara & Barry, 2025; Stevanus & Sandroto, 2021).

Namun, penelitian lain justru menemukan bahwa fleksibilitas tinggi dapat meningkatkan *Turnover Intention* karena memberi ruang bagi pekerja untuk mempertimbangkan pilihan *karier* lain (Tantina *et al.*, 2025). Selain itu, penelitian (Muhtazib *et al.*, 2023) mendapati bahwa fleksibilitas kerja mempunyai dampak negatif namun tidak signifikan terhadap *turnover* karyawan. Artinya, meskipun fleksibilitas kerja cenderung menurunkan niat keluar, pengaruh tersebut tidak cukup kuat secara statistik. Temuan ini mendapati bahwa fleksibilitas kerja tidak selalu menjadi aspek terpenting dalam keputusan pekerja untuk bertahan atau keluar, bergantung pada konteks dan karakteristik pekerjaanya.

Meskipun fleksibilitas menjadi daya tarik utama, *Driver* juga menghadapi ketidakamanan kerja (*Job Insecurity*) yang cukup tinggi. Mitra *Driver* merasakan

pendapatan yang tidak stabil, perubahan algoritma yang mempengaruhi distribusi order, berkurangnya insentif, serta perubahan sistem. Kondisi ini menimbulkan kecemasan terkait masa depan pekerjaan mereka. Fenomena ini diperkuat oleh penelitian Arum & Wahyuningsih, (2020) yang menemukan bahwa *Job Insecurity* berdampak positif terhadap *Turnover Intention*, karena ketidakpastian menimbulkan kecemasan dan keinginan mencari pekerjaan lebih stabil.

Namun, terdapat pula hasil yang justru mendapati pengaruh negatif signifikan, yaitu semakin tinggi *Job Insecurity*, semakin rendah keinginan untuk keluar karena keterbatasan alternatif pekerjaan (Ibrahim *et al.*, 2021; Muhammad Agung Frananta *et al.*, 2025). Bahkan beberapa studi menyatakan *Job Insecurity* tidak berpengaruh terhadap *Turnover Intention* (Hallo & Dewi, 2022; Maulana *et al.*, 2025).

Pada variabel kepuasan kerja, fenomena di Tanjungpinang mendapati bahwa aspek kepuasan non-finansial seperti hubungan sosial dan fleksibilitas kerja masih tergolong baik. Namun, kepuasan finansial cenderung rendah. Banyak *Driver* meskor biaya potongan platform terlalu besar, insentif terus menurun, dan pendapatan tidak sebanding dengan usaha yang mereka keluarkan. Kondisi ini berkaitan dengan meningkatnya keraguan dan keinginan sebagian *Driver* untuk mencari pekerjaan yang lebih stabil.

Temuan tersebut sejalan dengan sejumlah penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang rendah dapat meningkatkan *Turnover Intention*. Hal ini ditunjukkan oleh penelitian yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*, sehingga ketika kepuasan kerja menurun,

kecenderungan untuk keluar pekerjaan meningkat (Mapasa *et al.*, 2022; Rahma, 2020; Yu & Abdul Hamid, 2024). Namun, tidak semua penelitian sejalan beberapa menemukan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* (Helmi Attallah, 2024), bahkan ada yang menunjukkan kepuasan kerja justru dapat meningkatkan keinginan keluar, karena pekerja yang puas merasa lebih percaya diri mencari peluang baru (Sahroni *et al.*, 2021).

Sementara itu, fenomena *Turnover Intention* pada *Driver* Gojek di Tanjungpinang menunjukkan bahwa sebagian besar *Driver* berada pada tahap mempertimbangkan atau ragu-ragu untuk pindah pekerjaan. Namun, keinginan tersebut umumnya bukan untuk berpindah ke platform lain seperti Grab atau Maxim karena mereka menilai kondisi kerja relatif sama. Mereka lebih tertarik mencari pekerjaan lain yang menawarkan pendapatan yang lebih stabil. Kondisi pasar kerja yang terbatas membuat banyak *Driver* tetap bertahan meskipun merasa tidak puas, fenomena yang juga ditemukan dalam sejumlah penelitian terdahulu pada konteks *gig workers*.

Berdasarkan fenomena tersebut dan hasil penelitian sebelumnya, terlihat bahwa keterkaitan antara fleksibilitas kerja, ketidakamanan kerja (*Job Insecurity*), kepuasan kerja, dan *Turnover Intention* masih menunjukkan ketidakkonsistenan hasil (*mixed findings*). Fleksibilitas kerja ditemukan dapat menurunkan *Turnover Intention* karena memberi kendali atas jadwal, namun studi lain justru menunjukkan bahwa fleksibilitas dapat mendorong niat keluar karena membuka peluang kerja lain.

Pada variabel ketidakamanan kerja (*Job Insecurity*), hasil penelitian juga berbeda-beda. Beberapa studi mendapati bahwa *Job Insecurity* meningkatkan niat pindah kerja (*Turnover Intention*) karena ketidakpastian pendapatan memicu keinginan mencari pekerjaan yang lebih stabil. Namun, studi lain melaporkan bahwa *Job Insecurity* dapat menurunkan *Turnover Intention* karena pekerja merasa tidak mempunyai opsi pekerjaan yang lebih unggul. Terdapat pula kajian yang mengungkapkan bahwa ketidakpastian kerja tidak memberikan dampak terhadap intensi perpindahan kerja.

Pada variabel kepuasan kerja, inkonsistensi juga muncul. Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *Turnover Intention*, sehingga rendahnya kepuasan kerja mendorong pekerja memilih keluar. Namun, ada penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*, bahkan ada hasil yang menyatakan bahwa kepuasan kerja justru dapat meningkatkan *Turnover Intention* ketika pekerja merasa lebih percaya diri untuk mencari pekerjaan lain. Variasi temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja pada pekerja *gig* memiliki dinamika yang berbeda dibandingkan sektor formal, terutama terkait aspek finansial dan sistem kerja berbasis platform.

Selain inkonsistensi temuan antar penelitian, terdapat pula kesenjangan metodologis terkait konteks wilayah penelitian. Sebagian besar studi sebelumnya dilakukan di kota besar atau negara lain. Selain itu, belum ada penelitian yang menggabungkan ketiga variabel tersebut secara simultan dalam satu model penelitian. Maka demikian, studi ini hadir guna mengisi kekosongan tersebut dan

memberikan kontribusi empiris baru berkaitan pada aspek aspek yang memengaruhi *Turnover Intention* pada konteks *Gig Economy* pada wilayah yang masih jarang diteliti.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia dengan konteks *Gig Economy*, serta menguji kembali hubungan fleksibilitas kerja, ketidakamanan kerja, dan kepuasan kerja dalam konteks lokal yang belum banyak dieksplorasi. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi pihak Gojek dalam meningkatkan kebijakan kesejahteraan mitra, terutama dalam menciptakan sistem kerja yang lebih adil, transparan, dan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam bentuk rekomendasi strategis bagi pihak terkait, khususnya manajemen platform digital seperti Gojek, dalam menciptakan sistem kerja yang lebih adil, transparan, dan berkelanjutan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kesejahteraan mitra pengemudi dengan cara memperkuat fleksibilitas kerja yang sehat, mengurangi tingkat ketidakamanan kerja, serta meningkatkan kepuasan kerja sehingga niat berpindah kerja dapat ditekan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, fenomena empiris, serta temuan terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH FLEKSIBILITAS KERJA, KETIDAKAMANAN KERJA, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP NIAT PINDAH KERJA**

PADA DRIVER GOJEK DI ERA GIG ECONOMY DI KOTA TANJUNGPINANG.

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut uraian latar belakang yang disajikan sebelumnya, maka diperoleh perumusan identifikasi masalah berupa:

1. Niat berpindah kerja (*Turnover Intention*) mulai muncul di kalangan *Driver* Gojek di Kota Tanjungpinang sebagai akibat dari ketidakstabilan pendapatan, dan berkurangnya kepuasan kerja. Meskipun sebagian *Driver* Gojek di Kota Tanjungpinang masih bertahan karena fleksibilitas waktu dan sulitnya mencari pekerjaan lain yang lebih stabil, beberapa di antaranya mengaku pernah terpikir untuk berhenti atau mencari pekerjaan lain yang memberikan pendapatan dan jaminan yang lebih pasti.
2. Fleksibilitas kerja (*work flexibility*) yang tinggi memberikan kebebasan bagi *Driver* di Kota Tanjungpinang untuk mengatur waktu dan area kerja sesuai keinginan. Namun, kebebasan ini tidak selalu diikuti dengan pendapatan yang stabil, karena jumlah pesanan bersifat fluktuatif dan persaingan antar *Driver* Gojek di Kota Tanjungpinang semakin ketat. Akibatnya, sebagian *Driver* Gojek di Kota Tanjungpinang harus bekerja lebih lama untuk memperoleh penghasilan yang layak.
3. Tingkat ketidakamanan kerja (*Job Insecurity*) yang dirasakan oleh *Driver* Gojek di Kota Tanjungpinang, meliputi ketidakpastian pendapatan, serta perubahan kebijakan perusahaan, diduga berpengaruh terhadap niat pindah kerja mereka.

4. Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) Mitra *Driver* Gojek di Kota Tanjungpinang cenderung beragam dan moderat. Sebagian merasa puas karena fleksibilitas waktu dan hubungan sosial antar *Driver* Gojek di Kota Tanjungpinang yang baik, namun sebagian lainnya mengeluhkan potongan pendapatan yang tinggi, dan hilangnya insentif. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakseimbangan antara kebebasan kerja dan kesejahteraan yang diterima.

1.3 Pembatasan Masalah

Menurut uraian latar belakang, pengkaji akan membatasi studi ini agar berfokus pada topik dan masalah agar tidak terlalu luas. Dibawah ini merupakan sejumlah batasan masalah pada studi ini :

1. Studi ini hanya difokuskan pada mitra pengemudi (*Driver*) Gojek yang beroperasi di wilayah Kota Tanjungpinang sebagai objek studi.
2. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada *Driver* Gojek di Kota Tanjungpinang yang telah aktif bekerja minimal 6 bulan, dengan pertimbangan bahwa responden tersebut telah memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai kondisi kerja, fleksibilitas, tingkat ketidakamanan kerja, serta kepuasan kerja yang dirasakan.
3. Variabel terikat (*Dependent Variable*) yang diteliti adalah Niat Pindah Kerja, yaitu kecenderungan *Driver* untuk meninggalkan pekerjaannya di platform Gojek.
4. Variabel bebas (*Independent Variable*) yang diteliti dibatasi pada tiga faktor, yaitu :

- a. Fleksibilitas Kerja, yang mencakup kebebasan dalam mengatur waktu kerja, memilih area operasional, serta kemampuan menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.
 - b. Ketidakamanan Kerja, yang mencakup ketidakpastian terhadap keberlanjutan pekerjaan, fluktuasi pendapatan, serta kekhawatiran terhadap kebijakan perusahaan yang dapat memengaruhi status akun mitra.
 - c. Kepuasan Kerja, yang mencakup kepuasan terhadap pendapatan, sistem insentif, hubungan antar sesama *Driver*, serta kenyamanan dalam menjalankan pekerjaan
5. Penelitian ini tidak membahas faktor-faktor lain di luar fleksibilitas kerja, ketidakamanan kerja, dan kepuasan kerja, seperti kompensasi, stres kerja, dan komitmen organisasi.
 6. Data yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada kondisi terkini yang relevan dengan situasi kerja *Driver* Gojek di Kota Tanjungpinang selama periode penelitian berlangsung pada tahun berjalan.

1.4 Perumusan Masalah

Menurut paparan kondisi awal yang telah diuraikan, penulis kemudian mengarahkan kajian pada penetapan rumusan persoalan sebagai berikut.:

1. Apakah fleksibilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap niat pindah kerja pada *Driver* Gojek di Era *Gig Economy* di Kota Tanjungpinang?
2. Apakah ketidakamanan kerja berpengaruh signifikan terhadap niat pindah kerja pada *Driver* Gojek di Era *Gig Economy* di Kota Tanjungpinang?

3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap niat pindah kerja pada *Driver Gojek* di Era *Gig Economy* di Kota Tanjungpinang?
4. Apakah fleksibilitas kerja, ketidakamanan kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat pindah kerja pada *Gojek* di Era *Gig Economy* di Kota Tanjungpinang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan, penelitian ini dilakukan dengan tujuan yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh fleksibilitas kerja terhadap niat pindah kerja pada *Driver Gojek* di Era *Gig Economy* di Kota Tanjungpinang.
2. Untuk menganalisis pengaruh ketidakamanan kerja terhadap niat pindah kerja pada *Driver Gojek* di Era *Gig Economy* di Kota Tanjungpinang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap niat pindah kerja pada *Driver Gojek* di Era *Gig Economy* di Kota Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas kerja, ketidakamanan kerja, dan kepuasan kerja terhadap niat pindah kerja pada *Driver Gojek* di Kota Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil studi ini dihimbau dapat memberikan manfaat berupa:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dengan menawarkan data empiris tentang pengaruh fleksibilitas kerja, ketidakamanan kerja, dan kepuasan kerja terhadap niat untuk berganti pekerjaan di kalangan pekerja ekonomi gig, temuan studi ini diharapkan

dapat meningkatkan pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

- b. Studi ini juga diharapkan mampu berfungsi sebagai rujukan bagi penelaah berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pihak Gojek di Kota Tanjungpinang, temuan studi ini dihimbau dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi manajemen mitra yang lebih efektif, terutama dalam menciptakan sistem kerja yang fleksibel namun tetap stabil, meningkatkan kepuasan *Driver*, serta menekan tingkat niat pindah kerja.
- b. Bagi *Driver* Gojek di Kota Tanjungpinang, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keinginan berpindah kerja, sehingga bisa membantu mereka dalam mengambil keputusan dan meskor kepuasan kerja mereka secara lebih efektif.
- c. Bagi peneliti, studi ini menawarkan pengalaman empiris bagi peneliti dalam memahami secara langsung fenomena ketenagakerjaan di era *Gig Economy*, khususnya terkait hubungan antara fleksibilitas kerja, ketidakamanan kerja, kenyamanan kerja dan niat pindah kerja pada *Driver* Gojek di Kota Tanjungpinang..

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini secara umum terdiri dari 5 bab, yang masing-masing bab disusun rinci dan sistematik yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tinjauan pustaka mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian, hasil penelitian terdahulu yang mendukung, serta kerangka pemikiran yang menjadi dasar dalam penyusunan hipotesis penelitian. Pada bagian akhir bab ini disajikan hipotesis penelitian yang akan diuji secara empiris.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai desain penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, teknik penentuan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan dan analisis data. Selain itu, bab ini juga memuat pembahasan mengenai hasil penelitian dengan

mengaitkannya pada teori-teori yang ada dan penelitian terdahulu.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait maupun peneliti selanjutnya berdasarkan hasil penelitian.

