

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah memberikan pengaruh besar terhadap aspek kehidupan manusia, termasuk dalam transportasi. Sektor transportasi sendiri memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat karena berfungsi untuk mendukung pergerakan dan kegiatan sehari-hari secara efisien dan cepat. Seiring dengan kemajuan di bidang teknologi, masyarakat menjadi semakin inovatif dan kreatif dalam menciptakan peluang usaha baru, salah satunya melalui aplikasi transportasi berbasis *online*. Pada tahun 2010, muncul salah satu perusahaan teknologi swasta yang kemudian menjadi pelopor dalam transportasi *online* di Indonesia, yaitu PT Gojek Indonesia. Kehadiran Gojek tidak lepas dari perkembangan internet yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan melalui *smarthphone*. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut, Gojek menyediakan berbagai layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan mobilitas dan aktivitas harian masyarakat secara lebih praktis.

Sebagai aplikasi transportasi digital, Gojek pada mulanya hanya menawarkan layanan utama yaitu *Go-Ride* yang ditujukan untuk pengantaran penumpang dengan sepeda motor. Namun, dengan berkembangnya kebutuhan Masyarakat, Gojek terus beradaptasi dan meluncurkan berbagai layanan tambahan seperti *Go-Send* untuk pengiriman

barang, *Go-Food* untuk pemesanan makanan, *Go-Mart* untuk pembelian barang sehari-hari. Selain itu, Gojek juga memperluas jangkauannya ke sektor jasa seperti *Go-Clean* yang menyediakan pelayanan kebersihan rumah atau kantor. Keberbagaian layanan ini menunjukkan bahwa Gojek bukan hanya berfungsi sebagai media transportasi, tetapi juga sebagai *platform* digital multifungsi yang mendukung gaya hidup masyarakat modern.

Saat ini, Gojek telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dan beroperasi di lebih dari 50 kota di Indonesia, termasuk kota-kota besar dan kota-kota yang sedang berkembang. Beberapa daerah tersebut mencakup Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, Medan, Palembang, Yogyakarta, Semarang, Balikpapan, Malang, Lampung, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, serta Cilacap dan Madura. Tidak hanya berhenti di situ, Gojek terus berupaya untuk memperluas jangkauan ke berbagai area lainnya untuk meningkatkan akses layanan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat di seluruh negeri. Pertumbuhan ini menggambarkan betapa pentingnya peran teknologi dalam menciptakan cara kerja baru dan memberikan peluang kerja bagi para *driver* Gojek, termasuk mereka yang tergabung dalam komunitas, sehingga hal ini berhubungan langsung dengan Tingkat kepuasan kerja, fleksibilitas kerja, dan kinerja mereka.

Seiring berkembangnya waktu, kebutuhan pengguna Gojek semakin meningkat karena layanan yang mereka tawarkan dianggap cepat, praktis, dan mudah diakses oleh masyarakat. Kesulitan dalam dunia

kerja yang semakin meningkat membuat Sebagian orang menjadikan pekerjaan *driver* transportasi *online* sebagai pekerjaan sampingan untuk menambah penghasilan dari pekerjaan utamanya dan ada juga yang menjadikan pekerjaan *driver* sebagai penghasilan utamanya (Azizah dan Rabia, 2018). Salah satu keuntungan menjadi pengemudi Gojek adalah kebebasan dalam menetapkan jam kerja tanpa terikat pada waktu tertentu, memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyesuaikan pekerjaan dengan keperluan pribadi. Dengan bertambahnya kepuasan kerja dan fleksibilitas waktu ini, pengemudi cenderung memiliki motivasi yang lebih besar untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Semakin baik kinerja *driver* dalam memberikan pelayanan, maka tujuan perusahaan dapat tercapai karena pelayanan jasa transportasi *online* secara langsung bergantung pada kualitas kerja *driver* sebagai ujung tombak profesional.

Kinerja memiliki makna yang luas karena tidak hanya menggambarkan hasil kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses kerja tersebut berlangsung (Wibowo, 2015). Kinerja *driver* menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan transportasi *online* seperti Gojek dalam mencapai tujuan operasional. Persaingan yang semakin ketat di antara perusahaan transportasi *online* menuntut Gojek untuk terus meningkatkan kualitas kinerja *driver* melalui peningkatan kepuasan kerja dan pemberian fleksibilitas kerja yang memadai. Dengan meningkatkan kepuasan kerja dan fleksibilitas kerja tersebut, *driver* Gojek diharapkan

dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen di berbagai kota, termasuk Cilacap.

Menurut Sedarmayanti (2017) bahwa kinerja karyawan merujuk pengertian sebagai perilaku merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Kinerja adalah suatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat diobservasi. Dapat di katakan pula kinerja merupakan pencapaian hasil kerja karyawan berdasarkan kualitas maupun kuantitas sebagai prestasi kerja dalam periode waktu tertentu disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam konteks *driver* transportasi *online*, tingkat kepuasan kerja dan fleksibilitas kerja sangat berpengaruh terhadap bagaimana mereka menjalankan tugas sehari-hari. Semakin tinggi kepuasan dan fleksibilitas yang dirasakan *driver*, maka semakin optimal pula kinerja yang dapat mereka berikan.

Fleksibilitas kerja salah satu aspek untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, khususnya Jadwal kerja yang berdampak pada peningkatan kerja. Dengan adanya fleksibilitas kerja akan membuat karyawan dapat beradaptasi bilamana ada perubahan-perubahan yang ditentukan perusahaan atau instansi sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan. Setiap karyawan dapat mengelola dan bertanggung jawab dalam satu pekerjaan (Ardiansyah, 2020). Secara umum, fleksibilitas bermakna bahwa *driver* memiliki kebebasan dalam menentukan waktu kerja tanpa mengabaikan kewajiban yang sudah ditetapkan. Pemberian fleksibilitas ini terbukti membawa

banyak manfaat positif, karena Jadwal kerja alternatif mampu meningkatkan kualitas hidup serta kesejahteraan *driver* di luar jam kerja.

Faktor yang lain yang dapat mempengaruhi kinerja *driver* adalah tingkat kepuasan kerja yang mereka rasakan. Kepuasan kerja menjadi komponen yang signifikan dalam mendorong pengemudi untuk mencapai hasil yang optimal. Saat *driver* merasa puas dengan tugas yang dilakukannya, mereka cenderung berupaya untuk memberikan kinerja terbaik dengan semangat yang meningkat. Kepuasan kerja mengacu pada seberapa menyenangkan dan nyaman individu merasa terhadap pekerjaannya dalam suatu organisasi. Dalam dunia layanan transportasi *online*, rasa puas terhadap pekerjaan akan mendorong *driver* untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

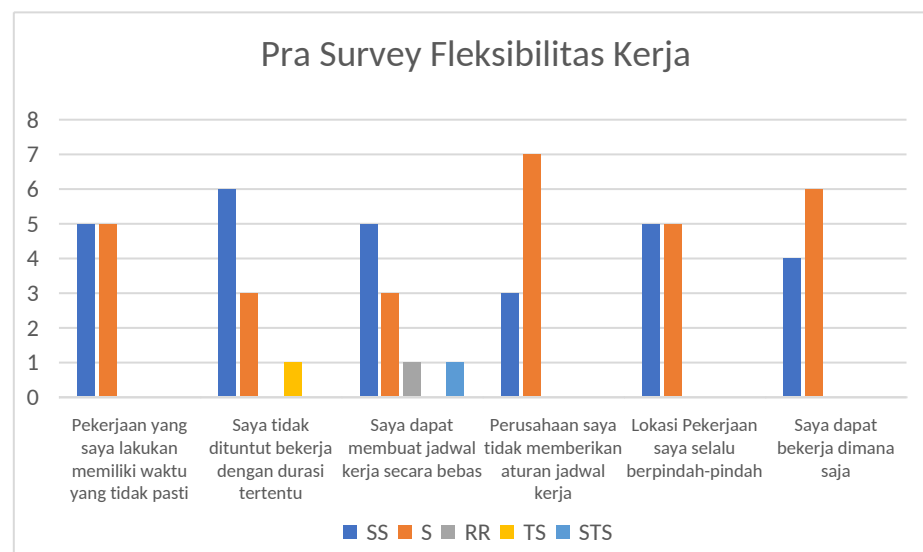
Driver yang memiliki kepuasan kerja tinggi umumnya menunjukkan peningkatan kinerja dan produktivitas dalam mencapai tujuan perusahaan. Kepuasan ini dapat dilihat sebagai bentuk penerimaan positif terhadap perlakuan, kebijakan, dan penghargaan yang diberikan oleh *platform* transportasi *online*. *Driver* yang merasa dihargai dan nyaman di tempat kerja mereka cenderung menunjukkan sikap yang baik saat melaksanakan tugas sehari-hari. Di sisi lain, *driver* yang tidak puas akan menunjukkan perasaan negatif yang dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan kerja menjadi faktor penting yang berpengaruh langsung terhadap kinerja *driver* dalam memberikan layanan transportasi yang optimal.

Selain itu, tingkat kepuasan kerja memiliki kontribusi penting dalam membangun kesetiaan dan komitmen *driver* dan *platform*, karena tercapainya kebutuhan serta harapan mereka mulai dari pendapatan, fleksibilitas waktu, sampai hubungan dengan manajemen akan mendorong pengemudi untuk mempertahankan kualitas kerja yang maksimal. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi operasional, tetapi juga menegaskan citra perusahaan di mata pelanggan melalui layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi. Sebaliknya, masalah seperti kurangnya insentif yang memadai, kebijakan yang dirasakan merugikan, serta kurangnya komunikasi dapat menurunkan semangat kerja pengemudi dan berdampak buruk terhadap kualitas layanan yang disajikan. Oleh karena itu, meskipun fleksibilitas dalam bekerja menjadi daya tarik utama dalam profesi pengemudi Gojek, masih diperlukan kajian mendalam mengenai pengaruh fleksibilitas kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja *driver* sebagai dasar strategi perusahaan dalam menjaga keberlangsungan layanan kompetitif.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, peneliti juga membagikan kuesioner pra-survey kepada 10 pengemudi Gojek di Kecamatan Cilacap Tengah. Responden berasal dari beberapa kelurahan, yaitu Lomanis, Donan, Sidanegara, Kutawaru, dan Gunung Simping. Dari kelima kelurahan tersebut, hanya Sidanegara yang memiliki basecamp pengemudi Gojek yang teratur dan tetap. Sementara itu, Kelurahan Kutawaru tidak memiliki pengemudi Gojek karena wilayahnya dikelilingi

perairan sehingga akses transportasi darat terbatas. Di Kelurahan Donan, Lomanis, dan Gunung Simping, para pengemudi tidak tergabung dalam basecamp tetap dan hanya berkumpul di tempat ramai untuk menunggu pesanan. Kondisi ini menjadikan Kelurahan Sidanegara sebagai lokasi yang strategis untuk penelitian mengenai fleksibilitas kerja, kepuasan kerja, dan kinerja driver Gojek. Selain itu, sebagian pengemudi memilih menjadi driver Gojek karena fleksibilitas waktu kerja serta keterbatasan peluang kerja, terutama bagi mereka yang berusia di atas 50 tahun. Berikut hasil pra survey pelaksanaan kerja *driver* Gojek di Cilacap Tengah :

Gambar 1. 1 Hasil Kuesioner *Pra Survey* Fleksibilitas Kerja

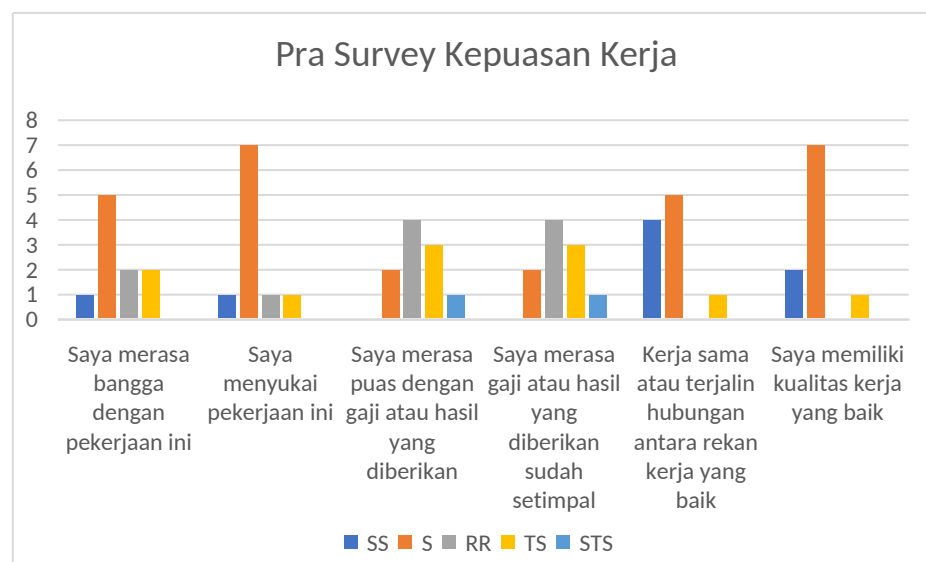


Sumber : *Pra Survey* 2025

Dari hasil *pra survey* Fleksibilitas terhadap 10 responden *driver* Gojek di Kelurahan Sidanegara, dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar *driver* merasakan Tingkat Fleksibilitas kerja yang relatif tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang menjawab sangat setuju dan setuju pada pernyataan terkait ketidakpastian waktu kerja. Namun, masih terdapat

beberapa responden yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju, bahkan sangat tidak setuju pada pernyataan terkait kebebasan dalam pengaturan dalam Jadwal kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara sistem *driver* tidak terikat jam kerja tertentu, dalam praktiknya mereka tetap harus menyesuaikan waktu kerja dengan kondisi aplikasi, jam ramai, serta tuntutan ekonomi, sehingga kebebasan dalam mengatur Jadwal kerja masih dirasakan terbatas.

Gambar 1. 2 Hasil Kuesioner *Pra Survey* Kepuasan Kerja

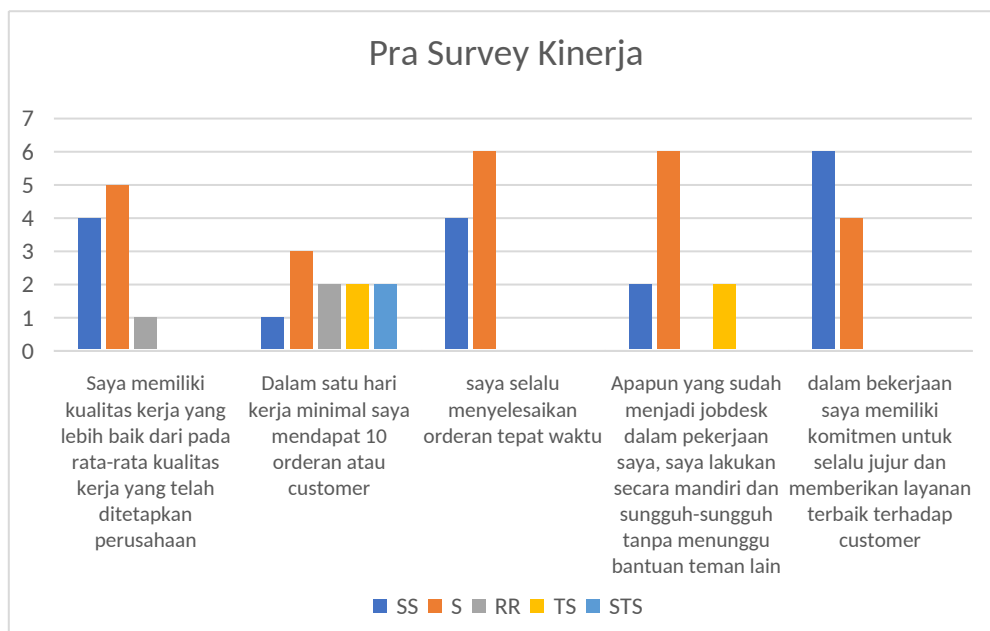


Sumber : *Pra Survey* 2025

Dari hasil *pra survey* di atas diketahui bahwa Tingkat kepuasan kerja *driver* cenderung berada pada kategori cukup hingga baik, ini terlihat dari dominannya jawaban setuju pada pertanyaan terkait kebanggaan terhadap pekerjaan, hubungan rekan yang baik, serta kualitas kerja yang dimiliki. Namun, masih ada beberapa *driver* meragukan kepuasan kerja karena gaji yang diberikan tidak setimpal dengan yang diberikan. Permasalahan yang

dirasakan *driver* salah satunya adalah terkait fitur gopay, dimana adanya minimal penarikan yang menyulitkan *driver* untuk membeli ketuhan seperti bensin.

Gambar 1. 3 Hasil Kuesioner *Pra Survey Kinerja*



Sumber : *Pra Survey 2025*

Dari hasil *pra survey driver* dapat disimpulkan bahwa kinerja *driver* secara umum cukup baik. Terlihat dari responden yang memilih sangat setuju dan setuju pada indikator kualitas kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan orderan, hingga komitmen mereka dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Tetapi, masih terdapat beberapa responden masih meragukan atas pencapaian jumlah order harian, ini bisa disebabkan adanya kendala tertentu dalam mencapai target order secara konsisten, baik yang disebabkan oleh faktor aplikasi maupun jumlah order yang masuk dari pelanggan pada waktu dan wilayah tertentu.

Grand theory yang digunakan yaitu teori ERG (*Existence, Relatedness, Growth*) yang dikemukakan oleh Aldefer pada tahun 1961 dan 1978. Teori ini merupakan penyempurnaan dari teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Maslow. Yang dimana didalam teori ini terdapat tiga hirarki yaitu kebutuhan eksistensi, kebutuhan berhubungan, dan kebutuhan pertumbuhan. Dari ketiga hirarki ini menjadi dasar utama bagi para *driver* Gojek dapat menjalankan aktivitas kerja dengan efisien, karena hal ini berkaitan langsung dengan keberlangsungan hidup dan rasa aman *driver* Gojek dalam menjalani pekerjaannya. Hal ini dapat mendorong individu dalam membangun interaksi positif serta mengembangkan potensi diri, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja *driver* Gojek yang pada akhirnya berdampak positif dalam peningkatan kinerja melalui rasa diterima, dihargai, dan kesempatan berkembang dalam pekerjaan individu.

Adapun *research gap* dari penelitian ini, menurut penelitian Pratama (2024) ditemukan bahwa Fleksibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, Fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan Fleksibilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui kinerja, artinya semakin tinggi tingkat Fleksibilitas kerja yang dirasakan dan semakin besar kepuasan kerja yang diperoleh, maka kinerja *driver* juga akan meningkat. Sedangkan menurut Wicaksono (2019) menyatakan bahwa Fleksibilitas kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja *driver*, artinya semakin tinggi tingkat Fleksibilitas kerja yang dirasakan dan semakin besar kepuasan kerja

yang diperoleh, maka kinerja *driver* juga akan meningkat. Dengan adanya Fleksibilitas dalam mengatur waktu kerja serta perasaan nyaman dan puas terhadap sistem kerja maupun imbalan yang diterima, *driver* cenderung lebih termotivasi, lebih produktif, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Maka dari uraian dan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Pengaruh Fleksibilitas Kerja Terhadap Kinerja *Driver* Gojek Cilacap Tengah Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Cilacap Tengah?
2. Apakah Fleksibilitas kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek di Cilacap Tengah?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Cilacap Tengah?
4. Apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh Fleksibilitas kerja terhadap kinerja *driver* Gojek di Cilacap Tengah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Fleksibilitas kerja terhadap kinerja *driver* Gojek di Cilacap Tengah.
2. Untuk mengetahui pengaruh Fleksibilitas kerja terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek di Cilacap Tengah.

3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja *driver* Gojek di Cilacap Tengah
4. Untuk mengetahui peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh Fleksibilitas kerja terhadap kinerja *driver* Gojek di Cilacap Tengah.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengambil Lokasi di Komunitas *driver* Gojek Di Cilacap Tengah khususnya di Kelurahan Sidanegara. Berdasarkan masalah yang ada pada latar belakang maka penulis membatasi penelitian yaitu kepuasan kerja, Fleksibilitas kerja dan kinerja *Driver* Gojek Di Cilacap Tengah.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun empiris, berikut manfaat yang diharapkan :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan akan menambahkan pengetahuan bagi orang yang membaca.
- b. Menjadi referensi selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan Fleksibilitas kerja.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti : Penelitian ini bertujuan menambah wawasan tentang kepuasan kerja, Fleksibilitas kerja,

dan kinerja di Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali
Cilacap.

- b. Bagi *Driver* : Sebagai saran dan bahan masukan untuk dapat lebih meningkatkan kinerja.