PENGARUH *FLEXIBLE WORK* DAN *JOB INSECURITY* TERHADAP KINERJA *DRIVER* GOJEK DI KOTA PONTIANAK DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

TRIA HELENA
NIM. B1021211039

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2025

PENGARUH *FLEXIBLE WORK* DAN *JOB INSECURITY* TERHADAP KINERJA *DRIVER* GOJEK DI KOTA PONTIANAK DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

SKRIPSI
OLEH

TRIA HELENA
NIM.B1021211039

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Tria Helena
NIM	:	B1021211039
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi	:	Pengaruh *Flexible Work* Dan *Job Insecurity* Terhadap Kinerja *Driver* Gojek Di Kota Pontianak Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut diatas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan skripsi dengan judul diatas.

Demikian pernyataan ini, penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 22 Agustus 2025

Tria Helena
B1021211039

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama	:	Tria Helena
NIM	:	B1021211039
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	:	29 Juli 2025
Judul Skripsi	:	Pengaruh *Flexible Work* Dan *Job Insecurity* Terhadap Kinerja *Driver* Gojek Di Kota Pontianak Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 22 Agustus 2025

Tria Helena
B1021211039

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH *FLEXIBLE WORK* DAN *JOB INSECURITY* TERHADAP KINERJA *DRIVER* GOJEK DI KOTA PONTIANAK DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Penanggung Jawab Yuridis

Tria Helena
NIM. B1021211039

Jurusan : Manajemen
Program Studi : S1 Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : 29 Juli 2025

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
1	Pembimbing 1	Prof. Dr. Hj. Nurul Komari, S.E., M.P. NIP.196005191987032002	01/09/2025	
2	Pembimbing 2	Pramana Saputra, S.E., M.M. NIP.199101142022031006	25/08/2025	
3	Penguji 1	Ilzar Daud, S.E., M.Si., Ph.D. NIP.197208192000121001	21/08/2025	
4	Penguji 2	Ikram Yakin, S.E., M.M. NIP.199204212022031008	25/08/2025	

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak, 02 SEP 2025
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Hermono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh *Flexible Work* Dan *Job Insecurity* Terhadap Kinerja *Driver* Gojek Di Kota Pontianak Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi". Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.

Penulis menyadari bahwa selama penulisan skripsi ini berlangsung masih terdapat kelemahan dan keterbatasan, sehingga penulis juga banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, motivasi dan doa dari berbagai pihak. Dalam kesempatan yang baik ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Bapak Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak
4. Ibu Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bapak Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
6. Ibu Prof. Dr. Hj. Nurul Komari, S.E., M.P., selaku Dosen Pembimbing Akademik. Dengan hati yang penuh rasa terima kasih, penulis persembahkan karya tulis ini sebagai ungkapan betapa berharganya bimbingan Ibu bagi penulis. Semoga Tuhan senantiasa melimpahkan rahmat dan kebahagiaan kepada Ibu sekeluarga.
7. Bapak Pramana Saputra, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan dan motivasi selama

penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan ketulusan Bapak selama ini. Semoga Bapak sekeluarga senantiasa diberikan kesehatan dan kebahagiaan.

8. Bapak Ilzar Daud, S.E., M.Si, Ph.D., selaku Dosen Penguji pertama dan Bapak Ikram Yakin, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji kedua yang telah banyak memberikan masukan dan saran sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen pengajar dan Staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan ilmu dan pelayanan yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonimi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
10. *Comdev & Outreaching* serta Ditjen Belmawa Kemenristekdikti yang telah memberikan beasiswa KIP-Kuliah, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini tanpa terbebani biaya.
11. Tuhan Yesus Kristus & Bunda Maria. Skripsi ini, dengan segala keterbatasannya, penulis persembahkan sebagai ungkapan syukur atas segala rahmat dan berkat yang telah dicurahkan dalam hidup penulis.
12. Kepada laki-laki yang berkerja sebagai petani di kampung bernama Bapak Naelis. Ditinggal istrinya wafat setahun yang lalu. Laki-laki hebat itu bergelar Ayah. Tangannya senantiasa terlipat memohon pada sang pencipta, nama penulis dilangitkannya. Segala hal yang penulis raih kini tidak terlepas dari perannya. Terimakasih untuk cinta, doa dan tetesan keringat-Mu Ayah. Hanya seuntaian doa yang mampu penulis berikan, semoga Tuhan senantiasa menganugerahkanmu umur yang panjang, agar mampu melihat penulis mencapai apa yang kita impikan.
13. Kepada perempuan hebat bergelar Mama, Almh Ibu Niromsiana yang sudah pergi disaat belum bisa penulis berikan kebahagiaan untuknya, belum sempat melihat anak bungsunya menyelesaikan pendidikan terakhir hingga wisuda. Terima kasih untuk cinta, kasih sayang dan doa yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Meski Mama tidak bisa menemani sampai dititik

ini, tapi penulis yakin Mama selalu menyaksikan perjuangan penulis dari sana. Bahagia Bersama para Kudus di Surga Malaikatku.

14. Kepada dua orang saudara, Yeni Elsera, S.Pd dan Guswanto Aditio serta keponakan yang tidak kalah hebatnya (Meisya, Vanisa, Arka dan Cesya). Terima kasih untuk dukungan moril maupun matrial yang telah diberikan kepada penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada pemilik NIM B1011211030 yang tak kalah penting kehadirannya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik waktu, masukan, tenaga maupun materi.
16. Kepada "Shamyang Group" (Anita S.M, Sela, S.M dan Epi Fania Angela, S,M) terima kasih telah membersamai penulis selama 4 tahun terakhir ini. Terima kasih atas segala bantuan dan motivasi yang telah diberikan.
17. Kepada penghuni "Group Yok Lah Woi" (Deri, Vinsen, Ipan, uli, Winda, Kriss, Wingki, Indah, Teresa, Villye, Anita, Sela dan Epi). Terima kasih untuk segala bantuan, masukan serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
18. Kepada teman-teman penghuni "Nadia Kost" (Lusi, Sofia, Mita, Valda, Jessica dan Janiva). Terima kasih telah membersamai penulis selama ini. Terima kasih untuk dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
19. Kepada teman-teman seperjuangan khususnya "Kelas A Manajemen Reguler 2021'. Terima kasih telah berjuang bersama-sama dalam suka maupun duka sekaligus mewarnai hari-hari perkuliahan penulis.
20. Kepada seluruh responden "*Driver* Gojek di kota Pontianak". Terima kasih atas partisipasi dan waktu yang telah diluangkan dalam penelitian ini. Terima kasih untuk kesediaannya mengisi setiap pertanyaan yang diajukan penulis. Semoga Tuhan membalas segala kebaikan Bapak/Ibu/Saudara/i dengan balasan yang setimpal.

21. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bentuk bantuan, dukungan dan perhatian yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
22. *Last but not least*, terima kasih untuk diriku sendiri "Tria Helena". Terima kasih untuk tidak menyerah disaat banyak sekali alasan yang membuat mundur. Terima kasih untuk malam-malam panjang yang penuh untaian airmata. Satu hal yang harus selalu kamu yakini bahwa "Tuhan tidak pernah menaruh tanggung jawab di pundak yang salah".

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak sekali kekurangan baik dalam metode penelitian maupun pembahasan materi. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis perlukan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak dan menjadi bahan masukan yang berguna bagi dunia Pendidikan.

Pontianak, 22 Agustus 2025

Tria Helena
B1021211039

PENGARUH *FLEXIBLE WORK* DAN *JOB INSECURITY* TERHADAP KINERJA *DRIVER* GOJEK DI KOTA PONTIANAK DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Tria Helena

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *flexible work* dan *job insecurity* terhadap kinerja *Driver* Gojek di kota Pontianak dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Latar belakang penelitian didasarkan pada kondisi kerja *Driver* Gojek yang fleksibel namun rentan terhadap rasa tidak aman dalam pekerjaan dan jam kerja yang panjang, yang dapat mempengaruhi kepuasan dan kinerja *Driver*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 230 *Driver* Gojek di kota Pontianak. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 200 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3 untuk menguji model struktural (SEM-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *flexible work* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja *Driver*. *Job insecurity* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja *Driver*. Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja *Driver*. Selain itu, kepuasan kerja terbukti memediasi secara signifikan pengaruh *flexible work* dan *job insecurity* terhadap kinerja *Driver*. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem kerja fleksibel memberikan keleluasaan, rasa tidak aman dalam pekerjaan tetap menjadi masalah yang bisa menurunkan kinerja, terutama jika *Driver* tidak merasa puas dengan pekerjaannya. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan Gojek untuk terus membangun sistem kemitraan yang adil dan transparan, sehingga para *Driver* merasa dihargai dan tetap termotivasi dalam menjalankan pekerjaannya.

Kata Kunci: *Flexible Work, Job Insecurity*, Kepuasan Kerja, Kinerja *Driver*

THE EFFECT OF FLEXIBLE WORK AND JOB INSECURITY *ON GOJEK DRIVER PERFORMANCE IN PONTIANAK CITY WITH JOB SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE*

Tria Helena

Management Study Program

Faculty Of Economics and Business

Tanjungpura University

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of flexible work and job insecurity on the performance of Gojek Drivers in the city of Pontianak with job satisfaction as a mediating variable. The background of the study is based on the flexible working conditions of Gojek Drivers but are vulnerable to job insecurity *and long working hours, which can affect Driver satisfaction and performance. This study uses a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed to 230 Gojek Drivers in the city of Pontianak. The number of samples taken in this study was 200 respondents who were taken using the purposive sampling technique. Data analysis was carried out using the SmartPLS 3 application to test the structural model (SEM-PLS).*

The results of the study showed that flexible work had a significant positive effect on Driver work and performance. Job insecurity *had a significant negative effect on Driver job satisfaction and performance. Job satisfaction had a significant positive effect on Driver performance. In addition, job satisfaction was proven to significantly mediate the effect of flexible work and* job insecurity *on Driver performance. These findings indicate that although a flexible work* sistem *provides flexibility, job uncertainty remains a problem that can reduce performance, especially if Drivers are not satisfied with their jobs. Therefore, it is important for the Gojek company to continue to build a fair and transparent partnership* sistem, *so that Drivers feel appreciated and remain motivated in carrying out their work.*
Keywords*: Flexible Work, Job Insecurity, Job Satisfaction, Driver Performance*

PENGARUH *FLEXIBLE WORK* DAN *JOB INSECURITY* TERHADAP KINERJA *DRIVER* GOJEK DI KOTA PONTIANAK DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

RINGKASAN SKRIPSI

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir, termasuk di Indonesia, telah membawa perubahan besar terhadap pola hidup masyarakat, terutama melalui internet. Salah satu dampak positifnya adalah munculnya layanan transportasi online seperti Gojek, yang memanfaatkan aplikasi digital untuk menyediakan jasa antar-jemput barang dan orang. Gojek hadir sebagai solusi praktis untuk mobilitas masyarakat, sekaligus membuka peluang penghasilan bagi banyak orang, khususnya di kota Pontianak yang memiliki tingkat aktivitas sosial dan ekonomi yang tinggi.

Di balik kemudahan yang ditawarkan, sistem kerja fleksibel yang diterapkan oleh Gojek menimbulkan sejumlah persoalan baru. Para *Driver* memiliki keleluasaan dalam mengatur waktu dan tempat kerja, namun kenyataannya banyak dari mereka justru bekerja secara berlebihan, mencapai 9 hingga 16 jam per hari demi mengejar bonus. Hal ini menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja tidak selalu identik dengan kenyamanan, melainkan bisa memicu ketidakseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, bahkan menimbulkan tekanan fisik dan mental.

Masalah lain yang cukup serius adalah *job insecurity* atau rasa tidak aman dalam pekerjaan. Status *Driver* sebagai mitra, bukan karyawan tetap, membuat mereka rentan terhadap perubahan kebijakan perusahaan, tidak memiliki jaminan keberlangsungan pekerjaan dan sering kali merasa tidak memiliki kendali atas pendapatan mereka. Fenomena ini tercermin dalam aksi demo *driver* di kota Pontianak yang memprotes sistem tarif dan skema bonus yang dianggap tidak adil. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun fleksibel, pekerjaan sebagai *Driver* Gojek menyimpan ketidakpastian yang berdampak pada kestabilan emosional dan motivasi kerja.

Selain *flexible work* dan *job insecurity*, kepuasan kerja juga menjadi faktor penting dalam menilai kinerja *Driver*. Ketika seorang *Driver* merasa puas baik dari segi pendapatan, kebebasan kerja, maupun hubungan sosial, maka *Driver* cenderung lebih termotivasi dan berkinerja baik, meskipun menghadapi ketidakamanan dalam pekerjaannya. Beberapa penelitian sebelumnya oleh Januarti Putri & Irmawati, (2023) dan Karimah & Aslamiyah, (2024) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat berperan sebagai peredam dari dampak negatif rasa tidak aman dalam pekerjaan terhadap kinerja.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh *flexible work* dan *job insecurity*

terhadap kinerja *Driver* Gojek di Kota Pontianak, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika kerja di sektor ekonomi digital serta menjadi masukan bagi penyedia platform untuk merancang sistem kemitraan yang lebih sehat, adil dan berkelanjutan bagi para mitra *Driver*.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan pernyataan masalah dan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Flexible Work* terhadap Kepuasan Kerja
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kepuasan Kerja
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Flexible Work* terhadap Kinerja *Driver*
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kinerja *Driver*
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja *Driver*
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Flexible Work* terhadap Kinerja *Driver* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kinerja *Driver* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi penelitian adalah *Driver* Gojek di kota Pontianak, dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) melalui software SmartPLS 3 untuk menguji validitas, reliabilitas dan hubungan antar variabel. Variabel penelitian meliputi *Flexible work* (X1), Job insecurity (X2), Kepuasan Kerja sebagai mediasi (Z) dan Kinerja *Driver* (Y) dengan indikator yang diukur menggunakan skala Likert.

4. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis 1: *Flexible work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Variabel *flexible work* terhadap kepuasan kerja memiliki nilai *P-value* sebesar 0,000 < 0,05, serta nilai *Path coefficient* sebesar o,346. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *flexible work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja sehingga memenuhi syarat dan **H1 diterima.**

2. Hipotesis 2: *Job insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Variabel *job insecurity* terhadap kepuasan kerja memiliki nilai *P-value* sebesar 0,000 < 0,05 serta nilai *Path coefficient* sebesar -0,455. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel job insecurity berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja sehingga syarat dan **H2 diterima**.
3. Hipotesis 3: *Flexible work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Driver*. Variabel *flexible work* terhadap kinerja *Driver* memiliki nilai *P-value* sebesar 0,000 < 0,05 serta nilai *Path coefficient* sebesar 0,430. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *flexible work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Driver* sehingga memenuhi syarat dan **H3 diterima**.
4. Hipotesis 4: *Job insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja *Driver*. Variabel *job insecurity* terhadap kinerja *Driver* memiliki nilai *P-value* 0,001 < 0,05 serta nilai *Path coefficient* sebesar -0,214. Hasil ini menunjukkan bahwa *job insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja *Driver* sehingga memenuhi syarat dan **H4 diterima**.
5. Hipotesis 5: Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Driver*. Variabel kepuasan kerja terhadap kinerja *Driver* memiliki nilai *P-value* 0,002 < 0,05 serta nilai *Path coefficient* sebesar 0,276. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Driver* sehingga memenuhi syarat dan **H5 diterima.**
6. Hipotesis 6: *Flexible work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Driver* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi. Variabel *flexible work* terhadap kinerja *Driver* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi memiliki nilai *P-value* 0,005 < 0,05 serta nilai *Path coefficient* sebesar 0,095. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh antara *flexible work* terhadap kinerja *Driver* sehingga memenuhi syarat dan **H6 diterima.**
7. Hipotesis 7: *Job insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja *Driver* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi. Variabel job insecurity terhadap kinerja *Driver* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi memiliki nilai *P-value* 0,019 < 0,05 serta nilai *Path coefficient* sebesar -0,126. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh antara *job insecurity* terhadap kinerja *Driver* sehingga memenuhi syarat dan **H7 diterima.**

5. Kesimpulan & Saran

Hasil penelitian menyatakan ketujuh hipotesis diterima, menyimpulkan bahwa fleksibilitas kerja (*flexible work*) memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja maupun kinerja *Driver* Gojek di Kota Pontianak. *Driver* yang memiliki kontrol lebih atas waktu, tempat dan cara mereka bekerja cenderung merasa lebih puas, termotivasi dan menunjukkan kinerja yang lebih baik. Fleksibilitas ini membantu mengurangi stres, meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja, serta membentuk rasa memiliki dan penghargaan terhadap pekerjaan mereka. Di sisi lain, job insecurity atau rasa tidak aman dalam pekerjaan terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja *Driver*. Perasaan tidak aman akan keberlangsungan pekerjaan menyebabkan stres,

kecemasan dan berkurangnya komitmen terhadap pekerjaan, yang berujung pada penurunan performa kerja.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara fleksibilitas kerja dan *job insecurity* terhadap kinerja. Dengan kata lain, kepuasan kerja menjadi kunci penting yang memperkuat dampak positif fleksibilitas kerja sekaligus memperlemah dampak negatif dari job insecurity terhadap kinerja *Driver*.

Adapun saran yang diberikan, khususnya bagi perusahaan, adalah untuk lebih memperhatikan kondisi kerja para *Driver* dengan cara memperjelas status kemitraan agar para *Driver* merasa lebih aman secara hukum dan finansial. Selain itu, perusahaan disarankan untuk menciptakan sistem penghargaan dan insentif yang adil serta relevan dengan kebutuhan para *Driver*. Kepuasan kerja perlu dikelola dengan serius karena terbukti menjadi faktor penting yang berkontribusi pada peningkatan kinerja.

Sementara itu, untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, dukungan sosial atau stres kerja agar pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja menjadi lebih menyeluruh. Perluasan wilayah penelitian juga penting agar hasilnya lebih generalisabel ke konteks yang lebih luas, serta eksplorasi faktor mediasi atau moderasi lain seperti *work-life balance*, budaya organisasi atau kondisi ekonomi akan memperkaya model analisis hubungan antarvariabel yang diteliti.

THE EFFECT OF FLEXIBLE WORK AND JOB INSECURITY ON GOJEK DRIVER PERFORMANCE IN PONTIANAK CITY WITH JOB SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE

THESIS SUMMARY

1. Background

The development of information technology in recent years, including in Indonesia, has brought about major changes to people's lifestyles, especially through the internet. One of the positive impacts is the emergence of online transportation services such as Gojek, which utilizes digital applications to provide goods and people pick-up and drop-off services. Gojek is present as a practical solution for people's mobility, while also opening up income opportunities for many people, especially in the city of Pontianak which has a high level of social and economic activity.

Despite the convenience it offers, Gojek's flexible work sistem *has created a number of new problems. Drivers have the freedom to manage their work hours and location, but in reality, many of them are overworking, working 9 to 16 hours per day in pursuit of bonuses. This demonstrates that work flexibility isn't always synonymous with comfort; instead, it can lead to work-life imbalances, even causing physical and mental stress.*

Another serious issue is job insecurity. Drivers' status as partners, not permanent employees, makes them vulnerable to changes in company policy, lacking job security, and often feeling a lack of control over their income. This phenomenon was reflected in the driver demonstrations in Pontianak, protesting what they considered an unfair fare sistem *and bonus scheme. This situation demonstrates that despite its flexibility, working as a Gojek driver carries uncertainty, which impacts emotional stability and work motivation.*

In addition to work flexibility and job insecurity*, job satisfaction is also a crucial factor in assessing driver performance. When a driver feels satisfied with their income, work freedom, and social relationships, they tend to be more motivated and perform well, even when facing* job insecurity*. Previous studies by Januarti Putri & Irmawati (2023) and Karimah & Aslamiyah (2024) have shown that job satisfaction can act as a buffer against the negative impact of job insecurity on performance.*

Based on these phenomena and problems, this study aims to empirically analyze the influence of flexible work and job insecurity *on the performance of Gojek Drivers in Pontianak City, with job satisfaction as a mediating variable. This study is expected to provide a deeper understanding of the dynamics of work in the digital economy sector and be an input for platform providers to design a healthier, fairer and more sustainable partnership system for Driver partners.*

2. Research Objectives

Based on the explanation of the problem statement and research questions, the objectives of this study are:

1. *To test and analyze the effect of Flexible work on Job Satisfaction*
2. *To test and analyze the effect of Job insecurity on Job Satisfaction*
3. *To test and analyze the effect of Flexible work on Driver Performance*
4. *To test and analyze the effect of Job insecurity on Driver Performance*
5. *To test and analyze the effect of Job Satisfaction on Driver Performance*
6. *To test and analyze the effect of Flexible work on Driver Performance mediated by Job Satisfaction*
7. *To test and analyze the effect of Job insecurity on Driver Performance mediated by Job Satisfaction.*

3. Research Methods

This study uses a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires. The population of the study was Gojek Drivers in Pontianak city, with a sample of 200 respondents selected using purposive sampling techniques. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Square (PLS) through SmartPLS software to test the validity, reliability and relationships between variables. The research variables include Flexible work (X1), Job insecurity *(X2), Job Satisfaction as a mediator (Z) and Driver Performance (Y) with indicators measured using a Likert scale.*

4. Research Results

Based on the results of the research and discussion, the conclusions of this study are as follows:

1. *Hypothesis 1: Flexible work has a positive and significant effect on Job Satisfaction. The flexible work variable on job satisfaction has a P-value of 0.000 <0.05, and a Path coefficient value of 0.346. These results indicate that the flexible work variable has a positive and significant effect on job satisfaction so that it meets the requirements and H1 is accepted.*
2. *Hypothesis 2: Job insecurity has a negative and significant effect on Job Satisfaction. The* job insecurity *variable on job satisfaction has a P-value of 0.000 <0.05 and a Path coefficient value of -0.455. These results indicate that the* job insecurity *variable has a negative and significant effect on job satisfaction so that the requirements and H2 are accepted.*
3. *Hypothesis 3: Flexible work has a positive and significant effect on Driver Performance. The flexible work variable on Driver performance has a P-value of 0.000 <0.05 and a Path coefficient value of 0.430. These results indicate that the flexible work variable has a positive and significant effect on Driver performance so that it meets the requirements and H3 is accepted.*
4. *Hypothesis 4:* Job insecurity *has a negative and significant effect on Driver Performance. The* job insecurity *variable on Driver performance has a P-value of 0.001 <0.05 and a Path coefficient value of -0.214. These results indicate that* job insecurity *has a negative and significant effect on Driver performance so that it meets the requirements and H4 is accepted.*

5. *Hypothesis 5: Job Satisfaction has a positive and significant effect on Driver Performance. The job satisfaction variable on Driver performance has a P-value of 0.002 <0.05 and a Path coefficient value of 0.276. These results indicate that job satisfaction has a positive and significant effect on Driver performance so that it meets the requirements and H5 is accepted.*
6. *Hypothesis 6: Flexible work has a positive and significant effect on Driver Performance with Job Satisfaction as a mediating variable. The flexible work variable on Driver performance with job satisfaction as a mediating variable has a P-value of 0.005 <0.05 and a Path coefficient value of 0.095. These results indicate that the job satisfaction variable is able to mediate the influence between flexible work on Driver performance so that it meets the requirements and H6 is accepted.*
7. *Hypothesis 7: Job insecurity has a negative and significant effect on Driver Performance with Job Satisfaction as a mediating variable. The* job insecurity *variable on Driver performance with job satisfaction as a mediating variable has a P-value of 0.019 <0.05 and a Path coefficient value of -0.126. These results indicate that the job satisfaction variable is able to mediate the influence between job insecurity on Driver performance so that it meets the requirements and H7 is accepted.*

5. Conclusionas and Suggestions

The results of the study stated that all seven hypotheses were accepted, concluding that flexible work has a positive and significant impact on job satisfaction and performance of Gojek Drivers in Pontianak City. Drivers who have more control over when, where and how they work tend to feel more satisfied, motivated and show better performance. This flexibility helps reduce stress, improve work-life balance, and build a sense of belonging and appreciation for their work. On the other hand, job insecurity *has been shown to have a negative and significant effect on Driver job satisfaction and performance. Feelings of insecurity about job continuity cause stress, anxiety and reduced commitment to work, which leads to decreased work performance.*

This study also shows that job satisfaction acts as a significant mediator in the relationship between work flexibility and job insecurity *on performance. In other words, job satisfaction is an important key that strengthens the positive impact of work flexibility while weakening the negative impact of job insecurity on Driver performance.*

The advice given, especially for companies, is to pay more attention to the working conditions of Drivers by clarifying the partnership status so that Drivers feel more legally and financially secure. In addition, companies are advised to create a fair reward and incentive sistem *that is relevant to the needs of Drivers. Job satisfaction needs to be managed seriously because it has been proven to be an important faktor that contributes to increased performance. Meanwhile, for further research, it is recommended to add other variables such as work motivation, social support or work stress so that understanding of the faktors that influence performance and job satisfaction becomes more comprehensive. Expanding the research area is also important so that the results are more generalizable to a wider*

context, and exploration of other mediating or moderating faktors such as work-life balance, organizational culture or economic conditions will enrich the analysis model of the relationship between the variables studied.

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT i
PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI ii
LEMBAR YURIDIS ..... **Error! Bookmark not defined.**
UCAPAN TERIMA KASIH iii
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
RINGKASAN SKRIPSI x
THESIS SUMMARY xiv
DAFTAR ISI xviii
DAFTAR GAMBAR xxi
DAFTAR TABEL xxii
DAFTAR LAMPIRAN xxiii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.2.1 Pernyataan Masalah 9
1.2.2 Pertanyaan Penelitian 10
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Kontribusi Penelitian 11
1.4.1 Kontribusi Teoritis 11
1.4.2 Kontribusi Praktis 11
1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 14
2.1 Landasan Teori 14
2.1.1 Kinerja 14
2.1.2 *Flexible Work* 16
2.1.3 *Job Insecurity* 19
2.1.4 Kepuasan Kerja 22
2.2 Kajian Empiris 25
2.3 Hipotesis Penelitian dan Kerangka Konseptual 33

2.3.1 Hubungan Antar Variabel 33
2.3.2 Hipotesis Penelitian 38

BAB III METODE PENELITIAN 39
3.1 Bentuk Penelitian 39
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 39
3.3 Data 39
3.4 Populasi dan Sampel 40
3.5 Variabel Penelitian 41
3.5.1 Variabel Penelitian 41
3.5.2 Pengukuran Variabel Penelitian 42
3.5.3 Operasional Variabel Penelitian 42
3.6 Metode Analisis 44
3.6.1 Analisis Deskriptif 45
3.6.2 *Outer Model* 46
3.6.3 *Inner Model* 47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 48
4.1 Hasil Penelitian 48
4.1.1 Karakteristik Responden 48
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 50
4.3 Analisis Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 55
4.3.1 Uji Validitas 55
4.3.2 Uji Reliabilitas 62
4.4 Analisis Evaluasi Model Pengukuran (*Inner Model*) 64
4.5 Pembahasan 68
4.5.1. Pengaruh *Flexible Work* Terhadap Kepuasan Kerja 68
4.5.2. Pengaruh *Job Insecurity* Terhadap Kepuasan Kerja 70
4.5.3. Pengaruh *Flexible Work* Terhadap Kinerja *Driver* 71
4.5.4. Pengaruh *Job Insecurity* Terhadap Kinerja *Driver* 72
4.5.5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja *Driver* 73
4.5.6. Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh *Flexible work* Terhadap Kinerja *Driver* 74
4.5.7. Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh *Job Insecurity* Terhadap Kinerja *Driver* 75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 77
5.1 Kesimpulan 77
5.2 Saran 79

DAFTAR PUSTAKA 81
LAMPIRAN 90

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 38

Gambar 4.1 Hasil Pengujian Data Menggunakan SmartPLS 3 59

Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis 65

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Tingkat Indikator dengan Skala Likert 42
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Jawaban Responden 42
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian 43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden 48
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif *Flexible work* 50
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Job insecurity 52
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja 53
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kinerja *Driver* 54
Tabel 4.6 *Outer Loading* 56
Tabel 4.7 *Average Variance Extracted* (AVE) 58
Tabel 4.8 *Heteroit Monotrait Ratio* 60
Tabel 4.9 Hasil Uji *Cross Loading* 60
Tabel 4.10 *Fornell Larcker Criterion* 62
Tabel 4.11 Hasil *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* 63
Tabel 4.12 *R-Square* 64
Tabel 4.13 Hasil Uji *Path Coefficients* 66
Tabel 4.14 Hasil Uji *Spesific Indirect Effect* 67

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....90
Lampiran 2 Data Responden 95
Lampiran 3 Tabulasi Data.....100
Lampiran 4 Hasil Pengujian Aplikasi SmartPLS 3.....106
Lampiran 5 Daftar Tabel Artikel Penelitian.....113

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Beberapa tahun terakhir, teknologi informasi di dunia tidak terkecuali Indonesia terus mengalami perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan ini jelas berdampak pada berbagai aspek kehidupan manusia. Berdasarkan data Aosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada akhir Januari 2024, jumlah pengguna internet global mencapai 5,35 miliar orang. Sedangkan di Indonesia sebanyak 221.563.479 orang menggunakan internet dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia atau sekitar 79,5% dari keseluruhan jumlah penduduk per akhir tahun 2023. Internet lahir dari adanya kemajuan teknologi informasi yang begitu berpengaruh terhadap kehidupan sehari-hari. Internet terdiri dari berbagai alat komunikasi, kita dapat berinteraksi dengan orang lain kapan saja dan dimana saja. Keberadaan internet di tengah kehidupan dirasa sangat membantu kebutuhan sehari-hari.

Kemajuan teknologi juga telah melahirkan transportasi online berbasis aplikasi yang memanfaatkan internet. Transportasi online berbasis internet juga telah membawa banyak perubahan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas dengan cepat dan efisien. Salah satu contoh perkembangan aplikasi layanan transportasi online adalah Gojek. yang telah mengubah paradigma transportasi di kota besar maupun kota kecil. Teknologi digital yang digunakan Gojek dapat memudahkan pelanggan mengakses layanan transportasi yang cepat, efisien dan terjangkau.

Kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya menyangkut hasil akhir dari suatu pekerjaan, tetapi juga mencakup bagaimana proses kerja itu sendiri dijalankan. Kinerja dipahami sebagai kombinasi antara perilaku, tindakan dan pencapaian yang dihasilkan dalam rangka memenuhi tujuan pekerjaan. Menurut Campbell *et al.*, (1993) kinerja tidak hanya dinilai berdasarkan output, tetapi juga berdasarkan kualitas pelaksanaan tugas dan keterlibatan individu selama proses

kerja berlangsung. Selain itu, kinerja seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemampuan individu, motivasi, lingkungan kerja, dukungan organisasi dan peran manajemen dalam memberikan arahan serta sumber daya yang memadai (Sonnentag & Frese, 2002).

Fleksibilitas kerja menurut Hooks & Higgs, (2002) merupakan suatu bentuk pengaturan kerja yang memberikan otonomi lebih besar kepada karyawan dalam mengatur waktu, lokasi serta cara mereka menyelesaikan pekerjaan. Salah satu unsur penting dari fleksibilitas kerja adalah jam kerja fleksibel, yang dapat diartikan sebagai kemampuan individu untuk mengontrol waktu kerjanya, termasuk lokasi kerja (seperti bekerja dari luar kantor) serta penyesuaian terhadap jadwal kerja yang ditentukan organisasi (Allen *et al*., 2013). Fleksibilitas kerja ini terbukti dapat menurunkan tingkat stres dan meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja (Hafeez *et al*., 2023). Dalam konteks pekerja lapangan seperti *Driver* Gojek, fleksibilitas dalam mengatur waktu kerja mendorong peningkatan komitmen terhadap pekerjaan serta efisiensi dalam menjalankan tugas, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa fleksibilitas kerja yang diberikan kepada pekerja dapat meningkatkan kepuasan kerja, menurunkan tekanan psikologis, serta meningkatkan performa kerja secara keseluruhan (Lang *et al*., 2023).

Job insecurity adalah perasaan cemas, takut dan tidak aman yang dirasakan karyawan terkait dengan ketidakpastian status pekerjaan mereka. Kondisi ini mencerminkan persepsi individu bahwa kelangsungan pekerjaan mereka berada dalam ancaman, baik karena faktor internal organisasi seperti restrukturisasi maupun karena faktor eksternal seperti kondisi ekonomi. *Job insecurity* ditandai dengan kekhawatiran atas hilangnya pekerjaan di masa depan dan ketidakpastian akan prospek karier, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis dan kinerja individu (Sverke *et al*., 2002). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *job insecurity* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja. Semakin tinggi tingkat rasa tidak aman dalam pekerjaan yang dirasakan, maka semakin besar kemungkinan terjadinya penurunan motivasi, keterlibatan kerja dan

efektivitas dalam menyelesaikan tugas (Stankevičiūtė *et al*., 2021). Ketika karyawan merasa pekerjaan mereka tidak stabil, hal ini dapat menurunkan kepercayaan diri serta komitmen terhadap organisasi, yang pada akhirnya berdampak buruk pada kinerja. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menciptakan rasa aman melalui sistem penghargaan dan komunikasi yang transparan agar karyawan dapat fokus dan bekerja secara optimal.

Beberapa studi terdahulu telah meneliti pengaruh *flexible work* dan *job insecurity* terhadap kinerja, termasuk dalam konteks pekerjaan informal seperti *Driver* ojek online. Penelitian oleh Sihite *et al*., (2024) meneliti pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja *Driver* ojek online di Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja, di mana fleksibilitas memberikan kesempatan kepada *Driver* untuk menyeimbangkan kehidupan pribadi dan pekerjaan, serta mengatur waktu kerja sesuai preferensi mereka. Namun, keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup wilayah yang sempit, yaitu hanya dilakukan di Jakarta, sehingga generalisasi hasilnya ke daerah lain dengan kondisi ekonomi atau budaya kerja yang berbeda menjadi terbatas. Adapun Penelitian lain oleh Lee *et al*., (2021) yang mengeksplorasi hubungan antara *job insecurity* dan kinerja pada *gig workers*, termasuk *Driver* transportasi daring. Penelitian ini menemukan bahwa *job insecurity* memiliki dampak negatif terhadap kinerja, terutama ketika perasaan tidak aman terhadap pekerjaan menyebabkan stres, penurunan motivasi dan kurangnya komitmen kerja. Meski demikian, keterbatasan utama dari penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang digunakan tidak menggali aspek psikologis secara mendalam, sehingga nuansa emosional para pekerja dalam menghadapi ketidakpastian kerja tidak tergambarkan secara menyeluruh.

Gojek merupakan aplikasi transportasi dengan jumlah peminat terbanyak di Indonesia per akhir tahun 2023 yaitu mencapai 54,4%. Gojek merupakan *start-up* digital penyedia jasa ojek online karya anak bangsa yaitu Nadiem Makarim. Gojek diciptakan awalnya bertujuan untuk mengurai kemacetan di Jakarta, kini Gojek telah tersebar di 167 kabupaten dan kota di Indonesia. Sementara di kota Pontianak, Gojek mulai beroperasi pada tahun 2017. Kehadiran Gojek di kota ini bertujuan

untuk menyediakan layanan trasnportasi berbasis aplikasi yang efisien dan dapat diandalkan bagi masyarakat. Pontianak, sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Barat, merupakan pusat aktivitas ekonomi, pemerintahan dan pendidikan di wilayah tersebut. Dengan populasi lebih dari 600 ribu jiwa (*BPS Kota Pontianak, 2024*), kebutuhan mobilitas masyarakatnya tergolong tinggi. Warga Pontianak, baik yang tinggal di kawasan perkotaan maupun pinggiran, membutuhkan akses transportasi yang cepat, nyaman dan terjangkau untuk menunjang aktivitas sehari-hari, mulai dari bekerja, berbelanja, hingga mengakses fasilitas kesehatan dan pendidikan. Di sisi lain, Gojek juga berkontribusi terhadap pengurangan angka pengangguran di Pontianak, dengan membuka peluang pendapatan tambahan bagi ribuan mitra *Driver* yang sebelumnya kesulitan mendapatkan pekerjaan formal.

Sejak berdirinya Gojek pada awal tahun 2010 hingga sekarang, Gojek telah berhasil memberikan kontribusi positif yang cukup besar pada roda perekonomian Indonesia. Menurut hasil riset yang dilakukan Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia pada tahun 2023, Gojek berkontribusi sebesar Rp 259,6 triliun hingga Rp 392 triliun terhadap Produk Domestik Bruto Indonesia. Selama periode 2015-2023 Gojek juga berkontribusi pada penurunan tingkat pengangguran Indonesia sebesar 8,25% per tahun, khusus di daerah luar pulau Jawa mencapai 21% *(*LD FEB UI, 2024*)*.

Data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menyebutkan bahwa sekitar 41% pengguna transportasi online pernah kecewa terhadap layanan yang mereka terima. Selain itu, laporan dari Harian Kompas tahun 2024 juga mengungkap fenomena yang cukup mengkhawatirkan di kalangan pengguna layanan ojek online, khususnya berkaitan dengan penurunan kualitas layanan yang diberikan oleh para *Driver*. Kompas mencatat tingginya keluhan pelanggan terhadap beberapa aspek layanan, mulai dari keterlambatan penjemputan, rute yang tidak efisien, hingga perilaku *Driver* yang dinilai kurang ramah. Masalah ini tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan sebagai akumulasi dari tekanan yang dihadapi para mitra *Driver* dalam menjalani pekerjaannya sehari-hari atau dengan kata lain, kualitas layanan yang menurun bukan semata-mata akibat sikap individual para *Driver*, melainkan refleksi dari sistem kerja yang menuntut namun tidak diimbangi

dengan perlindungan atau jaminan yang memadai. Penurunan performa ini menjadi bukti nyata bagaimana faktor eksternal seperti tekanan ekonomi dan sistem pembagian hasil yang tidak adil bisa merembet ke dimensi pelayanan, yang pada akhirnya akan dirasakan langsung oleh pelanggan. Fenomena ini juga menjadi peringatan bagi platform layanan transportasi daring bahwa keberlangsungan kualitas layanan sangat bergantung pada kesejahteraan para pekerja di lapangan.

Gojek menerapkan konsep fleksibilitas kerja bagi mitra *Driver*-Nya, di mana mereka diberikan keleluasaan dalam mengatur waktu kerja tanpa batasan jam tertentu. Kebijakan ini bertujuan untuk mendorong para *Driver* agar dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien. Penerapan fleksibilitas waktu kerja tersebut juga memiliki keterkaitan erat dengan besaran kompensasi yang diterima, karena semakin banyak pesanan yang diselesaikan oleh mitra *Driver*, maka semakin besar pula kompensasi yang dapat mereka peroleh (Yamin & Pusparini, 2022).

Hasil survei *Institute For Demographic and Poverty Studies* (IDEAS) tahun 2023 mengungkapkan sebanyak 68,9% *Driver* ojek online menyatakan bahwa mereka perlu bekerja antara 9 hingga 16 jam per hari demi memenuhi kebutuhannya. Di samping jam kerja yang panjang, sebanyak 79,6% responden mengaku bekerja 6 hingga 7 hari per minggu, melebihi batas normal 5 hari kerja. Sedangkan menurut ketentuan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003, bekerja lebih dari 40 jam per pekan sudah dianggap sebagai jam kerja yang panjang. Jika mencapai 48 jam per pekan, maka dianggap kerja berlebihan. Waktu kerja yang fleksibel membuat *Driver* bekerja lebih lama dan seringkali di jam-jam yang tidak wajar semata untuk memaksimalkan pemasukan mereka. Hal ini dapat menimbulkan kelelahan yang pada akhirnya berujung pada risiko keselamatan di jalan seperti kurang sigap dalam navigasi atau reaksi terlambat terhadap kondisi lalu lintas dan menurunkan kualitas layanan yang terlihat dari respon lambat menerima orderan dan perilaku kurang ramah terhadap customer.

Berdasarkan penelitian oleh Civilidag & Durmaz, (2024) fleksibilitas kerja dan kinerja memiliki hubungan yang positif, namun penelitian ini memiliki keterbatasan karena mayoritas studi yang dianalisis menggunakan pendekatan *cross-sectional*, yang membatasi kesimpulan kausal. Penelitian sebelumnya

menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berhubungan positif terhadap kinerja (Sekhar & Patwardhan, 2023). Keterbatasan penelitiannya yaitu penelitian ini menggunakan data dari sektor jasa di India, sehingga generalisasi hasil ke konteks industri dan budaya lain masih terbatas.

Berdasarkan ketentuan dari Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, telah diterbitkan regulasi terbaru mengenai tarif ojek online yang mencakup ketentuan kompensasi. Tarif ini disusun dari dua komponen, yaitu biaya langsung dan biaya tidak langsung. Biaya langsung mencakup pengeluaran yang ditanggung oleh mitra pengemudi dan sudah termasuk keuntungan bagi mereka, sedangkan biaya tidak langsung merujuk pada biaya sewa untuk penggunaan aplikasi dari perusahaan penyedia layanan. Sebelumnya, melalui KM Nomor KP 348 Tahun 2019, pemerintah menetapkan biaya sewa aplikasi sebesar 10%. Namun, per 4 Agustus 2022, pemerintah menerbitkan KM Nomor KP 564 Tahun 2022 yang mencabut ketentuan sebelumnya dan menetapkan bahwa biaya sewa aplikasi naik dari 10% menjadi 20%. Kenaikan biaya sewa aplikasi dari 10% menjadi 20% secara langsung mengurangi porsi pendapatan bersih yang diterima oleh *Driver* dari setiap transaksi yang mereka lakukan. Artinya, meskipun jumlah orderan tetap atau bahkan meningkat, hasil bersih yang dibawa pulang oleh *Driver* justru menurun karena potongan dari aplikator semakin besar. Selain persoalan potongan yang tinggi, *Driver* juga menyoroti rendahnya pembayaran atau tarif jasa yang mereka terima per perjalanan. Hal ini dianggap sangat memberatkan, mengingat para *Driver* harus menanggung seluruh biaya operasional kendaraan secara mandiri seperti bahan bakar, perawatan kendaraan dan kebutuhan harian.

Dilansir dari laman CNBC Indonesia, ketidakseimbangan antara beban kerja dan penghasilan ini mendorong sebagian *Driver* di kota Pontianak melakukan aksi unjuk rasa sebagai bentuk protes dan tekanan terhadap aplikator agar mengkaji ulang kebijakan yang berlaku. Permasalahan ini mampu menciptakan ketidakpastian psikologis yang signifikan bagi *Driver* terkait keberlangsungan pekerjaannya di masa mendatang. Para *Driver* tidak hanya merasa khawatir tentang kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan finansial harian, tetapi juga merasa tidak dihargai sebagai bagian dari ekosistem perusahaan. Rasa tidak aman

dalam pekerjaan yang mereka rasakan berdampak pada stres emosional, motivasi kerja yang menurun dan bahkan bisa memengaruhi kinerja mereka secara keseluruhan.

Dalam hal ini, kepuasan kerja muncul sebagai faktor penting yang perlu diperhatikan. Menurut Judge & Hulin, (1993) Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya, baik itu dalam bentuk perasaan senang maupun tidak senang, tergantung pada bagaimana mereka memandang dan mengevaluasi aspek-aspek dari pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai keadaan afektif yang muncul ketika ada kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh karyawan dengan apa yang mereka terima dari pekerjaannya. Ketika ekspektasi karyawan terpenuhi, hal ini tidak hanya berdampak pada kondisi psikologis yang positif, tetapi juga meningkatkan semangat kerja secara fisik dan emosional (Tenggara *et al*., 2010). Penelitian oleh oleh Judge *et al*., (2017) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan penting dalam meningkatkan keterlibatan kerja, komitmen organisasi dan kinerja secara keseluruhan. Keterbatasan penelitian ini adalah dilakukan pada setting perusahaan di negara maju, yang belum tentu berlaku di negara berkembang atau pada sektor informal seperti *Driver* ojek online. Budaya kerja, nilai organisasi dan ekspektasi karyawan bisa sangat berbeda. Selain itu, penelitian terdahulu oleh Januarti Putri & Irmawati, (2023) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dapat mengurangi efek tidak langsung dari job insecurity dan faktor kompensasi terhadap kinerja karyawan. Keterbatasan penelitian ini yaitu dilakukan di satu perusahaan (*Matahari Department Store* Sragen), sehingga hasil mungkin tidak dapat digeneralisasi ke industri lain atau wilayah geografis yang berbeda.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa driver Gojek di kota Pontianak mengenai kepuasan kerja mereka. hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja driver Gojek justru tergolong rendah. Mayoritas responden menyatakan bahwa pendapatan mereka tidak sebanding dengan waktu kerja yang panjang, dan sistem pembagian orderan sering dianggap tidak adil. Mereka merasa harus menghabiskan waktu lebih dari 10 jam di jalan untuk mendapatkan penghasilan yang layak, namun tetap tidak mencapai target harian yang mereka

harapkan. Kondisi ini diperparah dengan sistem algoritma distribusi orderan yang memprioritaskan akun-akun tertentu, sehingga menyebabkan sebagian driver kesulitan mendapatkan pesanan meskipun berada di titik ramai dan memiliki performa akun yang baik. Selain itu, insentif yang semakin sulit dicapai dan sering berubah-ubah tanpa pemberitahuan jelas membuat para driver merasa kebingungan dan kehilangan motivasi. Mereka mengaku sudah tidak lagi bergantung pada bonus karena targetnya semakin tinggi, tetapi nilai bonusnya tidak lagi sebanding dengan usaha yang dikeluarkan. Kondisi ketidakpuasan ini pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja para driver. Beberapa responden mengaku mulai bekerja dengan semangat yang rendah, tidak lagi fokus, dan tidak memberikan pelayanan sebaik dulu karena merasa usahanya tidak dihargai. Penurunan kinerja ini juga tercermin dari meningkatnya keluhan pelanggan, keterlambatan dalam pengantaran atau bahkan keputusan untuk menolak atau membatalkan order karena sudah merasa lelah dan jenuh. Dengan kata lain, rendahnya kepuasan kerja yang dipicu oleh sistem kerja yang dianggap tidak adil dan tidak menguntungkan telah berkontribusi langsung terhadap turunnya kualitas pelayanan dan produktivitas kerja mitra driver di lapangan.

Penulis tertarik melakukan penelitian ini karena melihat adanya kontradiksi yang nyata di lapangan, pekerjaan sebagai *Driver* ojek online menawarkan fleksibilitas yang dianggap ideal, namun di balik itu terdapat tekanan ekonomi dan sistem kerja berbasis aplikasi yang menimbulkan rasa tidak aman dalam pekerjaan serta kelelahan. Fenomena ini juga tampak terjadi di kota Pontianak, di mana fleksibilitas kerja sering dimaknai sebagai keharusan untuk selalu tersedia demi mencukupi kebutuhan hidup. Kondisi ini memunculkan pertanyaan apakah fleksibilitas benar-benar mendorong peningkatan kinerja atau justru menciptakan beban kerja yang tidak sehat. Selain itu, aspek kepuasan kerja masih sering luput dari perhatian dalam pembahasan mengenai pekerjaan informal seperti *Driver* Gojek. Padahal, kepuasan kerja dapat menjadi faktor pelindung penting bagi pekerja dalam menghadapi tekanan dan ketidakpastian. Dengan meneliti hubungan antara fleksibilitas kerja, job insecurity, dan kinerja, serta menempatkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi ilmiah dan praktis dalam memahami kesejahteraan dan produktivitas pekerja *gig economy*, khususnya di kota Pontianak yang belum banyak dijadikan fokus kajian.

Tanpa adanya penelitian ini, kondisi kerja para *Driver* Gojek berisiko terus dipahami secara sepihak sebagai bentuk fleksibilitas yang menguntungkan, tanpa melihat tekanan tersembunyi yang mereka alami setiap hari. Ketidakhadiran data dan pemahaman mendalam mengenai keterkaitan antara fleksibilitas kerja, rasa tidak aman dalam pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap kinerja dapat menyebabkan munculnya kebijakan yang tidak berpihak pada kesejahteraan *Driver*. Akibatnya, potensi kelelahan ekstrem, stres berkepanjangan, hingga penurunan kualitas layanan bisa menjadi masalah sistemik yang diabaikan. Penelitian ini penting agar pengalaman kerja para *Driver* tidak hanya dilihat dari sisi produktivitas ekonomi semata, tetapi juga dari sisi kemanusiaan yang mencakup kondisi psikologis dan kualitas hidup mereka dalam jangka panjang.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Pengaruh *Flexible work* dan Job insecurity Terhadap Kinerja *Driver* Gojek di Kota Pontianak Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi**".

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Pernyataan Masalah

Penerapan fleksibilitas kerja yang diterapkan Gojek menjadi keuntungan mengingat *Driver* dapat dengan bebas mengatur jam kerja, kapan dan dimana *Driver* harus bekerja. Namun kenyataannya, fleksibilitas kerja membuat *Driver* Gojek mengalami permasalahan jam kerja yang tidak sehat demi memenuhi kebutuhannya. Jam kerja *Driver* mencapai 9-12 jam per hari yang dinilai sudah sangat berlebihan dan bukan jam kerja yang normal. Selain itu, kenaikan biaya sewa aplikasi dari 10% menjadi 20% yang dibebankan kepada *Driver* menyebabkan penurunan pendapatan bersih mereka secara signifikan. Pendapatan yang menurun ini memicu rasa tidak aman dalam pekerjaan (*job insecurity*), karena *Driver* merasa tidak mampu memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari serta tidak yakin akan

keberlangsungan pekerjaannya di masa depan akibat tingginya potongan dan rendahnya tarif jasa yang diterima. Kepuasan kerja dalam hal ini memainkan peran kunci untuk menentukan sejauh mana fleksibilitas kerja dan job insecurity memengaruhi kinerja *Driver*.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pernyataan masalah diatas, maka rumusan masalah dapat dikemukakan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara *Flexible work* terhadap Kepuasan kerja?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *Job Insecurity* terhadap Kepuasan kerja?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *Flexible work* terhadap Kinerja *Driver*?
4. Apakah terdapat pengaruh antara *Job Insecurity* terhadap Kinerja *Driver*?
5. Apakah terdapat pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja *Driver*?
6. Apakah terdapat pengaruh antara *Flexible Work* terhadap Kinerja *Driver* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja?
7. Apakah terdapat pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kinerja *Driver* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan pernyataan masalah dan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Flexible work* terhadap Kepuasan Kerja
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kepuasan Kerja
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Flexible Work* terhadap Kinerja *Driver*
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kinerja *Driver*

5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja *Driver*
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Flexible Work* terhadap Kinerja *Driver* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kinerja *Driver* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja.

1.4 Kontribusi Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya literatur terkait *flexible work* dengan menekankan bagaimana pengaturan kerja yang fleksibel memengaruhi kinerja melalui kepuasan kerja, terutama dalam profesi yang memiliki tantangan waktu dan mobilitas tinggi seperti *Driver*. Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan baru tentang bagaimana job insecurity dapat memengaruhi kepuasan kerja dan kinerja, dengan mempertimbangkan bahwa *Driver* sering kali berada dalam kondisi kerja yang tidak pasti.

1.4.2 Kontribusi Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi mahasiswa dengan memberikan wawasan tentang dinamika dunia kerja modern, khususnya dalam konteks *Driver* sebagai bagian dari ekonomi gig. Melalui penelitian ini, mahasiswa dapat memahami bagaimana fleksibilitas kerja (*flexible work*) dan rasa tidak aman dalam pekerjaan (*job insecurity*) memengaruhi kinerja melalui kepuasan kerja. Pemahaman ini relevan bagi mahasiswa yang ingin bekerja di bidang manajemen sumber daya manusia atau terlibat dalam bisnis berbasis teknologi. Selain itu, penelitian ini melatih kemampuan analitis mahasiswa untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel organisasi, menyusun strategi dan menghadapi tantangan dunia kerja yang semakin dinamis. Temuannya juga memberikan dasar

untuk memahami bagaimana perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memitigasi dampak negatif dari rasa tidak aman dalam pekerjaan.

2. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan informasi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini.

1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian

Objek penelitian ini dilakukan pada mitra *Driver* Gojek yang bekerja di kota Pontianak. Gojek merupakan sebuah perusahaan penyedia platform apikasi daring yang menyediakan layanan pemesanan transportasi dengan berbagai fitur layanan yang dapat dipesan melalui perangkat mobile.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *flexible work* dan job insecurity terhadap kinerja *Driver* Gojek di Kota Pontianak, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan ekonomi digital, di mana pekerjaan berbasis *gig economy*, seperti *online ride-hailing* menjadi salah satu alternatif pekerjaan yang banyak dipilih. Namun, kondisi ini juga menimbulkan tantangan dan dinamika tersendiri, termasuk fleksibilitas kerja yang ditawarkan dan ketidakamanan pekerjaan yang dialami oleh para pekerja.

Secara teoritis, *flexible work* dapat meningkatkan kinerja pekerja karena memberikan kebebasan dalam mengatur waktu kerja dan keseimbangan kehidupan pribadi. Fleksibilitas ini memungkinkan *Driver* Gojek di Kota Pontianak untuk menyesuaikan waktu kerja dengan kebutuhan mereka, yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja. Kepuasan kerja dalam hal ini berperan sebagai faktor penting yang memediasi hubungan antara *flexible work* dan kinerja. Ketika *Driver* merasa puas dengan fleksibilitas yang diberikan, motivasi mereka untuk bekerja lebih baik akan meningkat, sehingga berpengaruh positif pada kinerja.

Di sisi lain, job insecurity atau ketidakamanan pekerjaan dapat berdampak negatif terhadap kinerja. *Driver* Gojek sering kali menghadapi ketidakpastian

terkait pendapatan harian, bonus hingga keberlanjutan pekerjaan dalam jangka panjang. Tingkat ketidakpastian ini dapat menurunkan kepuasan kerja karena adanya rasa khawatir dan stres yang dialami. Ketika kepuasan kerja menurun, hal ini cenderung memengaruhi performa kerja *Driver*, baik dari segi kualitas layanan, efisiensi, maupun loyalitas terhadap *platform*.

Model konseptual dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai hubungan kausal antara *flexible work*, *job insecurity*, kepuasan kerja, dan kinerja. *Flexible work* diharapkan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja melalui peningkatan kepuasan kerja, sementara *job insecurity* diperkirakan memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja. Kepuasan kerja berfungsi sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana kedua variabel independen ini (*flexible work* dan *job insecurity*) memengaruhi kinerja *Driver*.

Lokasi penelitian ini dilakukan di kota Pontianak. Kota Pontianak adalah ibu kota Provinsi Kalimantan Barat, dengan total populasi penduduk mencapai 675.468 jiwa per akhir tahun 2023. Sebagai ibukota provinsi, kota Pontianak menjadi pusat pemerintahan dan pendidikan dan tentunya aktifvitas masyarakat juga cukup padat. Oleh karena itu, hadirnya Gojek sangat membantu mobilitas dan kebutuhan masyarakat di kota ini.