

FLEXIBLE WORKING ARRANGEMENT, WORK LIFE BALANCE, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA DRIVER GOJEK DI SEMARANG

¹Nabila Zahra Silminisa, ²Aris Puji Purwatiningsih, ³Agus Prayitno, ⁴Sih Darmi Astuti

¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro

¹silminisa.nzs@gmail.com, ²aris.puji.p@dsn.dinus.ac.id, ³agus.prayitno@dsn.dinus.ac.id,

⁴astuti_sda@dsn.dinus.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Flexible Working Arrangement, Work Life Balance, and Job Satisfaction on Gojek driver performance in Semarang City. This study uses a quantitative approach with data collection through questionnaires distributed to active Gojek drivers. The results showed that Flexible Working Arrangement, Work Life Balance, and Job Satisfaction have a positive effect on improving driver performance, both partially and simultaneously. This finding indicates that optimal management of these three variables can encourage drivers to work more productively, loyally, and professionally. This study illustrates that the success of driver performance can be improved through support for work flexibility, work life balance, and satisfaction in their work. Gojek drivers are advised to manage their working hours flexibly but in a structured manner in order to maintain a good work-life balance. Further research is needed to examine other factors that may affect driver performance, such as burnout, work motivation, rewards, and employment insurance.

Kata kunci : flexible working arrangement, work life balance, job satisfaction, performance, gojek drivers

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Flexible Working Arrangement, Work Life Balance, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja driver Gojek di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada driver Gojek aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Flexible Working Arrangement, Work Life Balance, dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap peningkatan Kinerja driver, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengelolaan ketiga variabel tersebut secara optimal dapat mendorong driver untuk bekerja lebih produktif, loyal, dan profesional. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa keberhasilan kinerja driver dapat ditingkatkan melalui dukungan terhadap fleksibilitas kerja, keseimbangan hidup, serta kepuasan dalam pekerjaan mereka. Driver Gojek disarankan untuk mengatur waktu kerja secara fleksibel namun tetap terstruktur guna menjaga *work life balance*. Penelitian selanjutnya diharapkan meneliti faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja driver seperti *burnout*, motivasi kerja, *reward*, dan asuransi ketenagakerjaan.

Kata kunci : flexible working arrangement, work life balance, kepuasan kerja, kinerja, driver gojek

PENDAHULUAN

Gojek sebagai salah satu pelopor layanan transportasi online di Indonesia, menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna, termasuk pengguna yang sering kali membutuhkan transportasi yang cepat dan efisien. Dalam konteks MSDM, penting bagi Gojek untuk memahami dan mengelola kepuasan pelanggan sebagai bagian dari strategi mereka untuk meningkatkan kepuasan dan retensi pengguna (Putri & Sari, 2024; Sundariningsih et al., 2021). Kemajuan inovasi di bidang data dan komunikasi kini telah membawa solusi bagi berbagai masalah sehari-hari, termasuk dalam sektor transportasi umum. Tahun 2023 jumlah penumpang angkutan umum mencapai 1.308.290 (meningkat 28,64%) dari periode sebelumnya (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2023). Ojek *online* menjadi salah satu transportasi umum yang banyak digunakan. Ojek *online* merupakan layanan transportasi berbasis aplikasi *smartphone* yang menawarkan jasa antar-jemput penumpang atau pengiriman barang

menggunakan kendaraan roda dua maupun empat (Zamrud & Syarifuddin, 2022). Sebagai salah satu pionir transportasi berbasis aplikasi di Indonesia, Gojek telah berhasil menjadi angkutan umum terbesar dengan jaringan luas yang mengutamakan kepuasan pelanggan sambil menyediakan layanan transportasi yang efisien dan terjangkau bagi masyarakat (Appliansyach et al., 2023). Menurut laporan tahunan PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk. tahun 2023, Gojek memiliki 3.1 juta mitra driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk., 2024). Gojek tidak hanya bersaing dengan Grab dalam memperebutkan pangsa pasar layanan transportasi *online* di Indonesia, tetapi juga harus berkompetisi dengan pemain lain seperti inDriver, Maxim, dan TaxSee. Adapun data unduhan antara Gojek dengan pesaingnya sebagai berikut:

Tabel 1. Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh di RI 2023

	2022	2023
Gojek	1.360.000	957.000
Maxim	773.000	892.000
InDrive	297.000	321.000
Grab Driver	207.000	170.000
TaxSee	113.000	135.000

Sumber: Databoks (2024)

Menurut Survei yang dilakukan oleh Databoks (2024), aplikasi transportasi *online* Gojek di Indonesia pada tahun 2023 jumlah unduhan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu 957.000 (menurun 29,63%). Meskipun mengalami penurunan jumlah unduhan, masih bertengger di peringkat pertama dalam hal aplikasi transportasi *online* yang banyak di unduh di Indonesia. Data tersebut menunjukkan bahwa Gojek lebih unggul dibandingkan dengan pesaing di benak konsumen. Meskipun Gojek menjadi urutan pertama sebagai aplikasi transportasi *online* yang banyak dinunduh tahun 2023, Gojek masih menghadapi permasalahan yang berkaitan langsung dengan *driver* dan konsumennya. Menurut Dewi et al., (2025), layanan Gojek masih memiliki beberapa kelemahan yang mencakup aspek keselamatan, kenyamanan, dan ketepatan layanan, dengan masalah utama seperti kurangnya perlengkapan keselamatan, perilaku berkendara yang tidak aman, dan pelayanan *driver* yang kurang memuaskan. Keluhan pelanggan meliputi ketidaktersediaan helm dan jas hujan, kurangnya keramahan serta kebersihan *driver*, dan ketidaksesuaian estimasi waktu dan tarif yang tertera di aplikasi. Berbagai permasalahan tersebut berpotensi menurunkan reputasi *driver* dan risiko pemutusan kemitraan dengan platform.

Bersama tingkat keberhasilan selama periode tertentu berdasarkan standar yang telah disepakati, kinerja pengemudi Gojek diukur dari seberapa baik kualitas dan kuantitas pekerjaannya sesuai dengan target dan kriteria yang telah ditetapkan, sehingga sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya, terutama di tengah persaingan ketat antar perusahaan transportasi online yang mengharuskan Gojek terus meningkatkan performa *driver*-nya (Datu, 2023). Kinerja *driver* Gojek yang terlihat pada aplikasi memengaruhi pesanan yang masuk, namun faktor seperti sepihnya orderan mendorong *driver* menggunakan beberapa aplikasi sekaligus untuk mencapai target pendapatan, sehingga perusahaan menghadapi masalah dalam meningkatkan kinerja pengemudi yang berujung pada pengemudi yang berhenti, pasif, atau berpindah aplikasi (Tyas & Sukardi, 2024).

Tabel 2. Pra Survei Awal 15 *Driver* Gojek mengenai Kinerja

Pertanyaan	STS	TS	S	SS	Rata-Rata
	1	2	3	4	
Saya dapat menyelesaikan target pengantaran setiap harinya.	3	4	3	5	2.67
Saya mampu menyelesaikan pekerjaan saya sesuai waktu dan jadwal yang telah ditentukan.	2	3	5	5	2.87
Saya mampu menyelesaikan pekerjaan saya tanpa pengawasan secara langsung.	1	2	4	8	3.27

Sumber: Olah Data Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 15 *driver* Gojek, terlihat bahwa sebagian besar responden menunjukkan tingkat kinerja yang bervariasi pada setiap indikator. Nilai rata-rata yang lebih rendah pada kemampuan memenuhi target pengantaran harian mengindikasikan masih adanya kendala dalam mencapai produktivitas optimal, sedangkan nilai yang lebih tinggi pada aspek penyelesaian pekerjaan tanpa pengawasan mencerminkan adanya tingkat kemandirian dan tanggung jawab kerja yang baik di kalangan *driver*. Ini mengindikasikan bahwa meskipun *driver* menghadapi beberapa tantangan dalam memenuhi target dan jadwal, mereka menunjukkan kepercayaan diri yang lebih kuat dalam kemampuan bekerja secara mandiri.

Penelitian terdahulu yang menggunakan variabel dependen kinerja *driver* Gojek ada pada penelitian Ananda et al., (2024), yang mengaitkannya dengan teknologi dan fleksibilitas kerja *driver* Gojek dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa teknologi dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, kemudian kombinasi teknologi, fleksibilitas kerja, dan kepuasan kerja secara bersama-sama mempengaruhi kinerja *driver*. Selanjutnya penelitian Tyas & Sukardi (2024) juga mengaitkan kinerja dengan insentif, *adversity quotient*, dan *feedback*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa insentif, *adversity quotient*, dan *feedback* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Semarang.

Penyedia layanan transportasi online seperti Gojek perlu meningkatkan kinerja pengemudi dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dan meningkatkan fleksibilitas kerja (Ananda et al., 2024). Fleksibilitas kerja yang ditawarkan Gojek menjadi motivasi utama bagi orang-orang untuk menjadi *driver* di platform tersebut (Juwita et al., 2024). *Flexible working arrangement* memberikan manfaat bagi perusahaan melalui peningkatan produktivitas sebagai timbal balik atas kenyamanan yang diberikan, meskipun memiliki kelemahan karena beberapa karyawan dapat menyalahgunakannya dengan bermalas-malasan (Saputra et al., 2022). *Flexible work arrangements* sangat penting bagi karyawan, khususnya *driver* Gojek, karena memungkinkan mereka bekerja sesuai keinginan, meningkatkan kinerja, dan mengurangi kebosanan melalui variasi dalam pekerjaan (Putro et al., 2024). *Flexible working arrangement* yang efektif telah memudahkan para *driver* dalam melaksanakan pekerjaan mereka (Shihabudhin & Kinanti, 2022).

Tabel 3. Pra Survei Awal 15 *Driver* Gojek mengenai *Flexible Working Arrangement*

Pertanyaan	STS	TS	S	SS	Rata-Rata
	1	2	3	4	
Perusahaan memberikan fleksibilitas bagi saya dalam menentukan kapan saya memulai dan mengakhiri pekerjaan.	0	5	5	5	3.00
Perusahaan memberikan fleksibilitas bagi saya dalam menentukan berapa lama (durasi) saya bekerja.	2	4	5	4	2.73
Perusahaan memberikan fleksibilitas bagi saya untuk bekerja dimana saja.	0	2	5	8	3.40

Sumber: Olah Data Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 15 *driver* Gojek, terlihat bahwa bentuk fleksibilitas yang paling dirasakan manfaatnya oleh para *driver* adalah kebebasan dalam menentukan lokasi kerja. Hal ini menunjukkan bahwa aspek mobilitas dan otonomi ruang menjadi faktor penting dalam mendukung kenyamanan serta efektivitas kerja mereka. Sementara itu, fleksibilitas waktu mulai dan berakhirnya pekerjaan juga dirasakan cukup baik, menandakan bahwa sebagian besar *driver* dapat menyesuaikan jadwal kerja dengan kebutuhan pribadi mereka. Namun, fleksibilitas dalam durasi kerja tampaknya masih memiliki keterbatasan. Kondisi ini dapat disebabkan oleh tuntutan pendapatan harian yang membuat *driver* harus bekerja dalam waktu yang relatif panjang. Prasurvei ini mengindikasikan bahwa sistem kerja fleksibel pada *driver* Gojek lebih kuat di aspek lokasi daripada pada aspek waktu kerja.

Penelitian terdahulu yang membahas *flexible working arrangement* pada *driver* Gojek

adalah penelitian Shihabudhin & Kinanti (2022), dikaitkan dengan *financial compensation* dan kinerja *driver*. Hasil penelitian menyebutkan bahwa *flexible working arrangement* dan *financial compensation* berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek. Kemudian penelitian Saputra et al., (2022), mengaitkannya dengan *work life balance* dan kepuasan kerja *driver* Gojek. Hasil penelitian mengemukakan bahwa adanya hubungan antara *flexible working arrangement*, *work life balance*, dan kepuasan kerja *driver* gojek di Kota Madiun.

Penerapan *flexible working arrangement* pada *driver* Gojek dengan peraturan jam kerja aktif 8 jam saat pengaktifan akun memungkinkan pendapatan berdasarkan jumlah orderan, menciptakan *work life balance* dan rasa aman karena memberikan keseimbangan antara waktu untuk pekerjaan dan keluarga (Saputra et al., 2022). Kesuksesan *driver* Gojek tidak hanya diukur dari jumlah pesanan yang diterima, tetapi juga dari kemampuan *work life balance* melalui fleksibilitas pekerjaan yang memungkinkan mereka tetap terhubung dengan keluarga, menekuni hobi, atau melanjutkan pendidikan (Juwita et al., 2024). Menurut Wardani dan Firmansyah (2021:8) dalam Yunanto & Priyantono (2023), *work life balance* merupakan usaha karyawan untuk mencapai keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dengan kehidupan pribadinya. Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan merupakan konsep penting yang melibatkan pengaturan prioritas yang tepat antara karir/ambisi dan aspek kehidupan personal seperti kebahagiaan, waktu luang, keluarga, dan pengembangan spiritual, yang sering terabaikan saat seseorang meningkat dalam karir atau mengembangkan bisnis (Fauzi & Ekhsan, 2023).

Tabel 4. Survei Awal 15 *Driver* Gojek mengenai *Work Life Balance*

Pertanyaan	STS	TS	S	SS	Rata-Rata
	1	2	3	4	
Saya mampu membagi waktu antara pekerjaan dengan kehidupan sosial atau keluarga.	3	4	5	3	2.53
Saya menyisihkan waktu diluar pekerjaan untuk keluarga dan teman.	3	4	6	2	2.47
Saya dapat membagi tanggung jawab antara keluarga dan pekerjaan.	3	5	4	3	2.47

Sumber: Olah Data Peneliti (2025)

Hasil prasurvei terhadap 15 *driver* Gojek menunjukkan bahwa *work life balance* belum sepenuhnya optimal. Nilai rata-rata yang berada pada kategori sedang mencerminkan bahwa para *driver* mampu mengelola waktu dan tanggung jawab antara pekerjaan dan kehidupan sosial secara terbatas. Hal ini mengindikasikan adanya tekanan atau keterbatasan waktu yang menyebabkan mereka kesulitan untuk benar-benar memisahkan urusan pekerjaan dari kehidupan pribadi. Kondisi tersebut mencerminkan realitas pekerjaan berbasis platform yang menuntut fleksibilitas tinggi namun sering kali mengaburkan batas antara waktu kerja dan waktu pribadi. Dengan demikian, hasil ini memperlihatkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam konteks kesejahteraan *driver* Gojek.

Penelitian terdahulu yang meneliti *work life balance* yaitu dalam penelitian Yunanto & Priyantono (2023), mengaitkannya dengan komitmen organisasi dan kinerja *driver*. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa *work life balance* dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja *driver* Gojek. Selanjutnya penelitian dari Fauzi & Ekhsan (2023), mengaitkan dengan kepuasan kerja dan *burnout* dengan hasil *work life balance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan *burnout*, dimana *burnout* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja namun dapat memediasi hubungan antara *work life balance* terhadap kepuasan kerja.

Work life balance dapat menjadi upaya dalam meningkatkan kepuasan kerja *driver* Gojek (Nurmalasari et al., 2022). Kepuasan kerja merupakan kondisi kesejahteraan emosional karyawan yang mencerminkan pandangan positif atau negatif terhadap situasi kerja, ditandai oleh keselarasan antara imbalan yang diterima dengan harapan yang dimiliki (Pratama et al., 2024). Menciptakan dan mempertahankan kepuasan kerja karyawan adalah investasi strategis bagi keberlanjutan perusahaan karena karyawan yang puas

memberikan dampak positif berupa peningkatan efisiensi dan produktivitas (Fauzi & Ekhsan, 2023). Kepuasan kerja berperan penting dalam menentukan kinerja *driver*, dipengaruhi oleh faktor seperti penghasilan rendah dan kondisi kerja yang menekan, namun ketika *driver* merasa puas mereka cenderung memiliki loyalitas tinggi dan memberikan hasil yang memuaskan bagi penumpang dan perusahaan (Ahmad & Kuswinarno, 2024).

Tabel 5. Pra Survei Awal 15 *Driver* Gojek mengenai Kepuasan

Pertanyaan	STS	TS	S	SS	Rata-Rata
	1	2	3	4	
Saya merasa bahwa keterampilan melayani pelanggan sesuai dengan pekerjaan saya.	2	5	3	5	2.73
Saya merasa puas dengan pendapatan yang saya terima setiap harinya.	3	4	4	4	2.60

Sumber: Olah Data Peneliti (2025)

Hasil pra survei terhadap 15 *driver* Gojek memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan *driver* Gojek berada pada kategori sedang. Nilai rata-rata yang mendekati angka 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum sepenuhnya merasa puas terhadap aspek-aspek pekerjaan mereka. Keterampilan dalam melayani pelanggan tampak sudah cukup relevan dengan kebutuhan kerja, namun belum sepenuhnya optimal. Sementara itu, penilaian terhadap pendapatan harian yang lebih rendah mengindikasikan adanya persepsi bahwa imbalan finansial belum sebanding dengan usaha dan waktu kerja yang dikeluarkan. Kondisi ini dapat mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara beban kerja dan kompensasi yang diterima. Dengan demikian, aspek ekonomi menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja *driver*, sementara aspek keterampilan menunjukkan potensi untuk dikembangkan lebih lanjut agar mendorong peningkatan kepuasan secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu yang meneliti mengenai kepuasan kerja *driver* Gojek yaitu penelitian Ahmad & Kuswinarno (2024), dikaitkan dengan kompensasi dan kinerja *driver* Gojek. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa kompensasi berdampak positif terhadap kinerja, sedangkan kepuasan kerja berperan penting dalam kinerja meskipun memiliki pengaruh negatif. Kemudian penelitian Nurmalasari et al. (2022), mengaitkan dengan *work life balance* dan *burnout* yang hasilnya *work life balance* dan *burnout* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *driver* Gojek wilayah Bandung.

Penelitian terdahulu yang secara keseluruhan meneliti dengan variabel yang sama diteliti oleh peneliti adalah penelitian Silminawati & Rachmawati (2022) yang meneliti "Pengaruh *Flexible Working Arrangement* terhadap *Work Life Balance* dan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Mediator (Studi Kasus pada Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan)". Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *Flexible Working Arrangement*, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan, dimana kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *work life balance* dan kinerja karyawan, serta menjadi mediator hubungan antara pengaturan kerja fleksibel dengan *work life balance* dan kinerja karyawan. Perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada penggunaan *Flexible Working Arrangement*, *Work Life Balance*, dan Kepuasan Kerja sebagai variabel independen dengan Kinerja sebagai variabel dependen, serta objek penelitian ini adalah *driver* Gojek di Kota Semarang.

Berdasarkan pra survei, permasalahan utama *driver* Gojek adalah *Flexible Working Arrangement*, *work life balance*, dan kepuasan kerja dalam kinerja. Maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah meneliti *driver* Gojek di Kota Semarang, karena kota ini memiliki tingkat persaingan ojek online yang cukup tinggi dengan beragam kondisi geografis dan demografis, sehingga menciptakan dinamika kerja yang kompleks. Selain itu, Semarang sebagai ibukota provinsi Jawa Tengah memiliki pertumbuhan ekonomi dan transportasi yang signifikan, menjadikan *driver* Gojek di kota ini menghadapi tantangan *work life balance* dengan tuntutan kerja yang fluktuatif sesuai permintaan pasar. Hal ini memberikan penelitian yang ideal untuk meneliti hubungan antara *Flexible Working Arrangement*, *work life balance*, kepuasan kerja, dan kinerja pada *driver* Gojek di Semarang. Harapannya

penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih mendalam terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja *driver* Gojek khususnya di Kota Semarang dan perusahaan PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk. dapat memenuhi kebutuhan *driver* sehingga dapat meningkatkan kinerja *driver* Gojek.

LANDASAN TEORI

Flexible Working Arrangement

Fleksibilitas kerja adalah kemampuan organisasi atau individu untuk beradaptasi, menyesuaikan diri, dan merespons secara efektif terhadap berbagai situasi atau perubahan dalam lingkungan kerja (Ananda et al., 2024). Pengaturan kerja fleksibel (*flexible working arrangement*) adalah sistem yang memberikan karyawan kebebasan dalam menentukan waktu dan lokasi kerja mereka sambil tetap memenuhi tanggung jawab posisi mereka (Saputra et al., 2022). Sementara menurut Rau (2003) *Flexible Working Arrangement* adalah sistem kerja alternatif yang memungkinkan penyelesaian tugas di luar batasan waktu dan tempat dari hari kerja standar (Silminawati & Rachmawati, 2022). Menurut Hada et al., (2020) indikator dalam *Flexible Working Arrangement* antara lain: 1) fleksibilitas dalam memodifikasi durasi kerja; 2) fleksibilitas dalam memilih jadwal kerjanya; 3) fleksibilitas dalam memilih tempat kerjanya.

Work Life Balance

Work life balance adalah keseimbangan antara kehidupan profesional dan personal yang dicapai karyawan sebagai hasil dari program yang disediakan perusahaan untuk menyeimbangkan aspek kehidupan mereka (Silminawati & Rachmawati, 2022). *Work life balance* adalah kondisi keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi (Saputra et al., 2022). Dalam *work life balance*, perilaku individu dapat menjadi sumber konflik atau energi bagi diri sendiri, di mana kemampuan menyeimbangkan tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi akan menghasilkan kepuasan kerja karena individu dapat bekerja optimal tanpa terbebani masalah pribadi (Fauzi & Ekhsan, 2023). Menurut Nurmalasari et al., (2022) indikator untuk *work life balance* antara lain: 1) waktu bekerja; 2) waktu di luar pekerjaan; 3) tanggung jawab dalam pekerjaan dan keluarga; 4) komitmen peran kerja dan non-kerja; 5) kepuasan yang dicapai dalam pekerjaan; 6) kepuasan dalam peran non-pekerjaan.

Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2011), kepuasan kerja adalah perasaan positif seseorang terhadap pekerjaannya berdasarkan evaluasi karakteristik pribadi, di mana tingkat kepuasan yang tinggi menghasilkan perasaan positif dan tingkat kepuasan rendah menciptakan perasaan negatif terhadap pekerjaan (Ananda et al., 2024). Menurut Brief (1998) kepuasan kerja adalah respons emosional positif yang muncul dari penilaian individu terhadap pekerjaannya, mencakup reaksi afektif dan sikap mereka terhadap tugas yang dilakukan (Silminawati & Rachmawati, 2022). Menurut Santoso & Yuliantika (2022) indikator dalam kepuasan kerja antara lain: 1) pekerjaan; 2) upah; 3) pengawas; 4) rekan kerja.

Kinerja

Kinerja adalah konsep yang mencakup tidak hanya hasil kerja atau prestasi kerja, tetapi juga meliputi keseluruhan proses kerja, yang menurut Handoko (2016) dalam Ananda et al., (2024) menjadi dasar bagi organisasi dalam menilai atau mengevaluasi prestasi karyawan. Untuk mencapai kinerja yang baik, individu harus memiliki optimisme dalam mengendalikan keadaan, dengan kemampuan mengatasi kesulitan dan tidak mudah dipengaruhi oleh lingkungan, sehingga dapat terus bergerak maju (Tyas & Sukardi, 2024). Kinerja adalah hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar, target, sasaran, dan kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama (Toruan et al., 2025). Menurut Pratama et al., (2024) indikator untuk mengukur kinerja antara lain: 1) kualitas; 2) kuantitas; 3) ketepatan waktu; 4) kemandirian; 5) efektivitas; 6) komitmen kerja.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh *Flexible Working Arrangement* terhadap Kinerja

Flexible working arrangement yang lebih tinggi bagi *driver* Gojek mendorong peningkatan semangat dan inisiatif mereka dalam bekerja (Pratama et al., 2024). *Driver* Gojek dapat meningkatkan kinerja secara optimal ketika diberikan fleksibilitas untuk mengatur sendiri waktu dan tempat kerja mereka (Mallafi & Silvianita, 2021). *Driver* Gojek yang diberikan fleksibilitas kerja lebih tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik karena merasa lebih puas dan nyaman dalam bekerja (Ananda et al., 2024). *Flexible Work Arrangement* sangat penting bagi *driver* Gojek karena memberi mereka kebebasan mengatur jadwal sesuai keinginan, sehingga meningkatkan kinerja dan mengurangi kebosanan (Putro et al., 2024). Hipotesis 1 dalam penelitian ini didukung oleh penelitian Pratama et al., (2024); Ananda et al., (2024); Nastiti & Lisandri (2022); Mallafi & Silvianita (2021) yang menyatakan bahwa *flexible working arrangement* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

H1. *Flexible Working Arrangement* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja.

Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja

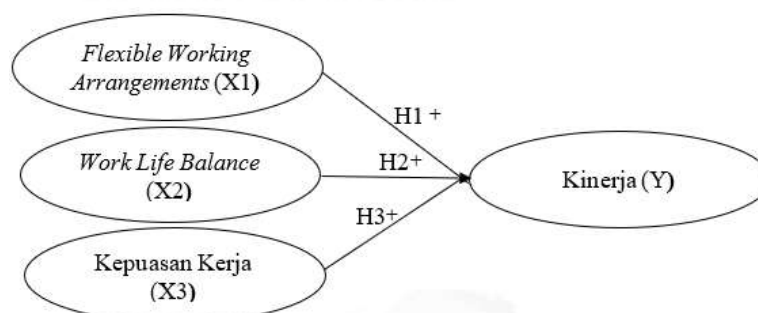
Work life balance adalah upaya dari *driver* gojek dalam menyeimbangkan pekerjaan dengan kehidupan di luar pekerjaannya (Yunanto & Priyantono, 2023). Kemampuan seorang *driver* Gojek menjadi tolok ukur utama peningkatan kinerja yang terlihat dari hasil kerjanya, yang harus diiringi dengan tanggung jawab terhadap pekerjaan sehingga mampu menyeimbangkan antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi (Mallafi & Silvianita, 2021). *Work life balace* menjadi isu krusial bagi *driver* Gojek karena berdampak positif pada keterlibatan, kinerja, produktivitas, kepuasan kerja, serta komitmen organisasi yang tinggi, sehingga mendorong peningkatan performa secara keseluruhan (Witriaryani et al., 2022). Hipotesis 2 dalam penelitian ini didukung oleh penelitian Yunanto & Priyantono (2023); Witriaryani et al., (2022); Mallafi & Silvianita (2021) yang menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

H2. *Work Life Balance* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Semakin tinggi kepuasan kerja *driver* Gojek yang didukung oleh sistem dan kompensasi yang tepat, hubungan rekan kerja yang baik, serta lingkungan kerja yang nyaman, maka kinerjanya akan meningkat sehingga mereka akan bekerja maksimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (Ananda et al., 2024). Semakin tinggi kepuasan kerja *driver* Gojek, semakin meningkat kinerjanya, sedangkan ketidakpuasan kerja akan mengakibatkan penurunan kinerja yang pada akhirnya membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan lebih mudah (Rozikin & Andriani, 2022). *Driver* Gojek yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki motivasi intrinsik yang lebih tinggi, komitmen lebih kuat terhadap tujuan organisasi, dan kontribusi lebih positif untuk pencapaian tujuan perusahaan (Pazrina, 2024). Hipotesis 3 dalam penelitian ini didukung oleh penelitian Ananda et al., (2024); Datu (2023); Mulyadana et al., (2023); Karlinda & Sari (2022) yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

H3. Kepuasan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: Olah Data Peneliti (2025)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan mengumpulkan data hasil survei kuesioner yang disebarakan kepada responden dengan skala *likert* 1-4. Populasi pada penelitian ini adalah *driver* Gojek yang ada di Kota Semarang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive*, yaitu dengan memilih responden yang memenuhi kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Responden yang dijadikan sampel adalah *driver* Gojek aktif di Kota Semarang yang telah memiliki masa kerja minimal 6 bulan, agar data yang diperoleh mencerminkan pengalaman kerja yang cukup untuk menilai *Flexible Working Arrangement*, *Work Life Balance*, kepuasan kerja, dan kinerja mereka secara objektif. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$
$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$
$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimum yang dibutuhkan

Z = tingkat kepercayaan tertentu (95% = 1,96)

P = proporsi estimasi kejadian dalam populasi (0,5)

d = *margin of error* (0,1)

Dengan demikian, jumlah minimal sampel yang diperoleh adalah 96 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden untuk memenuhi syarat minimal serta meningkatkan kualitas data yang diperoleh. Oleh karena itu, jumlah responden dalam penelitian ini tidak boleh kurang dari sampel minimum yang telah ditetapkan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi statistik deskriptif, uji instrumen melalui uji validitas dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha ($0,50 < \alpha < 0,70$ menunjukkan reliabilitas moderat) (Soesana et al., 2023), uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Selain itu, dilakukan juga uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan software IBM SPSS Statistics 27.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Statistik Deskriptif

Berdasarkan data demografis, penelitian ini melibatkan 107 responden yang telah memenuhi dan melampaui batas minimal sampel yang ditetapkan yaitu 100. Mayoritas responden berada pada rentang usia 23–27 tahun sebanyak 32 *driver* (29.91%), diikuti kelompok usia 33–37 tahun sebanyak 21 *driver* (19.63%) dan 28–32 tahun sebanyak 20 *driver* (18.69%), sedangkan kelompok usia 18–22 tahun sebanyak 17 *driver* (15.89%) dan > 37 tahun 17 *driver* (15.89%). Responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 86 *driver* (80%), sementara perempuan hanya 21 *driver* (20%). Sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja 1–2 tahun sebanyak 30 *driver* (28.04%) dan 3–4 tahun sebanyak 30 *driver* (28.04%), diikuti masa kerja 5–6 tahun sebanyak 20 *driver* (18.69%), 6 bulan–1 tahun sebanyak 15 *driver* (14.02%), dan > 6 tahun sebanyak 12 *driver* (11.21%). Data ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kelompok usia produktif berjenis kelamin laki-laki, dan memiliki pengalaman kerja masa kerja 1–4 tahun.

Uji Validitas

Tabel 6. Uji Validitas

Variabel	Sig.	Ket.
<i>Flexible Working Arrangement</i> (X1)	0.000	Valid
<i>Work Life Balance</i> (X2)	0.000	Valid
Kepuasan Kerja (X3)	0.000	Valid
Kinerja (Y)	0.000	Valid

Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Semua variabel dinyatakan valid dalam mengukur data yang diteliti dikarenakan nilai sig. < 0.05.

Uji Reliabilitas

Tabel 7. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
<i>Flexible Working Arrangement</i> (X1)	0.540	Moderat
<i>Work Life Balance</i> (X2)	0.695	Reliabel
Kepuasan Kerja (X3)	0.664	Reliabel
Kinerja (Y)	0.695	Reliabel

Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Variabel *Flexible Working Arrangement* (X1), *Work Life Balance* (X2), Kepuasan Kerja (X3), dan Kinerja (Y) dinyatakan reliabel dalam mengukur data yang diteliti, dimana X1 (0.540), X2 (0.695), X3 (0.664) dan Y (0.695), dikarenakan Cronbach's Alpha $0.50 < \alpha < 0.70$ maka reliabilitas moderat.

Uji Normalitas

Tabel 8. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		107
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.44599141
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.061
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.066
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d		.066
99% Confidence Interval	Lower Bound	.060
	Upper Bound	.073

Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Nilai sig. $0.066 > 0,05$, maka dari itu data terdistribusi normal sehingga asumsi uji normalitas terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Tabel 9. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

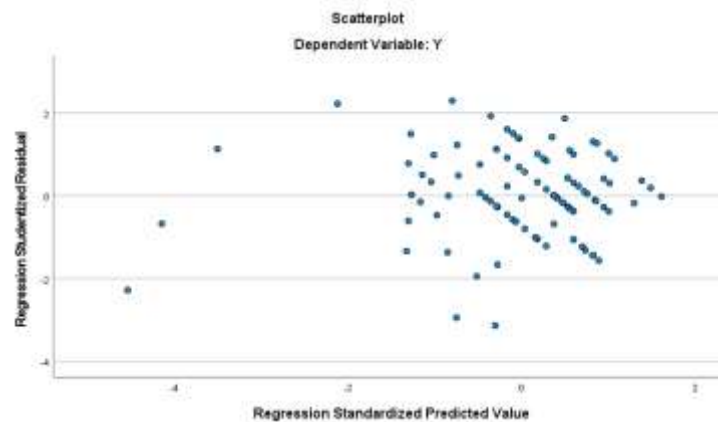
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.281	1.044		2.184	.031		
<i>Flexible Working Arrangement</i> (X1)	.466	.150	.249	3.100	.002	.386	2.587

<i>Work Life Balance</i> (X2)	.304	.063	.330	4.843	.000	.537	1.861
Kepuasan Kerja (X3)	.554	.113	.392	4.894	.000	.390	2.565

Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Nilai *tolerance* seluruh variabel > 0.1 dan nilai VIF < 10 , maka tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Uji Heroskedastisitas Scatterplot

Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Berdasarkan gambar scatterplot tersebut, tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas, sehingga model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas (varian residual konstan). Artinya, model regresi layak digunakan untuk analisis karena ujinheteroskedastisitas telah terpenuhi.

Tabel 10. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.696	.657		4.104	.000
	<i>Flexible Working Arrangement</i> (X1)	.061	.095	.099	.646	.520
	<i>Work Life Balance</i> (X2)	-.041	.039	-.135	-1.043	.299
	Kepuasan Kerja (X3)	-.108	.071	-.232	-1.523	.131

Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Nilai sig. X1 sebesar 0.520, X2 sebesar 0.299, X3 sebesar 0.131. Semua variabel memiliki nilai sig. > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model, sehingga sebaran residual bersifat konstan dan memenuhi asumsi regresi klasik.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 11. Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.281	1.044		2.184	.031
<i>Flexible Working Arrangement</i> (X1)	.466	.150	.249	3.100	.002
<i>Work Life Balance</i> (X2)	.304	.063	.330	4.843	.000
Kepuasan Kerja (X3)	.554	.113	.392	4.894	.000

Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 11 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Y = 2.281 + 0.466X_1 + 0.304X_2 + 0.554X_3$$

- Y = Kinerja
 α = Konstanta
 β = Koefisien Regresi
X1 = *Flexible Working Arrangement*
X2 = *Work Life Balance*
X3 = Kepuasan Kerja
 ε = Error

Berikut penjelasan mengenai model regresi di atas:

1. Konstanta dalam model regresi bernilai 2.281 yang menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh variabel *Flexible Working Arrangement*, *Work Life Balance*, dan Kepuasan Kerja maka nilai variabel Kinerja positif.
2. Koefisien regresi variabel *Flexible Working Arrangement* sebesar 0.466, artinya setiap meningkatnya *Flexible Working Arrangement* dengan asumsi variabel lainnya tetap, akan meningkatkan Kinerja.
3. Koefisien regresi variabel *Work Life Balance* sebesar 0.304, artinya setiap meningkatnya *Work Life Balance* dengan asumsi variabel lainnya tetap, akan meningkatkan Kinerja.
4. Koefisien regresi variabel Kepuasan Kerja sebesar 0.554, artinya setiap meningkatnya Kepuasan Kerja dengan asumsi variabel lainnya tetap, akan meningkatkan Kinerja.
5. Error atau ε adalah faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji Parsial (Uji t)

Dilihat dari tabel 11. Menunjukkan nilai sig. dari *Flexible Working Arrangement* (X1) sebesar $0.002 < 0.05$, *Work Life Balance* (X2) sebesar $0.000 < 0.05$, dan Kepuasan Kerja (X3) sebesar $0.000 < 0.05$. Semua variabel memiliki nilai sig. < 0.05 , maka variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Kinerja) secara positif signifikan.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 12. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	638.908	3	212.969	98.973	.000 ^b
Residual	221.634	103	2.152		
Total	860.542	106			

Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Uji simultan menunjukkan nilai sig. sebesar $0.000 < 0.05$ maka seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan.

Uji Determinan (R^2)

Tabel 13. Uji Determinan (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 ^a	.742	.735	1.467

Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan nilai R sebesar 0.862 yang artinya korelasi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 86.2%, sehingga hubungan dari variabel tersebut sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0.742 menandakan proporsi keragaman variabel dependen dipengaruhi variabel independen sebesar 74.2% dan sisanya 25.8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti.

Pembahasan

Pengaruh *Flexible Working Arrangement* terhadap Kinerja

Berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa H1 diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin meningkatnya *flexible working arrangement* akan meningkatkan secara positif kinerja *driver* Gojek di Kota Semarang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratama et al. (2024); Ananda et al., (2024); Nastiti & Lisandri (2022); Mallafi & Silvianita (2021) yang menyatakan bahwa *flexible working arrangement* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Indikator yang memiliki skor tertinggi pada variabel *flexible working arrangement* adalah indikator fleksibilitas dalam memilih jadwal kerjanya, dengan pernyataan “perusahaan memberikan fleksibilitas bagi saya dalam menentukan berapa lama (durasi) saya bekerja). Dengan demikian, jam kerja fleksibel memudahkan *driver* Gojek untuk bekerja sesuai keinginan mereka dan mengoptimalkan penghasilan dengan fokus pada jam-jam produktif (Shihabudhin & Kinanti, 2022).

Jam kerja fleksibel memungkinkan seseorang untuk menyeimbangkan tanggung jawab keluarga dan karier dengan lebih efektif, sehingga dapat mengurangi konflik antara kedua aspek kehidupan tersebut (Hada et al., 2020). *Driver* Gojek yang bekerja dengan sistem kerja fleksibel yang baik cenderung menunjukkan tingkat kinerja yang lebih tinggi karena dapat mengatur waktu dan prioritas sesuai kebutuhan mereka (Nastiti & Lisandri, 2022). *Driver* Gojek yang memiliki fleksibilitas kerja dapat mengatur jam kerja mereka sendiri, mengurangi kebosanan, dan meningkatkan kinerja mereka dalam melayani pelanggan (Putro et al., 2024). *Flexible working arrangement* memberikan kepuasan bagi *driver* Gojek karena mereka dapat mengatur jam kerja sendiri dan menentukan jumlah pengantaran sesuai kinerja mereka, meskipun tetap ada target dari perusahaan yang bila terpenuhi akan menciptakan kepuasan tersendiri (Pratama et al., 2024).

Driver Gojek yang memiliki fleksibilitas kerja tinggi cenderung menunjukkan kinerja lebih baik karena merasakan kepuasan dan kenyamanan dalam mengatur waktu kerja mereka sendiri (Ananda et al., 2024). Fleksibilitas pengaturan kerja memungkinkan para *driver* Gojek untuk menyeimbangkan kehidupan pribadi dan profesional mereka, sehingga dapat meningkatkan performa, kepuasan, serta produktivitas kerja karena mereka memiliki kebebasan menentukan jam operasional sesuai kebutuhan masing-masing (Mallafi & Silvianita, 2021). Pengaturan kerja fleksibel pada *driver* Gojek terbukti meningkatkan kinerja mereka secara signifikan karena kemampuan untuk memodifikasi durasi kerja, memilih jadwal kerja sendiri, dan fleksibilitas dalam menentukan lokasi operasional memberikan kebebasan yang mendukung keseimbangan kehidupan pribadi dan profesional. Ketiga indikator fleksibilitas tersebut memungkinkan *driver* Gojek mengoptimalkan penghasilan dengan berfokus pada jam-jam produktif dan wilayah strategis, sekaligus mengurangi

kebosanan kerja yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan produktivitas dalam melayani pelanggan.

Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja

Berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa H2 diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin meningkatnya *work life balance* akan meningkatkan secara positif kinerja *driver* Gojek di Kota Semarang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yunanto & Priyantono (2023); Witriyanti et al., (2022) Mallafi & Silvianita (2021) yang menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Indikator yang memiliki skor tertinggi pada variabel *work life balance* adalah indikator waktu di luar pekerjaan dengan pernyataan “saya menyisihkan waktu di luar pekerjaan untuk keluarga dan teman”. Dengan demikian, penerapan manajemen *work life balance* yang efektif oleh *driver* Gojek membantu mereka mencapai keseimbangan optimal antara kehidupan kerja dan pribadi, sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan transportasi online kepada pelanggan (Silalahi & Nasution, 2024).

Driver Gojek yang mencapai *work life balance* yang baik menunjukkan kinerja lebih tinggi dan loyalitas pada platform, sekaligus memperkuat reputasi Gojek sebagai “tempat terbaik untuk bekerja” di industri transportasi online, sementara kemudahan pengaturan waktu kerja yang fleksibel membuat para *driver* lebih berdedikasi dan berkomitmen pada Gojek yang telah memfasilitasi keseimbangan antara penghasilan dan waktu personal mereka (Witriyanti et al., 2022). *Work life balance* adalah kondisi di mana *driver* Gojek dapat menjalankan perannya di pekerjaan dan keluarga dengan baik, dengan konflik yang minimal, sehingga mereka dapat terlibat secara setara dan merasa puas dalam kedua peran tersebut (Nastiti & Lisandri, 2022). *Work life balance* sebuah usaha *driver* Gojek dalam menyeimbangkan pekerjaan dengan kehidupan pribadi mereka, di mana jam kerja fleksibel menjadi keunggulan dibandingkan pekerjaan konvensional di kota besar yang umumnya mengharuskan 8-9 jam kerja tetap plus lembur (Yunanto & Priyantono, 2023).

Skema kerja keseimbangan yang dijalani *driver* Gojek menciptakan *work life balance* yang memberikan rasa aman dan kenyamanan saat bekerja, memungkinkan pembagian waktu yang seimbang antara tuntutan pekerjaan dan keluarga, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja mereka (Saputra et al., 2022). Konsep *work life balance* yang mencakup indikator seperti waktu bekerja, waktu di luar pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan dan keluarga, komitmen pada peran kerja dan non-kerja, serta kepuasan dalam kedua aspek tersebut, terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Semarang berdasarkan beberapa penelitian. Peningkatan *work life balance* melalui fleksibilitas jam kerja yang memungkinkan *driver* mengatur waktu antara mencari penghasilan dan kehidupan pribadi tidak hanya meningkatkan kinerja mereka terhadap platform, tetapi juga memperkuat reputasi Gojek sebagai “tempat terbaik untuk bekerja” di industri transportasi online.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa H3 diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin meningkatnya kepuasan kerja akan meningkatkan secara positif kinerja *driver* Gojek di Kota Semarang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ananda et al., (2024); Datu (2023); Mulyadana et al., (2023); Karlinda & Sari (2022) yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Indikator yang memiliki skor tertinggi pada variabel kepuasan kerja adalah indikator upah dengan pernyataan “saya merasa puas dengan pendapatan yang saya terima setiap harinya”. Dengan demikian, *driver* Gojek yang merasa puas dengan pendapatan dan manfaat yang diterimanya cenderung memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang dan menunjukkan kinerja optimal dalam pekerjaannya (Silalahi & Nasution, 2024).

Driver Gojek yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih ramah saat menjemput penumpang, berpengalaman dalam menavigasi rute, dan berkinerja baik dalam memberikan layanan, sehingga menciptakan pengalaman perjalanan yang positif yang

membuat pelanggan puas dan cenderung terus menggunakan aplikasi Gojek untuk kebutuhan transportasi mereka (Mulyadana et al., 2023). *Driver* Gojek yang memiliki kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan semangat, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan yang lebih baik, sehingga menciptakan suasana kerja menyenangkan yang mendorong mereka untuk berprestasi dalam melayani pelanggan (Fauzi & Ekhsan, 2023). *Driver* akan menunjukkan semangat dan kinerja yang lebih baik ketika mereka menerima kompensasi yang sepadan dengan pekerjaan mereka, merasakan kenyamanan dalam bekerja, dan diperlakukan secara adil oleh perusahaan, sehingga kepuasan kerja ini mendorong peningkatan performa mereka (Wahyuni & Cahyono, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang meliputi indikator pekerjaan, upah, pengawasan, dan rekan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Kota Semarang. *Driver* yang merasa puas dengan aspek pekerjaannya, menerima upah yang adil, mendapatkan pengawasan yang baik, dan memiliki hubungan positif dengan rekan kerja cenderung menunjukkan semangat dan dedikasi yang lebih tinggi dalam melayani pelanggan. Peningkatan kepuasan pada keempat indikator tersebut mendorong *driver* untuk memberikan layanan terbaik, bersikap ramah saat menjemput penumpang, dan cakap dalam menavigasi rute, sehingga menciptakan pengalaman perjalanan positif bagi pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan kerja merupakan faktor yang paling kuat memengaruhi kinerja *driver* Gojek di Kota Semarang. Ketika *driver* merasa puas, khususnya terkait pendapatan harian yang mereka terima, mereka menunjukkan semangat kerja yang lebih tinggi, loyalitas, serta dedikasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kepuasan ini menciptakan motivasi intrinsik yang membuat mereka bekerja dengan lebih maksimal. Di posisi kedua, *work life balance* juga terbukti memberikan pengaruh besar terhadap kinerja. *Driver* yang mampu membagi waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, seperti meluangkan waktu bersama keluarga atau menjalankan aktivitas di luar pekerjaan, cenderung merasa lebih nyaman dan seimbang dalam hidupnya. Hal ini membuat mereka lebih fokus dan stabil dalam menjalankan tugasnya. Sementara itu, *flexible working arrangement* turut berkontribusi dalam meningkatkan kinerja, meskipun dampaknya tidak sekuat dua variabel sebelumnya. Fleksibilitas dalam memilih jam dan tempat kerja memberikan kebebasan bagi *driver* untuk menentukan strategi kerja mereka sendiri. Kemampuan mengatur waktu secara mandiri ini membuat mereka lebih leluasa dalam menentukan kapan dan di mana mereka bekerja secara optimal.

Keterbatasan dan Saran

Keterbatasan penelitian ini terletak pada sampel yang digunakan hanya sebanyak 107 responden, sehingga kurang merepresentasikan kondisi yang ada di lapangan. Kemudian keterbatasan dalam pengambilan data yang hanya dilakukan pada satu titik waktu (*cross sectional*) selama 1 bulan, sehingga tidak dapat mengamati perubahan atau perkembangan variabel penelitian dari waktu ke waktu. Selain itu, penelitian ini dibatasi pada lingkup geografis Kota Semarang, sehingga hasil temuan mungkin tidak dapat digeneralisasi untuk *driver* Gojek di kota atau wilayah lain yang memiliki karakteristik demografis dan kondisi pasar yang berbeda.

Driver Gojek disarankan untuk aktif mengelola waktu kerjanya melalui pengaturan jam kerja yang fleksibel namun terstruktur, serta mengambil istirahat yang cukup untuk menjaga keseimbangan hidup dan kerja yang optimal. Platform Gojek direkomendasikan untuk mengembangkan sistem yang lebih baik dalam mendukung fleksibilitas kerja para *driver*, serta menyediakan insentif dan dukungan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan *driver*, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kinerja. Saran untuk penelitian yang akan datang diharapkan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja *driver* seperti variabel *burnout*, motivasi kerja, pemberian *reward*, dan asuransi ketenagakerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, R. M., & Kuswinarno, M. (2024). Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Driver Gojek Wilayah Gresik. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(3), 146–157. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3>
- Ananda, I. P., Nita, D. E., Mayangsari, A., & Charli, C. O. (2024). Pengaruh Teknologi dan Fleksibilitas Kerja Driver Gojek terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di Kota Padang. *Jurnal Bisnis Digital (J-BisDig)*, 2(2), 138–146. <https://doi.org/10.52060/j-bisdig.v2i2.2508>
- Appliansyach, M. F., Sugiyono, Q. N., Maulana, D. B., & Sahara, S. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Ojek Online (Gojek) Melalui Instrumen Layanan. *EBISMEN: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 140–147. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i2.817>
- Databoks. (2024). Aplikasi Transportasi Online Terbanyak Diunduh di RI 2023. In *Instagram*. @databoks.id. <https://www.instagram.com/p/C3Rqe4eSSNS/?igsh=MTVjcXZkNnp6ZjcwaA==>
- Datu, A. (2023). Pengaruh Fleksibilitas Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Driver Gojek di Yogyakarta. *Skripsi. Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta*.
- Dewi, P. A., Nadia, R., Raudatun, S., Marbun, L. A., Habibi, A., Permana, A. B., & Harahap, N. (2025). Analisis Respons Gojek Terhadap Keluhan Pengguna Di Media Sosial X (Studi Kasus Pada Layanan Transportasi Online). *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 2(3), 729–736. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jiksp/article/view/2245>
- Fauzi, F., & Ekhsan, M. (2023). Pengaruh Work Life terhadap Kepuasan Kerja yang Dimediasi Burnout pada Driver PT. Gojek Indonesia. *Dynamic Management Journal*, 7(3), 450–464. <https://doi.org/10.31000/dmj.v7i3>
- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif: untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yoga Pratama.
- Hada, R. I. P., Fanggidae, R. E., & Nursiani, N. P. (2020). Flexible Working Arrangement dan Pengaruhnya terhadap Work-Life Balance pada Resellers Online Shop. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 10(2), 162–171. <https://doi.org/10.37932/j.e.v10i2.111>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis* (8th ed). Annabel Ainscow.
- Juwita, K., Rosalia, U., & Permatasari, I. D. (2024). *Motivasi dan Fleksibilitas Kerja Driver Ojek Online* (1st ed.). Penerbit Litnus. www.penerbitlitnus.co.id
- Karlinda, A. E., & Sari, S. (2022). Implementasi Teknologi Informasi, Job Flexibility dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Driver Pada Mitra Gojek (Go-Ride) di Kota Bukittinggi. *SNISTEK*, 4, 72. <https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/prosiding/article/view/5217>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023, April 18). *Jumlah Penumpang Angkutan Umum Tembus 1,3 Juta Orang, Meningkatkan Dibanding Tahun Lalu*. Dephub.Go.Id. <https://dephub.go.id/post/read/jumlah-penumpang-angkutan-umum-tembus-1,3-juta-orang,-meningkat-dibanding-tahun-lalu>
- Mallafi, F. R., & Silvianita, A. (2021). Pengaruh Flexible Working Arrangement dan Work Life Balance terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Department Internal Audit PT. Telkom Indonesia, Tbk Bandung). *E-Proceeding of Management*, 8(6), 8596–8602.
- Mulyadana, A. J., Mochklas, M., & Senoaji, F. (2023). Pengaruh Insentif, Jaminan Sosial dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pada Komunitas Driver Gojek di Kota Surabaya. *Improvement: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 28–46. <https://journal.um-surabaya.ac.id/improvement/article/view/22379>
- Nastiti, R., & Lisandri. (2022). Flexible Working Arrangement, Work-Life Balance dan Kinerja Pekerja Perempuan di Kota Banjarmasin di Tengah Pandemi. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(1), 19–25. <https://doi.org/10.35130/jrimk>

- Nurmalasari, M., Frendika, R., & Assyofa, A. R. (2022). Pengaruh Work-Life Balance dan Burnout terhadap Kepuasan Kerja pada Driver Transportasi Online Platform Gojek Wilayah Bandung. *Bandung Conference Series: Business and Management*, 2(2), 981–988. <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v2i2.3351>
- Pazrina, S. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(3). <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i3.1122>
- Pratama, F. W., Prasetyo, E. T., & Sahlan, F. (2024). Pengaruh Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Driver Ojek Online di Bekasi Timur dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)*, 2(3), 2200–2209. <https://doi.org/10.69718/ijesm.v2i3.316>
- PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk. (2024). *Laporan Tahunan 2023: Transformation for Progress*.
- Putri, E. A., & Sari, D. P. (2024). Analysis of the Relationship Between Factors that Influence User Satisfaction in Gojek Using the Fuzzy Dematel Method. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 18(2), 1349–1358. <https://doi.org/10.30598/barekengvol18iss2pp1349-1358>
- Putro, A., Akbar, S. S., & Violinda, Q. (2024). Analisis Fleksibilitas Kerja, Motivasi Kerja, Reward Terhadap Kinerja Driver Transportasi Ojek Online. *Green Economics Review*, 1(2), 95–106. <https://doi.org/10.1016/ger.2023.01.012>
- Rozikin, M. R., & Andriani, D. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Otokratis, Kepuasan Kerja dan Pemberian Reward terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. *Innovative Technologica: Methodical Research Journal*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.47134/innovative.v1i1.74>
- Santoso, A. B., & Yuliantika, R. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kompensasi terhadap Intention to Stay (Studi Kasus Pengemudi Gojek di Kota Bandung). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 6(3), 1407–1422.
- Saputra, L. R. E., Hasanah, K., & Dessyarti, R. S. (2022). Pengaruh Hubungan Antara Flexible Working Arrangement, Work Life Balance dan Kepuasan Kerja Driver Gojek di Kota Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi (SIMBA)*, 4, 1–11.
- Shihabudhin, & Kinanti, L. S. (2022). Effect of Financial Compensation and Flexible Working Arrangement on Performance of Gojeks Driver. *International Journal of Entrepreneurship and Business Management*, 1(2), 85–95. <https://doi.org/10.54099/ijebm.v1i2.353>
- Silalahi, I. R., & Nasution. (2024). Pengaruh Work-Life Balance, Burnout dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Driver Maxim Bike Kota Bengkulu. *Student Journal of Business and Management*, 7(2), 13–22. <https://ejournal.unib.ac.id/sjbm/article/view/36264>
- Silminawati, A., & Rachmawati, R. (2022). Pengaruh Flexible Working Arrangements terhadap Work Life Balance, dan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Mediator (Studi Kasus pada Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan). *LITERATUS: Jurnal Ilmiah Internasional Bidang Sosial Dan Budaya*, 4(1), 20–27. <https://doi.org/10.37010/lit.v4i1.478>
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Sundariningsih, P., Othman, K., & Ningrum, N. K. (2021). The Effect of Value Perception and Satisfaction Towards Loyalty of Gojek Customers in Yogyakarta. *Jurnal REKOMEN (Riset Ekonomi Manajemen)*, 4(2), 160–171. <https://doi.org/10.31002/rn.v4i2.3798>
- Toruan, E. P. L., Yoganingsih, T., & Husadha, C. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojol Maxim Di Wilayah Mustika Jaya Kota Bekasi. *Kampus Akademik Publishing: Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 350–357. <https://doi.org/doi.org/10.61722/jaem.v2i1.4100>

- Tyas, D. R., & Sukardi. (2024). Peran Insentif, Adversity Quotient, Dan Feedback terhadap Kinerja Pengemudi Gojek Di Kota Semarang. *Serat Acitya - Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 13(1), 112–127. <http://repository.untagsmg.ac.id/id/eprint/883>
- Wahyuni, S. I., & Cahyono, K. E. (2022). Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Fleksibilitas Kerja terhadap Kinerja Driver Grab di Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(11), 1–16.
- Witriaryani, A. S., Putri, A., Jonathan, D., & Abdullah, T. M. K. (2022). Pengaruh Work-life Balance dan Flexible Working Arrangement terhadap Job Performance dengan Dimediasi oleh Employee Engagement. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 932–947. <https://journalkopin.acd/index.php/fairvalue>
- Yunanto, O. M., & Priyantono, P. (2023). Pengaruh Work-Life Balance dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Driver Gojek di Kawasan Kelapa Gading Jakarta Utara. *Skripsi. Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie*.
- Zamrud, W. O., & Syarifuddin, M. (2022). Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online. *Jurnal Ilmu Hukum Kanturuna Wolio*, 3(2), 157–171. <https://doi.org/10.55340/jkw.v3i2.787>

