

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam struktur ekonomi dan pola kerja di berbagai negara. Pemanfaatan platform digital tidak lagi terbatas pada aktivitas perdagangan, tetapi telah berkembang menjadi sarana penyediaan pekerjaan dan pendapatan melalui berbagai layanan berbasis aplikasi. International Labour Organization (ILO) menjelaskan bahwa perkembangan *digital labour platforms* telah menciptakan peluang kerja dan sumber pendapatan baru sekaligus mengubah cara pekerjaan diorganisasikan dan dilaksanakan. Namun, perkembangan tersebut juga menghadirkan persoalan terkait kepastian pendapatan, kondisi kerja, perlindungan sosial, dan hubungan kerja. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan berbasis platform telah menjadi bagian dari perubahan pasar tenaga kerja secara global, termasuk pada sektor transportasi daring dan layanan pesan antar makanan.

Fenomena global tersebut kemudian berkembang di kawasan Asia dan Pasifik. ILO mencatat bahwa ekonomi platform menjadi bagian dari perubahan ekonomi kawasan menuju sektor jasa dan terus berkembang seiring dengan pertumbuhan infrastruktur digital. Perkembangan tersebut memberikan peluang bagi masyarakat untuk memperoleh pendapatan dengan pola kerja yang lebih fleksibel, tetapi pada saat yang sama menghadirkan tantangan dalam memastikan kondisi kerja yang layak.

Kondisi ini menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja menjadi salah satu karakteristik utama pekerjaan platform, tetapi fleksibilitas tersebut perlu dilihat bersama dengan aspek pendapatan, penghargaan kerja, kepuasan, dan motivasi pekerja.

Pada tingkat nasional, perkembangan tersebut terlihat dari semakin luasnya penggunaan teknologi digital dalam aktivitas ekonomi masyarakat Indonesia. Badan Pusat Statistik mencatat bahwa **72,78% penduduk Indonesia telah mengakses internet pada tahun 2024**, meningkat dari 69,21% pada tahun 2023. Selain itu, jumlah usaha *e-commerce* pada tahun 2024 meningkat **15,30%** dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan penggunaan internet dan aktivitas perdagangan digital tersebut memperkuat ekosistem ekonomi berbasis platform yang membutuhkan dukungan tenaga kerja dalam proses distribusi barang maupun jasa.

Salah satu bentuk kegiatan ekonomi platform yang berkembang di Indonesia adalah layanan pesan antar makanan. Berdasarkan estimasi Momentum Works, nilai *gross merchandise value* (GMV) layanan pesan antar makanan melalui GrabFood, GoFood, dan ShopeeFood di Indonesia mencapai **US\$6,4 miliar pada tahun 2025**, meningkat 18% dibandingkan tahun 2024. Indonesia juga menjadi pasar dengan nilai GMV layanan pesan antar makanan terbesar di antara enam pasar utama Asia Tenggara. Secara khusus, ShopeeFood mencatat GMV sekitar **US\$1,47 miliar pada tahun 2025**, meningkat 51% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan tersebut menunjukkan semakin kuatnya posisi layanan pesan antar makanan

dalam ekonomi digital Indonesia dan sekaligus meningkatkan kebutuhan terhadap pengemudi sebagai pelaksana layanan di lapangan.

Pertumbuhan layanan tersebut tidak terlepas dari peran pengemudi sebagai pihak yang menjalankan proses pengantaran secara langsung. Namun, pekerjaan berbasis platform memiliki karakteristik yang berbeda dari pekerjaan formal. Pengemudi memiliki keleluasaan dalam menentukan waktu bekerja, tetapi pada saat yang sama menghadapi perubahan jumlah pesanan, pendapatan yang tidak selalu tetap, persaingan memperoleh pesanan, biaya operasional, serta sistem pengelolaan pekerjaan melalui aplikasi. Dengan demikian, fleksibilitas waktu kerja yang menjadi salah satu daya tarik pekerjaan *gig* tidak selalu berdiri sendiri, tetapi berkaitan dengan kemampuan pengemudi mempertahankan pendapatan dan memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Kondisi tersebut semakin relevan ketika dikaitkan dengan **fleksibilitas waktu kerja dan bonus harian**. Fleksibilitas waktu kerja memberikan kesempatan kepada pengemudi untuk menentukan kapan mulai dan mengakhiri aktivitas kerja sesuai dengan kondisi masing-masing. Sementara itu, bonus harian memberikan tambahan pendapatan berdasarkan pencapaian tertentu. Kedua aspek tersebut dapat memberikan manfaat bagi pengemudi, tetapi manfaatnya tidak selalu sama. Fleksibilitas dapat memberikan keleluasaan dalam mengatur waktu, sedangkan bonus dapat mendorong pengemudi mencapai target tertentu. Namun, pencapaian bonus juga dapat dipengaruhi oleh jumlah pesanan, waktu kerja, kondisi wilayah operasional, dan biaya yang harus dikeluarkan selama bekerja.

Pada akhirnya, kondisi tersebut berkaitan dengan **kepuasan kerja dan motivasi kerja** pengemudi. Pengemudi tidak hanya menilai pekerjaan berdasarkan jumlah pendapatan yang diperoleh, tetapi juga berdasarkan keleluasaan mengatur waktu, pencapaian target, dan pengalaman yang diperoleh selama menjalankan pekerjaan. Penilaian positif terhadap kondisi tersebut dapat membentuk kepuasan kerja yang selanjutnya berkaitan dengan dorongan untuk menjalankan pekerjaan. Oleh karena itu, motivasi kerja pengemudi perlu dipahami melalui hubungan antara kondisi pekerjaan, penghargaan yang diterima, dan pengalaman kerja yang dirasakan.

Pada tingkat lokal, fenomena tersebut menjadi relevan pada pengemudi **ShopeeFood di Tangerang Selatan**. Kota Tangerang Selatan merupakan wilayah perkotaan yang memiliki aktivitas ekonomi, kependudukan, dan mobilitas masyarakat yang cukup tinggi. Publikasi *Kota Tangerang Selatan Dalam Angka* yang diterbitkan BPS memuat data kependudukan, ketenagakerjaan, sosial, dan ekonomi yang menunjukkan karakteristik wilayah sebagai kawasan perkotaan dengan aktivitas ekonomi yang beragam. Kondisi tersebut menjadi lingkungan yang relevan bagi perkembangan layanan pesan antar makanan berbasis aplikasi. Di sisi lain, pengemudi menghadapi kondisi lapangan seperti perubahan permintaan, jarak pengantaran, kepadatan lalu lintas, waktu tunggu pesanan, dan persaingan memperoleh pesanan yang dapat memengaruhi pengalaman kerja mereka.

Dalam kondisi tersebut, **fleksibilitas waktu kerja dan bonus harian** menjadi aspek yang penting bagi pengemudi. Fleksibilitas memberikan kesempatan untuk menyesuaikan waktu kerja dengan kebutuhan pribadi, sedangkan bonus harian memberikan tambahan pendapatan berdasarkan pencapaian tertentu. Namun, kedua aspek tersebut belum tentu memberikan pengalaman yang sama bagi setiap pengemudi. Fleksibilitas dapat memberikan keleluasaan, tetapi jumlah pesanan tetap bergantung pada kondisi permintaan. Sementara itu, bonus dapat mendorong pencapaian target, tetapi pengemudi harus mempertimbangkan waktu kerja dan biaya operasional untuk mencapainya.

Kondisi tersebut kemudian berkaitan dengan **kepuasan kerja dan motivasi kerja**. Pengemudi dapat menilai pekerjaannya berdasarkan pendapatan, keleluasaan mengatur waktu, pencapaian target, dan kondisi pekerjaan yang dijalani. Penilaian tersebut dapat membentuk kepuasan kerja yang selanjutnya berkaitan dengan dorongan pengemudi untuk tetap menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, motivasi kerja pengemudi tidak cukup dipahami hanya dari aspek pendapatan, tetapi juga perlu melihat pengalaman kerja yang terbentuk selama menjalankan pekerjaan berbasis platform.

Fenomena tersebut menjadi relevan pada pengemudi ShopeeFood di **Tangerang Selatan**. Sebagai wilayah perkotaan dengan aktivitas masyarakat dan mobilitas yang tinggi, Tangerang Selatan menjadi salah satu konteks yang mendukung perkembangan layanan pesan antar makanan. Di sisi lain, kondisi lalu lintas, perubahan permintaan, jarak pengantaran, dan

persaingan memperoleh pesanan dapat menjadi tantangan bagi pengemudi dalam mengatur waktu dan mempertahankan pendapatan.

Gambaran awal mengenai kondisi tersebut diperoleh melalui **pra-survei yang dilakukan pada Januari 2026 terhadap 20 pengemudi platform digital di Tangerang Selatan**. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa bonus harian dipilih oleh **8 responden atau 40%**, fleksibilitas waktu kerja dipilih oleh **7 responden atau 35%**, sedangkan kepuasan kerja dipilih oleh **5 responden atau 25%**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa bonus harian menjadi faktor yang paling banyak dipilih, kemudian fleksibilitas waktu kerja dan kepuasan kerja.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pra Survei**

| <b>Faktor yang Mempengaruhi</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|---------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| <b>Motivasi Kerja</b>           |                         |                       |
| Bonus Harian                    | 8                       | 40%                   |
| Fleksibilitas Waktu Kerja       | 7                       | 35%                   |
| Kepuasan Kerja                  | 5                       | 25%                   |
| <b>Total</b>                    | <b>20</b>               | <b>100%</b>           |

*Sumber : pra-survei peneliti tahun 2026.*

Hasil pra-survei tersebut belum dapat digunakan untuk menyimpulkan adanya pengaruh antarvariabel. Namun, temuan tersebut memberikan gambaran awal bahwa bonus harian, fleksibilitas waktu kerja, dan kepuasan kerja merupakan aspek yang dianggap penting oleh responden dalam kaitannya dengan motivasi kerja. Oleh

karena itu, diperlukan pengujian kuantitatif untuk mengetahui hubungan antarvariabel tersebut.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hubungan antara fleksibilitas kerja, insentif, kepuasan kerja, dan motivasi belum sepenuhnya konsisten. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas dapat meningkatkan kepuasan kerja, sedangkan penelitian lainnya menemukan bahwa pengaruh tersebut dapat berbeda berdasarkan karakteristik pekerja dan kondisi pekerjaan. Temuan mengenai insentif juga menunjukkan hasil yang beragam. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya **inkonsistensi temuan dan hasil penelitian yang kontradiktif** yang masih perlu diuji pada konteks pekerjaan berbasis platform.

Selain itu, terdapat **perbedaan objek dan metode penelitian**. Sebagian penelitian membahas karyawan formal atau pekerja *gig* secara umum, sedangkan pengemudi ShopeeFood memiliki karakteristik khusus karena bekerja melalui aplikasi, menentukan waktu kerja secara relatif mandiri, dan memperoleh pendapatan serta bonus berdasarkan aktivitas pekerjaan. Penelitian sebelumnya juga lebih banyak menguji hubungan langsung antarvariabel, sedangkan penelitian ini memasukkan **kepuasan kerja sebagai variabel mediasi** untuk menjelaskan kemungkinan mekanisme hubungan antara karakteristik pekerjaan dan motivasi kerja.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini memiliki **novelty kontekstual** melalui fokus pada pengemudi ShopeeFood di Tangerang

Selatan, **novelty model** melalui pengujian fleksibilitas waktu kerja dan bonus harian terhadap motivasi kerja dengan kepuasan kerja sebagai mediasi, serta **novelty teoretis** melalui penggunaan *Self-Determination Theory* untuk menjelaskan pembentukan motivasi pengemudi dalam lingkungan kerja berbasis platform. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai motivasi kerja pada pekerja *gig economy*, khususnya pengemudi layanan pesan antar makanan di Indonesia.

Dengan demikian, perkembangan teknologi digital yang kemudian mendorong pertumbuhan *gig economy* dan layanan pesan antar makanan mengarah pada persoalan yang lebih spesifik mengenai bagaimana pengemudi mengatur waktu kerja, memperoleh bonus, menilai pekerjaannya, dan mempertahankan motivasi kerja. Adanya hasil penelitian yang belum konsisten, perbedaan objek dan metode, serta keterbatasan penelitian mengenai peran kepuasan kerja sebagai mediator menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut. Atas dasar tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul **“Pengaruh Fleksibilitas Waktu Kerja dan Bonus Harian terhadap Motivasi Kerja Pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi.”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah fleksibilitas waktu kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan?

2. Apakah bonus harian berpengaruh terhadap kepuasan kerja pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan?
4. Apakah fleksibilitas waktu kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan?
5. Apakah bonus harian berpengaruh terhadap motivasi kerja pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan?
6. Apakah fleksibilitas waktu kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan?
7. Apakah bonus harian berpengaruh terhadap motivasi kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas waktu kerja terhadap kepuasan kerja pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh bonus harian terhadap kepuasan kerja pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas waktu kerja terhadap motivasi kerja pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan.
5. Untuk mengetahui pengaruh bonus harian terhadap motivasi kerja pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan.
6. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas waktu kerja terhadap motivasi kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan.
7. Untuk mengetahui pengaruh bonus harian terhadap motivasi kerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Perusahaan (ShopeeFood)**

Peningkatan motivasi kerja mitra Pengemudi ShopeeFood dapat dioptimalkan melalui pengelolaan fleksibilitas waktu kerja dan sistem bonus harian yang lebih efektif. Masukan dari penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi perusahaan dalam merancang kebijakan strategis.

Kepuasan kerja pengemudi pun dapat ditingkatkan melalui kebijakan yang dirumuskan berdasarkan temuan studi tersebut.

## **2. Bagi Pengemudi ShopeeFood**

Pemahaman mengenai urgensi kepuasan kerja dalam mendorong motivasi kerja, serta optimalisasi fleksibilitas waktu kerja dan bonus harian untuk meningkatkan kinerja serta pendapatan, menjadi kontribusi yang diharapkan dari studi ini. Fleksibilitas waktu kerja dan bonus harian perlu dimanfaatkan secara optimal agar kinerja dan pendapatan pengemudi dapat meningkat. Kepuasan kerja sendiri merupakan faktor krusial yang mampu memperkuat motivasi kerja mereka.

## **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi para akademisi yang hendak menelaah isu serupa, terutama yang berhubungan dengan ekonomi *gig*, keluwesan bekerja, imbalan, kepuasan profesional, dan dorongan bekerja, temuan studi ini kiranya dapat dijadikan acuan serta pembandingan.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini dirancang agar setiap bab yang termuat di dalamnya dapat dipahami secara menyeluruh oleh pembaca. Kemudahan dalam mengikuti alur pembahasan menjadi tujuan utama dari penyusunan struktur tersebut. Berikut merupakan urutan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

## **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang **latar belakang** penelitian yang menguraikan fenomena fleksibilitas waktu kerja dan bonus harian dalam meningkatkan motivasi kerja ShopeeFood di Tangerang Selatan. Selain itu, bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB 2 : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi **landasan teori** yang berkaitan dengan fleksibilitas waktu kerja, bonus harian, kepuasan kerja, dan motivasi kerja. Selain itu, bab ini juga memuat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian yang menjelaskan hubungan antar variabel, termasuk peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

## **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan **jenis penelitian** yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel yaitu pengemudi ShopeeFood di Tangerang Selatan, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta metode analisis data yang digunakan untuk menguji pengaruh antar variabel.

## **BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi **hasil penelitian** yang diperoleh dari pengolahan data, analisis data, serta pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

## **BAB 5 : PENUTUP**

Bab ini berisi **kesimpulan dari hasil penelitian** yang telah dilakukan serta saran yang diberikan peneliti bagi pihak terkait dan penelitian selanjutnya.

