

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini ada dua jenis angkutan di Indonesia, yaitu angkutan ojek *offline* (konvensional) dan angkutan ojek *online* (modern). Angkutan ojek *offline* adalah para pekerja transportasi ojek yang biasanya berkumpul atau menetap di sebuah jalan yang sekiranya banyak akan mendapat penumpang. Biasanya ojek *offline* ini bertempat didepan komplek, atau depan gang, pasar, dan lain-lain. Sedangkan angkutan ojek *online* merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek *online* dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi. Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada *smartphone* yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek *online* ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju (Amiruddin, 2019).

Perusahaan ojek *online* yang sekarang paling banyak peminatnya yaitu Go-Jek, Go-Jek merupakan perusahaan yang di dirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama temannya Michaelangelo Moran, yang bertujuan untuk mengurangi pengganguran di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan di Ibukota. Cara kerja Go-Jek yaitu menggunakan aplikasi yang terhubung ke internet. Para pelanggan tidak perlu menunggu di pinggir jalan atau mendatangi kepangkalan ojek. Pemesanan melalui aplikasi Go-Jek sesuai dengan kebutuhan. Go-Jek siap untuk melayani pelanggan yang berada dimana saja. Perusahaan Go-Jek ini menyediakan layanan seperti *Go-Ride* (melayani pengantaran penumpang), *Go-Send* (melayani pengiriman barang), *Go-Shop* (layanan belanja), *Go-Food* (melayani pemesanan makanan) dan masih banyak lagi layanan lainnya.

Perusahaan Gojek ini sendiri telah resmi beroperasi di 25 kota besar di Indonesia, termasuk Medan, Batam, Palembang, Pekanbaru, Jambi, Padang, Bandar Lampung, Jabodetabek, Bandung, Sukabumi, Yogyakarta, Semarang, Solo, Surabaya, Gresik, Malang, Sidoarjo, Balikpapan, Samarinda, Pontianak, Banjarmasin, Manado, Makassar, Denpasar dan di sejumlah kota lainnya. Perusahaan ini terdapat bagian *front office* yang terdiri dari *customer service*, administrasi dan pemasaran. Pada bagian administrasi bertanggung jawab untuk mendukung *Supervisor Operasional Area* dalam mengelola segala aktivitas operasional pengemudi di tingkat Area. Hal ini termasuk pada mengadakan pertemuan komunitas Driver, kegiatan keterlibatan Driver, serta membantu secara konsisten dalam menyelesaikan masalah Driver di lapangan. Subjek yang ingin

diambil dalam penelitian ini merupakan Driver gojek Palembang. Terdapat sejumlah permasalahan yang dialami oleh Driver gojek di Palembang. Diantaranya terjadinya aplikasi *error* yang mengakibatkan banyaknya konsumen membatalkan pesanan, berikutnya kendala pada sinyal yang lemah mengakibatkan pesanan susah masuk, permasalahan selanjutnya mengalami *suspend* atau diberhentikan sementara karena sering terjadinya pembatalan pesanan dan permasalahan yang terakhir pesanan palsu dari konsumen yang tidak bertanggung jawab atau biasanya disebut dengan orderan fiktif.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada Driver Gojek Palembang yang di temui di kantor Gojek Palembang. Subjek Junaidi Salat (*personal communication*, 24 April 2024) mengatakan bahwa sudah 9 tahun bekerja menjadi Driver gojek. Subjek juga mengatakan bahwa pernah mengalami orderan fiktif sejumlah 500ribu lebih dalam orderan *gofood*. Namun subjek tidak mengalami kerugian pada dana karena subjek langsung melapor ke kantor gojek ketika mendapatkan orderan fiktif dan dana nya kembali secara utuh. Meskipun subjek pernah mengalami orderan fiktif tetapi subjek mempunyai alasan tetap bertahan menjadi Driver gojek karena bagi subjek pekerjaan yang menyenangkan dan subjek tidak mengalami kerugian pada saat terkena orderan fiktif. Kemudian subjek yang kedua bernama Erikson mengalami hal yang sama pernah mendapatkan orderan fiktif. Subjek sudah 7 tahun bekerja sebagai Driver gojek, dan pernah mendapatkan orderan fiktif sebesar 900ribu lebih dalam orderan *gofood*. Alasan subjek tetap bertahan menjadi Driver karena subjek tidak mengalami kerugian dana pada saat mendapatkan orderan fiktif, hanya saja

mengalami kerugian pada waktu. Selain itu subjek mengatakan bahwa pekerjaan sebagai Driver ini pekerjaan yang fleksibel, jadi subjek masih bisa mengerjakan hal lainnya. Meskipun dihadapkan dengan berbagai permasalahan yang mengakibatkan Driver mengalami kelelahan kerja tetapi para Driver gojek tersebut tetap memiliki keinginan yang kuat untuk terus bekerja dan menetap menjadi Driver gojek di PT Gojek Palembang. Adapun alasan mereka bertahan karna menjadi Driver Gojek merupakan pekerjaan utama mereka, mendapatkan bonus yang lebih besar dari aplikasi lainnya, Gojek juga menyediakan berbagai program dan layanan untuk mendukung Driver nya. Berdasarkan penjelasan tadi maka dapat diketahui bahwa para Driver gojek optimis dalam bekerja untuk kesejahteraan mereka dan memiliki keinginan untuk bertahan yang menjadi salah satu bentuk dari keterikatan kerja mereka pada PT Gojek Palembang ini meskipun mengalami berbagai macam permasalahan yang pernah mereka hadapi.

Individu yang bekerja memiliki efek *rehabilitative* terhadap kesehatan mental yang dapat meningkatkan *well being* seseorang. Pekerjaan merupakan bagian signifikan dalam kehidupan yang akan berpengaruh terhadap kesejahteraan psikologis (Ainin, 2017). Untuk mencapai kesejahteraan subjektif diperlukan usaha yang berfokus pada mengubah persepsi, keyakinan dan sifat kepribadian seseorang. Individu yang tidak mencapai kesejahteraan subjektif dapat mempengaruhi fisik dan psikis nya seperti mengalami stress (Ariati, 2010). Menurut Ryff (Windah Riskasari, 2021) mendefinisikan kesejahteraan psikologis atau *psychological well-being* ini sebagai hasil evaluasi atas pengalaman-pengalaman hidupnya sehingga menyebabkan seseorang menjadi pasrah terhadap

keadaan yang membuat *psychological well-being* nya menjadi rendah atau berusaha untuk memperbaiki hidupnya sehingga *psychological well-being* meningkat, serta kondisi individu yang ditandai dengan adanya perasaan bahagia, mempunyai kepuasan hidup dimana individu dapat menerima kekuatan dan kelemahan diri apa adanya dan tidak ada gejala-gejala depresi serta terus bertumbuh secara personal. Sementara pendapat lain menurut Garcia dan Alandete (Rahama & Izzati, 2021) *psychological well being* merupakan kondisi individu yang merasa kehidupannya memiliki makna ketika dirinya dapat melakukan penerimaan diri pribadi, penguasaan lingkungan, memiliki hubungan interpersonal yang positif, pertumbuhan pribadi, dan otonomi. Adapun menurut Ryff (Eva & Bisri, 2018) mengungkapkan bahwa *psychological well being* adalah pencapaian penuh dari potensi psikologis seseorang dan suatu keadaan ketika individu dapat menerima kekuatan dan kelemahan diri apa ada adanya, memiliki tujuan hidup, mengembangkan relasi yang positif dengan orang lain, menjadi pribadi yang mandiri, mampu mengendalikan lingkungan, dan terus bertumbuh secara personal.

Ryff (Eva & Bisri, 2018) menyatakan bahwa ciri – ciri dari *psychological well-being* yakni terdiri dari memperoleh (1) kebahagiaan, (2) kepuasan hidup (3) tidak adanya tanda – tanda depresi.

Penelitian ini dilakukan di PT Gojek Palembang yang mana subjek dalam penelitian ini merupakan Driver gojek. Hasil observasi, wawancara dan angket awal sebagai pendukung fakta fenomena yang terjadi dilapangan yang dapat

memperkuat permasalahan dalam penelitian ini serta menjadi alasan kuat dalam melakukan penelitian.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 16 Maret 2024 kepada Driver gojek Palembang, didapatkan perilaku subjek Driver gojek Palembang bahwa para Driver gojek ini terlihat sangat sopan dalam tutur kata dan perilakunya, terlihat ceria ketika sedang menjalankan pekerjaannya, para Driver ini juga terlihat selalu bertegur sapa dengan orang di sekitarnya bahkan dengan orang baru juga mereka sering menegur dengan ramah. Mereka juga terlihat mengobrol saling berbagi cerita tentang keluh kesah mereka saat di jalan, saling mengasih masukan satu sama lain, bersenda gurau dan terlihat tertawa dengan gembira. Tidak lupa juga para Driver ini melaksanakan ibadah sholat disaat mereka sedang beristirahat di kantor gojek setelah itu mereka makan siang sejenak sembari menunggu orderan masuk. Tidak lupa juga mereka terlihat sangat sigap ketika diminta tolong dengan karyawan di kantor gojek.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 26 Juni 2024 kepada keluarga Driver gojek Palembang, didapatkan perilaku subjek bahwa keluarga Driver terlihat ramah dan sangat sopan terhadap orang baru, terlihat ceria dan senang bertemu dengan orang baru serta memasang wajah tersenyum, mereka juga terlihat menghargai hal-hal baik dalam hidup mereka dan bersyukur atas apa yang mereka miliki, mereka juga terlihat memiliki komunikasi yang baik dengan keluarga terlihat pada saat berbicara dengan lembut kepada anaknya. Selain itu mereka juga terlihat memiliki pandangan hidup yang positif dan optimis, terlihat bersyukur atas pekerjaan suaminya sebagai Driver gojek.

Berdasarkan hasil observasi diatas didapatkan bahwa Driver gojek memiliki sikap yang sopan dengan sesama Driver dan orang baru. Mereka juga menunjukkan walaupun sibuk bekerja mencari orderan tetapi bisa membagi waktu untuk beristirahat saat waktu makan siang dan ibadah sholat dan mereka terlihat suka menolong orang lain yang membutuhkan bantuan. Selain itu juga didapatkan hasil observasi keluarga Driver terlihat memiliki rasa syukur atas apa yang mereka miliki, berkomunikasi yang baik dengan keluarga maupun orang baru, mereka juga terlihat ramah dan murah senyum.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada subjek Jirianto yang ditemui di PT Gojek Palembang, subjek Jirianto (*personal communication*, 16 Maret 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri *psychological well being* yang pertama yaitu memperoleh kebahagiaan, subjek menyatakan bahwa subjek selama bergabung menjadi mitra gojek merasakan kebahagiaan yang lebih banyak meskipun ada juga kesulitan yang dihadapinya. Kebahagiaan tersebut tercipta oleh karena wawasan beliau menjadi bertambah setelah bergabung di gojek, memiliki banyak teman dan gojek menjamin untuk keselamatan serta masalah keuangan juga jika rajin *on bid* atau mencari orderan. Subjek juga menyebutkan merasa senang karna di gojek menyediakan asuransi, dimana kalau misalkan ada kendala di jalan jadi ada jaminannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada subjek Tiana yang ditemui di PT Gojek Palembang, subjek Tiana (*personal communication*, 26 Juni 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri *psychological well being* yang pertama yaitu memperoleh kebahagiaan, subjek

menyatakan bahwa subjek selama suaminya bergabung menjadi mitra gojek merasakan kebahagiaan atas hasil yang didapatkan oleh suaminya dan merasa bersyukur dengan jumlah yang didapatkan. Subjek juga mengatakan bahwa pernah merasakan cemas saat suaminya pulang bekerja pada malam hari karena takut terjadi hal yang tidak diinginkan. Tetapi sekarang subjek sudah tidak pernah merasakan cemas yang begitu hebat karena sudah mempercayai pada layanan gojek yang menyediakan keamanan dengan baik. Subjek juga merasa senang dengan pendapatan suaminya karena mampu untuk mencukupi kebutuhan sehari-harinya seperti uang untuk masak dan kebutuhan rumah lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada subjek Hendra yang ditemui di PT Gojek Palembang, subjek Hendra (*personal communication*, 16 Maret 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri *psychological well being* yang kedua yaitu kepuasan hidup diketahui bahwa subjek merasa puas atau senang karena semenjak beliau menjadi Driver gojek banyak bertemu Driver yang sudah menjadi teman dan berbagi keluh kesah dengan sesama Driver. Subjek juga merasa sudah puas karena penghasilan nya dari menjadi Driver sudah cukup untuk menyambung hidup. Selain itu juga beliau lebih memilih untuk bergabung dengan PT Gojek Palembang karena merasa lebih terjamin, nyaman dan mudah dimengerti untuk pemakaian aplikasinya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada subjek Lisna yang ditemui di PT Gojek Palembang, subjek Lisna (*personal communication*, 27 Juni 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri *psychological well being* yang kedua yaitu kepuasan hidup diketahui bahwa

subjek merasa puas akan penghasilan suaminya sebagai Driver gojek karena suaminya rajin *on bid* atau mencari orderan selama 8 jam per hari. Selain itu juga subjek merasakan puas karena mendapatkan bantuan, promo sembako dari Gojek sehingga membantu untuk mengurangi pengeluaran yang besar. Subjek juga merasakan puas dan keuntungan karena anaknya bisa les bahasa Inggris secara gratis karena adanya program dari gojek. Jadi menurut subjek ia merasakan puas akan pekerjaan suaminya karena banyak membawakan dampak yang positif terutama dalam hal keuangan yang membantu perekonomian keluarganya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada subjek Carli yang ditemui di PT Gojek Palembang, subjek Carli (*personal communication*, 16 Maret 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri *psychological well being* yang ketiga yaitu tidak adanya tanda – tanda depresi diketahui bahwa subjek pernah merasakan jenuh, capek dan lelah dalam bekerja. Tetapi beliau mengatakan bahwa ada niat beliau dalam bekerja yaitu untuk mencari uang, yang kedua beliau memiliki banyak teman di gojek ini yang memiliki karakter yang berbeda – beda dan menjadikan hal tersebut sebagai ilmu atau masukan serta memberikan dampak positif dan negatif. Jadi menurut beliau meskipun merasakan jenuh atau lelah dalam bekerja tetapi tetap merasakan senang atau *enjoy* dalam menjalankan pekerjaannya karena bertemu dengan banyak orang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada subjek Yanti yang ditemui di PT Gojek Palembang, subjek Yanti (*personal communication*, 27 Juni 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri

*psychological well being* yang ketiga yaitu tidak adanya tanda – tanda depresi diketahui bahwa subjek pernah merasa cemas dan khawatir dengan keselamatan suaminya karena bekerja sehari-hari dijalanan dan terkadang pulang malam. Subjek merasakan sangat cemas karena takut jika hal yang tidak diinginkan terjadi pada suaminya. Namun seiring berjalannya waktu subjek tidak pernah merasakan cemas yang begitu hebat karena sudah percaya dengan layanan gojek yang aman dan terpercaya, contohnya waktu suaminya mendapatkan orderan fiktif yang nominalnya besar tetapi pihak Gojek mengatasinya dengan cepat dan dananya diganti sesuai dengan kerugian jadi suaminya hanya rugi di waktu saja karena sudah membuang waktu untuk mengantar orderan palsu. Selain itu juga subjek merasa puas akan pendapatan suaminya dari mencari orderan sebagai Driver gojek karena bisa mencukupi untuk kebutuhan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara diatas pada Driver Jirianto menunjukkan bahwa subjek sudah merasa bahagia dengan pekerjaannya karena menambah wawasan, memiliki banyak teman baru, gojek menjamin untuk keselamatan serta masalah keuangan. Dari hasil wawancara diatas pada Driver Hendra menunjukkan bahwa subjek sudah merasa puas dengan pekerjaannya karena penghasilannya cukup untuk menyambung hidup dan juga merasa lebih terjamin bergabung pada PT Gojek ini. Dan hasil wawancara diatas pada Driver carli menunjukkan bahwa subjek tidak memiliki tanda-tanda depresi karena memiliki teman di tempat kerja yang bisa memberikan dampak yang positif dan merasa enjoy atau senang dengan pekerjaannya sebagai Driver.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti dapatkan diketahui bahwasanya dinamika yang dialami oleh Driver gojek yakni meskipun merasakan persaingan yang ketat antar sesama Driver gojek sehingga sulit untuk mendapatkan orderan, namun para Driver gojek ini tetap bersyukur dengan peluang hasil yang didapatkan serta mereka tetap menjalin hubungan yang baik dan positif satu sama lainnya. Para Driver gojek ini juga terkadang merasakan pendapatan yang tidak menentu atau tidak stabil setiap harinya dan membuat Driver mengalami stress kerja, namun meskipun begitu para Driver ini tetap menunjukkan penerimaan diri yang baik dengan tetap optimis menjalankan pekerjaannya. Pada saat menjumpai berbagai penumpang yang tidak menyenangkan, para Driver ini tidak meluapkan emosi marah karena mereka akan terus berusaha menjaga hubungan positif dan baik dengan para penumpangnya. Bahkan ketika mendapatkan penumpang yang buruk seperti penumpang yang habis mabuk-mabukan, tidak membuat para Driver menurunkan penumpang tersebut di jalan atau pun membatalkan orderannya, karena menurut mereka hal tersebut berkaitan dengan ranah urusan privasi para penumpang yang tidak harus ikut campur urusan tersebut.

Driver gojek juga harus selalu tersedia demi mendapatkan orderan, hal tersebut membuat para Driver merasakan kelelahan kerja, kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan serta kehidupan pribadi dan keluarganya . Namun para Driver mengatasinya dengan cara istirahat yang cukup seperti tidur 7-8 jam atau beristirahat sejenak di sela-sela bekerja sekitar 10-15 menit. Berbagai dinamika yang dihadapi oleh para Driver gojek ini tentunya mendapatkan juga

dorongan positif dari perusahaan PT Gojek Palembang yang mana dalam hal ini Gojek memberikan bonus yang lebih besar dari aplikasi lainnya, Gojek juga menyediakan berbagai program dan layanan untuk mendukung Driver nya, selain itu lingkungan gojek membentuk lingkungan yang positif didalamnya seperti membuat sebuah komunitas sebagai wadah untuk para Driver dalam melakukan hal-hal yang positif, sehingga sesama Driver gojek saling support dan berhubungan baik.

Penelitian ini juga didukung dengan angket awal yang disebar melalui *Google Form*. Berdasarkan hasil angket yang diberikan pada tanggal 31 Maret 2024 dengan jumlah responden sebanyak 40 orang yang merupakan Driver gojek Palembang. Angket ini diambil berdasarkan ciri-ciri *psychological well being* yang diungkapkan oleh Ryff (Eva & Bisri, 2018) menyatakan bahwa ciri – ciri dari *psychological well-being* yakni terdiri dari memperoleh (1) kebahagiaan, (2) kepuasan hidup (3) tidak adanya tanda – tanda depresi.

Pada pernyataan angket awal yang disebar pada ciri-ciri pertama yaitu kebahagiaan terdapat 90% Driver yang menjadi responden menjawab bahwa mereka merasa bahagia dengan pekerjaannya sebagai Driver gojek, dan sebanyak 92,5% Driver merasa semangat bekerja sebagai Driver gojek. Pada ciri-ciri kedua, kepuasan hidup terdapat 77,5% merasa puas dengan pekerjaannya sebagai Driver gojek, dan 65% merasa puas dengan pendapatan dari bekerja sebagai Driver gojek. Pada ciri-ciri ketiga, tidak adanya tanda-tanda depresi sebanyak 55% tidak merasa kesulitan dalam mencari orderan, dan sebanyak 85% merasa mampu bekerja sebagai Driver gojek karena tidak adanya tekanan.

Dapat diketahui persentase yang paling tinggi itu mencapai 92,5% dan 90% yang mana Driver merasa bahagia dengan pekerjaannya karena tidak terbebani dengan pekerjaan ini, banyak mengenal orang, mendapatkan bonus, mendapatkan hasil yang cukup untuk kebutuhan keluarga, waktu yang fleksibel. Kemudian Driver semangat bekerja karena untuk mencukupi kebutuhan keluarga, penghasilannya lumayan besar, memiliki waktu yang bisa diatur sendiri.

Salah satu faktor kesejahteraan subjektif adalah pekerjaan dan karir. Sebagaimana dengan pendapat Greenhaus (Joseph.M & Jin-Dong, 2023) mengatakan bahwa *work life balance* mempengaruhi *psychological well being*, karena ketika pekerja yang berhasil mencapai *work life balance* cenderung memiliki *psychological well being* yang lebih baik. Adapun menurut Seligman (2013) juga mengatakan bahwa *work life balance* merupakan hal yang penting bagi individu dalam mencapai *psychological well being*, dan kepuasan kerja sebagai hasil dari evaluasi kognitif dan afektif yang dirasakan.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Dirfa & Ari Prasetya, 2019) dengan judul Hubungan antara *Work life balance* dengan *Psychological well being* pada Dosen Wanita di perguruan Tinggi Salatiga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *Work life balance* dengan *Psychological well being* pada Dosen Wanita di Salatiga. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini merupakan *Work life balance Scale* dan *Psychological well being Scale*. (Rosita et al., 2022) juga melakukan penelitian tentang Pengaruh *Work life balance* terhadap *Psychological well being* Wanita yang Bekerja. Penelitian ini

bertujuan untuk menentukan hubungan antara keseimbangan kerja dan kesejahteraan psikologis pada wanita pekerja.

Menurut Lockwood (Dennira & Ekowati, 2020) *work life balance* adalah suatu keadaan yang seimbang pada dua tuntutan atau lebih, dimana pekerjaan dan kehidupan seorang individu adalah setara. Sementara menurut Frame (Tampubolon & Hafni, 2022) mengatakan bahwa *work life balance* adalah karyawan dapat dengan bebas menggunakan jam kerja yang fleksibel untuk menyeimbangkan pekerjaan atau karyanya dengan komitmen lain, seperti keluarga, hobi, seni, studi dan tidak hanya fokus terhadap pekerjaannya. Adapun menurut Brough (Hernanda et al., 2022) mengartikan *work life balance* sebagai persepsi individu bahwa pekerjaan dan kegiatan non-kerja kompatibel dan mendorong pertumbuhan sesuai dengan prioritas hidup individu saat ini.

Fenomena yang terjadi di PT Gojek Palembang adalah walaupun para Driver bekerja diatas 8 jam per hari namun para Driver PT Gojek Palembang masih tetap bertahan dan semangat dalam bekerja. Para Driver ini masih mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu, Driver juga bisa membagi waktu antara pekerjaan mereka dengan waktu untuk berkumpul bersama keluarganya dan kehidupan pribadinya. Tak jarang juga mereka mencari uang tambahan dengan bekerja di tempat lain karena mengingat pekerjaan sebagai Driver gojek termasuk ke pekerjaan yang fleksibel, dimana para Driver mempunyai kesempatan untuk mencari uang tambahan di tempat lain.

Adapun dimensi dari *work life balance* seperti yang diungkapkan oleh Greenhaus (Joseph.M & Jin-Dong, 2023) yaitu : 1. keseimbangan waktu (*Time balance*), menyangkut jumlah waktu yang diberikan pada seseorang untuk karirnya dengan waktu yang diberikan untuk keluarga atau aspek kehidupan selain karir, 2. keseimbangan keterlibatan (*Involvement balance*), keseimbangan akan keterlibatan mengacu pada keterlibatan psikologis yang seimbang dalam karir seseorang dan keluarganya. Seseorang yang memiliki keseimbangan peran tidak akan mengalami konflik dan kebingungan dalam kedua ranah tersebut, contohnya stress kerja, 3. keseimbangan kepuasan (*Satisfaction balance*), tingkat kepuasan dalam hal ini mengacu pada tingkat kepuasan yang seimbang seseorang terhadap karir dan keluarganya. Misalnya seorang karyawan puas akan pekerjaannya di kantor serta puas dengan keadaan keluarganya.

Penelitian ini dilakukan di PT Gojek Palembang yang mana subjek dalam penelitian ini merupakan *driver* gojek. Hasil observasi, wawancara dan angket awal sebagai pendukung fakta fenomena yang terjadi dilapangan yang dapat memperkuat permasalahan dalam penelitian ini serta menjadi alasan kuat dalam melakukan penelitian.

Berdasarkan hasil observasi terkait *work life balance* para *driver* gojek pada tanggal 16 Maret 2024, dari hasil observasi yang didapatkan bahwa para *driver* gojek ini terlihat subjek merespons dengan cepat dan tanggap terhadap permintaan pelanggan. Subjek juga terlihat membeli helm baru di kantor gojek untuk pelanggannya karena helmnya sudah tidak layak pakai dan subjek ingin memberikan fasilitas serta layanan yang baik guna tetap menjaga keselamatan

penumpang selain dirinya sendiri. Ketika subjek mendapatkan telepon dari pelanggan, subjek mengangkat dengan nada bicara yang ramah kepada pelanggan. Di waktu senggang mereka mengobrol dan saling bertukar cerita serta berbagi informasi. Tak lupa juga disaat sedang beristirahat mereka melaksanakan ibadah sholat dan makan siang. Adapun subjek yang mengikuti latihan karate di kantor gojek sehabis mereka *on bid* atau mencari orderan.

Berdasarkan hasil observasi terkait *work life balance* pada keluarga *driver* gojek pada tanggal 26 Juni 2024, dari hasil observasi yang didapatkan bahwa para keluarga *driver* terlihat sangat murah senyum, menyapa dengan sopan orang yang baru di kenal, memberikan salam yang baik, terlihat juga tidak adanya tanda-tanda depresi, terlihat sehat secara fisiknya. Selain itu juga mereka memiliki komunikasi yang baik, suara yang lantang atau jelas, intonasi suara yang jelas. Mereka juga terlihat sangat harmonis dengan suaminya, terlihat besendau gurau, terlihat saling menerima satu sama lain, terlihat mensyukuri atas apa yang mereka miliki, dan juga mereka terlihat tidak keberatan dengan pekerjaan suaminya sebagai *driver* gojek karena bisa membagi waktu antara pekerjaan dan waktu bersama keluarga.

Berdasarkan hasil observasi diatas yang dilakukan pada para *driver* gojek didapatkan bahwa walaupun *driver* sehari-hari *on bid* atau mencari orderan tetapi mereka mampu mengatur waktu antara jam kerja dan jam istirahat kerja yang dimana mereka menunjukkan pada waktu istirahat mereka melakukan aktivitas seperti beribadah sholat dan makan. Serta ketika jam pulang kerja atau mencari orderan mereka melakukan aktivitas olahraga seperti mengikuti latihan karate di kantor gojek. Berdasarkan hasil observasi keluarga *driver* didapatkan bahwa

mensyukuri atas apa yang mereka miliki, merasa puas dengan penghasilan suami sebagai *driver* gojek, terlihat sopan dan santun kepada orang lain, terlihat harmonis dengan keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada subjek Firman yang ditemui di PT Gojek Palembang, subjek Firman (*personal communication*, 16 Maret 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri *work life balance* yang pertama yaitu keseimbangan waktu, subjek menyatakan bahwa melakukan libur atau tidak mencari orderan dalam satu minggu hanya sekali guna untuk meluangkan waktu berkumpul bersama keluarganya dan melakukan aktivitas pribadi lainnya. Subjek juga menyatakan bahwa hal tersebut dilakukannya untuk menyenangkan keluarga dan beristirahat karena sudah setiap hari mencari orderan, biasanya subjek membawa keluarganya jalan-jalan agar tidak merasa jenuh.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada keluarga *driver*, subjek Hilwa yang ditemui di PT Gojek Palembang, subjek Hilwa (*personal communication*, 26 Juni 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri *work life balance* yang pertama yaitu keseimbangan waktu, subjek menyatakan bahwa suaminya membagi waktu antara pekerjaan dan waktu untuk keluarga. Seperti membagi waktu kerja dari hari senin sampai sabtu dan di hari minggu nya meluangkan waktu untuk jalan-jalan bersama keluarga atau melakukan aktivitas lain nya seperti berolahraga. Dan subjek menyatakan bahwa suaminya bekerja hanya 8 jam per hari tidak lebih dari itu karena menjaga kesehatan fisiknya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada subjek Robiansyah yang ditemui di PT Gojek Palembang, subjek Robiansyah (*personal communication*, 16 Maret 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri *work life balance* yang kedua yaitu keseimbangan keterlibatan, subjek mengungkapkan bahwa subjek sudah berkeluarga dan mempunyai tanggung jawab sebagai kepala keluarga. Walaupun subjek sehari-hari nya menjadi *driver* gojek dan mencari orderan setiap harinya tetapi subjek meluangkan waktu untuk aktivitas lainnya seperti berolahraga. Seperti yang beliau katakan bahwa bekerja sebagai *driver* gojek adalah pekerjaan yang fleksibel, jadi beliau masih bisa mencari peluang penghasilan dari tempat lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada keluarga *driver*, subjek Berta yang ditemui di PT Gojek Palembang, subjek Berta (*personal communication*, 27 Juni 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri *work life balance* yang kedua yaitu keseimbangan keterlibatan, subjek mengungkapkan bahwa suami nya memiliki tanggung jawab yang penuh atas tanggung jawabnya sebagai kepala keluarga dengan cara mencari orderan yang rajin dan tidak melakukan hal-hal yang membuat diri nya dan keluarga nya rugi. Dan subjek juga mengatakan bahwa suami nya ikut terlibat dalam mengurus anak nya, misal nya anak nya sedang sakit tidak hanya subjek yang mengurus anak nya melainkan suami nya juga ikut mengurus walapun harus membagi waktu dengan pekerjaan nya karena pekerjaan suami nya fleksibel bisa kapan saja dan tidak ada tuntutan waktu kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada subjek Aprindo yang ditemui di PT Gojek Palembang, subjek Aprindo (*personal communication*, 16 Maret 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri *work life balance* yang ketiga yaitu keseimbangan kepuasan, subjek mengungkapkan bahwa subjek merasa sangat puas bergabung di PT Gojek Palembang sebagai *driver* gojek. Subjek juga merasa semenjak menjadi *driver* ekonomi subjek berubah menjadi lebih baik, kemudian untuk kebutuhan makan sehari-hari sudah lebih dari cukup, untuk biaya bensin juga sudah tercukupi. Subjek mengatakan intinya untuk kebutuhan rumah tangga semuanya sudah tercukupi dari penghasilannya menjadi *driver*. Selain itu juga subjek mengungkapkan bahwa PT Gojek Palembang sering memberi *voucher* atau diskon untuk pembelian sembako atau kebutuhan rumah tangga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada keluarga *driver*, subjek Herma yang ditemui di PT Gojek Palembang, subjek Herma (*personal communication*, 27 Juni 2024), dari hasil wawancara tersebut didapatkan fenomena berdasarkan ciri *work life balance* yang ketiga yaitu keseimbangan kepuasan, subjek mengungkapkan bahwa merasakan puas dengan pendapatan suaminya yang bekerja sebagai *driver* gojek karena bisa mencukupi kebutuhan keluarga terutama untuk makan sehari-hari dan biaya lainnya. Selain itu juga suaminya rajin mencari orderan oleh karena itu pendapatan yang dihasilkan juga memuaskan. Subjek juga merasa puas dengan program-program yang disediakan oleh Gojek seperti mendapatkan sembako gratis, potongan harga ketika membeli sembako di kantor Gojek, potongan harga untuk oli motor suaminya, service

gratis dari kantor Gojek. Subjek juga mengatakan pernah mendapatkan *smartphone* gratis dari Gojek.

Berdasarkan hasil wawancara diatas pada *driver* gojek Firman menunjukkan bahwa subjek sudah seimbang dalam pembagian waktu antara pekerjaannya dengan kehidupan pribadinya karena subjek sudah mampu membagi antara waktu bekerja dan waktu subjek kumpul bersama keluarga. Dari hasil wawancara diatas pada *driver* gojek Robiansyah menunjukkan bahwa subjek sudah seimbang dalam keterlibatan antara pekerjaan utamanya sebagai *driver* gojek dengan aktivitas lainnya diwaktu luang seperti berolahraga. Dari hasil wawancara diatas pada *driver* gojek Aprindo menunjukkan bahwa subjek sudah seimbang dalam kepuasan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadinya karena subjek merasakan puas atas penghasilan yang subjek terima dari hasil mencari orderan dan merasa puas dengan berbagai promo yang diberikan oleh PT Gojek Palembang.

Berdasarkan hasil wawancara diatas pada subjek Hilwa menunjukkan bahwa suami subjek sudah seimbang dalam pembagian waktu antara pekerjaannya dengan kehidupan pribadinya karena bisa membagi waktu antara pekerjaan dan waktu untuk keluarga. Dari hasil wawancara diatas pada subjek Berta menunjukkan bahwa suami subjek sudah seimbang dalam keterlibatan antara pekerjaan sebagai *driver* gojek dengan aktivitas lainnya seperti mengurus keluarganya. Dan yang terakhir dari hasil wawancara diatas pada subjek herma menunjukkan bahwa suami subjek sudah mencukupi kebutuhan keluarganya dari hasil mencari orderan atau bekerja sebagai *driver* gojek.

Penelitian ini juga didukung dengan angket awal yang disebar melalui *Google Form*. Berdasarkan hasil angket yang diberikan pada tanggal 31 Maret 2024 dengan jumlah responden sebanyak 40 orang yang merupakan *driver* gojek Palembang. Angket ini diambil berdasarkan dimensi dari *work life balance* seperti yang diungkapkan oleh Greenhaus (Joseph.M & Jin-Dong, 2023) yaitu : 1. keseimbangan waktu (*Time balance*), 2. keseimbangan keterlibatan (*Involvement balance*), 3. keseimbangan kepuasan (*Satisfaction balance*).

Pada pernyataan angket awal yang disebar pada dimensi pertama yaitu keseimbangan waktu terdapat 55% *driver* yang menjadi responden menjawab bahwa, tidak pernah melewatkan acara bersama keluarga atau teman meskipun harus menyelesaikan pekerjaan sebagai *driver* gojek dan sebanyak 37,5% *driver* tidak terlambat makan siang meskipun sibuk mencari orderan. Pada dimensi kedua, keseimbangan keterlibatan sebanyak 52,5% *driver* merasa seimbang antara waktu bersama keluarga dan pekerjaan, dan 65% tidak merasa kesulitan dalam membagi peran antara pekerjaan dan keluarga. Pada dimensi ketiga, keseimbangan kepuasan sebanyak 72,5% sudah merasa seimbang dan puas antara pekerjaan sebagai *driver* dengan kehidupan sehari-hari, dan sebanyak 62,5% merasa puas dengan pekerjaan sebagai *driver* gojek.

Dapat diketahui bahwa persentase yang paling tinggi itu mencapai 72,5% dan 65% yang mana *driver* sudah merasa seimbang antara pekerjaan dan kehidupan sehari-hari karena memiliki waktu yang fleksibel jadi bisa mengatur jam kerja sendiri dan bisa melakukan aktivitas lainnya seperti *driver* yang memiliki hobi bermain *game*, jadi pada saat menunggu orderan bisa main *game*

terlebih dahulu. Serta *driver* gojek tidak merasa kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan dengan keluarga karena mereka bisa mengatur jadwal untuk liburan atau melakukan aktivitas bersama keluarganya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rakhman & Suhana (2023) dengan judul Hubungan *Psychological well being* dengan *Work life balance* pada Dosen Unisba. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan subjek sebanyak 84 dosen Universitas Islam Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ , artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *psychological well being* dengan *work life balance* pada dosen Universitas Islam Bandung dengan koefisien korelasi sebesar 0.506, artinya tingkat kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut tergolong sedang. Angka koefisien korelasi bernilai positif, artinya antara kedua variabel tersebut adalah positif.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *psychological well being* dengan *work life balance* pada *driver* di PT Gojek Palembang.

## **B. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan mendeskripsikan hubungan antara *work life balance* dengan *psychological well being* pada komunitas *driver* gojek dewa 86.

## C. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan sumbangan karya ilmiah pada bidang ilmu psikologi. Khususnya pada bidang ilmu psikologi industri dan organisasi.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Subjek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan wawasan bagi para *driver* di PT Gojek Palembang sebagai acuan pembelajaran.

#### b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bisa bermanfaat untuk PT Gojek Palembang sebagai acuan serta tolak ukur pemikiran serta penilaian untuk mengambil sikap dan tindakan terhadap *driver* di PT Gojek Palembang.

#### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi dalam topik penelitian yang sama, selain itu diharapkan juga bagi peneliti selanjutnya dapat membantu peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian selanjutnya.

#### D. Keaslian penelitian

Keaslian penelitian ini merupakan hasil dari beberapa penelitian terdahulu dimana penelitian tersebut memiliki karakteristik yang hampir serupa atau relatif sama dalam hal tema yang dikaji meskipun ada perbedaan dalam hal data atau bahkan kriteria dari subjek penelitian, jumlah peserta, populasi dalam variabel penelitian, serta metode analisis yang digunakan. Penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengenai Hubungan antara *Work life balance* dengan *Psychological well being* pada *Driver* di PT Gojek Palembang.

Penelitian yang kesepuluh yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Rosita et al., 2022) dengan judul Pengaruh *Work life balance* terhadap *Psychological well being* Wanita yang Bekerja. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan hubungan antara keseimbangan kerja dan kesejahteraan psikologis pada wanita pekerja. Alat ukur dalam penelitian menggunakan ukuran psikologis dari Ryff yakni 18 benda dengan nilai kebenaran 0,484 0,687 dan nilai keandalan 0,750. Skala saldo kehidupan kerja dari Fisher, Bulger, dan Smith (2009), total 14 item dengan nilai 0.405-0,762, dan tingkat kepercayaan 0.759. Hasil tes regresi menunjukkan korelasi positif dari variabel psikologis, termasuk kesejahteraan, dengan saldo kerja-hidup, dengan nilai 0,629.

Penelitian yang kedelapan yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Dirfa & Ari Prasetya, 2019) dengan judul Hubungan antara *Work life balance* dengan *Psychological well being* pada Dosen Wanita di perguruan Tinggi Salatiga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *Work life balance* dengan *Psychological well being* pada Dosen Wanita di Salatiga. Alat ukur yang

digunakan dalam penelitian ini merupakan *Work life balance Scale* dan *Psychological well being Scale*. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif signifikan dengan hasil  $r = 0,702$  dengan nilai signifikansi  $0,000$  ( $p < 0,05$ ) yang artinya bahwa makin tinggi *Work life balance*, maka makin tinggi *Psychological well being*.

Penelitian yang pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Ainin, 2017) dengan judul Hubungan antara Keseimbangan Kehidupan Kerja dengan Kesejahteraan Psikologis pada ibu bekerja di Institusi Pemerintahan Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara keseimbangan kehidupan kerja dengan kesejahteraan psikologis pada ibu bekerja di institusi pemerintahan Yogyakarta. Hasil statistik menunjukkan nilai  $(r) = 0,0,489$  dan  $p=0,000$  ( $p < 0,005$ ), artinya ada hubungan positif yang kuat dan sangat signifikan antara variabel *work life balance* dengan kesejahteraan psikologis pada ibu bekerja di institusi pemerintahan Yogyakarta, dengan hipotesis di terima.

Penelitian yang kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Nurfadilah, 2021) dengan judul Hubungan antara *Work life balance* dan *Psychological well being* pada wanita bekerja di PT.X. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *work life balance* dan *psychological well being* pada wanita bekerja di PT. X. Teknik analisis data yang digunakan adalah *product moment pearson*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *work life balance* dan *psychological well being* pada wanita bekerja di PT. X. Hubungan antara *work life balance* dan *psychological well being* memiliki arah hubungan yang positif, artinya semakin tinggi tingkat *work life*

*balance* yang dimiliki wanita bekerja, maka semakin tinggi tingkat *psychological well being* yang dimiliki.

Penelitian yang ketiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Mardlotillah & Fahmawati, 2023) dengan judul *Work life balance and Psychological well being in Company Employees*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *work-life balance* dan *psychological well-being* karyawan perusahaan, Pengambilan data menggunakan *work life balance scale* dan *psychological well-being scale*, analisis data menggunakan analisis korelasi *Spearman*, hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *work-life balance* dan *psychological well-being* pada karyawan perusahaan yang berarti bahwa hipotesis diterima, dengan nilai korelasi .595 dan signifikansi ( $0.000 p < 0.05$ ).

Penelitian yang keempat yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Nindya, 2020) dengan judul Pengaruh *Work life balance* terhadap Kesejahteraan Psikologis pada wanita yang bekerja di Perusahaan BUMN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *work-life balance* terhadap kesejahteraan psikologis wanita yang bekerja di perusahaan BUMN. Data dikumpulkan dengan menggunakan alat ukur berupa skala *work-life balance* dan skala kesejahteraan psikologis. Data analisis secara statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis statistik menunjukkan *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesejahteraan psikologis. Koefisien determinan (*R square*) menunjukkan nilai sebesar 0,199 artinya kesejahteraan psikologis dipengaruhi oleh *work-life balance* sebesar 19,9%.

Penelitian yang kelima yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Frisdayanti & Handoyo, 2021) dengan judul Pengaruh *Work life balance* terhadap *Psychological well being* pada karyawan *Work From Home*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh keseimbangan kehidupan kerja terhadap kesejahteraan psikologis pada karyawan yang bekerja dari rumah dengan regulasi emosi sebagai variabel moderator. Alat ukur pada penelitian menggunakan skala keseimbangan kehidupan kerja. Hasil dari analisis ditunjukkan bahwa terdapat pengaruh pada keseimbangan kehidupan kerja dan dan kesejahteraan psikologis seseorang, dengan arah pengaruh yang negatif ( $p=0,000$ ).

Penelitian yang keenam yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Sri Rejeki et al., 2021) dengan judul *The Role of Work life balance Toward Psychological well being among Employees Who Work During The New Normal Covid-19*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada atau tidak pengaruh *work life balance* terhadap *psychological well being* pegawai yang bekerja selama new normal covid-19. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat ukur yaitu Ryff *Psychological well being Scale* dan Skala *Work life balance* dari Fisher, Bulger, dan Smith (2009). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work life balance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *psychological well being* yang dapat dilihat dari nilai signifikan .001 ( $P<.05$ ) dan nilai koefisien *R-square* ( $R^2$ ) sebesar .094.

Penelitian yang ketujuh yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Septina & Soeharto, 2023) dengan judul *Work life balance dan Kepuasan Kerja dengan Psychological well being* pada anggota Polisi Wanita. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui pengaruh secara bersamaan antara *work life balance* dan kepuasan kerja dengan *psychological well being*. Alat ukur yang digunakan adalah skala *psychological well being*, skala *work life balance* dan skala kepuasan kerja berjenis skala Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *work life balance* dan kepuasan kerja terhadap *psychological well being*.

Penelitian yang kesembilan yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Safitri & Anisah, 2022) dengan judul Kesejahteraan Psikologis ditinjau dari Kecerdasan Emosional dan *Work life balance* pada Tenaga Kesehatan Wanita yang Menjalani Peran Ganda. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara Kecerdasan Emosional dan *Work life balance* dengan Kesejahteraan Psikologis Pada Tenaga Kesehatan Wanita yang Menjalani Peran Ganda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah partisipan sebanyak 32. Ada hubungan positif antara *work life balance* dengan kesejahteraan psikologis. Hal itu ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi pada variabel *work life balance* dan kesejahteraan psikologis yang bernilai 0,712.