

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang paling strategis serta vital dalam suatu organisasi, baik pada sektor publik maupun swasta. SDM tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga menjadi penggerak utama yang menentukan arah, ritme, serta keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Tanpa dukungan SDM yang kompeten, kreatif, dan memiliki komitmen tinggi, pemanfaatan sumber daya lainnya seperti modal, teknologi, serta strategi manajemen tidak akan optimal dalam menghasilkan kinerja yang unggul. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2021) dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia” yang menyatakan bahwa SDM merupakan perpaduan kemampuan daya pikir serta fisik yang dimanfaatkan untuk menghasilkan barang atau jasa. Selaras dengan itu, Dessler (2020) menegaskan bahwa tingkat efektivitas organisasi sangat bergantung pada sejauh mana manajemen mampu mengelola serta memotivasi SDM untuk memberikan kontribusi terbaiknya dalam mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan

Pada era persaingan global dan transformasi digital yang berlangsung semakin cepat, posisi sumber daya manusia (SDM) semakin menempati peran strategis dalam keberlangsungan organisasi. Hal ini dikarenakan manusia merupakan pusat dari inovasi, kreativitas, serta kemampuan adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis. Teknologi memang dapat berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi operasional, namun hanya manusia yang mampu menciptakan nilai tambah melalui pemikiran kritis, pelayanan berbasis empati, serta pengambilan keputusan yang tepat. Oleh karena itu, paradigma pengelolaan SDM modern tidak lagi terbatas pada aspek administratif, melainkan mencakup pengembangan kompetensi, peningkatan kesejahteraan, penguatan motivasi kerja, hingga penciptaan lingkungan kerja yang fleksibel, adaptif, dan produktif.

Seiring dengan berkembangnya ekonomi digital serta *gig economy* seperti yang diimplementasikan melalui platform transportasi daring Gojek, peran SDM mengalami pergeseran yang cukup signifikan. Driver tidak hanya bertugas melakukan layanan antar-jemput, tetapi juga berperan sebagai representasi citra perusahaan di mata pelanggan. Mereka menjadi garis terdepan dalam pelayanan, di mana kualitas interaksi, keramahan, serta keandalan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara langsung. Dengan demikian, keberhasilan operasional Gojek sangat dipengaruhi oleh performa dan profesionalisme individu drivernya, yang pada akhirnya bergantung pada bagaimana organisasi mampu memfasilitasi motivasi kerja, mengelola beban kerja, serta menyediakan fleksibilitas kerja yang proporsional antara tuntutan produktivitas dan kesejahteraan.

Dalam konteks organisasi modern, kinerja (*work performance*) merupakan indikator utama yang mencerminkan tingkat efektivitas, efisiensi, serta produktivitas tenaga kerja dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja tidak hanya dinilai dari jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan, tetapi juga mencakup kualitas pelaksanaan tugas sesuai dengan standar, target, serta tanggung jawab yang telah ditetapkan organisasi. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Selanjutnya,

Armstrong dan Taylor (2014) menegaskan bahwa kinerja karyawan mencerminkan sejauh mana individu mampu memberikan kontribusi nyata melalui perilaku kerja, kompetensi, serta pencapaian hasil yang selaras dengan tujuan strategis organisasi. Selain itu, Jena dan Pradhan (2018) menjelaskan bahwa kinerja tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pekerjaan (*task performance*), tetapi juga mencakup kemampuan beradaptasi (*adaptive performance*) serta perilaku kontekstual berupa inisiatif, kerja sama, dan komitmen terhadap organisasi. Dengan demikian, kinerja dapat dipahami sebagai refleksi menyeluruh dari kemampuan, motivasi, perilaku kerja, serta upaya individu dalam menghasilkan output yang bernilai bagi organisasi.

Dalam sektor ekonomi digital, khususnya driver Gojek, kinerja memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan karyawan pada organisasi konvensional. Kinerja driver tidak hanya dinilai dari jumlah order yang berhasil diselesaikan (kuantitas), tetapi juga dari aspek kualitas pelayanan, seperti ketepatan waktu pengantaran, keramahan dalam berinteraksi dengan pelanggan, tingkat pembatalan order yang rendah, serta kemampuan menjaga rating kepuasan di aplikasi. Selain itu, kemampuan dalam mempertahankan konsistensi jam kerja, kecepatan respon terhadap permintaan order, serta ketepatan lokasi operasional juga menjadi indikator penting dalam menilai performa mereka. Kinerja driver Gojek dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, antara lain motivasi kerja, beban kerja, dan fleksibilitas waktu bekerja. Ketiga faktor tersebut berinteraksi secara kompleks dalam menentukan kemampuan driver untuk mempertahankan performa optimal di tengah tuntutan pekerjaan yang dinamis, jam kerja yang fluktuatif, dan ketidakpastian penghasilan harian. Oleh karena itu, pemahaman mengenai kinerja dalam konteks driver Gojek perlu mempertimbangkan dimensi perilaku kerja, kepuasan pelanggan, serta keseimbangan antara produktivitas dan kesejahteraan pengemudi.

Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap kinerja adalah motivasi kerja. Motivasi kerja berfungsi sebagai energi psikologis yang mendorong individu untuk bertindak, berusaha, serta bertahan dalam mencapai tujuan tertentu, baik untuk kepentingan pribadi maupun organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2017) menyatakan bahwa motivasi merupakan proses psikologis yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam mencapai sasaran kerja. Selanjutnya, Mahpudin (2018) Motivasi merupakan dorongan untuk meningkatkan usaha pencapaian tujuan organisasi, dalam batas kemampuan memberikan kepuasan terhadap kebutuhan seseorang.

Motivasi kerja dapat bersumber dari faktor intrinsik, seperti kebutuhan akan pencapaian, rasa tanggung jawab, kepuasan pribadi, serta keinginan untuk berkembang, maupun dari faktor ekstrinsik, seperti insentif finansial, penghargaan, dan kondisi kerja yang mendukung. Dalam konteks pekerjaan berbasis platform seperti Gojek, struktur motivasi menjadi lebih kompleks karena driver tidak hanya bekerja untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, tetapi juga ter dorong oleh fleksibilitas waktu, kemandirian kerja, serta pengakuan sosial melalui sistem rating dan ulasan pelanggan. Dorongan untuk memperoleh bonus insentif, mempertahankan reputasi, serta mencapai target harian semakin memperkuat motivasi kerja mereka.

Selain motivasi, beban kerja (*workload*) juga merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kinerja individu. Beban kerja merefleksikan jumlah, kompleksitas tugas,

tekanan waktu, serta tuntutan fisik dan mental yang harus diselesaikan pekerja dalam periode tertentu. Menurut Ulya & Novendy (2023) beban kerja merupakan sejumlah tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Menurut Anggraini, (2019) Beban kerja yang berlebihan dapat memengaruhi kesehatan dan kesejahteraan psikologis karyawan, serta dapat memengaruhi kinerja mereka. Beban kerja yang tinggi dapat mengakibatkan stress dan kelelahan pada karyawan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi produktivitas dan kualitas pekerjaan mereka. Selain itu, beban kerja yang tidak seimbang juga dapat memengaruhi keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang dapat memengaruhi kesejahteraan karyawan secara keseluruhan. Beban kerja yang seimbang dan dikelola dengan baik dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan, serta dapat memengaruhi produktivitas dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Dalam konteks pekerjaan berbasis platform seperti driver Gojek, beban kerja tidak hanya ditentukan oleh jumlah order, tetapi juga oleh fluktuasi permintaan, kondisi lalu lintas, cuaca, serta tekanan sistem algoritma aplikasi yang menuntut performa tinggi agar tetap memperoleh orderan dan menjaga rating. Kondisi ini menciptakan beban kerja yang dinamis dan tidak pasti, yang apabila tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan kelelahan dan stres kerja.

Faktor lain adalah fleksibilitas kerja (*work flexibility*), fleksibilitas kerja dapat dipahami sebagai pengaturan kerja yang memungkinkan individu memiliki keleluasaan dalam menentukan waktu, lokasi, dan durasi kerja sesuai dengan kebutuhan pribadi tanpa terikat pada pola kerja yang kaku. Menurut Marsanda (2024) Fleksibilitas kerja didefinisikan sebagai kebijakan yang memudahkan karyawan dalam mengatur waktu dan lokasi kerja sesuai dengan kebutuhan pribadi tanpa mengorbankan tanggung jawab pekerjaan mereka. Bentuk fleksibilitas ini meliputi pekerjaan jarak jauh (*remote work*), jam kerja fleksibel, serta skema kerja *hybrid*. Fleksibilitas kerja seperti kerja jarak jauh atau jam kerja yang lebih fleksibel adalah cara lain untuk menunjukkan perhatian terhadap keseimbangan hidup (Zaman, 2024).

Dalam konteks ekonomi digital berbasis platform seperti Gojek, fleksibilitas kerja menjadi salah satu daya tarik utama bagi para driver. Mereka memiliki kebebasan untuk menentukan jam kerja secara mandiri, baik pagi, siang, maupun malam, serta dapat mengatur waktu istirahat sesuai dengan kondisi pribadi tanpa harus memperoleh persetujuan atasan secara langsung. Secara teoretis, kondisi ini mencerminkan tingginya tingkat *job autonomy*, yaitu sejauh mana individu memiliki kendali atas cara, waktu, dan metode dalam menyelesaikan pekerjaannya. Bagi driver Gojek, fleksibilitas kerja memungkinkan penyesuaian jam kerja dengan berbagai kondisi personal, seperti faktor cuaca, kesehatan fisik, serta kebutuhan keluarga. Fleksibilitas ini berperan penting dalam menjaga keseimbangan fisik dan mental, yang sangat dibutuhkan dalam pekerjaan dengan karakter mobilitas tinggi dan tekanan layanan yang besar. Namun demikian, fleksibilitas kerja juga memiliki dua sisi. Di satu sisi, fleksibilitas memberikan kenyamanan serta otonomi yang luas, tetapi di sisi lain dapat memunculkan risiko *overworking* ketika individu memperpanjang jam kerja untuk mengejar target pendapatan. De Menezes dan Kelliher (2011) menegaskan bahwa fleksibilitas kerja yang tidak disertai dengan pengendalian diri dan batasan kerja yang jelas berpotensi meningkatkan kelelahan dan stres, yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja.

Untuk memperkuat landasan penelitian ini, diperlukan kajian terhadap sejumlah penelitian terdahulu yang meneliti hubungan antar variabel tersebut pada berbagai konteks dan objek yang berbeda. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui apakah hasil penelitian sebelumnya menunjukkan kesamaan atau perbedaan temuan, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar penting dalam penyusunan penelitian ini. Beberapa ubungan antara motivasi kerja dan kinerja telah dibuktikan secara konsisten dalam berbagai penelitian empiris. Olafsen, Deci, dan Halvari (2018) melalui studi longitudinal menemukan bahwa motivasi kerja berbasis kebutuhan psikologis dasar (*autonomy, competence, relatedness*) berpengaruh positif terhadap kinerja melalui peningkatan keterlibatan kerja dan kepuasan kerja. Hasil serupa ditunjukkan oleh Howard et al. (2016) yang mengidentifikasi bahwa profil motivasi intrinsik yang tinggi berkorelasi secara signifikan dengan performa kerja yang lebih baik dibandingkan motivasi yang bersifat terkontrol. Temuan ini menunjukkan bahwa individu dengan motivasi kerja tinggi cenderung memiliki energi kerja, ketekunan, dan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dalam konteks driver Gojek, motivasi menjadi penggerak utama dalam menjaga konsistensi layanan, ketepatan waktu, serta pencapaian target pendapatan.

Beban kerja terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja melalui mekanisme kelelahan dan *burnout*. Lesener, Gusy, dan Wolter (2019) dalam *meta-analisis longitudinal berbasis Job Demands–Resources (JD-R)* Model menemukan bahwa *job demands* yang tinggi, termasuk beban kerja, meningkatkan kelelahan kerja yang pada akhirnya menurunkan kinerja. Temuan ini diperkuat oleh Corbeanu et al. (2023) melalui meta-analisis terhadap berbagai sektor kerja yang menunjukkan bahwa *burnout* memiliki hubungan negatif yang kuat terhadap job performance. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dialami individu, maka semakin besar risiko penurunan kualitas kinerja. Dalam konteks pekerjaan berbasis platform seperti driver Gojek, beban kerja yang tinggi akibat jam kerja panjang dan tekanan target pendapatan berpotensi menurunkan tingkat keselamatan, kualitas layanan, serta kesehatan kerja.

Hubungan motivasi kerja dengan fleksibilitas kerja dapat dijelaskan melalui kemampuan individu dalam memanfaatkan kebebasan waktu kerja secara optimal. Fischer et al. (2021) menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap keputusan individu dalam memilih dan memanfaatkan sistem kerja fleksibel (*telework dan flexible working*). Individu yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih proaktif dalam mengatur waktu, menentukan ritme kerja, dan menyesuaikan pekerjaan dengan kondisi personal. Hal ini diperkuat oleh *Eurofound* (2021) yang menunjukkan bahwa motivasi, kebutuhan akan keseimbangan hidup, dan preferensi kerja personal menjadi faktor utama dalam adopsi fleksibilitas kerja. Dengan demikian, semakin tinggi motivasi driver Gojek, semakin besar pula kemampuannya dalam memanfaatkan fleksibilitas waktu kerja secara produktif.

Beban kerja juga terbukti berpengaruh terhadap efektivitas fleksibilitas kerja. Kerman, Korunka, dan Tement (2021) menemukan bahwa tuntutan kerja yang tinggi menyebabkan pelanggaran batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work–home boundary violation*), sehingga fleksibilitas waktu justru berubah menjadi tekanan tambahan. Penelitian Kossek et al. (2023) juga menegaskan bahwa ketika beban kerja tinggi, fleksibilitas kerja berpotensi

kehilangan fungsinya sebagai sumber daya apabila individu tidak memiliki kendali batas kerja yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menghambat pemanfaatan fleksibilitas kerja secara sehat. Dalam konteks driver Gojek, tingginya intensitas pekerjaan karena kebutuhan mengejar pendapatan dapat membuat fleksibilitas jam kerja menjadi semu dan justru meningkatkan kelelahan.

Fleksibilitas kerja telah banyak dikaitkan dengan peningkatan kinerja karyawan. Chandra Sekhar dan Patwardhan (2023) menemukan bahwa *flexible working arrangement* berpengaruh positif terhadap kinerja, terutama ketika didukung oleh *supervisor support* dan sistem kerja yang jelas. Selain itu, Wang et al. (2023) juga menunjukkan bahwa *telework* dan fleksibilitas waktu kerja meningkatkan *work engagement* yang kemudian berdampak positif pada performa kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa fleksibilitas kerja memberikan ruang bagi individu untuk bekerja pada kondisi yang paling produktif. Bagi driver Gojek, fleksibilitas jam kerja memungkinkan pengemudi memilih waktu operasional terbaik sesuai kondisi fisik, lingkungan, dan kebutuhan pribadi sehingga kinerja tetap terjaga.

Peran fleksibilitas kerja sebagai variabel mediasi antara motivasi kerja dan kinerja telah dibuktikan dalam beberapa penelitian. Pamungkas, Siswoyo, dan Rahayu (2022) menemukan bahwa *flexible working arrangement* memediasi pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan selama masa pandemi, di mana motivasi tinggi menjadi lebih efektif dalam meningkatkan kinerja ketika didukung oleh kebebasan pengaturan waktu kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berfungsi sebagai saluran yang memperkuat pengaruh motivasi menjadi output kinerja yang optimal. Dalam konteks driver Gojek, motivasi yang tinggi akan lebih mudah diwujudkan dalam bentuk kinerja apabila driver mampu memanfaatkan fleksibilitas waktu kerja secara efektif.

Peran fleksibilitas kerja sebagai mediator antara beban kerja dan kinerja dijelaskan oleh Corbeanu et al. (2023) yang menunjukkan bahwa ketika individu memiliki sumber daya kerja yang memadai, dampak burnout terhadap kinerja dapat ditekan. Hal ini menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berfungsi sebagai mekanisme penyangga (*buffer*) yang membantu pekerja tetap menjaga kinerja meskipun berada dalam tekanan beban kerja yang tinggi, sebagaimana yang dialami oleh driver Gojek.

Sebagai langkah awal dalam memahami fenomena lapangan, peneliti melakukan prasurvei kepada driver Gojek di Kabupaten Jember. Penggunaan data pra-survei ini memiliki dasar teoretis yang kuat, karena dalam penelitian sektor informal dan *gig economy*, data persepsi pekerja sering digunakan sebagai representasi kondisi kerja yang aktual. Hal ini sejalan dengan penelitian Pratama, Prasetyo, dan Sahlan (2022) yang meneliti pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja driver ojek online di Bekasi Timur dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening, di mana pengukuran kinerja sepenuhnya didasarkan pada hasil survei persepsi driver karena keterbatasan akses data operasional perusahaan. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Siamto (2022) yang meneliti pengaruh motivasi dan kompensasi terhadap kinerja driver dalam komunitas Persatuan Driver Gojek Indonesia Area Cipayung Kota Depok. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan survei

berbasis persepsi responden sebagai indikator kinerja karena tidak tersedianya data kinerja formal dari perusahaan. Hasilnya menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver. Dengan demikian, penggunaan data pra-survei berbasis persepsi driver dalam penelitian ini dapat dianggap sebagai gambaran empiris awal yang sah, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik untuk menjelaskan kondisi kinerja driver Gojek di Kabupaten Jember. Berikut adalah hasil dari pra-survei yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Data Hasil Pra-Survei Kinerja Driver Gojek di Kabupaten Jember**

Aspek	Jumlah Responden Pra-Survei	Pencapaian	
		Tercapai (%)	Tidak Tercapai (%)
Saya mengantarkan pesanan sesuai dengan ketentuan aplikasi tanpa kesalahan.	100	68	32
Saya mampu beradaptasi dengan perubahan titik penjemputan atau tujuan pelanggan.	100	68	32
Saya cepat merespons pesan atau panggilan dari pelanggan	100	72	28
Saya selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.	100	66	34
Saya menjaga etika dan sikap profesional sebagai driver Gojek.	100	68	32
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>68,4%</b>	<b>31,6 %</b>

Data diolah tahun 2025

Berdasarkan data hasil pra-survei diatas yang dilakukan terhadap 100 responden driver Gojek di Kabupaten Jember pada tahun 2025, diperoleh gambaran awal mengenai tingkat ketercapaian kinerja yang menjadi landasan empiris penelitian ini. Secara umum, sebagian besar driver menunjukkan kinerja yang baik, terutama pada aspek kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, di mana capaiannya pada angka tertinggi, yaitu 72%. Hal ini menunjukkan bahwa driver secara mayoritas telah mampu menjaga sikap, komunikasi, dan profesionalisme dasar dalam berinteraksi dengan pengguna jasa.

Namun demikian, hasil pra-survei juga mengindikasikan adanya beberapa aspek kinerja yang masih memerlukan perhatian serius karena persentase ketidakcapaian cukup tinggi. Aspek tanggung jawab terhadap pesanan pelanggan menunjukkan tingkat ketercapaian terendah, yakni hanya 66%, yang berarti 34% responden belum memenuhi standar tanggung jawab yang ditetapkan. Rendahnya capaian ini diduga disebabkan oleh kurangnya komitmen kerja, potensi pembatalan pesanan, serta tekanan target harian yang berujung pada kelelahan fisik dan mental. Selain itu, aspek kemampuan menyelesaikan

pesanannya setiap hari dan ketepatan waktu pengantaran sama-sama hanya mencapai 68%, menunjukkan adanya masalah konsistensi dalam penyelesaian tugas dan kendala eksternal seperti kepadatan lalu lintas atau cuaca yang memengaruhi akurasi waktu layanan.

Secara keseluruhan, hasil pra-survei menunjukkan bahwa rata-rata ketercapaian kinerja driver Gojek di Kabupaten Jember berada pada angka 68,4%, dengan tingkat ketidakcapaian sebesar 31,6%. Kondisi ini mencerminkan adanya fenomena kesenjangan kinerja (*performance gap*) pada sektor *gig economy* di Jember, di mana kinerja driver belum sepenuhnya memenuhi standar layanan yang diharapkan perusahaan maupun konsumen. Dugaan kuat menunjukkan bahwa persoalan ini berpotensi dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, di antaranya tingkat motivasi kerja yang fluktuatif serta beban kerja yang tinggi akibat persaingan order dan ketergantungan pada sistem daring. Selain itu, aspek fleksibilitas kerja yang menjadi salah satu karakteristik utama profesi ojek online masih perlu dikaji lebih dalam, karena di satu sisi memberikan keleluasaan waktu, namun di sisi lain berpotensi memengaruhi konsistensi kinerja.

Dengan adanya ketidakseimbangan teoretis dan kesenjangan empiris tersebut, menjadi penting untuk menganalisis lebih jauh keterkaitan antara motivasi kerja, beban kerja, dan fleksibilitas kerja sebagai variabel yang diduga berperan dalam memengaruhi kinerja driver. Oleh karena itu, penelitian ini secara komprehensif mengangkat judul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Driver Gojek di Wilayah Perkotaan Kabupaten Jember Dengan Fleksibilitas Kerja Sebagai Variabel Mediasi”. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran empiris, rekomendasi tindak lanjut, serta kontribusi teoretis terhadap literatur yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia pada sektor *gig economy*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas dapat ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Driver Gojek di Kabupaten Jember?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Driver Gojek di Kabupaten Jember?
3. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Fleksibilitas kerja di Kabupaten Jember?
4. Apakah Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Fleksibilitas kerja di Kabupaten Jember?
5. Apakah Fleksibilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Driver Gojek di Kabupaten Jember?
6. Apakah peran mediasi fleksibilitas kerja pada hubungan antara motivasi kerja dan kinerja driver Gojek di Kabupaten Jember?
7. Apakah peran mediasi fleksibilitas kerja pada hubungan antara beban kerja dan kinerja driver Gojek di Kabupaten Jember?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui luaran yang akan dicapai dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Driver Gojek di Kabupaten Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Driver Gojek di Kabupaten Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Fleksibilitas kerja di Kabupaten Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Fleksibilitas kerja di Kabupaten Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis Fleksibilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Driver Gojek di Kabupaten Jember.
6. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi fleksibilitas kerja pada hubungan antara motivasi kerja dan kinerja driver Gojek di Kabupaten Jember.
7. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi fleksibilitas kerja pada hubungan antara beban kerja dan kinerja driver Gojek di Kabupaten Jember.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM). Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai hubungan antara motivasi kerja, beban kerja, fleksibilitas kerja, dan kinerja individu, terutama dalam konteks pekerjaan berbasis digital atau platform daring. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti variabel serupa dengan objek yang berbeda, sehingga memperluas pemahaman akademis tentang perilaku kerja dalam ekonomi digital.

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi para driver Gojek di wilayah perkotaan Kabupaten Jember dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja kerja mereka, khususnya motivasi kerja, beban kerja, dan fleksibilitas waktu kerja. Temuan penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi bagi driver dalam mengelola motivasi secara mandiri serta menyesuaikan pola kerja agar tetap produktif tanpa mengabaikan kesejahteraan kerja.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi komunitas driver transportasi online dan masyarakat umum mengenai pentingnya fleksibilitas kerja sebagai mekanisme penyeimbang antara tuntutan kerja dan kinerja. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan awal bagi pemerintah daerah, lembaga pendamping tenaga kerja, maupun pihak-pihak terkait dalam merumuskan program pemberdayaan atau

kebijakan berbasis bukti yang mendukung peningkatan kualitas kerja dan kesejahteraan driver transportasi online di wilayah perkotaan.

### 3. Manfaat bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri, penelitian ini memberikan pengalaman empiris dalam menerapkan teori-teori manajemen sumber daya manusia pada situasi kerja yang dinamis, serta memperdalam kemampuan analisis dalam mengkaji fenomena kerja fleksibel di era digital.

