

# PENGARUH WORK & LIFE BALANCE DAN KOMPENSASI TERHADAP LOYALITAS PENGEMUDI TAKSI ONLINE DI SURABAYA

Rizky Wahyu Widodo

Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra

**Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Fatimah Riswati, SE., MS.**

## **ABSTRACT**

*This study was conducted to examine the effect of Work and Life Balance and Compensation on Online Taxi Driver's Loyalty towards their online transportation service operators such as GoJek and Grab. Primary data obtained from questionnaires that were distributed to 200 online taxi drivers from both GoJek and Grab operators. The data gathered randomly because of the fluctuativeness of the online taxi driver's membership. The early research compiled from several online taxi drivers' social media groups found that there are about 56.000 online taxi drivers in Surabaya. The analytical method uses descriptive analysis method using SPSS 23. The results of this study note that partially the Work and Life Balance variable and the compensation variable both have an influence on driver loyalty.*

*Keywords: Work and Life Balance, Compensation, Loyalty, Online Taxi Driver, Surabaya.*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Work and Life Balance dan Kompensasi terhadap Loyalitas Pengemudi taksi online terhadap operator jasa transportasi jasa online tempat mereka bekerja. Data primer diperoleh dari kuesioner yang dibagi kepada 200 pengemudi taksi online baik pengemudi taksi online yang bernaung di bawah operator jasa transportasi online GoJek maupun Grab. Pengumpulan data dilakukan secara acak mengingat jumlah pengemudi taksi online yang selalu berubah setiap harinya, namun hasil pengolahan data yang ditemukan melalui grup media social pengemudi taksi online ditemukan terdapat sekitar 56.000 lebih pengemudi taksi online di Surabaya. Metode analisis menggunakan metode analisis kuantitatif dengan menggunakan program SPSS 23. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa secara parsial variabel Work and Life Balance dan variabel kompensasi sama-sama memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengemudi.

*Kata Kunci : Work and Life Balance, Kompensasi, Loyalitas, Pengemudi Taksi Online.*

## **PENDAHULUAN**

Era digital telah dimulai sejak 2017 di mana informasi konvensional dikonversi menjadi informasi digital dan dapat diproses, disimpan, dan ditransfer secara real time melalui teknologi digital. Kini dengan hadirnya *smartphone* memudahkan manusia untuk mengakses internet. Melalui *smartphone* masyarakat dipermudah untuk

mendapatkan aneka barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Hal ini menarik perhatian banyak pelaku bisnis untuk mencoba memanfaatkan teknologi digital dalam bisnis mereka, salah satunya dalam sektor jasa transportasi. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa adalah pioner dalam bisnis transportasi berbasis internet dengan diluncurkannya aplikasi Go-Jek pada tahun

2010 yang menawarkan jasa pemesanan transportasi kendaraan roda dua (motor) yang biasa dikenal dengan ojek online. Baru pada tahun 2016 diluncurkan Go-Car, yakni jasa pemesanan transportasi kendaraan roda empat (mobil) yang dikenal dengan sebutan taksi online. Melihat betapa bagusnya potensi pendapatan dari jasa transportasi online ini, pada tahun 2014 beberapa perusahaan taksi online dari luar negeri pun turut mengembangkan sayapnya di Indonesia, seperti Grab dan Uber.

Perusahaan-perusahaan tersebut juga menciptakan jutaan lapangan pekerjaan baru, bahkan di Surabaya sendiri terdapat sekitar 56.359 pengemudi taksi online (data diolah dari grup facebook pengemudi taksi online). Dan fakta yang cukup mengejutkan ditemukan dalam survei yang diadakan oleh Lembaga Survei The Prakarsa bahwa 62% dari total pengemudi ojek online berasal dari korban PHK ([www.transonlinewatch.com](http://www.transonlinewatch.com)).

Di balik keberhasilan-keberhasilan di atas, terselip permasalahan yang dirasakan oleh para pengemudi ojek dan taksi online, yakni bertambahnya pengemudi online belum tentu sejajar dengan peningkatan order pelanggan, akibatnya persaingan antar pengemudi semakin ketat. Permasalahan lainnya adalah perbedaturan perhitungan penghasilan pengemudi yang berbeda oada masing-masing perusahaan mengharuskan pengemudi untuk memilih perusahaan yang ingin diikutinya. Beberapa tahun yang lalu pengemudi mengambil alternatif solusi dengan memiliki dua hingga tiga akun yang berbeda untuk setiap perusahaan. Namun saat ini sudah ditertibkan oleh seluruh perusahaan jasa transportasi online yang ada, sehingga pengemudi hanya diperbolehkan memiliki satu akun pada satu perusahaan saja. Hal ini membutuhkan pertimbangan yang masak bagi para pengemudi dan pengendara transportasi online, salah satu yang utama adalah kompensasi.

Kompensasi yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa online tidak termasuk upah atau gaji tetap, melainkan

sistem bagi hasil atas biaya penjemputan dan pengantaran pelanggan ditambah dengan aneka bonus apabila pengemudi dan pengendara berhasil memenuhi kriteria tertentu, misalnya jumlah trip atau aktivitas tertentu. Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa pengemudi dan pengendara transportasi online, kompensasi yang diterima per bulan tidak dapat dipastikan jumlahnya. Beberapa pengemudi transportasi online menyatakan bahwa kompensasi yang mereka terima dirasa mencukupi, namun ada pula yang merasa bahwa untuk mendapatkan kompensasi yang diinginkan harus diupayakan dengan usaha yang besar. Hal ini cukup menjadi pertimbangan, terutama bagi pengemudi taksi online karena mobil yang mereka gunakan sebagai modal utama usaha adalah mobil baru yang dibeli secara kredit, sehingga kewajiban utama yang harus didahulukan setelah menerima kompensasi adalah membayar cicilan mobil usaha.

Di luar faktor kompensasi, beberapa pengemudi memberikan informasi tambahan bahwa keleluasaan dalam mengatur jam kerja-lah yang membuat mereka melakukan pekerjaan tersebut. Dengan jam kerja yang fleksibel mereka mampu memberikan perhatian lebih kepada keluarga atau kehidupan sosial mereka dibandingkan apabila harus bekerja di kantor. Keseimbangan dalam menjalankan pekerjaan dan kehidupan pribadi harus terjaga agar meminimalisir konflik. Isu mengenai *work and life balance* ini pernah menjadi trend pemikiran di negara-negara besar di Eropa, maupun di Amerika Serikat, di mana pekerja menyadari bahwa mereka juga harus memperhatikan kehidupan pribadi, urusan keluarga dan kehidupan sosial mereka.

Hal ini menarik perhatian peneliti untuk mempelajari Apakah faktor kompensasi yang diterima pengemudi taksi online ataukah faktor *work and life balance* yang membuat pengemudi memilih tetap bekerja sebagai pengemudi online, atau kedua faktor ini berpengaruh secara simultan.

## TELAAH PUSTAKA

### Loyalitas Pengemudi

*Encyclopedia Americana* menyatakan bahwa loyalitas adalah perhatian yang diberikan individu terhadap sebuah atau sekelompok prinsip, atau organisasi. Loyalitas dapat ditafsirkan sebagai kesediaan individu untuk memberikan energi, pemikiran dan pengabdian atas identifikasi kepentingan. Sementara Iqbal *et.al.* (2015) lebih melihat loyalitas sebagai pengabdian seseorang atau perasaan melekat pada objek tertentu. Mereka mendefinisikan loyalitas sebagai komitmen karyawan terhadap keberhasilan organisasi dan percaya bahwa bekerja untuk organisasi ini adalah pilihan terbaik mereka. Manifestasi dari sikap loyalitas adalah kesetiaan, ketaatan, ketulusan terhadap apa yang menjadi tugas-tugasnya.

Sehingga loyalitas individu terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melanggengkan hubungan dengan organisasi, kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun

Di sisi lain, loyalitas merupakan hadiah berupa kesediaan kerja dari pegawai kepada organisasi, karena diberikan secara sukarela.

Drizin & Schneider (2004) menyatakan bahwa pendorong utama seorang pekerja untuk memiliki loyalitas pada perusahaan tempatnya bekerja adalah ketika ia merasakan fairness (keadilan yang masuk akal -bukan keadilan murni) yang mencakup:

#### 1) *Fair* dalam penilaian kinerja.

Yang dinyatakan *fair* dalam hal ini adalah bahwa penilaian kinerja individu harus mempertimbangkan aspek-aspek yang lebih luas dan subyektif. seperti kemampuan individu tersebut, mudah atau sulitnya pekerjaan, jumlah personel, tenggat waktu penyelesaian, fasilitas yang tersedia dan lain sebagainya.

#### 2) *Fair* dalam penggajian.

Upah yang diterima pekerja harus sebandan dengan pengorbanan yang diberikan. Dalam kasus ini, pendapatan pengemudi taksi online harus lebih

dibandingkan biaya bahan bakar yang dikeluarkannya.

#### 3) *Fair* dalam perumusan dan implementasi kebijakan.

Segala kebijakan yang ditentukan oleh perusahaan harus bersifat adil, namun tidak harus dalam makna sama rata, melainkan dapat saja sebuah kebijakan tertentu diperuntukkan bagi pekerja dengan kriteria tertentu.

### Kompensasi

Manusia memenuhi kebutuhan hidupnya dengan cara mendapatkan uang sebagai ganti atas jasanya, baik jasa tersebut menghasilkan produk maupun tidak. Untuk itulah individu bersedia bekerja keras dengan harapan perusahaan memberikan penghargaan terhadap prestasi kerjanya dengan memberi kompensasi.

Hanggraeni (2012:139) mengatakan kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa yang diberikan oleh organisasi atas pekerjaan yang telah dilakukan. Menurut Yani (2014:122) kompensasi meliputi imbalan finansial dan jasa nirwujud serta tunjangan (asuransi) yang diterima oleh para karyawan sebagai bagian dari hubungan kepegawaian

Disimpulkan bahwa kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima oleh karyawan yang diberikan oleh perusahaan sebagai balas jasa atas sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan perusahaan.

Rivai dan Sagala (2014:4) menyatakan bahwa indikator kompensasi finansial terbagi menjadi empat, yaitu:

#### 1) Upah dan gaji

Imbalan finansial yang dibayarkan kepada karyawan secara teratur seperti tahunan, caturwulan, bulanan dan mingguan.

#### 2) Insentif

Insentif merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan. Dengan mengasumsikan bahwa uang dapat digunakan untuk mendorong karyawan bekerja lebih giat

lagi maka mereka yang produktif lebih menyukai gajinya dibayarkan berdasarkan hasil kerja.

### 3) Tunjangan

Imbalah tidak langsung yang diberikan kepada karyawan, biasanya mencakup asuransi kesehatan, cuti, pensiun, rencana pendidikan, dan rabat untuk produk-produk perusahaan.

### *Work and Life Balance*

Definisi *Work and Life Balance* atau “keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan” adalah kemampuan individu untuk memenuhi tanggung jawab dalam pekerjaan mereka, komitmen bagi keluarga serta kehidupan sosialnya.

Istilah *work and life balance* dikenal pertama kali pada akhir tahun 1970-an di Inggris. Kesadaran perusahaan dalam memperhatikan keseimbangan antara kualitas waktu bekerja dan kualitas waktu di luar pekerjaan karyawan seiring berjalannya waktu mulai meningkat.

Kesadaran masyarakat akan *work and life balance* semakin kuat ketika pada tahun 1980-an Rosabeth Kanter mengangkat isu *work & life balance* menjadi sebuah topik yang menarik untuk diteliti melalui bukunya, sehingga beberapa perusahaan besar mulai memberikan perhatian atas *work & life balance* karyawannya. Pada awalnya sistem ini hanya diaplikasikan bagi karyawan wanita yang memiliki anak. Namun kini perusahaan yang menerapkan sistem *work & life balance* membidik kepada keseluruhan pekerja tanpa ada pembedaan gender.

Allen, et. al. (2000) berpendapat *work and life balance* berhubungan erat dengan tingkat stres dan kepuasan menjalankan hidup. Penyeimbangan waktu kerja dan waktu pribadi pekerja juga berdampak pada kesehatan fisik maupun mental karyawan. Hal ini penting kaitannya dengan sumber daya manusia di mana keseimbangan ini memiliki pengaruh terhadap kelancaran dan keberhasilan karyawan (Saleem & Abbasi, 2015).

Sangatlah penting bahwa peran individu dalam organisasi maupun di luar

organisasi tidak bersinggungan sehingga tidak terjadi konflik baik dalam kehidupan kerja maupun peran individu tersebut di kehidupan sosialnya. Dengan adanya keseimbangan antara kedua peran tersebut, individu dapat menikmati kehidupan di lingkungan kerja maupun di luar pekerjaan seperti, dapat rekreasi, berkumpul bersama teman maupun dengan keluarga.

Disimpulkan bahwa perusahaan mendapatkan manfaat secara tidak langsung dari implementasi *work and life balance*, sedangkan manfaat terbesar dan langsung dirasakan oleh para pekerja dan keluarganya.

Živčicová (2017) menuliskan bahwa indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *work and life balance* adalah:

#### 1) *Stress* (Tekanan)

Menyangkut stres karena masalah atau problema yang berkaitan dengan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

#### 2) *Fatigue* (Kelelahan)

Menyangkut kelelahan yang diakibatkan karena tidak seimbangnya porsi antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, seperti kelelahan akibat lembur atau ronda malam. Kelelahan dapat membatasi individu dalam melakukan tugas-tugasnya.

#### 3) *Family Time* (Waktu untuk keluarga)

Terlalu banyak waktu yang diberikan untuk pekerjaan akan menimbulkan kekurangan waktu untuk memenuhi tugas keluarga. Keluarga dianggap sebagai faktor penting karena pada dasarnya seseorang bekerja untuk menghidupi keluarganya, sehingga jangan sampai faktor utama atau faktor dasarnya dinomor-duakan.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

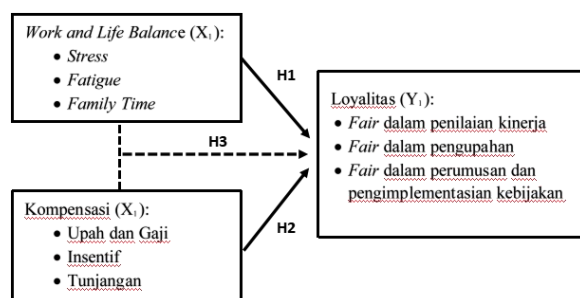
H<sub>1</sub>: variabel *work and life balance* secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengemudi taksi online.

H<sub>2</sub> : variabel kompensasi secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengemudi taksi online.

H<sub>3</sub> : variabel *work and life balance* dan variabel kompensasi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengemudi taksi online.

### Kerangka Konseptual

Adapun gambar kerangka konseptual dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Keterangan : —> secara parsial  
 ----> Secara simultan

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yang sistematis, terencana dan terstruktur sejak persiapan hingga pembuatan desain penelitiannya. Penelitian kuantitatif berlandaskan filsafat positivisme, dan digunakan untuk penelitian pada populasi atau sampel tertentu di mana teknik pengambilan sampel dilakukan acak serta dalam pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan menguji hipotesis.

Wilayah pelaksanaan penelitian ini adalah di kota Surabaya, Jawa Timur dengan populasi yang akan diamati adalah seluruh pengemudi taksi online yang berjumlah lebih dari 56.000 orang. Angka tepat populasi tidak dapat ditemukan karena setiap hari selalu ada penambahan dan juga karena adanya pengemudi yang sudah tidak aktif namun account-nya tetap aktif sehingga dalam penentuan jumlah sampel digunakan teknik *incidental sampling* di mana sampel adalah siapa saja

yang secara kebetulan /insidental ditemui oleh peneliti asalkan responden memenuhi kriteria 1) bekerja sebagai pengemudi taksi online, 2) memilih wilayah kerja di Surabaya, dan 3) menjadi pengemudi taksi online minimal dua tahun.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah dengan metode angket yang menggunakan skala likert lima tingkatan yaitu (1) Sangat Setuju, (2) Setuju, (3) tidak setuju dan (4) sangat tidak Setuju. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari sumber internal dan eksternal. Data yang bersifat internal didapat melalui data-data dari wawancara singkat dengan para pengemudi online dan yang bersifat eksternal didapat melalui sumber-sumber di luar organisasi yang dipublikasikan secara umum berkaitan dengan variabel-variabel penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah program SPSS versi 27.

Hasil jawaban kuesioner akan divalidasi dan diuji keandalannya melalui uji validitas dan uji realibilitas. Sedangkan untuk menganalisis data yang didapat menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari Uji Normalitas dan Analisa Regresi Linear Berganda.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis penelitian dilakukan dengan menganalisis data menggunakan Uji F dan uji t.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk bergabung dengan perusahaan penyedia atau pengelola jasa transportasi online (operator) calon pengemudi dapat mendaftarkan diri dan kendaraan yang akan digunakan secara online melalui aplikasi yang disediakan tiap-tiap operator. Kemudian dengan membawa dokumen persyaratan yang ditentukan, calon pengemudi wajib datang ke kantor operator untuk menjalani training penggunaan aplikasi. Tahap akhir adalah mengikuti tes untuk menguji pengetahuan berkendara dan kecakapan khusus lainnya.

Apabila operator menyatakan lulus maka pengemudi dapat langsung beroperasi melayani penumpang melalui aplikasi terkait.

Pada tahun-tahun awal berjalannya layanan jasa transportasi online, banyak pihak mempertanyakan status hubungan kerja antara pengemudi terhadap operator. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menyatakan kriteria-kriteria untuk melihat ada tidaknya suatu hubungan kerja. Namun UU ketenagakerjaan tidak menjelaskan lebih lanjut unsur hubungan kerja, sehingga dibutuhkan pandangan pengadilan terhadap ketiga unsur tersebut.

Putusan Mahkamah Agung Nomor 841 K/Pdt.Sus/2009 dalam perkara antara sopir dan perusahaan taksi konvensional, dinyatakan tidak terdapat unsur upah karena para sopir taksi konvensional hanya menerima komisi. Selain itu, tidak ada unsur perintah karena sopir taksi diberi kebebasan mencari penumpangnya sendiri.

Namun putusan Mahkamah Agung Nomor 276 K/Pdt.Sus/2013 dalam perkara antara sopir dan perusahaan logistik, MA menerima putusan pengadilan tingkat sebelumnya yang menyatakan ada hubungan kerja antara perusahaan dan sopir tersebut karena adanya unsur pekerjaan yang disediakan perusahaan, bukan dicari sendiri oleh sopir.

Pada kasus pengemudi online, diketahui bahwa para pengemudi online tidak mendapatkan gaji dari operator, malah mereka harus membagi sekian persen pendapatannya kepada operator sebagai balasan atas pesanan pengguna aplikasi yang didistribusikan. Sehingga jelas bahwa perintah untuk melayani pengguna datang dari perusahaan. Dalam kondisi ini ada unsur hubungan kerja namun tidak sepenuhnya terpenuhi.

Oleh karena itu, pengemudi online memiliki hak untuk menuntut perbaikan tarif atau kebijakan operasional lainnya, namun tidak memiliki hak untuk menuntut hal-hal yang biasa diterima pekerja pada umumnya seperti upah lembur, jamsostek,

fasilitas maupun pesangon jika hubungan kerjasama mereka berakhir.

Sehingga pada akhirnya masyarakat menyimpulkan bahwa karena syarat hubungan kerja yang terjadi tidak terpenuhi sepenuhnya, maka tidak digunakan istilah pekerja atau pegawai, melainkan mitra.

Namun demikian masih ada satu permasalahan yang mengganggu, yakni operator memiliki kuasa yang sangat kuat atas mitra pengemudi. Salah satunya adalah kebijakan operator. Apabila seorang pengguna melaporkan ketidaknyamanan pengemudi kepada operator maka operator dapat secara sepihak mematikan koneksi jaringannya terhadap aplikasi pengemudi sehingga pengemudi tidak mendapatkan pesanan selama beberapa waktu. Namun dengan terbitnya Permenhub 118/2018, pemerintah mewajibkan operator untuk membuat kebijakan penetapan kriteria pengenaan *suspend*. Kriteria yang dimaksud adalah pelanggaran ringan, sedang, berat dan sangat berat. Apabila melanggar kriteria ringan dan sedang, akun pengemudi bisa diaktifkan kembali. Namun untuk pelanggaran berat, akun driver yang terkena suspend harus dipertimbangkan. Dan untuk pelanggaran sangat berat dikenakan sanksi pencabutan akun dan juga sanksi pidana. Diharapkan dengan aturan ini, hak pengemudi terlindungi dari kebijakan suspend yang sepihak.

## DESKRIPSI RESPONDEN

Karakteristik responden penelitian ini responden didominasi oleh pengemudi pria sebanyak 98 orang (98%) dan 2 orang merupakan pengemudi wanita (2%).

Berdasarkan usia, 42% dari responden berusia antara 26-35 tahun, 28 orang yang berusia kurang dari 25 tahun (28%). Responden berusia 36-45 tahun sebanyak 22 orang (22%), dan paling sedikit adalah responden yang berusia lebih dari 45 tahun sebanyak 8 orang (8%).

Responden yang memiliki latar belakang pendidikan lulusan SMA dan sarjana berjumlah hampir sama, yakni 43 responden berlatar pendidikan SMA (43%)

dan 41 responden berlatar pendidikan sarjana sebanyak 41 orang (41%), sementara 16 responden berlatar pendidikan SMP.

### Deskripsi Variabel

Deskriptif variabel menggambarkan skor jawaban yang diberikan responden atas pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan indikator-indikator variabel bebas dan terikat yang diteliti, yaitu mengenai variabel *work and life balance*, kompensasi dan loyalitas pengemudi. Jawaban diukur menggunakan skala Likert dengan skor 1 sampai 4 dengan nilai skor sebagai berikut:

**Tabel 1. Skor Jawaban**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Kuesioner yang terdiri dari 11 pertanyaan dibagikan kepada 100 orang responden ( $n=100$ ). Sebelum menganalisis hubungan antara variabel *work and life balance*, kompensasi dan loyalitas, hasil jumlah jawaban direkapitulasi dahulu dengan dikalikan dengan skor yang telah ditentukan (Tabel 1) dengan harapan untuk mendapat penjelasan mengenai tanggapan responden secara umum mengenai variabel yang diteliti.

Untuk mengetahui persepsi kolektif responden terhadap variabel-variabel melalui indikatornya, maka dari hasil rekapitulasi dicari nilai mean setiap indikator dan kemudian dicocokkan dengan standar rentang berikut:

**Tabel 2. Rentang Interval dari Skala Kategori**

Kategori	Interval
TIDAK BAIK	$1,00 < mean < 1,75$
KURANG BAIK	$1,75 < mean < 2,50$
BAIK	$2,50 < mean < 3,25$
SANGAT BAIK	$3,25 < mean < 4,00$

### Work and Life Balance ( $X_1$ )

**Tabel 3. Jawaban Kuesioner atas Variabel Work and Life Balance ( $X_1$ )**

Indikator	STS [1]		TS [2]		S [3]		SS [4]		Mean
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
X <sub>1.1</sub>	1	1	4	8	24	72	51	204	2,85
X <sub>1.2</sub>	0	0	6	12	30	90	44	176	2,78
X <sub>1.3</sub>	1	1	5	10	25	75	49	196	2,82
TOTAL mean									8,45
Rerata mean									2,81

Mayoritas responden (51 orang) menyatakan sangat setuju (SS) terhadap pertanyaan mengenai Indikator X<sub>1.1</sub> (*stress*) dan 24 responden menyatakan setuju (S) bahwa baik pekerjaan maupun aktivitas pada waktu pribadi tidak menimbulkan tekanan (*stress*). Namun ada 4 responden menyatakan tidak setuju (TS) dan 1 responden yang bahkan menyatakan sangat tidak setuju (STS).

Sedangkan pada indikator X<sub>1.2</sub> yang mengenai kelelahan (*fatigue*), dapat dilihat bahwa 44 responden menyatakan sangat setuju (SS) dan 30 responden menyatakan setuju (S) bahwa mereka telah mampu mengatur keseimbangan dalam keterlibatan mereka sebagai pengemudi taksi online dengan kehidupan sosial dan keluarga mereka tidak merasakan kelelahan. Sisanya sebanyak 6 responden menyatakan tidak setuju (TS).

Dari jawaban atas indikator X<sub>1.3</sub> yang membahas *family time* dapat diketahui bahwa 49 responden menyatakan sangat setuju (SS) dan 25 responden menyatakan setuju (S) bahwa mereka telah mampu menyelesaikan kewajibannya terhadap keluarga tanpa terganggu oleh kesibukan pekerjaan. Sementara 5 responden menyatakan tidak setuju (TS) dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju (STS).

Nilai rerata total (*mean*) sebesar 2,81 mengisyaratkan tingkat keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan yang dirasakan pengemudi taksi online dapat dinyatakan dalam kondisi yang BAIK.

### Kompensasi ( $X_2$ )

**Tabel 4. Jawaban Kuesioner atas Variabel Kompensasi ( $X_2$ )**

Indikator	STS [1]		TS [2]		S [3]		SS [4]		Mean
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
X <sub>2.1</sub>	0	0	1	2	31	63	48	192	2,57
X <sub>2.2</sub>	0	0	8	16	29	87	43	172	2,75
X <sub>2.3</sub>	0	0	13	26	26	78	41	164	2,68
TOTAL mean									8,00
Rerata mean									2,67

Indikator upah dan gaji (X<sub>2.1</sub>) memberikan informasi bahwa 48 responden menyatakan sangat puas (SS) dengan upah dan gaji yang diterima sebagai pengemudi taksi online, 31 responden lainnya juga menyatakan *fair* (S) dan hanya 1 responden yang menyatakan tidak puas (TS).

Melalui indikator X<sub>2.2</sub> mengenai insentif, 43 responden menyatakan sangat puas (SS) dengan insentif yang diterima, 29 responden lainnya menyatakan *fair* (S) dan 8 responden menyatakan tidak puas (TS).

Sementara dari indikator X<sub>2.3</sub> dapat diketahui bahwa tunjangan yang diterima pengemudi taksi online dirasa sangat layak (SS) oleh 41 responden dan 26 responden menyatakan *fair* (S) serta 13 responden sisanya menyatakan tidak merasa puas (TS).

Nilai rerata total (*mean*) sebesar 2,67 mengisyaratkan bahwa tingkat kepuasan /kenyamanan yang dirasakan pengemudi taksi online bahwa kompensasi dapat dinyatakan dalam kondisi BAIK.

### Loyalitas Pengemudi (Y)

**Tabel 5. Jawaban Kuesioner atas Variabel Loyalitas Pengemudi (Y)**

Indikator	STS [1]		TS [2]		S [3]		SS [4]		Mean
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Y <sub>1.1</sub>	0	0	3	6	30	90	47	188	2,84
Y <sub>1.2</sub>	0	0	2	4	32	96	46	184	2,84
Y <sub>1.3</sub>	0	0	10	20	29	87	41	164	2,71
TOTAL mean									8,39
Rerata mean									2,79

Dari indikator Y<sub>1.1</sub> yang membahas *fairness* dalam penilaian kinerja diketahui bahwa 47 responden menyatakan sangat *fair* (SS), 30 responden menyatakan *fair* (S) dan 3 responden menyatakan adanya ketidak-*fair*-an (TS).

Pada indikator Y<sub>1.2</sub> yang membahas *fairness* dalam penggajian ditemukan bahwa 46 responden menyatakan sangat *fair* (SS), 32 responden menyatakan *fair* (S) dan 2 responden menyatakan tidak *fair* (TS).

Indikator Y<sub>1.3</sub> menunjukkan perihal *fairness* dalam perumusan dan pengimplementasian kebijakan. Sebanyak 41 responden menyatakan bahwa perumusan dan pengimplementasian kebijakan sudah sangat *fair* (SS), 29 responden menyatakan *fair* (S) dan 10 responden menyatakan belum merasakan keadilan yang mereka harapkan (TS).

Nilai rerata total (*mean*) sebesar 2,79 mengisyaratkan bahwa tingkat kepuasan /kenyamanan yang dirasakan pengemudi taksi online bahwa antara pekerjaan dan kehidupan seimbang dapat dinyatakan dalam kondisi BAIK.

## ANALISIS DATA

### Uji Validitas

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Work and Life Balance (X<sub>1</sub>)**

		Correlations			WORK AND LIFE BALANCE
		X3.1	X2.2	X1.3	
X1.1	Pearson Correlation	1	,598**	,614**	,864**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	,598**	1	,562**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	,614**	,562**	1	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80
WORK AND LIFE BALANCE	Pearson Correlation	,864**	,839**	,856**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kompensasi (X<sub>2</sub>)**

		Correlations			KOMPENSASI
		X2.1	X2.2	X2.3	
X2.1	Pearson Correlation	1	,486**	,311**	,674**
	Sig. (2-tailed)		,000	,005	,000
	N	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	,486**	1	,699**	,904**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000



X2.3	N	80	80	80	80
	Pearson Correlation	,311**	,699**	1	,861**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000
KOMPEN	N	80	80	80	80
	Pearson Correlation	,674**	,904**	,861**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
SASI	N	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pengemudi (Y)**

		Correlations			
		Y1.1	Y1.2	Y1.4	LOYALI TAS PENGE MUDI
Y1.1	Pearson Correlation	1	,500**	,173	,704**
	Sig. (2-tailed)		,000	,124	,000
	N	80	80	80	80
Y1.2	Pearson Correlation	,500**	1	,163	,663**
	Sig. (2-tailed)	,000		,150	,000
	N	80	80	80	80
Y1.3	Pearson Correlation	,290**	,444**	,703**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Output dari pegujian terlihat pada ketiga tabel di atas bahwa korelasi antar masing-masing indikator *work & life balance*, kompensasi dan loyalitas pengemudi terhadap total skor variabel menunjukkan hasil yang signifikan. Disimpulkan bahwa masing-masing indikator pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini valid.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics		
	Cronbach's A	N of Items
Work and Life Balance (X <sub>1</sub> )	,813	3
Kompensasi (X <sub>2</sub> )	,751	3
Loyalitas Pengemudi (Y)	,756	3

ditemukan bahwa variabel *work and life balance*, kompensasi dan loyalitas pengemudi masing-masing memiliki nilai Cronbach's  $\alpha > 0,70$  sehingga seluruh pertanyaan mengenai variabel penelitian dapat dinyatakan variabel dinyatakan reliabel.

### UJI HIPOTESIS

#### Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel *work and life balance* (X<sub>1</sub>) dan variabel

kompensasi (X<sub>2</sub>) secara parsial terhadap variabel loyalitas pengemudi (Y). Tabel berikut menunjukkan hasil uji-t (parsial) yang didapat melalui perhitungan statistik menggunakan SPSS.

**Tabel 10. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

	Unstandardized Coefficients		T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error			Tolerance	VIF
(Constant)	3,599	,972	3,702	,000		
KOMPENSASI	,821	,103	7,947	,000	,657	1,522
WORK & LIFE BALANCE	,499	,099	5,056	,000	,657	1,522

Pengujian nilai *t* dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Apabila nilai signifikan (*sig.*) lebih kecil dari tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) -sebesar 0,05- maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas terkait memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, namun jika nilai *sig.* lebih besar dari tingkat kesalahan (0,05) maka dinyatakan bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai *prob. t*-hitung variabel *work and life balance* (X<sub>1</sub>) adalah 0,000 (<0,05) sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel *work and life balance* (X<sub>1</sub>) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pengemudi (Y) dengan  $\alpha=5\%$ , sehingga variabel *work and life balance* (X<sub>1</sub>) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pengemudi (Y) dengan tingkat keyakinan 95%.
- 2) Nilai *prob. t*-hitung dari variabel kompensasi (X<sub>2</sub>) adalah 0,000 (<0,05) sehingga variabel kompensasi (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pengemudi (Y) dengan  $\alpha=5\%$ , sehingga variabel kompensasi (X<sub>2</sub>) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pengemudi (Y) dengan tingkat keyakinan 95%.

#### Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara variabel-variabel independen dengan variabel

dependen secara simultan. Hasil uji F menggunakan SPSS dapat dilihat dari tabel ANOVA berikut.

**Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	293,564	2	146,782	103,289	,000 <sup>b</sup>
Residual	109,423	77	1,421		
Total	402,987	79			

a. Dependent Variable: LOYALITAS PENGEMUDI

b. Predictors: (Constant), WORK AND LIFE BALANCE, KOMPENSASI

Berdasarkan tabel 4.17 diperoleh nilai signifikansi yang sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel *work and life balance* ( $X_1$ ) dan variabel kompensasi ( $X_2$ ) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas pengemudi ( $Y$ ).

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Variabel *Work & Life Balance* ( $X_1$ ) Terhadap Loyalitas Pengemudi ( $Y$ )

Nilai koefisien regresi variabel *work and life balance* ( $X_1$ ) adalah 0,499. Hal ini bermakna bahwa apabila variabel *work and life balance* meningkat sebesar satu satuan maka variabel loyalitas pengemudi ( $Y$ ) meningkat sebesar 0,499 satuan (dengan asumsi variabel lainnya tetap). Nilai koefisien yang memiliki marka positif berarti memiliki hubungan yang searah. Artinya jika *work and life balance* pengemudi meningkat maka loyalitas pengemudi juga akan meningkat, dan begitu pula sebaliknya.

Nilai prob. t-hitung variabel *work and life balance* ( $X_1$ ) adalah 0,000 ( $<0,05$ ) sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel *work and life balance* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pengemudi ( $Y$ ) dengan  $\alpha=5\%$ , sehingga variabel *work & life balance* ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pengemudi ( $Y$ ) dengan tingkat keyakinan 95%.

Variabel *work and life balance* ( $X_1$ ) mendapatkan hasil 35,8% jawaban setuju dan 58,7% jawaban sangat setuju dari responden, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel *work and life balance* menjadi salah satu tolak ukur dalam terbinanya loyalitas pengemudi.

### Pengaruh Variabel Kompensasi ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Pengemudi ( $Y$ )

Nilai koefisien regresi variabel kompensasi ( $X_2$ ) adalah 0,821. Maknanya jika variabel kompensasi ( $X_2$ ) meningkat sebesar satu satuan maka variabel loyalitas pengemudi ( $Y$ ) meningkat sebesar 0,821 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, begitu pula sebaliknya. Nilai koefisien yang memiliki marka positif bermakna arah hubungan yang dimiliki adalah searah. Artinya jika kompensasi yang diterima pengemudi meningkat maka loyalitas pengemudi juga akan meningkat, dan begitu pula sebaliknya.

Nilai prob. t-hitung dari variabel kompensasi ( $X_2$ ) adalah 0,000 ( $<0,05$ ) sehingga variabel kompensasi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pengemudi ( $Y$ ) dengan  $\alpha=5\%$ , sehingga variabel kompensasi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pengemudi ( $Y$ ) dengan tingkat keyakinan 95%.

Variabel kompensasi ( $X_2$ ) mendapatkan hasil 50% jawaban setuju dan 48% jawaban sangat setuju dari responden, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kompensasi merupakan tolak ukur pengemudi untuk mempertahankan loyalitasnya.

## KESIMPULAN

Para operator jasa transportasi online telah cukup leluasa memberikan kesempatan bagi para mitra pengemudi taksi online untuk beroperasi ataupun ingin menghentikan operasinya sementara untuk memenuhi kebutuhan sosialnya, sehingga kenaikan atau penurunan kualitas *work and life balance* mitra pengemudi taksi online sepenuhnya bergantung pada cara para

mitra pengemudi taksi online dalam mengatur masa kerjanya sendiri.

Sedangkan dalam hal kompensasi, para operator jasa transportasi online harus terus berinovasi menciotakan kompensasi-kompensasi yang menarik dan relatif mudah diterapkan dan dicapai oleh mitra pengemudi taksi online. Tentunya dengan mempertimbangkan kondisi sosial ekonomi terkini. Maksudnya apabila kondisi pemesanan memang sepi maka standar pencapaian untuk kompensasi juga harus diturunkan. Dengan hal ini maka para mitra pengemudi transportasi online akan merasa diperhatikan oleh operator mereka dan akibatnya dapat meningkatkan loyalitas mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allen, T. D., Herst, D.E.L., Bruck, C.S., and Sutton, M. 2000. Consequences Associated With Work-To-Family Conflict: A Review And Agenda For Future Research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2): 278–308.
- Anwar, S. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Clark, S. 2000. Work/family Border Theory: A New Theory Of Work/Family Balance. *Human Relations*, 53 (6): 747-770.
- Drizin, M., and Schneider, A.J. 2004. Understanding The Connection Between Loyalty And Profit. *Employment Relations Today* 30 (4): 43-54.
- Fisher, G., Bulger, C. and Smith, C. 2009. Beyond Work and Family: A Measure of Work /Nonwork Interference and Enhancement. *Journal of occupational health psychology*. 14. 441-56.
- Fraenkel, J.R., Wallen, N.E., and Hyun, H.H. 2014. *How to Design and Evaluate Research in Education 9th Edition*. New York: Mcgraw-Hill College.
- Ghozali, I. 2016. *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif, Untuk Akuntansi Bisnis, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yoga Pratama
- Handoko, T.H. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hanggraeni, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. LPFEUI.
- Johnson, R.B., and Christensen, L.B. 2016. *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches Sixth Edition*. California: SAGE Publications.
- Laksmi, F. 2019. *Lima Ciri Karyawan yang Memiliki Loyalitas Tinggi Bagi Perusahaan*. <https://www.idntimes.com/life/career/fajar-laksmi/5-ciri-karyawan-yang-memiliki-loyalitas-tinggi-bagi-perusahaan-c1c2/full>. Diakses pada September 2019.
- Lewison, J. 2006. *The Work/life Balance Sheet So Far: Bottom Line: Create a Good Program and Communicate Its Importance to Your Managers*.
- Mangkunegara, A.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. PT Remaja Ros Dakarya.
- Martinez, M.N. 2000. Winning Ways To Recruit. *HR Magazine*. 45 (6).
- Nitisemito, A.S. 2014. *Manajemen Personalia Edisi Revisi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pratomo, Y. 2019. APJII: Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tembus 171 Juta Jiwa.

<https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa>. Diakses pada Oktober 2019.

- Rivai, V. dan Sagala, E.J. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik Edisi 3*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono, D. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan ke-8*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.