

Studi Fenomenologi Kepuasan Kerja *Driver* Grab Di Kota Jakarta Selatan

Septi Rizkiani¹, Ifah Masrifah ², Eka Putri³

¹²³ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Sakti Bekasi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menggali secara mendalam makna kepuasan kerja dari perspektif subjektif para driver Grab di Jakarta Selatan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi interpretatif (Interpretative Phenomenological Analysis/IPA), penelitian ini berfokus pada pengalaman pribadi tiga informan yang aktif bekerja sebagai driver Grab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dimaknai secara multidimensional dan tercermin dalam tiga tema utama, yaitu keleluasaan, ketercukupan, dan keharmonisan. Keleluasaan menggambarkan fleksibilitas waktu kerja serta otonomi dalam mengatur aktivitas sehari-hari yang dianggap memberi ruang kebebasan. Ketercukupan berkaitan dengan persepsi penghasilan yang dinilai cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup, meskipun sifatnya fluktuatif dan tidak selalu stabil. Sementara itu, keharmonisan mencakup hubungan sosial yang terjalin, baik melalui solidaritas antar driver maupun pengalaman positif bersama pelanggan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja dalam konteks pekerjaan berbasis platform digital tidak semata-mata ditentukan oleh faktor material seperti penghasilan, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek sosial, emosional, serta interpretasi personal terhadap profesi yang dijalani. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pemahaman mengenai kesejahteraan kerja dalam ekosistem ekonomi digital, sekaligus menjadi masukan bagi penyusunan kebijakan yang lebih adil dan responsif terhadap kebutuhan para driver.

Kata Kunci: kepuasan kerja, driver Grab, fenomenologi, fleksibilitas kerja, platform digital

Copyright (c) 2025 Septi Rizkiani

✉ Corresponding author :

Email Address : septirizkiani91@gmail.com

PENDAHULUAN

Ojek merupakan moda transportasi roda dua yang telah lama menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat Indonesia. Dengan perkembangan teknologi digital, ojek bertransformasi menjadi layanan berbasis aplikasi atau ojek online yang kini menjadi solusi mobilitas masyarakat urban. Kehadiran transportasi daring tidak hanya menawarkan kecepatan dan efisiensi, tetapi juga memberikan kenyamanan serta rasa aman yang sebelumnya sulit dijangkau melalui moda transportasi konvensional. Sejak kemunculannya pada tahun 2010 (Crystrie et al., 2022), layanan ini terus berkembang dan semakin relevan terutama di kota besar seperti Jakarta, di mana kemacetan menjadi tantangan utama mobilitas. Grab sebagai salah satu penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi telah menempatkan dirinya sebagai pemain utama di industri ini dengan berbagai layanan unggulan, mulai dari GrabBike dan GrabCar hingga GrabFood, GrabExpress, dan GrabPay.

Ekspansi tersebut tidak hanya memperluas basis konsumen, tetapi juga menciptakan lapangan kerja baru bagi ribuan individu yang bergabung sebagai mitra pengemudi.

Meskipun demikian, pekerjaan sebagai driver Grab memiliki dinamika yang kompleks. Di satu sisi, pekerjaan ini menawarkan fleksibilitas tinggi karena pengemudi dapat mengatur sendiri jam kerjanya, memilih kapan harus aktif, dan menyesuaikan dengan kebutuhan personal. Namun di sisi lain, sistem kerja berbasis aplikasi sering kali menimbulkan ketidakpastian, terutama terkait penghasilan yang bersifat fluktuatif, persaingan yang semakin ketat akibat bertambahnya jumlah driver baru, serta perubahan kebijakan insentif dari perusahaan. Kondisi ini terlihat dari hasil observasi awal di sejumlah titik kumpul driver Grab di Jakarta Selatan, di mana banyak pengemudi menghabiskan waktu lama menunggu order, bahkan ada yang mengeluhkan berkurangnya insentif harian. Tekanan sistem algoritma, ekspektasi konsumen, serta kebutuhan ekonomi pribadi menjadi faktor tambahan yang memengaruhi pengalaman kerja para driver.

Hasil wawancara pendahuluan dengan beberapa driver Grab di wilayah Jakarta Selatan semakin menegaskan adanya beragam persepsi terhadap kepuasan kerja. Seorang driver mengaku bahwa fleksibilitas kerja memberikan keleluasaan untuk membagi waktu dengan keluarga, sementara yang lain menyampaikan bahwa penghasilan yang diperoleh sering kali hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar tanpa ada sisa untuk tabungan. Seorang driver perempuan bahkan menyoroti adanya tantangan sosial seperti pandangan masyarakat terhadap pekerjaannya dan persoalan keamanan di jalan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak hanya berkaitan dengan aspek material, tetapi juga erat dengan faktor sosial, emosional, serta interpretasi personal terhadap profesi yang dijalani. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Putra et al., 2022) yang menekankan bahwa makna kepuasan kerja dalam konteks pekerjaan berbasis platform mencakup tiga dimensi utama: keleluasaan, ketercukupan, dan keharmonisan.

Dengan demikian, kepuasan kerja driver Grab dapat dipahami sebagai konstruksi subjektif yang multidimensional. Keleluasaan berkaitan dengan fleksibilitas waktu kerja dan otonomi individu, ketercukupan berhubungan dengan persepsi terhadap kecukupan penghasilan, sementara keharmonisan mencerminkan dukungan sosial dari sesama pengemudi serta hubungan positif dengan pelanggan. Dalam konteks Jakarta Selatan yang menjadi pusat aktivitas ekonomi dengan tingkat mobilitas tinggi, memahami dinamika kepuasan kerja para driver Grab menjadi penting, tidak hanya untuk mempertahankan kualitas layanan, tetapi juga untuk menjawab tantangan kesejahteraan pekerja dalam ekosistem ekonomi digital. Penelitian ini berupaya menggali makna kepuasan kerja dari sudut pandang subjektif driver Grab di Jakarta Selatan melalui pendekatan fenomenologi interpretatif, dengan harapan mampu memberikan kontribusi teoritis pada kajian kepuasan kerja sekaligus rekomendasi praktis bagi perusahaan, pemerintah, dan masyarakat.

LANDASAN TEORI

Kepuasan kerja merupakan indikator penting dalam menilai hubungan antara individu dengan pekerjaannya, yang terbentuk dari evaluasi terhadap berbagai aspek seperti beban kerja, penghasilan, sistem penghargaan, hubungan kerja, serta peluang pengembangan diri (Nurhandayani, 2022). Dalam konteks pekerjaan berbasis platform digital seperti Grab, kepuasan kerja mengalami pergeseran makna karena sistem kerja yang diterapkan berbeda dengan pekerjaan formal; para driver tidak memiliki atasan langsung, tidak terikat jam kerja formal, namun tetap berada dalam sistem algoritma yang mengatur perilaku kerja mereka. Faktor penghasilan dan sistem insentif menjadi penentu utama kepuasan kerja, sementara ketidakpastian insentif, perubahan tarif, serta jumlah mitra yang meningkat dapat menimbulkan ketidakpuasan (Wibowo, 2024). Interaksi dengan pelanggan juga penting, di mana sistem rating memengaruhi keberlangsungan kemitraan, sehingga tekanan untuk mempertahankan performa menjadi signifikan. Meskipun disebut “mitra,” driver sering merasa posisi mereka tidak setara dengan perusahaan, sehingga kebijakan

yang diambil secara sepihak, beban kerja, dan tekanan algoritma dapat menurunkan kepuasan.

Namun, fleksibilitas jam kerja dan kebebasan operasional menjadi faktor intrinsik yang meningkatkan kepuasan bagi sebagian driver (Awa et al., 2024). Teori *Well Being at Work* Warr (2007) menekankan dimensi emosional, keterpenuhan aspirasi, serta kondisi fisik dan mental sebagai faktor utama kepuasan kerja, sedangkan teori Dua Faktor Herzberg membagi kepuasan kerja menjadi motivator, seperti pencapaian dan tanggung jawab, serta faktor higienis, seperti gaji dan kondisi kerja (Gilbert et al., 2022). Faktor intrinsik dan ekstrinsik ini saling berinteraksi membentuk persepsi kepuasan kerja, ditambah faktor keadilan dan kesesuaian pekerjaan dengan nilai pribadi (Lesmana et al., 2020; Mulya Putri et al., 2023), sehingga kepuasan kerja driver Grab dapat dimaknai melalui tema keleluasaan, ketercukupan, dan keharmonisan (A. A. Putra et al., 2022).

Analisis Fenomenologi Interpretatif (IPA) digunakan untuk menggali makna subjektif individu dalam konteks sosial dan personal (Saragih & Alfaruqy, 2023; Astuti et al., 2023), dengan menekankan keterlibatan ganda antara pemaknaan informan dan interpretasi peneliti (*double hermeneutics*) serta hermeneutika relokasi dan kecurigaan untuk memahami pengalaman personal secara holistik (Ricoeur, 2008; Savage & Franck, 2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengemudi ojek online secara umum merasa puas terhadap pekerjaan mereka (A. A. Putra et al., 2022), sehingga penelitian ini bertujuan memahami bagaimana driver Grab di Jakarta memaknai kepuasan kerja mereka dengan mengintegrasikan perspektif psikologis, sosial, dan pengalaman kerja subjektif dalam kerangka teori manajemen dan psikologi kerja.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan fenomenologi interpretatif (Interpretative Phenomenological Analysis/IPA) untuk menggali makna, pengalaman subjektif, dan refleksi personal driver Grab di Jakarta Selatan terkait kepuasan kerja mereka. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap tiga informan yang dipilih secara purposive, dilengkapi catatan lapangan dan observasi kontekstual. Tiga tema utama yang dianalisis adalah keleluasaan, ketercukupan, dan keharmonisan, yang dioperasionalkan melalui indikator seperti pengaturan jam kerja, penghasilan, sistem insentif, serta hubungan sosial dengan pelanggan dan sesama driver.

Analisis data dilakukan secara induktif menggunakan model Miles dan Huberman, mencakup reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel tematik, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member checking untuk memastikan keabsahan data. Sampel penelitian terdiri dari tiga driver Grab dengan latar belakang, jenis kelamin, dan pengalaman kerja yang berbeda, sesuai prinsip fenomenologi interpretatif yang menekankan kedalaman eksplorasi makna daripada generalisasi statistik.

Data primer diperoleh dari wawancara semi-terstruktur, sedangkan data sekunder berasal dari studi literatur yang relevan. Proses analisis IPA menekankan keterlibatan ganda antara pemaknaan informan dan interpretasi peneliti, sehingga setiap pengalaman subjektif dapat dipahami secara mendalam, termasuk tekanan sistem algoritma, ketidakpastian insentif, fleksibilitas waktu kerja, serta interaksi sosial yang memengaruhi kepuasan kerja driver. Dengan demikian, metodologi ini memungkinkan peneliti untuk menangkap kompleksitas pengalaman kerja, persepsi subjektif, dan faktor-faktor yang membentuk kepuasan kerja driver Grab secara holistik dan reflektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif dan makna kepuasan kerja dari tiga orang driver Grab di wilayah Jakarta Selatan. Ketiga informan

dipilih secara purposive berdasarkan kriteria: aktif bekerja sebagai driver Grab minimal satu tahun, bersedia membagikan pengalaman reflektif, dan memiliki latar belakang demografis yang berbeda. Profil informan ditunjukkan pada Tabel 3, yang memperlihatkan variasi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan masa kerja. Keberagaman ini memungkinkan penelitian memperoleh perspektif yang kaya dari pengalaman driver yang relatif baru hingga sangat berpengalaman, termasuk perspektif perempuan di sektor transportasi daring yang masih jarang diteliti.

1. Profil dan Pengalaman Informan

Pak Irfan (31 tahun, SMA, masa kerja 52 bulan) memulai profesi sebagai driver karena sulitnya mencari pekerjaan tetap. Ia menghargai fleksibilitas waktu yang memungkinkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Penghasilan harian minimal Rp200.000 dirasanya cukup, meski insentif dari Grab semakin sulit dicapai karena target order tinggi. Tantangan lain termasuk perubahan kebijakan dan program aplikasi yang dianggap membatasi kesempatan order. Pak Irfan menilai solidaritas antar driver tinggi dan pengalaman interaksi dengan pelanggan beragam, termasuk tip dan masalah teknis aplikasi.

Pak Yudi (27 tahun, SMK, masa kerja 108 bulan) memilih profesi ini karena fleksibilitas jam kerja dan ketiadaan tekanan kontrak. Pekerjaan ini memberinya rasa bebas dan nyaman, serta kesempatan memperluas jaringan pertemanan. Target penghasilan harian Rp200.000–Rp300.000 dianggap cukup, namun tidak memadai untuk keamanan finansial jangka panjang karena tidak ada gaji tetap. Tantangan yang dihadapi meliputi persaingan tinggi antar driver dan kebijakan program seperti slot/gaspol yang memengaruhi pemerataan order. Hubungan dengan sesama driver baik, dengan solidaritas tinggi terutama saat terjadi masalah di jalan.

Bu Sri (33 tahun, SMA, masa kerja 111 bulan) menjadi driver untuk membantu ekonomi keluarga sambil tetap mengurus anak. Ia mengalami pengalaman unik sebagai driver perempuan di lingkungan yang mayoritas laki-laki. Fleksibilitas waktu sangat berharga untuk mengelola tanggung jawab rumah tangga. Penghasilan cukup untuk kebutuhan pokok, meski persaingan tinggi dan sistem insentif berubah membuat target lebih sulit dicapai. Solidaritas antar driver dan interaksi positif dengan pelanggan menjadi penguat motivasi kerja. Tantangan yang ia hadapi termasuk perlakuan kurang menyenangkan dari pelanggan, masalah aplikasi, serta isu keamanan dan persepsi gender.

2. Tema Utama Kepuasan Kerja

Berdasarkan analisis Interpretative Phenomenological Analysis (IPA), tiga tema utama muncul dari pengalaman para informan:

1. Keleluasaan (Fleksibilitas dan Kebebasan Kerja) Semua informan menekankan bahwa fleksibilitas dalam mengatur jam kerja, memilih hari libur, dan menentukan rute adalah faktor utama kepuasan kerja. Keleluasaan ini dipahami bukan sekadar aspek teknis, tetapi sebagai bentuk otonomi personal yang mendukung keseimbangan hidup dan keluarga. Fleksibilitas ini juga memberikan makna khusus bagi Bu Sri sebagai perempuan yang harus menyeimbangkan peran pekerjaan dan keluarga.
2. Ketercukupan (Penghasilan dan Tantangan Ekonomi) Penghasilan dianggap cukup untuk kebutuhan sehari-hari, namun sifatnya fluktuatif dan insentif sulit dicapai. Ketidakpastian ini menimbulkan kekhawatiran finansial meskipun waktu kerja fleksibel. Tema ketercukupan menekankan dimensi ekonomi yang kompleks, di mana kepuasan kerja tidak hanya berkaitan dengan jumlah penghasilan, tetapi juga rasa aman dan kemampuan mengelola tantangan finansial.
3. Keharmonisan (Hubungan Sosial dan Solidaritas) Solidaritas antar driver dan interaksi positif dengan pelanggan menjadi faktor emosional penting yang memperkuat kepuasan kerja. Ketiga informan menilai hubungan sosial yang baik, dukungan komunitas, dan penghargaan dari pelanggan memberikan kenyamanan

dan rasa dihargai, sehingga menambah dimensi emosional dalam kepuasan kerja. Bu Sri menyoroti aspek solidaritas ini sebagai penguatan motivasi, terutama sebagai perempuan di profesi yang didominasi laki-laki.

1. Interpretasi Makna Kepuasan Kerja Interpretasi hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja driver Grab merupakan konstruksi multidimensional yang melibatkan aspek:

- Personal: otonomi dan kebebasan mengatur waktu kerja.
- Ekonomi: ketercukupan penghasilan dan stabilitas finansial.
- Sosial-emosional: solidaritas antar driver, interaksi positif dengan pelanggan, dan dukungan komunitas.

Kepuasan kerja tidak semata dipengaruhi oleh faktor ekonomi atau waktu, tetapi juga oleh makna personal, sosial, dan emosional yang muncul dari pengalaman sehari-hari. Ketiga tema ini saling terkait, membentuk gambaran holistik mengenai bagaimana driver Grab memaknai pekerjaan mereka dan menavigasi tantangan serta peluang dalam profesi transportasi daring di Jakarta Selatan.

Pembahasan

1. Pengalaman Subjektif Driver Grab dalam Merasakan Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja para driver Grab di Jakarta Selatan merupakan pengalaman multidimensional yang terbentuk dari interaksi antara tiga aspek utama, yaitu keleluasaan, ketercukupan, dan keharmonisan. Keleluasaan menjadi sumber utama kepuasan, di mana fleksibilitas dalam menentukan jam kerja, memilih rute, dan mengatur hari libur menjadi faktor dominan yang membentuk pengalaman positif para informan. Fleksibilitas ini tidak hanya dipandang sebagai fitur teknis pekerjaan, tetapi juga sebagai bentuk otonomi personal yang meningkatkan kesejahteraan emosional. Pak Irfan menekankan bahwa fleksibilitas kerja memberinya lebih banyak waktu untuk keluarga, sementara Pak Yudi menambahkan bahwa kebebasan ini memungkinkan pengaturan waktu ibadah dan libur tanpa tekanan. Bu Sri melihat fleksibilitas sebagai sarana untuk menyeimbangkan peran ganda sebagai pencari nafkah dan ibu rumah tangga. Temuan ini sejalan dengan konsep *Well-being at Work* dari Warr (2007) dan penelitian Putra et al. (2022), yang menekankan pentingnya keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi bagi pekerja platform digital.

Selain itu, ketercukupan penghasilan muncul sebagai tantangan yang bersifat dinamis. Meskipun penghasilan dari pekerjaan ini cukup untuk memenuhi kebutuhan pokok, fluktuasi pendapatan dan kesulitan memperoleh insentif menimbulkan ketidakpastian ekonomi. Pak Irfan menyebut penghasilan pas-pasan, sementara Pak Yudi menyoroti ketidakadanya gaji tetap bulanan yang memengaruhi rasa aman finansial. Bu Sri menekankan pentingnya pengelolaan keuangan untuk menutupi kebutuhan keluarga. Hasil ini konsisten dengan teori dua faktor Herzberg, yang menyatakan bahwa faktor ekstrinsik seperti upah dan insentif berperan penting dalam kepuasan kerja. Dalam konteks driver Grab, ketercukupan tidak hanya dimaknai dari besaran penghasilan, tetapi juga dari kemampuan adaptasi terhadap ketidakpastian ekonomi.

Keharmonisan dan dukungan sosial juga menjadi penguat kepuasan kerja. Hubungan positif dengan sesama driver dan pelanggan menjadi sumber motivasi emosional yang signifikan. Solidaritas antar driver saat menghadapi masalah di jalan serta pengalaman menerima tip atau penghargaan dari pelanggan meningkatkan rasa dihargai dan kebanggaan kerja. Pak Irfan mengungkapkan bahwa solidaritas antar driver memberikan pengalaman unik yang tidak ditemui di pekerjaan lain, sementara Pak Yudi menilai dukungan sosial meningkatkan kenyamanan bekerja. Bu Sri menambahkan bahwa hubungan baik dengan sesama driver dan pelanggan menjadi pendorong kepuasan meski menghadapi tantangan gender. Temuan ini mendukung konsep *well-being* yang menekankan pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja.

Secara keseluruhan, ketiga tema ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja driver Grab bersifat multidimensional, meliputi aspek personal, sosial, dan ekonomi, serta membutuhkan pemahaman holistik terhadap kondisi kerja dalam konteks *gig economy* di Jakarta Selatan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Kerja Driver Grab

Berdasarkan wawancara dan analisis fenomenologi interpretatif (IPA), terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan kerja driver Grab. Pertama, keleluasaan dan fleksibilitas kerja menjadi aspek dominan, di mana kemampuan mengatur jam kerja, menentukan rute, dan memilih hari libur mendukung rasa bebas dan tidak tertekan, sekaligus menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, khususnya bagi driver perempuan. Kedua, ketercukupan penghasilan dan stabilitas ekonomi sangat berpengaruh; meskipun penghasilan cukup untuk kebutuhan dasar, fluktuasi pendapatan dan persaingan tinggi menimbulkan tekanan, sehingga adaptasi melalui pengelolaan keuangan menjadi strategi penting untuk bertahan.

Ketiga, keharmonisan dan dukungan sosial berperan sebagai motivator emosional, di mana solidaritas antar driver dan interaksi positif dengan pelanggan memberikan penghargaan dan rasa bangga dalam bekerja. Keempat, kebijakan dan sistem platform juga memengaruhi kepuasan kerja. Perubahan pada sistem insentif, pembagian order, dan potongan penghasilan dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan; transparansi dan keadilan kebijakan dianggap penting untuk menjaga motivasi. Kelima, konteks sosial dan personal, seperti usia, pengalaman kerja, gender, dan tanggung jawab keluarga, turut membentuk persepsi kepuasan kerja. Driver dengan pengalaman lebih lama cenderung lebih adaptif, sementara driver perempuan menghadapi tantangan ganda tetapi tetap menilai fleksibilitas dan solidaritas sosial sebagai sumber utama kepuasan.

Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut menegaskan bahwa kepuasan kerja pada driver Grab bersifat kompleks dan dipengaruhi oleh interaksi antara aspek personal, sosial, ekonomi, dan sistemik dalam lingkungan kerja digital.

Tabel 1. Tabel Ringkasan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Driver Grab

Aspek	Pak Irfan	Pak Yudi	Bu Sri
Keleluasaan	Mengatur jadwal & jam kerja; lebih banyak waktu keluarga	Bebas memilih jam kerja & hari libur; fleksibel untuk ibadah & keluarga	Mengatur waktu antara kerja & urusan keluarga; tidak terikat jam kantor
Keharmonisan	Solidaritas tinggi; saling bantu saat masalah	Saling menolong saat kecelakaan; hubungan baik antar driver	Diterima di komunitas driver; mendapat dukungan saat kesulitan
Ketercukupan	Penghasilan cukup tapi pas-pasan; cemas jika target tidak tercapai	Penghasilan cukup; tidak puas sepenuhnya karena fluktuasi	Penghasilan cukup-cukupan; harus pandai mengatur keuangan keluarga

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja driver Grab di Jakarta Selatan merupakan fenomena multidimensional yang terbentuk melalui interaksi faktor personal, sosial, dan sistemik. Tiga tema utama yang memengaruhi kepuasan kerja adalah keleluasaan, ketercukupan, dan keharmonisan. Fleksibilitas waktu kerja menjadi sumber kepuasan utama karena memungkinkan driver menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Ketercukupan penghasilan memengaruhi kepuasan, tidak hanya dari nominal,

tetapi juga kemampuan adaptasi terhadap fluktuasi dan ketidakpastian ekonomi. Keharmonisan, berupa dukungan sosial antar driver dan interaksi positif dengan pelanggan, memberikan motivasi emosional serta mengurangi beban psikologis. Penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan kerja pekerja platform digital bersifat dinamis dan harus dipahami secara holistik sebagai konstruksi sosial dan psikologis.

Referensi :

- Astuti, W., Rahman, A., Safitri, K., Tania, W., & Putri, D. A. (2023). Interpretative Phenomenological Analysis : Pengalaman Hidup Lansia Yang Mengasuh Cucu. *Jurnal EMPATI*, 13(1), 22–29. <https://doi.org/10.14710/empati.2024.39296>
- Atmaja, S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(01), 116–131. <https://doi.org/10.47080/jmb.v4i01.1910>
- Awa, S., St Hatidja, S. E., Hasman Budiadi, S. E., Suyatno, M. T., Sri Porwani, S. E., Nurintan Asyiah Siregar, S. E., Heppi Syofya, S. E., Dodi Setiawan Riatmaja, M. B. A., Harjoni, S., & Endang Meiliani, S. (2024). *MANAJEMEN KOMPENSASI DI ERA GIG ECONOMY*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Crystrie, D. A., Adhianur, S., & Sartika, S. H. (2022). Pengaruh Inovasi Ojek Menjadi Ojek Online pada Ekonomi Kreatif di Era Revolusi Industri 4.0 (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Tasikmalaya). *JEBDEKER: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Entrepreneur*, 2(2), 68–77. <https://doi.org/10.56456/jebdeker.v2i2.112>
- Gilbert, J., Eka, A., & Limanto, S. (2022). Faktor-faktor motivasi pekerja pada usaha jasa konstruksi berdasarkan teori herzberg. *Jurnal Pratama Teknik Sipil*, 11(1), 108–115.
- Lesmana, D. S., Darna, N., & Suhendi, R. M. (2020). Pengaruh Gaji dan Keadilan Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(4), 168–182.
- Maghfiroh, L., & Kustanti, E. R. (2023). Pengalaman Berkeluarga Pada Wanita Yang Dijodohkan (Sebuah Interpretative Phenomenological Analysis). *Jurnal EMPATI*, 12(5), 392–402. <https://doi.org/10.14710/empati.2023.28169>
- Mulya Putri, G. A., Fauzi, A., Saputra, F., Danaya, B. P., & Puspitasari, D. (2023). Pengaruh Pengembangan Karier, Budaya Organisasi dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Literature Review MSDM. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (Jemsi)*, 5(2).
- Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 1(2), 108–110. <https://doi.org/10.58765/ekobil.v1i2.65>
- Putra, A. A., Himam, F., & Kusumastutie, N. S. (2022). Studi fenomenologi kepuasan kerja pengemudi ojek online. *Mediapsi*, 8(1), 5–23. <https://doi.org/10.21776/ub.mps.2022.008.01.788>
- Putra, Z., Ma'ruf, J. J., Yunus, M., Harmen, H., & Amin, H. (2023). Determinants of Job Satisfaction of Public Sector Organizations' Employees in Six Continents: A Systematic Review. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 64–76. <https://doi.org/10.31538/ndh.v8i1.3174>

- Saragih, S. D., & Alfaruqy, M. Z. (2023). Pengalaman Pasangan yang Menjalani Commuter Marriage: Studi Interpretative Phenomenological Analysis. *Prosiding Konferensi Mahasiswa Psikologi Indonesia*, 4, 46–63.
- Savage, P., & Franck, H. (2023). The Hermeneutic Phenomenology of Paul Ricoeur. *The Oxford Handbook of Phenomenologies and Organization Studies*, 146.
- Setiawan, I., & Esthi, R. B. (2021). Kepuasan kerja pengemudi transportasi online di Indonesia. *Forum Ekonomi*, 23(4), 781–790.
- Wibowo, T. S. (2024). *Peningkatan Retensi Karyawan: Faktor-faktor Penentu Kepuasan Kerja*. Takaza Innovatix Labs.