

## PENGARUH *JOB INSECURITY* DAN DUKUNGAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KESEJAHTERAAN *DRIVER* OJEK *ONLINE* DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Fairuz Denaya Hafnidafitri<sup>1\*</sup>, Jumawan<sup>2</sup>, and Indah Rizki Maulia<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara  
Jakarta Raya.

[fairuznaya.hd@gmail.com](mailto:fairuznaya.hd@gmail.com)<sup>1</sup>; [jumawan@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:jumawan@dsn.ubharajaya.ac.id)<sup>2</sup>; [indah.rizki@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:indah.rizki@dsn.ubharajaya.ac.id)<sup>3</sup>

\*corresponden authorail: [fairuznaya.hd@gmail.com](mailto:fairuznaya.hd@gmail.com)

### ARTICLE INFO

**Keywords:** *Job insecurity*, dukungan teknologi informasi, stress kerja, kesejahteraan pekerja, *gig economy*

**Received :** 17, July

**Revised :** 27, July

**Accepted:** 14, July

©2023The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

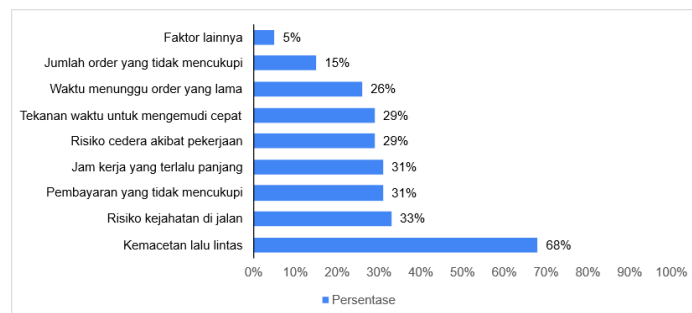
Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh *Job insecurity* dan dukungan teknologi informasi terhadap kesejahteraan *driver* ojek *online* di Kota Bekasi, dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui survei terhadap 168 *driver* Gojek, Grab, dan Maxim yang dianalisis menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui SmartPLS 4. Hasil menunjukkan bahwa *Job insecurity* berpengaruh signifikan terhadap stres kerja dan kesejahteraan pekerja, sedangkan dukungan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap stres kerja namun tidak berpengaruh langsung terhadap kesejahteraan. Stres kerja terbukti memediasi secara parsial pengaruh *Job insecurity* terhadap kesejahteraan, dan memediasi secara penuh pengaruh dukungan teknologi informasi terhadap kesejahteraan. Temuan ini mengindikasikan bahwa teknologi *platform* bersifat double-edged; alih-alih langsung meningkatkan kesejahteraan, teknologi berpotensi menambah stres kerja melalui mekanisme technostress.

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola kerja konvensional di berbagai negara, termasuk Indonesia, melalui kemunculan *gig economy*, yaitu sistem kerja berbasis *platform* yang memungkinkan pekerja bekerja secara fleksibel dan on-demand (Izza et al., 2024; Wood et al., 2019). Transformasi ini meningkat tajam sejak pandemi COVID-19 pada tahun 2020, ketika banyak pekerja konvensional beralih ke *platform* digital sebagai sumber pendapatan alternatif. Di tingkat global, International Labour Organization (ILO, 2021) membedakan *platform* kerja digital menjadi dua kategori, yaitu *platform* berbasis web dan *platform* berbasis lokasi (location-based), di mana layanan transportasi dan pengantaran berbasis aplikasi seperti Gojek, Grab, dan Maxim merupakan representasi konkret dari kategori kedua di Indonesia.

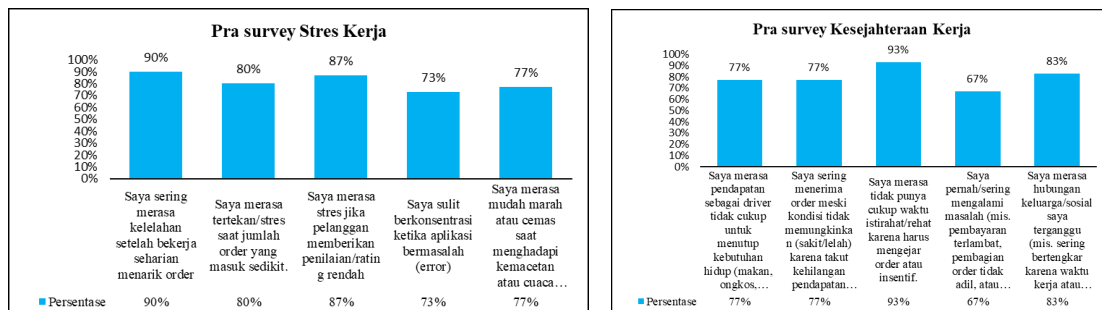
Sektor ini menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar; Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan mencatat lebih dari tujuh juta mitra *driver* ojek *online* di Indonesia (Al-Hikam, 2025), sementara survei Institute

for Demographic and Economy Analysis (IDEAS, 2023) menunjukkan bahwa mayoritas *driver* berada pada usia produktif (21–40 tahun) dengan latar belakang pendidikan menengah, dan sebagian besar telah menggeluti profesi ini lebih dari empat tahun sehingga pekerjaan ini telah menjadi mata pencaharian utama, bukan sekadar pekerjaan sementara. Namun demikian, status *driver* sebagai mitra lepas (independent contractor) menyebabkan mereka tidak memperoleh hak-hak dasar seperti jaminan sosial, asuransi kerja, dan kepastian pendapatan sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan maupun Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja (ILO, 2021).



**Penyebab Utama Stres Kerja pada Sektor Transportasi dan Pengantaran Berbasis Aplikasi**  
Sumber: Survei ILO, 2021

Survei ILO (2021) mencatat bahwa 79% *driver online* dan 74% kurir pengantaran melaporkan tingkat stres kerja yang signifikan, terutama akibat



**Pra-Survey Stres Kerja dan Kesejahteraan pada 30 *driver* di Kota Bekasi**  
Sumber: Data diolah peneliti, 2025

kemacetan lalu lintas, risiko keselamatan, dan tekanan pendapatan. Survei IDEAS (2023) memperkuat gambaran ini: penghasilan bersih bulanan *driver* di wilayah Bekasi setelah dikurangi biaya operasional hanya sekitar 53% dari Upah Minimum Regional, meski mereka bekerja rata-rata sebelas jam per hari. Kondisi ini mencerminkan fenomena *Job insecurity*, yaitu persepsi ancaman terhadap kelangsungan pekerjaan atau aspek penting di dalamnya seperti pendapatan dan akses *platform* (Greenhalgh & Rosenblatt, 1984), yang terbukti berasosiasi dengan stres kerja dan penurunan kesejahteraan pada pekerja gig (Hafeez et al., 2022; Mona Das, 2025).

Dalam konteks ini, dukungan teknologi informasi berpotensi menjadi sumber daya kerja yang meredam tekanan tersebut, misalnya melalui stabilitas aplikasi, sistem bantuan teknis, dan infrastruktur komunikasi yang andal (Karina

& Widanarko, 2023; Siregar & Panjaitan, 2025). Pra-survei yang dilakukan peneliti terhadap 30 *driver* ojek *online* di Bekasi turut mengonfirmasi fenomena tersebut: sebagian besar responden melaporkan kelelahan emosional tinggi akibat tekanan order dan rating, sementara pada sisi kesejahteraan, mayoritas mengaku belum memiliki waktu istirahat yang memadai dan tetap menerima order meski dalam kondisi tidak memungkinkan karena khawatir kehilangan pendapatan.

Penelitian terdahulu mengenai *Job insecurity* dan kesejahteraan sebagian besar masih berfokus pada konteks pekerja formal, sementara studi yang mengintegrasikan dukungan teknologi informasi sebagai bentuk *job resource* pada pekerja *gig economy*, khususnya *driver* ojek *online* di Indonesia, masih sangat terbatas. Hubungan kerja pada sektor digital ini bersifat unik karena tidak melibatkan atasan langsung, melainkan sistem algoritma sebagai pengatur utama aktivitas kerja. Kebijakan terbaru pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2026 yang menurunkan potongan komisi aplikasi menjadi maksimal delapan persen mulai 1 Juli 2026 turut menegaskan urgensi isu ini; data penelitian ini dikumpulkan sebelum kebijakan tersebut berlaku, sehingga hasil penelitian dapat menjadi baseline untuk membandingkan kondisi *driver* sebelum dan sesudah implementasi kebijakan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Job insecurity* dan dukungan teknologi informasi terhadap kesejahteraan *driver* ojek *online* di Kota Bekasi, dengan stres kerja sebagai variabel mediasi, guna mengisi kesenjangan literatur terkait peran ganda teknologi *platform* sebagai sumber daya sekaligus sumber tekanan kerja dalam konteks pekerja informal berbasis aplikasi.

## TINJAUAN TEORITIS

### *Kesejahteraan Pekerja (Employee Well-Being)*

Kesejahteraan kerja mencerminkan kondisi psikologis positif individu yang ditandai rasa bahagia, kepuasan terhadap pekerjaan, dan keseimbangan emosional, serta tidak terbatas pada ketiadaan stres semata, melainkan mencakup rasa bermakna dan tujuan dalam pekerjaan (Wright & Cropanzano, 2004). Diener et al, (2018) mendefinisikan kesejahteraan sebagai evaluasi subjektif individu terhadap kehidupannya, mencakup aspek emosional, sosial, dan psikologis. Dalam konteks *driver* ojek *online*, kesejahteraan merujuk pada kondisi psikologis, fisik, dan sosial yang memungkinkan individu merasa sejahtera meski menghadapi tuntutan kerja yang fleksibel namun tidak stabil (Ryff, 1989; Kalleberg, 2020). Penelitian ini mengadopsi indikator kesejahteraan dari Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD, 2025) yang mencakup kepuasan hidup, kesehatan fisik dan mental, kualitas kerja, hubungan sosial, serta keseimbangan kehidupan dan pekerjaan.

### *Job insecurity.*

*Job insecurity* merujuk pada persepsi subjektif individu mengenai ketidakpastian terhadap kelangsungan status pekerjaannya di masa mendatang (Kim & Von Dem Knesebeck, 2016). Greenhalgh dan Rosenblatt (1984) menjelaskan fenomena ini melalui Cognitive-Affective Model, yang menguraikan *Job insecurity* sebagai pengalaman psikologis yang melibatkan aspek kognitif (penilaian ancaman nyata terhadap pekerjaan) dan aspek afektif (rasa takut dan cemas terhadap ancaman tersebut). De Witte (2005) membedakan *Job insecurity* menjadi dimensi kuantitatif, yaitu keyakinan terhadap kemungkinan kehilangan pekerjaan, dan dimensi kualitatif, yaitu kekhawatiran terhadap penurunan kualitas aspek-aspek pekerjaan meski pekerjaan itu sendiri masih dimiliki. Dalam konteks *driver* ojek *online*, ketidakpastian ini diperparah oleh perubahan kebijakan *platform*, persaingan antarmitra, dan algoritma yang dapat mengurangi order secara tiba-tiba.

### ***Dukungan Teknologi Informasi.***

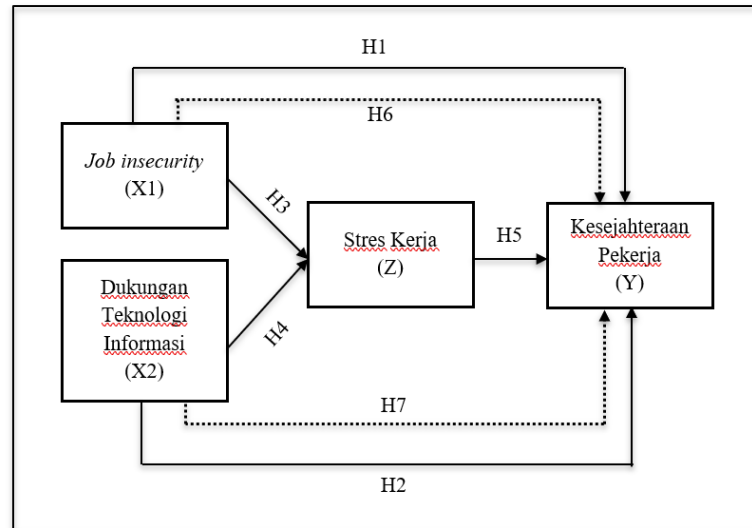
Dukungan teknologi informasi dipahami sebagai ketersediaan dan kualitas layanan teknologi, mencakup stabilitas aplikasi, kejelasan notifikasi, dan pusat bantuan digital yang memungkinkan pekerja memanfaatkan teknologi secara efektif (Alam & Dewi, 2024; Akter et al., 2023). Model Information System Success dari DeLone dan McLean (2003) menegaskan bahwa efektivitas dukungan TI ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sementara teori Task-Technology Fit menyatakan bahwa dukungan TI akan efektif apabila fitur yang tersedia sesuai kebutuhan tugas pengguna (Goodhue & Thompson, 1995). Namun demikian, penggunaan teknologi digital tidak selalu berdampak positif; ketika pekerja menghadapi tuntutan sistem yang tinggi dan ketidakstabilan aplikasi, teknologi dapat menjadi sumber technostress yang menimbulkan kelelahan dan tekanan psikologis (Tarafdar et al., 2007).

### ***Stres Kerja***

Stres kerja didefinisikan sebagai kondisi ketegangan emosional yang muncul akibat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk menghadapinya (Robbins & Judge, 2019; Abdou et al., 2024). Penelitian ini menggunakan kerangka Job Demands-Resources (JD-R) dari Bakker dan Demerouti (2007), yang menjelaskan bahwa stres kerja muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi sumber daya yang tersedia untuk menghadapinya. Pada *driver* ojek *online*, stres kerja dapat timbul dari tekanan performa berbasis aplikasi, ketidakpastian pendapatan, persaingan antardriver, serta ketergantungan terhadap sistem *platform* digital yang rentan mengalami gangguan.

### ***Kerangka Konseptual dan Hipotesis***

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini menempatkan *Job insecurity* (X1) dan dukungan teknologi informasi (X2) sebagai variabel independen, stres kerja (Z) sebagai variabel mediasi, serta kesejahteraan pekerja (Y) sebagai variabel dependen. Hubungan antarvariabel dirumuskan ke dalam tujuh hipotesis sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: *Job insecurity* diduga berpengaruh negatif terhadap kesejahteraan pekerja. Penelitian Saputra dan Dwarta (2023) serta Lee et al. (2021) menunjukkan bahwa *Job insecurity* menurunkan subjective well-being melalui rasa tidak aman dan penurunan motivasi kerja.

H2: Dukungan teknologi informasi diduga berpengaruh positif terhadap kesejahteraan pekerja. Sesuai teori Job Demands-Resources (Bakker & Demerouti, 2017), keberadaan sumber daya kerja berupa dukungan sistem digital diharapkan meningkatkan kesejahteraan.

H3: *Job insecurity* diduga berpengaruh positif terhadap stres kerja, sejalan dengan teori Conservation of Resources (Hobfoll, 1989) yang menjelaskan bahwa ancaman terhadap sumber daya individu memicu respons stres, serta temuan Ramaci et al. (2021).

H4: Dukungan teknologi informasi diduga berpengaruh negatif terhadap stres kerja, mengingat Turban et al. (2021) dan Putri dan Santosa (2021) menemukan bahwa TI yang stabil dan mudah diakses menurunkan stres melalui minimalisasi hambatan teknis.

H5: Stres kerja diduga berpengaruh negatif terhadap kesejahteraan pekerja, sesuai teori stress and coping (Lazarus & Folkman, 1984) dan temuan Khatum et al. (2022).

H6: Stres kerja diduga memediasi pengaruh *Job insecurity* terhadap kesejahteraan pekerja, merujuk pada Liu et al. (2024) dan Charkharbi et al. (2024) yang menunjukkan stres/burnout sebagai mediator konsisten dalam hubungan *Job insecurity* dan kesejahteraan.

H7: Stres kerja diduga memediasi pengaruh dukungan teknologi informasi terhadap kesejahteraan pekerja, merujuk pada Tarigan dan Siagian (2022) serta Sadaf et al. (2025) yang menunjukkan peran mediasi technostress/distress dalam hubungan dukungan TI dan kesejahteraan.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode survei dan desain cross-sectional, bertujuan menguji pengaruh *Job insecurity* dan dukungan teknologi informasi terhadap kesejahteraan pekerja dengan stres kerja sebagai mediator. Populasi penelitian adalah seluruh *driver* ojek online di Kota Bekasi yang menggunakan aplikasi Gojek, Grab, dan/atau Maxim, dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden berprofesi sebagai *driver* ojek online, masih aktif bekerja pada saat penelitian dilakukan, dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap.

Mengacu pada pedoman Hair et al. (2017) yang merekomendasikan ukuran sampel minimal lima hingga sepuluh kali jumlah indikator, dengan 21 indikator awal pada penelitian ini maka diperoleh sampel minimal 168 responden, sesuai dengan rekomendasi ukuran sampel 150–200 untuk model dengan hubungan mediasi. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) yang disebarkan kepada *driver* Gojek, Grab, dan Maxim di Kota Bekasi.

Variabel *Job insecurity* diukur melalui dimensi kognitif (persepsi ketidakpastian pekerjaan dan kekhawatiran kehilangan pekerjaan) dan dimensi emosional (kehilangan kendali, penurunan kepercayaan terhadap organisasi, dan dampak emosional), mengacu pada De Witte (2005) dan Kim et al. (2023). Dukungan teknologi informasi diukur melalui dimensi dukungan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dukungan teknis, dan basis data informasi (Akter, 2023). Stres kerja diukur melalui dimensi tuntutan pekerjaan, sumber daya pekerjaan, ketegangan emosional, serta penurunan motivasi dan keterlibatan, sesuai kerangka JD-R (Abdou et al., 2024). Kesejahteraan pekerja diukur melalui dimensi life well-being, workplace well-being, dan psychological well-being mengacu pada indikator OECD.

Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS 4, dipilih karena bersifat predictive model dan tidak mensyaratkan asumsi normalitas data yang ketat (Ghozali, 2016). Evaluasi model pengukuran (outer model) mencakup uji

validitas konvergen melalui nilai outer loading ( $>0,70$ ) dan Average Variance Extracted ( $>0,50$ ), serta uji validitas diskriminan melalui kriteria Fornell-Larcker dan rasio Heterotrait-Monotrait ( $<0,90$ ), serta uji reliabilitas melalui Composite Reliability ( $>0,70$ ) (Hair et al., 2019, 2021). Indikator dengan outer loading di bawah ambang batas dieliminasi secara iteratif; dari 45 indikator awal, 17 indikator dinyatakan memenuhi syarat validitas dan digunakan dalam analisis struktural. Evaluasi model struktural (inner model) mencakup uji kolinearitas (VIF), koefisien determinasi ( $R^2$ ), effect size ( $f^2$ ), predictive relevance ( $Q^2$ ) melalui prosedur blindfolding, serta uji kesesuaian model melalui Standardized Root Mean Square Residual (SRMR). Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping dengan 5.000 subsampel, dengan kriteria hipotesis diterima apabila  $p\text{-value} < 0,05$  dan nilai  $t\text{-statistik}$  melebihi 1,96.

## HASIL

### *Profil Responden*

Survei melibatkan 168 *driver* ojek *online* di Kota Bekasi yang didominasi oleh laki-laki (88,7%) dibandingkan perempuan (11,3%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada kelompok 26–30 tahun (25,6%) dan 31–35 tahun (23,8%), mencerminkan dominasi usia produktif. Dari sisi masa kerja, sebagian besar responden (34,5%) telah bekerja sebagai *driver* selama 4–6 tahun, menunjukkan pengalaman kerja yang cukup matang. Mengenai *platform* yang digunakan, Gojek merupakan aplikasi yang paling banyak digunakan (55,6%), diikuti Grab (26,1%) dan Maxim (12,2%), dengan sebagian responden menggunakan lebih dari satu *platform* sekaligus sebagai strategi memperbesar peluang memperoleh order.

### *Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)*

Hasil pengujian validitas konvergen menunjukkan bahwa seluruh 17 indikator yang dipertahankan dalam model memiliki nilai outer loading di atas 0,683, dengan indikator Z10 pada konstruk Stres Kerja menunjukkan loading tertinggi (0,858). Nilai Average Variance Extracted (AVE) seluruh konstruk berada di atas ambang batas 0,50, sebagaimana dirangkum pada Tabel 1, yang mengonfirmasi validitas konvergen yang memadai.

Tabel 1. *Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk*

| Konstruk                          | AVE   | Composite Reliability<br>(rho_c) |
|-----------------------------------|-------|----------------------------------|
| <i>Job insecurity</i> (X1)        | 0,593 | 0,853                            |
| Dukungan Teknologi Informasi (X2) | 0,540 | 0,876                            |
| Stres Kerja (Z)                   | 0,621 | 0,830                            |
| Kesejahteraan Pekerja (Y)         | 0,588 | 0,851                            |

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Dari 45 indikator awal, proses eliminasi iteratif berdasarkan nilai outer loading menyisakan 17 indikator yang memenuhi syarat validitas konvergen, sebagaimana dirangkum pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Outer Loading

| Indikator | Konstruk                   | Outer Loading | Keterangan |
|-----------|----------------------------|---------------|------------|
| X1.1      | <i>Job insecurity</i> (X1) | 0,769         | Valid      |
| X1.2      | <i>Job insecurity</i> (X1) | 0,736         | Valid      |
| X1.6      | <i>Job insecurity</i> (X1) | 0,790         | Valid      |
| X1.11     | <i>Job insecurity</i> (X1) | 0,785         | Valid      |
| X2.1      | Dukungan TI (X2)           | 0,683         | Valid      |
| X2.2      | Dukungan TI (X2)           | 0,713         | Valid      |
| X2.6      | Dukungan TI (X2)           | 0,740         | Valid      |
| X2.7      | Dukungan TI (X2)           | 0,757         | Valid      |
| X2.8      | Dukungan TI (X2)           | 0,767         | Valid      |
| X2.11     | Dukungan TI (X2)           | 0,748         | Valid      |
| Z5        | Stres Kerja (Z)            | 0,730         | Valid      |
| Z9        | Stres Kerja (Z)            | 0,770         | Valid      |
| Z10       | Stres Kerja (Z)            | 0,858         | Valid      |
| Y3        | Kesejahteraan Pekerja (Y)  | 0,733         | Valid      |
| Y4        | Kesejahteraan Pekerja (Y)  | 0,789         | Valid      |
| Y6        | Kesejahteraan Pekerja (Y)  | 0,765         | Valid      |
| Y11       | Kesejahteraan Pekerja (Y)  | 0,778         | Valid      |

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Seluruh indikator pada Tabel 2 memiliki nilai outer loading di atas 0,683. Menurut Hair et al. (2019), nilai outer loading yang disarankan adalah  $\geq 0,70$ , namun nilai pada rentang 0,60-0,70 masih dapat diterima apabila indikator tersebut tetap dipertahankan untuk menjaga validitas konstruk. Indikator Z10 pada konstruk Stres Kerja menunjukkan nilai loading tertinggi (0,858), menandakan indikator ini paling kuat merefleksikan konstruksinya.

Validitas diskriminan diuji melalui dua pendekatan, yaitu kriteria Fornell-Larcker dan rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT), sebagaimana disajikan pada Tabel 3 dan Tabel 4.

Tabel 3. Kriteria Fornell-Larcker (nilai diagonal = akar kuadrat AVE)

| Konstruk                   | X1    | X2    | Y | Z |
|----------------------------|-------|-------|---|---|
| <i>Job insecurity</i> (X1) | 0,770 | -     | - | - |
| Dukungan TI (X2)           | 0,375 | 0,735 | - | - |

|                              |       |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Kesejahteraan<br>Pekerja (Y) | 0,677 | 0,413 | 0,767 | -     |
| Stres Kerja (Z)              | 0,554 | 0,486 | 0,660 | 0,788 |

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Tabel 4. *Rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT)*

| Hubungan<br>Konstruk | HTMT  | Batas  | Keterangan |
|----------------------|-------|--------|------------|
| X1 <-> X2            | 0,464 | < 0,90 | Valid      |
| Y <-> X1             | 0,880 | < 0,90 | Valid      |
| Y <-> X2             | 0,499 | < 0,90 | Valid      |
| Z <-> X1             | 0,752 | < 0,90 | Valid      |
| Z <-> X2             | 0,622 | < 0,90 | Valid      |
| Z <-> Y              | 0,892 | < 0,90 | Valid      |

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 3, AVE setiap konstruk lebih besar dibandingkan korelasinya dengan konstruk lain, sehingga kriteria Fornell-Larcker terpenuhi. Pada Tabel 4, seluruh nilai HTMT berada di bawah ambang batas 0,90, dengan nilai tertinggi antara Stres Kerja dan Kesejahteraan Pekerja (0,892) yang masih berada dalam batas yang dapat diterima (Henseler et al., 2015). Validitas diskriminan seluruh konstruk dalam model ini terpenuhi.

Tabel 5. *Nilai Variance Inflation Factor (VIF) Inner Model*

| Jalur                             | Nilai VIF | Keterangan        |
|-----------------------------------|-----------|-------------------|
| X1 → Kesejahteraan<br>Pekerja (Y) | 1,473     | Tidak<br>Kolinear |
| X1 → Stres Kerja (Z)              | 1,164     | Tidak<br>Kolinear |
| X2 → Kesejahteraan<br>Pekerja (Y) | 1,338     | Tidak<br>Kolinear |
| X2 → Stres Kerja (Z)              | 1,164     | Tidak<br>Kolinear |
| Z → Kesejahteraan Pekerja<br>(Y)  | 1,658     | Tidak<br>Kolinear |

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Pemeriksaan Variance Inflation Factor (VIF) pada Tabel 5 dilakukan sebelum pengujian model struktural untuk mendeteksi kolinearitas antarvariabel prediktor. Seluruh nilai VIF berada di bawah 2,0, jauh dari ambang batas maksimum 5,0 yang disarankan (Hair et al., 2017), sehingga tidak ditemukan masalah kolinearitas dalam model ini.

#### *Evaluasi Model Struktural (Inner Model)*

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa *Job insecurity* dan dukungan teknologi informasi secara bersama-sama menjelaskan 39,7% variasi stres kerja, sedangkan ketiga variabel prediktor menjelaskan 57,9% variasi kesejahteraan pekerja, yang menurut kriteria Chin (2014) tergolong moderat hingga kuat.

Tabel 6. Nilai Effect Size ( $f^2$ )

| Jalur                          | $f^2$ | Interpretasi    |
|--------------------------------|-------|-----------------|
| X1 → Kesejahteraan Pekerja (Y) | 0,312 | Pengaruh Besar  |
| X1 → Stres Kerja (Z)           | 0,266 | Pengaruh Sedang |
| X2 → Kesejahteraan Pekerja (Y) | 0,006 | Pengaruh Kecil  |
| X2 → Stres Kerja (Z)           | 0,150 | Pengaruh Sedang |
| Z → Kesejahteraan Pekerja (Y)  | 0,215 | Pengaruh Sedang |

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 6, *Job insecurity* terhadap Kesejahteraan Pekerja memiliki effect size terbesar ( $f^2 = 0,312$ ), menegaskan bahwa *Job insecurity* merupakan prediktor paling dominan dalam model ini. Sebaliknya, dukungan teknologi informasi terhadap Kesejahteraan Pekerja memiliki effect size sangat kecil ( $f^2 = 0,006$ ), mengindikasikan kontribusi langsung yang lemah, meskipun pengaruhnya terhadap Stres Kerja tergolong sedang ( $f^2 = 0,150$ ).

Tabel 7. Nilai Predictive Relevance ( $Q^2$ )

| Konstruk Endogen          | $Q^2$ Redundancy | $Q^2$ Communality | Kesimpulan                     |
|---------------------------|------------------|-------------------|--------------------------------|
| Stres Kerja (Z)           | 0,237            | 0,257             | Predictive Relevance Terpenuhi |
| Kesejahteraan Pekerja (Y) | 0,319            | 0,308             | Predictive Relevance Terpenuhi |

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Prosedur blindfolding pada Tabel 7 menghasilkan nilai  $Q^2$  di atas nol untuk kedua konstruk endogen, dengan nilai  $Q^2$  cross-validated redundancy Stres Kerja sebesar 0,237 dan Kesejahteraan Pekerja sebesar 0,319, serta nilai  $Q^2$  cross-validated communality yang seluruhnya di atas 0,25 (Geisser, 1974; Stone, 1974). Hal ini menunjukkan bahwa model tidak hanya mampu menjelaskan variasi dalam sampel (in-sample) sebagaimana tercermin pada nilai  $R^2$ , tetapi juga memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap data di luar sampel

estimasi (out-of-sample). Indeks kesesuaian model SRMR sebesar 0,084 turut berada dalam batas yang dapat diterima untuk PLS-SEM (Hair et al., 2017).

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping 5.000 subsampel pada tingkat kepercayaan 95%. Perlu dicatat bahwa keempat indikator Kesejahteraan Pekerja yang lolos validasi merupakan pernyataan yang menggambarkan kondisi ketidaksejahteraan, sehingga koefisien jalur bertanda positif menuju konstruk Kesejahteraan Pekerja diinterpretasikan secara substantif sebagai hubungan negatif, yaitu peningkatan pada variabel prediktor berdampak pada penurunan kesejahteraan yang dirasakan *driver*. Ringkasan hasil pengujian pengaruh langsung disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis - Pengaruh Langsung

| Hipotesis / Jalur                         | $\beta$ | T-Statistik | P-Value | Keterangan |
|-------------------------------------------|---------|-------------|---------|------------|
| H1: <i>Job insecurity</i> → Kesejahteraan | 0,440   | 6,756       | <0,001  | Diterima   |
| H2: Dukungan TI → Kesejahteraan           | 0,059   | 0,649       | 0,516   | Ditolak    |
| H3: <i>Job insecurity</i> → Stres Kerja   | 0,432   | 7,027       | <0,001  | Diterima   |
| H4: Dukungan TI → Stres Kerja             | 0,324   | 3,683       | <0,001  | Diterima   |
| H5: Stres Kerja → Kesejahteraan           | 0,388   | 4,242       | <0,001  | Diterima   |

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Hasil menunjukkan *Job insecurity* berpengaruh signifikan terhadap kesejahteraan pekerja (H1 diterima) maupun terhadap stres kerja (H3 diterima), serta tergolong sebagai prediktor paling dominan dalam model berdasarkan nilai effect size ( $f^2 = 0,312$  untuk jalur menuju kesejahteraan). Dukungan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kesejahteraan pekerja (H2 ditolak), namun berpengaruh signifikan terhadap stres kerja (H4 diterima) dengan effect size tergolong sedang ( $f^2 = 0,150$ ). Stres kerja juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kesejahteraan pekerja (H5 diterima).

Analisis mediasi menguji apakah stres kerja memediasi pengaruh *Job insecurity* dan dukungan teknologi informasi terhadap kesejahteraan pekerja. Hasil pada Tabel 9 menunjukkan bahwa kedua jalur tidak langsung signifikan secara statistik.

Tabel 9. Hasil Pengujian Hipotesis - Pengaruh Tidak Langsung

| Jalur Mediasi | Indirect Effect | T-Statistik | P-Value | Jenis Mediasi |
|---------------|-----------------|-------------|---------|---------------|
|---------------|-----------------|-------------|---------|---------------|

|                                                               |       |       |        |                    |
|---------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|--------------------|
| H6: <i>Job insecurity</i> →<br>Stres Kerja →<br>Kesejahteraan | 0,168 | 3,536 | <0,001 | Mediasi<br>Parsial |
| H7: Dukungan TI →<br>Stres Kerja →<br>Kesejahteraan           | 0,126 | 3,001 | 0,003  | Mediasi<br>Penuh   |

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

## PEMBAHASAN

Temuan bahwa *Job insecurity* berpengaruh signifikan terhadap penurunan kesejahteraan pekerja (H1) sejalan dengan teori Greenhalgh dan Rosenblatt (1984) bahwa persepsi ketidakamanan kerja menimbulkan kecemasan dan tekanan psikologis yang berdampak pada kesejahteraan individu, serta konsisten dengan temuan Saputra dan Dwarta (2023) pada konteks pekerja kontrak. Bagi *driver* ojek *online* yang menghadapi ketidakpastian pendapatan, perubahan kebijakan *platform*, dan ketiadaan jaminan kerja formal, kondisi ketidakpastian semacam ini terbukti berdampak signifikan terhadap tingkat kesejahteraan mereka, dan menjadi prediktor paling dominan dalam keseluruhan model penelitian. Sebaliknya, dukungan teknologi informasi tidak terbukti berpengaruh langsung terhadap kesejahteraan pekerja (H2 ditolak), bertentangan dengan sebagian penelitian terdahulu yang menempatkan dukungan TI sebagai *job resource* yang meningkatkan kesejahteraan secara langsung. Hasil ini sejalan dengan pandangan Venkatesh et al. (2013) bahwa teknologi berfungsi sebagai *enabler* yang tidak secara otomatis mendorong kesejahteraan tanpa dukungan faktor lain seperti kepastian penghasilan dan jaminan kerja. Bagi *driver*, teknologi tampaknya berfungsi semata sebagai sarana kerja, sementara kesejahteraan lebih banyak ditentukan oleh besaran pendapatan dan stabilitas pekerjaan.

*Job insecurity* juga terbukti meningkatkan stres kerja secara signifikan (H3), konsisten dengan teori Conservation of Resources (Hobfoll, 1989) yang menjelaskan bahwa ancaman terhadap sumber daya penting individu, termasuk keamanan pendapatan, memicu respons stres. Temuan yang menarik justru muncul pada hipotesis keempat: dukungan teknologi informasi terbukti meningkatkan, bukan menurunkan, stres kerja (H4 diterima dengan arah positif). Hasil ini, meskipun berlawanan dengan intuisi awal, dapat dijelaskan melalui konsep *technostress* (Tarafdar et al., 2007); intensitas penggunaan *platform* seperti notifikasi order yang konstan, pemantauan lokasi *real-time*, tekanan menjaga rating, dan tuntutan untuk selalu terhubung (*always-on*) justru menciptakan beban psikologis baru bagi *driver*. Semakin tinggi ketergantungan terhadap *platform* digital, semakin besar potensi munculnya tekanan akibat kompleksitas dan tuntutan teknologi tersebut.

Stres kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap penurunan kesejahteraan pekerja (H5), sejalan dengan kerangka Job Demands-Resources (Bakker & Demerouti, 2007) yang menjelaskan bahwa tuntutan kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis yang berdampak pada penurunan kesejahteraan. Temuan ini sekaligus mengonfirmasi peran mediasi stres kerja yang diuji pada dua hipotesis berikutnya.

Hasil mediasi menunjukkan pola yang berbeda antara kedua variabel independen. Stres kerja memediasi secara parsial pengaruh *Job insecurity* terhadap kesejahteraan (H6), yang berarti *Job insecurity* berdampak pada kesejahteraan baik secara langsung maupun melalui peningkatan stres kerja, konsisten dengan Liu et al. (2024) dan Charkharbi et al. (2024) yang menunjukkan pola mediasi serupa lintas studi. Sebaliknya, stres kerja memediasi secara penuh pengaruh dukungan teknologi informasi terhadap kesejahteraan (H7), yang berarti dukungan teknologi informasi hanya dapat memengaruhi kesejahteraan *driver* melalui mekanisme stres kerja yang ditimbulkannya, bukan secara langsung. Temuan ini menegaskan sifat double-edged dari teknologi *platform*: di satu sisi teknologi membantu efisiensi kerja, namun di sisi lain dapat menjadi sumber technostress yang pada akhirnya menekan kesejahteraan, sejalan dengan pandangan Tarafdar et al. (2007) bahwa dampak teknologi terhadap kondisi psikologis pekerja bersifat ambivalen tergantung pada bagaimana teknologi tersebut dialami oleh penggunanya.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperkaya pemahaman tentang kompleksitas dinamika kesejahteraan pekerja informal di era *gig economy*, di mana ketidakpastian kerja dan ketergantungan pada teknologi digital saling berinteraksi membentuk pengalaman kerja sehari-hari para *driver* ojek online.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *Job insecurity* merupakan prediktor paling dominan terhadap kesejahteraan *driver* ojek online, baik secara langsung maupun melalui mediasi parsial stres kerja, sehingga upaya menurunkan ketidakpastian kerja menjadi kunci utama peningkatan kesejahteraan. Dukungan teknologi informasi tidak berpengaruh langsung terhadap kesejahteraan, tetapi berpengaruh signifikan dan positif terhadap stres kerja yang kemudian memediasi secara penuh pengaruhnya terhadap kesejahteraan, mengindikasikan fenomena technostress pada penggunaan *platform* digital. Stres kerja secara konsisten terbukti menjadi mekanisme penting yang menjembatani pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap kesejahteraan pekerja.

Berdasarkan temuan ini, perusahaan penyedia *platform* seperti Gojek, Grab, dan Maxim disarankan meningkatkan transparansi algoritma pembagian order, menjaga konsistensi kebijakan insentif, serta menyediakan mekanisme komunikasi yang responsif terhadap perubahan kebijakan guna menekan *Job insecurity* yang dirasakan mitra. *Platform* juga perlu mengevaluasi ulang desain antarmuka aplikasi dengan mempertimbangkan beban kognitif pengemudi, mengingat notifikasi yang berlebihan dan tekanan rating yang ketat berkontribusi terhadap technostress; investasi pada fitur yang secara langsung membantu mengurangi stres, seperti manajemen waktu istirahat atau proteksi pendapatan minimum, akan memberikan dampak yang lebih berarti dibandingkan sekadar pembaruan antarmuka. Bagi pembuat kebijakan, diperlukan kerangka regulasi ketenagakerjaan yang lebih adaptif terhadap karakteristik pekerja *gig economy*, termasuk standar minimum kesejahteraan dan mekanisme banding yang adil bagi *driver*.

## PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu dipertimbangkan. Pertama, penggabungan tiga *platform* dengan sistem teknologi yang berbeda (Gojek, Grab, Maxim) dalam satu pengukuran variabel dukungan teknologi informasi menimbulkan heterogenitas persepsi yang mungkin berkontribusi pada lemahnya pengaruh langsung variabel ini terhadap kesejahteraan; penelitian mendatang disarankan menguji masing-masing *platform* secara terpisah agar pengukuran lebih homogen dan akurat. Kedua, desain cross-sectional yang digunakan membatasi kemampuan menangkap perubahan kondisi *driver* dari waktu ke waktu, sehingga desain longitudinal akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam, terutama untuk mengamati dampak kebijakan baru seperti penurunan komisi aplikasi yang mulai berlaku Juli 2026. Ketiga, cakupan geografis yang terbatas pada Kota Bekasi membatasi generalisasi hasil terhadap kota-kota lain dengan karakteristik pasar kerja berbeda, sementara sifat data self-reported berpotensi menimbulkan bias jawaban yang dapat dilengkapi melalui data aktivitas aplikasi atau wawancara mendalam pada penelitian selanjutnya. Penelitian mendatang juga dapat mengeksplorasi variabel moderasi seperti dukungan sosial sesama *driver*, literasi digital, atau strategi penggunaan multi-*platform* yang semakin umum dilakukan sebagai bentuk adaptasi terhadap ketidakpastian pendapatan.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdou, A. H., et al. (2024). Workplace stress and employee well-being: An integrative review of job demands-resources perspectives. *Journal of Occupational Health Psychology*.

- Akter, K. M., Tang, S. M., & Adnan, Z. (2023). Impact of empowerment and ICT on quality of work life: The mediating effect of trust climate. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2176412. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2176412>
- Alam, A. A., & Dewi, E. R. (2024). The mediating role of technological support in enhancing employee productivity and job satisfaction through remote work policies in Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(2), 347-365. <https://doi.org/10.18196/mb.v15i2.23050>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3). <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Charkharbi, et al. (2024). A systematic review on mediators and moderators of *Job insecurity*-health relation before and after COVID. *Journal of Occupational Health*.
- Chin, W. W. (2014). The partial least squares approach to structural equation modeling.
- De Witte, H. (2005). *Job insecurity*: Review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4). <https://doi.org/10.4102/sajip.v31i4.200>
- Delone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Diener, E., Oishi, S., & Tay, L. (2018). Advances in subjective well-being research. *Nature Human Behaviour*, 2(4), 253-260. <https://doi.org/10.1038/s41562-018-0307-6>
- Ghozali, I. (2016). *Prosedur aplikasi analisis multivariate program SPSS*.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213-236. <https://doi.org/10.2307/249689>
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). *Job insecurity*: Toward conceptual clarity. *The Academy of Management Review*, 9(3), 438. <https://doi.org/10.2307/258284>
- Hafeez, S., Gupta, C., & Sprajcer, M. (2022). Stress and the *gig economy*: It's not all shifts and giggles. *Industrial Health*, 61(2), 140-150. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2021-0217>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). SAGE.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>

- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- International Labour Organization. (2021). World employment and social outlook 2021: The role of digital labour *platforms* in transforming the world of work.
- Izza, S. R., Saharani, K. D., Ardiani, D., & Franssisca, M. L. (2024). Studi literatur: Analisis pengaruh ragam karakteristik pekerja ekonomi gig terhadap perekonomian nasional. *Journal of Regional Economics and Development*, 1(3), 1-20. <https://doi.org/10.47134/jred.v1i3.337>
- Kalleberg, A. L. (2020). Precarious work and economic inequality. *Annual Review of Sociology*.
- Karina, N., & Widanarko, B. (2023). Efek kesehatan psikologis, fisik, pekerjaan, dan demografis terhadap kesejahteraan psikologis pekerja: Kajian literatur sistematis.
- Kim, T. J., & Von Dem Knesebeck, O. (2016). Perceived *Job insecurity*, unemployment and depressive symptoms: A systematic review and meta-analysis of prospective observational studies. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 89(4), 561-573. <https://doi.org/10.1007/s00420-015-1107-1>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer Publishing.
- Lee, S. W., Cheah, C. S., & Cheah, Y. Y. (2023). Psychological well-being of gig workers: A preliminary study, 15(3).
- Liu, et al. (2024). *Job insecurity*, stress, and well-being: A mediation analysis.
- Mona Das. (2025). Drivers of the "new age service economy": Gig workers in India. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.17431774>
- Putri, M., & Santosa, B. (2021). Pengaruh teknologi informasi terhadap stres kerja karyawan.
- Ramaci, T., et al. (2021). *Job insecurity* and psychosocial stress: A longitudinal perspective.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational behavior (18th ed.). Pearson.

- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Saputra, R., & Dwarta, R. (2023). Hubungan *Job insecurity* dengan kesejahteraan psikologis pada tenaga kontrak Trantib di Dinas Perdagangan Kota Padang.
- Siregar, I., & Panjaitan, N. (2025). Work support and resilience: Mediating roles of stress and health among Indonesian gig workers. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(5), 4051-4064.  
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i5.4060>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Turban, D. B., et al. (2021). Information technology and workplace efficiency: Implications for stress reduction.
- Venkatesh, V., Brown, S. A., & Bala, H. (2013). Bridging the qualitative-quantitative divide: Guidelines for conducting mixed methods research in information systems. *MIS Quarterly*, 37(1), 21-54.  
<https://doi.org/10.25300/MISQ/2013/37.1.02>
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: Autonomy and algorithmic control in the global *gig economy*. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56-75.  
<https://doi.org/10.1177/0950017018785616>
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2004). The role of psychological well-being in job performance. *Organizational Dynamics*, 33(4), 338-351.  
<https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2004.09.002>