BAB I

PENDAHULUAN

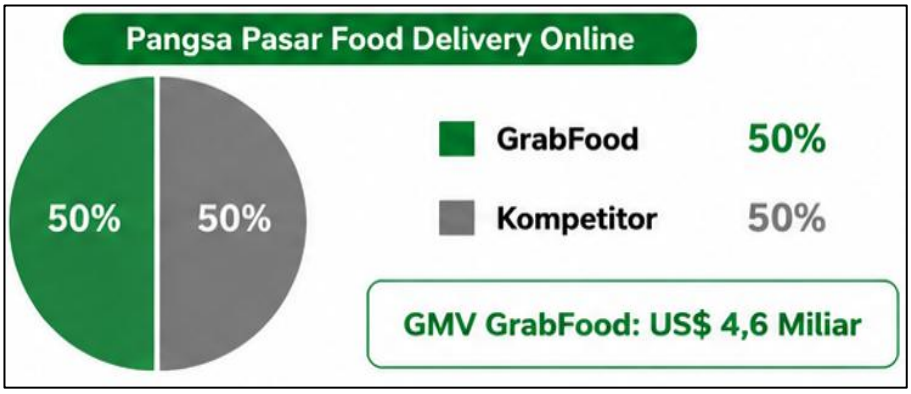
A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital yang berlangsung secara masif dalam dua dekade terakhir telah membawa transformasi fundamental dalam dunia kerja di seluruh penjuru dunia, termasuk di Indonesia. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di era digital kini menghadapi tantangan baru dalam mengelola tenaga kerja yang semakin beragam, fleksibel, dan tersebar secara geografis. Revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan dominasi platform digital, kecerdasan buatan, dan konektivitas internet telah melahirkan model pekerjaan baru yang dikenal dengan istilah *gig economy*. *Gig economy* merupakan ekosistem kerja berbasis proyek atau pesanan yang memberikan fleksibilitas tinggi kepada tenaga kerja dalam menentukan waktu, lokasi, dan intensitas bekerja (Zheng *et al.* 2015). Dalam konteks ini, platform berbasis aplikasi digital seperti GrabFood telah menjadi salah satu entitas dominan yang mengubah cara masyarakat bekerja, terutama di sektor jasa pengiriman makanan.

Pertumbuhan sektor *gig economy* di Indonesia berbasis digital berlangsung sangat pesat. Aziah *et al.* (2018) dalam kajiannya mengenai perkembangan industri transportasi daring di era inovasi disruptif menjelaskan bahwa kehadiran platform seperti Gojek dan Grab telah menciptakan pasar baru yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan transportasi dan pengiriman yang cepat, nyaman, dan efisien.

Inovasi disruptif yang diusung oleh platform-platform ini tidak hanya mengubah lanskap industri transportasi, tetapi juga membuka lapangan kerja baru yang dapat diakses oleh berbagai kalangan masyarakat tanpa persyaratan pendidikan formal yang tinggi. Kondisi ini menjadikan pekerjaan sebagai *driver* GrabFood semakin diminati, terutama bagi kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan memperoleh pekerjaan formal.

Perkembangan pesat *gig economy* di Indonesia telah mendorong pertumbuhan signifikan pada sektor layanan pengiriman makanan berbasis digital *(food delivery online)*. Fenomena ini merupakan bagian dari transformasi digital yang lebih luas dalam sektor jasa, di mana kebutuhan masyarakat akan kepraktisan dan efisiensi waktu mendorong lahirnya berbagai model bisnis berbasis aplikasi. Menurut laporan Momentum Works (2024) Indonesia telah menjelma menjadi pasar *food delivery online* terbesar di Asia Tenggara, dengan total nilai transaksi yang terus meningkat setiap tahunnya. Fenomena ini tidak terlepas dari meningkatnya penetrasi internet, perubahan perilaku konsumsi masyarakat urban dan semi-urban, serta semakin mudahnya akses terhadap platform digital. Dalam konteks persaingan platform *food delivery* di Indonesia, GrabFood tampil sebagai salah satu pemain dominan yang secara konsisten mempertahankan posisi terdepannya. Berikut disajikan data pangsa pasar *food delivery online* di Indonesia yang menggambarkan posisi GrabFood di tengah persaingan industri:



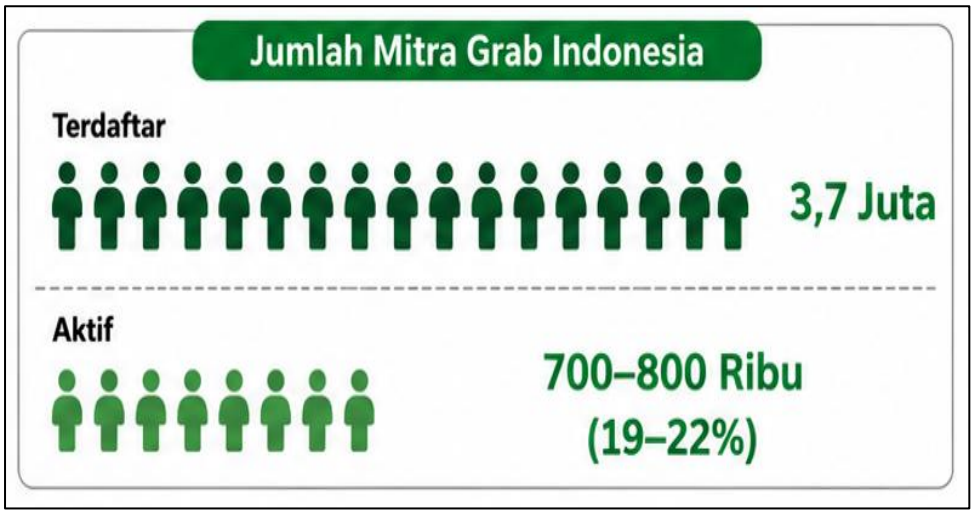
Sumber*:* Momentum Works (2024) dalam Databoks Katadata (2024)

Gambar 1. 1 Pangsa Pasar *Food delivery online* Indonesia Tahun 2023

GrabFood merupakan platform yang sangat relevan sebagai objek penelitian. Berdasarkan laporan Momentum Works (2024), GrabFood secara konsisten memimpin pasar layanan pesan-antar makanan daring di Indonesia dengan pangsa pasar sebesar 50% dan nilai *Gross Merchandise Value* (GMV) mencapai US$4,6 miliar pada tahun 2023, menjadikan Indonesia sebagai pasar *food delivery online* terbesar di Asia Tenggara (Databoks Katadata, 2024). Dominasi ini menegaskan bahwa GrabFood merupakan platform yang paling relevan untuk dijadikan objek penelitian dalam konteks layanan pengiriman makanan berbasis digital di Indonesia.

Dominasi GrabFood dalam pasar *food delivery online* di Indonesia tidak hanya tercermin dari nilai GMV dan pangsa pasarnya, tetapi juga dari besarnya ekosistem sumber daya manusia yang menopang operasionalnya. Salah satu elemen paling krusial dalam ekosistem ini adalah mitra pengemudi (*driver*) yang menjadi ujung tombak layanan pengiriman kepada konsumen. Keberadaan mitra *driver* dalam jumlah yang besar merupakan indikator seberapa jauh platform ini mampu menyerap tenaga kerja dan menjadi solusi ekonomi bagi masyarakat luas. Dalam perspektif MSDM,

pengelolaan tenaga kerja yang beragam dan tersebar seperti mitra *driver* GrabFood menghadirkan tantangan tersendiri, terutama yang berkaitan dengan kesejahteraan psikologis pekerja. Untuk memahami skala ekosistem mitra *driver* GrabFood di Indonesia sekaligus sebagai dasar pemilihan objek penelitian, berikut disajikan data jumlah mitra *driver* Grab Indonesia per Desember 2025:

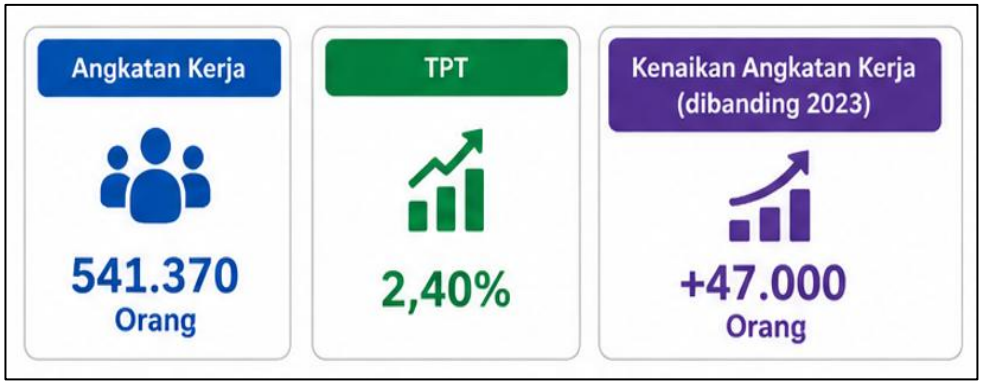


Sumber: Pikiran Rakyat Surabaya (2026), Infobanknews (2026)
Gambar 1. 2 Jumlah Mitra *Driver* Grab Indonesia (Desember 2025)

Gambar di atas menjelaskan besarnya ekosistem GrabFood didukung oleh jumlah mitra pengemudi yang sangat besar. CEO Grab Indonesia, Neneng Goenadi, mengungkapkan bahwa per Desember 2025, total mitra terdaftar Grab telah mencapai 3,7 juta orang, meskipun yang aktif menyelesaikan minimal satu pesanan per bulan hanya berkisar 700.000–800.000 mitra atau sekitar 19–22% dari total terdaftar (Pikiran Rakyat Surabaya, 2026). Lebih lanjut, sekitar 50% mitra Grab merupakan mantan korban pemutusan hubungan kerja (PHK), menunjukkan bahwa platform ini telah menjadi jaring pengaman sosial bagi kelompok yang rentan secara

ekonomi (Infobanknews, 2026). Oleh karena itu, peneliti memilih *driver* GrabFood sebagai objek dalam penelitian ini.

Fenomena pertumbuhan mitra *driver* GrabFood yang signifikan tersebut tidak hanya terjadi di kota-kota besar, tetapi juga merambah ke daerah-daerah kabupaten di Indonesia, termasuk Kabupaten Ngawi di Jawa Timur. Kondisi ketenagakerjaan di Kabupaten Ngawi yang ditandai oleh dominasi sektor pertanian dengan upah minimum kabupaten yang relatif rendah mendorong sebagian angkatan kerja untuk beralih atau menambah penghasilan melalui platform digital seperti GrabFood. Pemahaman terhadap kondisi ketenagakerjaan di Kabupaten Ngawi menjadi penting sebagai landasan kontekstual untuk menjelaskan mengapa platform *gig economy* semakin diminati oleh masyarakat setempat dan mengapa *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi dipilih sebagai objek penelitian ini. Berikut disajikan data kondisi ketenagakerjaan Kabupaten Ngawi berdasarkan data resmi (Badan Pusat Statistik (BPS), 2024):



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), (2024)
Gambar 1. 3 Kondisi Ketenagakerjaan Kabupaten Ngawi Tahun 2024

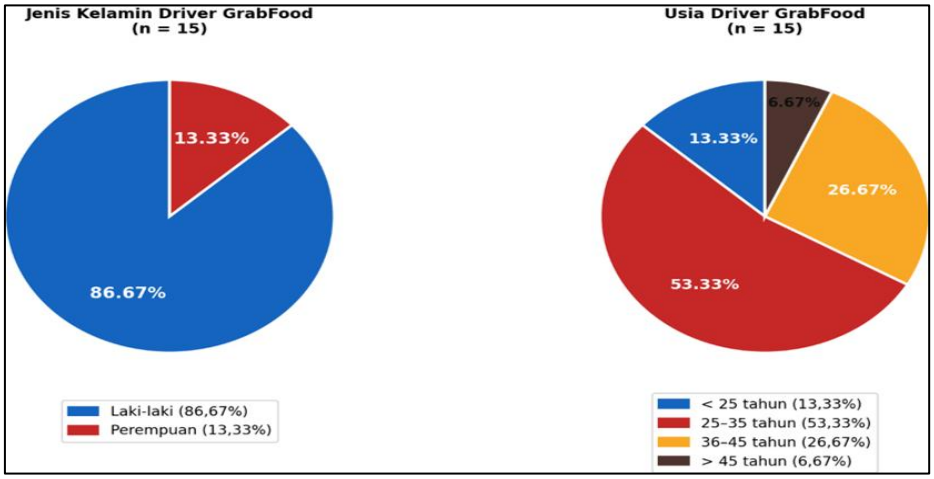
Gambar di atas menunjukkan Pertumbuhan *gig economy* ini juga tercermin dari data ketenagakerjaan di Kabupaten Ngawi. Badan Pusat

Statistik (BPS) (2024) mencatat bahwa jumlah angkatan kerja di Kabupaten Ngawi per Agustus 2024 mencapai 541.370 orang, meningkat sekitar 47.000 orang dibandingkan tahun 2023, dengan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) sebesar 2,40%. Dominasi sektor pertanian sebagai lapangan kerja utama dan rendahnya Upah Minimum Kabupaten (UMK) Ngawi mendorong sebagian masyarakat untuk mencari alternatif penghasilan yang lebih fleksibel, salah satunya melalui platform digital seperti GrabFood.

Data kondisi ketenagakerjaan Kabupaten Ngawi di atas menegaskan bahwa masyarakat setempat membutuhkan alternatif sumber penghasilan yang lebih fleksibel dan dapat diakses secara luas, salah satunya melalui pekerjaan sebagai mitra *driver* GrabFood. Dalam rangka memperoleh gambaran awal yang lebih komprehensif mengenai karakteristik tenaga kerja di sektor *gig economy* berbasis platform digital di Kabupaten Ngawi, peneliti terlebih dahulu melakukan pra survei kepada sejumlah *driver* GrabFood yang beroperasi di wilayah tersebut. Pra survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi profil demografis responden sekaligus mengukur kondisi awal variabel-variabel penelitian, yaitu *Work-life Balance*, *Family support*, dan *Psychological Well-being*. Pemahaman terhadap profil demografis responden sangat penting sebagai landasan kontekstual dalam menginterpretasikan temuan pra survei secara lebih akurat dan relevan.

Data hasil pra survei mengenai variabel penelitian, perlu diketahui terlebih dahulu karakteristik responden yang menjadi sumber data awal. Pemahaman terhadap profil responden penting sebagai landasan dalam

menginterpretasikan temuan pra survei secara lebih kontekstual. Berikut disajikan gambaran karakteristik responden pra survei berdasarkan jenis kelamin dan usia:



Sumber: Data Pra Survei Peneliti (2026)

Gambar 1. 4 Profil Demografis Responden *Driver* GrabFood Kabupaten Ngawi

Gambar diagram di atas, dapat diketahui bahwa responden pra survei didominasi oleh *driver* berjenis kelamin laki-laki sebanyak 13 orang (86,67%), sedangkan perempuan sebanyak 2 orang (13,33%). Dari sisi usia, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif 25–35 tahun sebanyak 8 orang (53,33%), diikuti usia 36–45 tahun sebanyak 4 orang (26,67%), usia di bawah 25 tahun sebanyak 2 orang (13,33%), dan usia di atas 45 tahun sebanyak 1 orang (6,67%). Profil ini menunjukkan bahwa *driver GrabFood* di Kabupaten Ngawi didominasi oleh individu usia produktif yang berada dalam fase kehidupan di mana keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga menjadi tantangan nyata, sehingga isu *Work-life Balance*, *Family support*, dan *Psychological Well-being* sangat relevan untuk diteliti lebih lanjut.

Profil demografis responden pra survei yang didominasi oleh *driver* usia produktif mengindikasikan bahwa keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi tantangan nyata bagi *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi. Tekanan kerja yang tinggi serta ketidakpastian pendapatan menjadikan kesejahteraan psikologis atau *Psychological Well-being* sebagai variabel utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

Ryff (1989) mendefinisikan *Psychological Well-being* sebagai kondisi psikologis yang mencakup penilaian positif individu terhadap dirinya sendiri, kemampuan membangun hubungan bermakna, kemandirian bersikap, penguasaan lingkungan, memiliki tujuan hidup yang jelas, serta terus mengembangkan potensi diri. Warr (1990) menegaskan bahwa faktor-faktor pekerjaan seperti beban kerja dan tingkat ketidakpastian secara signifikan memengaruhi kondisi psikologis individu. Dari perspektif nasional, laporan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (2025) menyebutkan bahwa pendapatan *driver* ojol yang semula pada tahun 2014 bisa mencapai Rp10 juta per bulan kini hanya berkisar Rp3–4 juta per bulan akibat semakin banyaknya jumlah *driver* yang terdaftar, yang berpotensi menurunkan kondisi *Psychological Well-being* secara keseluruhan.

Indikator *Psychological Well-being* yang digunakan dalam penelitian ini meliputi penerimaan diri (*self-acceptance*), hubungan positif dengan orang lain (*positive relations with others*), kemandirian (*autonomy*), penguasaan lingkungan (*environmental mastery*), tujuan hidup (*purpose in*

life), dan pertumbuhan pribadi (*Personal Growth*) (Ryff, 1989). Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan peneliti, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penilaian *Psychological Well-being Driver* GrabFood Kabupaten Ngawi

No.	Penilaian	Persentase	Keterangan
1.	Penerimaan Diri (*Self-acceptance*)	47%	Rendah
2.	Hubungan Positif dengan Orang Lain (*Positive relations with others*)	73%	Tinggi
3.	Tujuan Hidup (*Purpose in life*)	53%	Cukup
4.	Pertumbuhan Pribadi (*Personal Growth*)	40%	Rendah
5.	Kemandirian (*Autonomy*)	33%	Rendah
6.	Penguasaan Lingkungan (*Environmental mastery*)	60%	Cukup

Sumber: Data Pra Survei Peneliti (2026)

Tabel di atas menunjukkan bahwa *Psychological Well-being* pada *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi secara umum masih berada dalam kategori rendah hingga cukup. Indikator hubungan positif dengan orang lain (*positive relations with others*) mencatat persentase tertinggi sebesar 73% (kategori tinggi), yang mengindikasikan bahwa tekanan psikologis akibat tuntutan pekerjaan berdampak besar pada kualitas relasi sosial *driver* dengan lingkungan sekitarnya. Indikator penguasaan lingkungan (*environmental mastery*) dan tujuan hidup (*purpose in life*) masing-masing berada pada angka 60% dan 53% (kategori cukup), yang mencerminkan bahwa *driver* masih memiliki kesadaran akan tujuan hidupnya meskipun

kemampuan mengelola lingkungan sekitar belum sepenuhnya optimal. Sementara itu, indikator penerimaan diri (*self-acceptance*) berada pada angka 47% (kategori rendah), yang menunjukkan bahwa sebagian besar *driver* belum mampu menerima kondisi dirinya secara positif dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Indikator pertumbuhan pribadi (*Personal Growth*) mencatat angka 40% (kategori rendah), yang mencerminkan bahwa *driver* GrabFood merasa kurang berkembang dalam pekerjaannya. Lebih lanjut, indikator kemandirian (*autonomy*) mencatat persentase terendah sebesar 33% (kategori rendah), yang mengindikasikan bahwa *driver* merasa kurang memiliki kendali atas kehidupan dan pekerjaannya.

Temuan Handayani (2020) yang menunjukkan bahwa pengemudi ojek *online* rentan mengalami stres kerja yang berdampak pada rendahnya kesejahteraan psikologis, terutama akibat beban kerja dan ketidakpastian pendapatan. Sholichah (2022) menemukan bahwa *Psychological Well-being* yang rendah berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Studi Kim *et al.* (2023) terhadap 447 pekerja platform pengantaran membuktikan bahwa keseimbangan kerja-kehidupan berkontribusi signifikan terhadap kualitas hidup dan kesejahteraan psikologis pekerja platform, di mana domain ekonomi dan emosional dalam kehidupan pribadi justru memberikan pengaruh lebih besar dibandingkan komponen pekerjaan itu sendiri. Zhao *et al.* (2025) dalam penelitian terhadap pekerja *gig economy* digital turut membuktikan bahwa dukungan emosional keluarga (*Family Emotional support*) memengaruhi kinerja kerja secara tidak

langsung melalui peningkatan keterlibatan kerja (*work engagement*) dan penurunan tingkat kejenuhan kerja (*burnout*), sehingga menegaskan peran krusial keluarga sebagai sumber daya psikologis bagi pekerja berbasis platform digital. Susanto *et al.* (2022) memperkuat temuan tersebut dengan membuktikan bahwa perilaku suportif keluarga dari atasan (*Family-supportive supervisor behaviors*) mampu memoderasi hubungan antara keseimbangan kerja-kehidupan dan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, meskipun konteks penelitian tersebut masih terbatas pada sektor usaha kecil menengah dan belum menyentuh ranah pekerja *gig ekonomi* berbasis aplikasi transportasi maupun pengantaran makanan di Indonesia.

Kajian-kajian tersebut secara konsisten menempatkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang dikenal dengan istilah *Work-life Balance*, sebagai salah satu determinan penting *Psychological Well-being* seorang pekerja. Karakteristik pekerjaan *driver* GrabFood yang secara teoritis fleksibel dalam pengaturan waktu kerja menjadikan *Work-life Balance* sebagai variabel yang relevan untuk diduga memengaruhi tingkat *Psychological Well-being driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi.

Clark (2000) mendefinisikan *Work-life Balance* sebagai kemampuan individu dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi secara proporsional sehingga tidak terjadi konflik yang signifikan antara kedua domain tersebut. Galea *et al.* (2014) menjelaskan bahwa jam kerja yang fleksibel membantu karyawan mencapai

keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, terutama bagi individu yang memiliki tanggung jawab keluarga yang besar. Shagvaliyeva & Yazdanifard (2014) menegaskan bahwa fleksibilitas jam kerja memiliki pengaruh positif terhadap *Work-life Balance* dan mampu mengurangi tingkat stres sekaligus meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Realitas empiris di lapangan menunjukkan kondisi yang tidak selalu selaras dengan ekspektasi teoritis tersebut. Meskipun memiliki fleksibilitas waktu kerja, sebagian besar *driver* GrabFood justru harus bekerja dalam durasi yang cukup panjang demi memenuhi kebutuhan ekonomi harian. Serikat Pekerja Angkutan Indonesia (SPAI) (2025) mencatat bahwa rata-rata jam kerja harian *driver* ojek *online* di Indonesia berkisar antara 12–14 jam per hari dengan rata-rata 24 hari kerja dalam sebulan. Jakpat Mobile Survey Platform (2021) juga mencatat bahwa sebesar 85% pekerja Indonesia merasa tidak memiliki *Work-life Balance* yang baik. Kondisi ini menyebabkan waktu bersama keluarga menjadi berkurang, munculnya kelelahan fisik akibat bekerja di jalan dalam waktu lama, serta tekanan psikologis akibat ketidakpastian pendapatan yang bergantung pada jumlah pesanan masuk. Rahim *et al.* (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa *Work-life Balance* berpengaruh signifikan terhadap *Psychological Well-being* individu.

Indikator *Work-life Balance* yang digunakan dalam penelitian ini meliputi keseimbangan waktu, keterlibatan, dan kepuasan dalam pekerjaan

maupun kehidupan pribadi (Clark, 2000). Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan peneliti, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Penilaian *Work-life Balance* pada *Driver* GrabFood Kabupaten Ngawi

No.	Penilaian	Persentase	Keterangan
1.	Keseimbangan Waktu (*Time Balance*)	46,5%	Rendah
2.	Keseimbangan Keterlibatan (*Involvement Balance*)	73,5%	Tinggi
3.	Keseimbangan Kepuasan (*Satisfaction Balance*)	40%	Rendah

Sumber: Data Pra Survei Peneliti (2026)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kondisi *Work-life Balance* pada *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi secara umum berada dalam kategori rendah hingga tinggi dengan variasi antar indikator yang cukup signifikan. Indikator keseimbangan keterlibatan (*Involvement Balance*) mencatat persentase tertinggi sebesar 73,5% (kategori tinggi), yang mengindikasikan bahwa beban keterlibatan fisik dan psikologis akibat pekerjaan sebagai *driver* GrabFood sangat berat, ditandai oleh tingginya kelelahan fisik dan besarnya pengaruh pekerjaan terhadap waktu istirahat. Sementara itu, indikator keseimbangan waktu (*Time Balance*) hanya berada pada angka 46,5% (kategori rendah), yang mencerminkan bahwa *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi belum mampu mengalokasikan waktu secara proporsional antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, termasuk keterbatasan waktu bersama keluarga. Lebih lanjut, indikator keseimbangan kepuasan (*Satisfaction Balance*) mencatat persentase terendah sebesar 40% (kategori

rendah), yang menunjukkan bahwa *driver* GrabFood belum merasakan kepuasan yang memadai baik dari domain pekerjaan maupun kehidupan pribadinya. Kondisi ini sejalan dengan temuan Maputra (2021) yang menjelaskan bahwa *Work-life Balance* berpengaruh signifikan terhadap *Psychological Well-being* karyawan. Prawira (2023) dalam studi literatur mengenai *Work-life Balance* pada konteks *gig economy* menegaskan bahwa rendahnya keseimbangan kerja-kehidupan pada pekerja platform digital berkorelasi dengan menurunnya kesejahteraan psikologis. Oleh karena itu, *Work-life Balance driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi masih belum optimal dan berpengaruh terhadap *Psychological Well-being* mereka.

Kekuatan pengaruh *Work-life Balance* terhadap *Psychological Well-being* tersebut diduga tidak berdiri sendiri, melainkan turut dipengaruhi oleh faktor lingkungan sosial terdekat *driver*, yaitu keluarga. Dukungan keluarga atau *Family support* diduga berperan sebagai variabel yang memoderasi kekuatan hubungan antara *Work-life Balance* dan *Psychological Well-being* pada *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi.

House (1981) mendefinisikan *Family support* sebagai dukungan yang diterima individu dari anggota keluarganya, baik dalam bentuk dukungan emosional (perhatian dan kepedulian), dukungan instrumental (bantuan nyata berupa tenaga atau finansial), dukungan informasional (saran dan masukan), maupun dukungan penilaian berupa motivasi dan dorongan positif. Pekerjaan dengan jam kerja panjang dan ketidakpastian

pendapatan menuntut adanya dukungan dari lingkungan keluarga agar *driver* tetap mampu menjaga kesejahteraan psikologisnya.

Kondisi *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi turut dipengaruhi oleh tuntutan pekerjaan yang tinggi. Jam kerja yang panjang, rata-rata 12–14 jam per hari, menyebabkan waktu bersama keluarga menjadi sangat terbatas. Hasil pra survei terhadap 15 *driver* GrabFood menunjukkan bahwa sebagian besar mengaku jarang mendapatkan dukungan emosional yang memadai dari keluarga. Banyak dari mereka menyatakan keluarga kurang memahami beban psikologis yang dihadapi, seperti tekanan sistem *rating* pelanggan, fluktuasi pesanan, dan ketidakpastian pendapatan harian. An *et al.* (2024) membuktikan bahwa persepsi dukungan keluarga berhubungan positif dengan kesejahteraan psikologis, serta berhubungan negatif dengan depresi dan kecemasan. Pluut *et al.* (2018) menemukan bahwa dukungan keluarga berperan sebagai penyangga (*buffer*) dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Minimnya dukungan emosional yang dirasakan *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi membuat mereka lebih sulit mengelola tekanan psikologis dari pekerjaan.

Keluarga *driver* GrabFood juga jarang memberikan bantuan nyata atau masukan saat *driver* menghadapi kendala pekerjaan. Kondisi ini membuat *driver* menanggung sendiri beban antara tuntutan ekonomi dan tanggung jawab keluarga. *Work/Family Border Theory* Clark (2000) menjelaskan bahwa individu selalu berusaha menyeimbangkan peran di domain pekerjaan dan keluarga, namun keseimbangan itu sulit tercapai jika

keluarga tidak memberi dukungan yang cukup. Rendahnya dukungan keluarga yang dirasakan *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi menunjukkan adanya jarak antara kondisi ideal menurut teori dengan kenyataan di lapangan. Kondisi tersebut menjadi alasan penelitian ini menguji peran *Family support* sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *Work-life Balance* dan *Psychological Well-being* pada *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi.

Indikator *Family support* yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasional, dan dukungan penilaian (House, 1981). Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan peneliti, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Penilaian *Family support* pada *Driver* GrabFood Kabupaten Ngawi

No.	Penilaian	Persentase	Keterangan
1.	Dukungan Emosional (*Emotional Support*)	53%	Cukup
2.	Dukungan Instrumental (*Instrumental Support*)	47%	Rendah
3.	Dukungan Informasional (*Informational Support*)	47%	Rendah
4.	Dukungan Penilaian (*Appraisal Support*)	40%	Rendah

Sumber: Data Pra Survei Peneliti (2026)

Table di atas menunjukkan bahwa *Family support* yang diterima oleh *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi berada dalam kategori cukup hingga rendah. Dukungan emosional (*emotional support*) mencatat persentase tertinggi sebesar 53% (kategori cukup), yang menunjukkan

bahwa sebagian *driver* masih merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari keluarga meskipun belum optimal. Sementara itu, dukungan instrumental (*instrumental support*) dan dukungan informasional (*informational support*) masing-masing berada pada angka 47% (kategori rendah), yang mencerminkan bahwa bantuan nyata berupa tenaga maupun pemberian saran dan masukan dari keluarga kepada *driver* masih sangat terbatas. Lebih lanjut, dukungan penilaian (*appraisal support*) mencatat persentase terendah sebesar 40% (kategori rendah), yang mengindikasikan bahwa umpan balik positif, penghargaan, dan afirmasi dari keluarga terhadap pekerjaan *driver* GrabFood masih sangat minim. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar *driver* GrabFood belum mendapatkan dukungan keluarga yang optimal dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Kosasih & Rahmawati (2022) yang menemukan adanya hubungan positif antara dukungan keluarga dan *Psychological Well-being* pada pekerja. Tigowati (2022) juga menemukan bahwa dukungan keluarga berpengaruh positif terhadap *Work-life Balance* dan kesejahteraan psikologis karyawan. Oleh karena itu, *Family support* diduga dapat memoderasi hubungan antara *Work-life Balance* dan *Psychological Well-being* pada *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi.

Penelitian terdahulu yang paling relevan dengan topik penelitian ini adalah kajian Rahim *et al.* (2020) yang menguji hubungan *Work-life Balance* dan *employee Well-being* dengan *supervisor support* dan *Family support* sebagai variabel moderasi pada staf akademik di universitas *Open*

Distance Learning (ODL) di Malaysia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Work-life Balance* berpengaruh signifikan terhadap *Psychological Well-being* karyawan, namun, *Family support* tidak terbukti secara signifikan memoderasi hubungan tersebut. Di sisi lain, Kalliath *et al.* (2019) menemukan bahwa *Family support* memoderasi hubungan antara *work-Family enrichment* dan *job Well-being* secara signifikan. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya inkonsistensi hasil penelitian (*research gap*) yang perlu dieksplorasi lebih lanjut, terutama pada objek dan konteks penelitian yang berbeda, yaitu *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi.

Prasad *et al.* (2025) dalam penelitiannya terhadap pekerja sektor teknologi informasi di India membuktikan bahwa keseimbangan kerja-kehidupan berpengaruh signifikan terhadap kesejahteraan psikologis melalui dimensi penerimaan diri, kemandirian, dan penguasaan lingkungan, namun penelitian tersebut belum melibatkan variabel dukungan keluarga sebagai faktor moderasi maupun konteks pekerja sektor informal seperti mitra *driver* ojek daring. Zhao *et al.* (2025) menegaskan bahwa kajian mengenai peran dukungan sosial multidimensi, termasuk dukungan keluarga, terhadap kesejahteraan psikologis pekerja platform digital masih relatif terbatas dan belum banyak dieksplorasi pada konteks negara berkembang seperti Indonesia, khususnya pada level kabupaten yang memiliki karakteristik sosial ekonomi berbeda dengan kota besar. Kesenjangan penelitian ini semakin diperkuat oleh perbedaan hasil antara Rahim *et al.* (2020) dan Kalliath *et al.* (2019) mengenai peran moderasi

Family support, sehingga penelitian pada *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi menjadi relevan untuk menguji kembali konsistensi peran moderasi tersebut pada konteks daerah yang kondisi ketenagakerjaannya berbeda dari wilayah perkotaan besar yang lebih sering diteliti.

Penelitian tentang *driver* ojek daring masih jarang membahas dukungan keluarga sebagai faktor yang bisa memperkuat atau memperlemah hubungan antara *Work-life Balance* dan *Psychological Well-being*. Kajian yang ada juga lebih banyak dilakukan di kota besar, sementara daerah kabupaten dengan kondisi sosial ekonomi berbeda belum banyak diteliti. Hasil temuan mengenai peran *Family support* pun masih berbeda-beda antar penelitian, sehingga belum ada kesimpulan yang pasti. Penelitian ini mencoba mengisi kekosongan tersebut dengan menguji hubungan *Work-life Balance*, *Family support*, dan *Psychological Well-being* pada *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi.

Permasalahan di atas menunjukkan, kondisi *Work-life Balance* dan *Family support* yang rendah terbukti beriringan dengan rendahnya *Psychological Well-being driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh *Work-life Balance* terhadap *Psychological Well-being* dengan *Family support* sebagai Variabel Moderasi pada *Driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi".**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi latar belakang masalah di atas, agar penelitian ini lebih terfokus, terarah, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik, peneliti menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada variabel *Work-life Balance* sebagai variabel independen, *Psychological Well-being* sebagai variabel dependen, dan *Family support* sebagai variabel moderasi.
2. Objek penelitian dibatasi pada *driver* GrabFood yang terdaftar dan beroperasi di wilayah Kabupaten Ngawi, Jawa Timur.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Work-life Balance* berpengaruh signifikan terhadap *Psychological Well-being* pada sampel *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi?
2. Apakah *Family support* memoderasi hubungan antara *Work-life Balance* dan *Psychological Well-being* pada sampel *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan bukti empiris mengenai pengaruh *Work-life Balance* terhadap

Psychological Well-being, serta untuk mengetahui dan membuktikan bukti empiris mengenai peran *Family support* sebagai variabel moderasi dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara *Work-life Balance* dan *Psychological Well-being*, pada *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat pada beberapa dimensi, yaitu manfaat teoritis, manfaat praktis, dan manfaat bagi berbagai pihak. Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu, terutama Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya dalam bidang perilaku organisasi dan psikologi kerja. Pertama, penelitian ini memperkaya literatur mengenai *Work-life Balance* dari perspektif pekerja sektor *gig economy* berbasis platform digital, yang masih menjadi kesenjangan dalam penelitian yang ada di Indonesia. Kedua, penelitian ini memberikan bukti empiris tentang peran *Family support* sebagai mekanisme psikologis yang memoderasi hubungan antara *Work-life Balance* dan *Psychological Well-being*, sehingga memperkuat validitas teori dalam konteks pekerja platform digital. Ketiga, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan teori moderasi dengan mengungkap kondisi-kondisi kontekstual yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh *Work-life Balance* terhadap *Psychological Well-being driver*

GrabFood. Selain itu, penelitian ini secara khusus memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur akademik Indonesia, di mana kajian mengenai *Work-life Balance*, *Family support*, dan *Psychological Well-being* pada pekerja *gig economy* masih relatif terbatas. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa dalam konteks budaya dan regulasi ketenagakerjaan Indonesia.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sarana bagi peneliti untuk menerapkan teori dan metodologi yang telah dipelajari selama masa studi, terutama dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan perilaku organisasi. Melalui penelitian ini, peneliti mendapatkan pengalaman langsung dalam menyusun model penelitian kuantitatif, mengoperasikan variabel-variabel yang bertumpu pada teori *Psychological Well-being* (Ryff, 1989) dan *Work/Family Border Theory* Clark (2000) serta, menginterpretasikan hasil analisis data secara kritis dan ilmiah. Hal ini sejalan dengan misi pendidikan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang tidak hanya menguasai teori, tetapi juga mampu menciptakan pengetahuan baru melalui penelitian yang terencana dan etis.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan mampu menambah koleksi karya ilmiah di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan psikologi organisasi, serta berfungsi sebagai referensi akademis bagi civitas akademika yang mempelajari topik-topik sejenis. Penelitian ini juga menunjukkan peran signifikan institusi perguruan tinggi dalam menghasilkan penelitian yang relevan dengan tuntutan pasar kerja dan kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam menjawab fenomena *gig economy* yang terus berkembang di Indonesia.

c. Bagi Obyek

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi *driver* GrabFood di Kabupaten Ngawi dalam memahami pentingnya *Work-life Balance*, *Family support*, dan *Psychological Well-being* bagi keberlangsungan kehidupan kerja mereka. Dengan pemahaman tersebut, para *driver* diharapkan dapat meningkatkan kesadaran untuk lebih aktif menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi, memperkuat komunikasi dan dukungan dalam lingkungan keluarga, serta mengembangkan strategi adaptif dalam menghadapi tekanan psikologis yang muncul dari karakteristik pekerjaan sebagai mitra platform digital.