

Pengaruh *Work Life Balance* terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Driver Gojek di Jombang)

Kristin Juwita¹, Nuri Purwanto², Made Iska³

^{1,2}Institut Teknologi dan Bisnis PGRI Dewantara Jombang

³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indocakti

email : kristinjuwita66@gmail.com;

nuri.stiedw@itebisdewantara.ac.id;made.iska5485@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada driver Gojek di Jombang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden. Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Squares* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. *Work-life balance* juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Selain itu, kepuasan kerja terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention*. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi yang dimiliki driver, maka semakin tinggi kepuasan kerja dan semakin rendah keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa pengelolaan *work-life balance* dan peningkatan kepuasan kerja perlu menjadi perhatian perusahaan atau platform untuk menekan *turnover intention* pada driver.

Kata Kunci : *work-life balance*, kepuasan kerja, *turnover intention*, driver Gojek

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of work-life balance on turnover intention with job satisfaction as an intervening variable among Gojek drivers in Jombang. The study employed a quantitative approach using questionnaire-based data collection from 100 respondents. Data were analyzed using the Partial Least Squares (PLS) method. The results showed that work-life balance had a positive and significant effect on job satisfaction. In addition, work-life balance had a negative and significant effect on turnover intention. Job satisfaction was also found to have a negative and significant effect on turnover intention. The mediation test further indicated that job satisfaction was able to mediate the effect of work-life balance on turnover intention. These findings imply that the better the drivers' balance between work and personal life, the higher their job satisfaction and the lower their intention to leave the job. This study suggests that companies or platform managers need to pay greater attention to work-life balance and job satisfaction as strategic efforts to reduce turnover intention among drivers.

Keyword : *work-life balance*, job satisfaction, turnover intention, Gojek drivers

PENDAHULUAN

Industri *ride-hailing* di kawasan Asia Tenggara, termasuk Indonesia, menunjukkan pertumbuhan signifikan dengan pangsa pasar yang terus berkembang didorong oleh urbanisasi dan adopsi teknologi digital (Uchiyama & Furuoka, 2024), namun di balik pertumbuhan tersebut, model *gig economy* menciptakan tantangan struktural bagi para mitra pengemudi yang terjebak

dalam kondisi ketidakpastian pendapatan dan ketidakamanan kerja (*platform work insecurity*) yang secara signifikan memengaruhi kemampuan pengemudi untuk mencapai keseimbangan kehidupan kerja (*work family balance*) (James, 2023). Kondisi ini diperparah oleh temuan bahwa pekerja dengan banyak sumber pendapatan (seperti pekerja *gig*) cenderung membelanjakan porsi pendapatan yang lebih kecil untuk kebutuhan pokok dan hiburan dibandingkan pekerja dengan satu pekerjaan tetap, mengindikasikan adanya tekanan finansial yang memengaruhi kesejahteraan mereka secara keseluruhan (Tsai & Buell, 2025). Studi terkini membuktikan bahwa *work-life balance* menjadi determinan utama kepuasan kerja para pekerja *gig*, di mana inisiatif keseimbangan kehidupan kerja berdampak positif terhadap produktivitas melalui peningkatan kepuasan kerja (Hatidja et al., 2025), sementara di sisi lain, tekanan struktural ini memicu gelombang protes dari ribuan pengemudi di Indonesia yang menuntut reformasi kebijakan, termasuk pemotongan komisi platform hingga 10% dan jaminan perlindungan sosial (Wardhana & Rasji, 2026), yang pada akhirnya berujung pada tingginya potensi *turnover* ketika kepuasan kerja tidak terpenuhi, sebagaimana tercermin dari data industri yang menunjukkan tingkat *attrition* mencapai 65% per tahun di sektor serupa (Livemint, 2026)

Fenomena tingginya tingkat perpindahan mitra pengemudi antar platform menjadi perhatian serius bagi penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi di Indonesia, di mana penelitian terkini membuktikan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada mitra pengemudi transportasi *online* (Awasthi et al., 2025). Temuan ini diperkuat oleh studi yang mengungkapkan bahwa *work-life balance* dan kompensasi finansial berpengaruh terhadap kepuasan kerja generasi milenial pada driver Gojek, dengan kepuasan kerja berperan sebagai variabel yang memediasi hubungan tersebut (Sofiyah & Yulinda, 2022). Pada konteks kota kecil seperti Jombang, dinamika ini semakin kompleks karena penelitian sebelumnya pada pengemudi transportasi *online* di kota Salatiga membuktikan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*, di mana semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin rendah niat pengemudi untuk berhenti (Bou, 2022), sehingga kemampuan driver mencapai keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*) diduga kuat memengaruhi kepuasan kerja yang pada akhirnya menentukan niat mereka untuk bertahan atau keluar dari platform.

Meskipun penelitian mengenai *work-life balance*, kepuasan kerja, dan *turnover intention* telah banyak dilakukan pada berbagai konteks pekerjaan, kajian empiris yang menguji ketiga variabel tersebut secara simultan dalam satu model pada konteks pekerja *gig economy*, khususnya driver transportasi *online* di kota kecil, masih terbatas. Beberapa studi telah membuktikan pengaruh langsung *work-life balance* terhadap *turnover intention* pada mitra pengemudi transportasi *online* di Indonesia (Awasthi et al., 2025), serta pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan kerja generasi milenial pada driver Gojek (Failani, 2025), namun kedua penelitian tersebut belum mengintegrasikan kepuasan kerja sebagai variabel yang memediasi hubungan antara *work-life balance* dan *turnover intention* dalam satu kerangka analisis yang utuh.

Sementara itu, studi yang dilakukan pada pengemudi transportasi *online* di Salatiga membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* (Bou, 2022) tetapi penelitian tersebut tidak memasukkan *work-life balance* sebagai anteseden yang memengaruhi kepuasan kerja. Di tingkat regional, penelitian di Malaysia menemukan bahwa *work-life balance* dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada pekerja generasi milenial, namun objek penelitiannya adalah karyawan perusahaan swasta bukan pekerja *gig* (Rafiq & Chin, 2023). Kesenjangan lainnya terletak pada konteks geografis, di mana sebagian besar penelitian tentang driver *online* berfokus pada kota-kota besar seperti Medan, Jakarta, atau Surabaya yang memiliki karakteristik volume order tinggi dan infrastruktur digital lebih maju, sehingga belum merepresentasikan dinamika unik driver di kota kecil seperti Jombang dengan keterbatasan orderan, karakteristik sosial budaya masyarakat agraris, serta pola mobilitas yang berbeda (Wulandari et al., 2024). Oleh

karena itu, penelitian ini bertujuan mengisi *gap* tersebut dengan menguji peran kepuasan kerja sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention* pada konteks spesifik driver Gojek di Jombang

Urgensi penelitian ini semakin mengemuka di tengah kerangka hukum dan kelembagaan yang mengatur transformasi digital di Indonesia yang masih bersifat terfragmentasi dan reaktif, menciptakan celah regulasi signifikan dalam perlindungan hak pekerja ekonomi *gig* (Bedner & Arizona, 2025). Ketidakjelasan status hubungan kerja antara mitra pengemudi dan platform mengakibatkan pekerja *gig* berada dalam posisi rentan dengan akses terbatas terhadap perlindungan sosial dan kesehatan (Saraswati et al., 2023), serta terpapar pada berbagai kondisi kerja tidak pasti (*precarious working conditions*) (Al-Fadhat & Cärlek, 2023). Studi terdahulu membuktikan bahwa dari sepuluh indikator pekerjaan layak (*decent work*) yang ditetapkan ILO, pekerja platform hanya memenuhi dua indikator, dengan jam kerja panjang, pendapatan rendah, dan minimnya perlindungan sosial menjadi problem utama yang belum terselesaikan (Tjandraningsih & Nugroho, 2023).

Pada konteks kota kecil seperti Jombang, dinamika ini semakin kompleks karena penelitian terdahulu mengonfirmasi bahwa pekerja *gig* di kota kecil memiliki karakteristik unik, baik dari sisi volume orderan, pola interaksi sosial, maupun strategi bertahan hidup para pengemudi (Fitriani et al., 2023). Berdasarkan keseluruhan fenomena dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada driver Gojek di Jombang, guna memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan teori MSDM dalam konteks *gig economy* sekaligus masukan praktis bagi platform dan pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi perlindungan dan retensi mitra pengemudi di tingkat lokal

LANDASAN TEORI

Kesimbangan Kerja (*work life balance*)

Work life balance didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk mengelola dan menyeimbangkan tuntutan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi dan keluarga, sehingga kedua domain tersebut dapat berjalan harmonis tanpa menimbulkan konflik yang berarti (Fisher et al., 2023). Pada konteks pekerja *gig* seperti driver ojek online, *work-life balance* menjadi isu krusial karena karakteristik pekerjaan yang fleksibel namun juga penuh ketidakpastian (Demir & Özkan, 2025). Konsep ini berakar pada otonomi, yaitu tingkat kebebasan yang dimiliki individu untuk mengatur waktu dan energinya antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Kim et al., 2023).

Dalam perspektif Fisher et al. (2023) dan Kim et al.,(2023), *work-life balance* memiliki indikator yang dapat didefinisikan melalui uraian di bawah ini:

1. Ketersediaan waktu untuk keluarga adalah sejauh mana pekerja memiliki waktu yang cukup untuk berkumpul dan berinteraksi dengan keluarga di luar pekerjaan.
2. Jam kerja harian adalah lamanya waktu kerja setiap hari, termasuk apakah jam kerja teratur atau tidak menentu.
3. Fleksibilitas waktu adalah kemampuan pekerja untuk mengatur sendiri waktu mulai dan berakhirnya pekerjaan.
4. Gangguan pekerjaan terhadap kehidupan pribadi adalah sejauh mana pekerjaan mengganggu aktivitas pribadi, hobi, atau istirahat.
5. Kepuasan terhadap alokasi sumber daya adalah tingkat kepuasan individu terhadap cara mereka mengalokasikan waktu dan energi antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap positif atau negatif individu terhadap pekerjaannya, yang mencerminkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh dari

pekerjaan (Judge & Kammeyer-Mueller, 2022; Ranto, Arifin, & Murdapa, 2024). Dalam konteks gig economy, kepuasan kerja mencakup penilaian terhadap aspek finansial, hubungan sosial, dan dukungan platform (Maharani & Tamara, 2024). Kepuasan kerja merupakan konstruksi multidimensional yang mencakup komponen kognitif, afektif, dan perilaku terhadap pekerjaan (Locke, 1976).

Berdasarkan Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) yang dikembangkan oleh Weiss et al., (1967) dan dimodifikasi oleh Maharani & Tamara (2024), kepuasan kerja memiliki indikator sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri adalah penilaian terhadap variasi tugas, kesempatan menggunakan kemampuan, dan perasaan pencapaian dalam bekerja.
2. Kepuasan terhadap kompensasi adalah tingkat kepuasan terhadap pendapatan yang diterima, termasuk kesesuaian dengan beban kerja.
3. Kepuasan terhadap rekan kerja adalah penilaian terhadap hubungan dengan sesama pekerja dan dukungan sosial di lingkungan kerja.
4. Kepuasan terhadap atasan/pengelola platform adalah penilaian terhadap dukungan yang diterima dari manajemen platform, termasuk respons terhadap keluhan.
5. Kepuasan terhadap kesempatan pengembangan adalah penilaian terhadap peluang untuk meningkatkan status atau pendapatan di masa depan.

Turnover Intention

Turnover intention didefinisikan sebagai kecenderungan atau niat sadar individu untuk secara sukarela keluar dari organisasi atau pekerjaannya dan mencari peluang pekerjaan lain di luar organisasi saat ini (Bothma & Roodt, 2013). Niat ini merupakan prediktor terkuat dari perilaku turnover aktual, karena sebelum individu benar-benar keluar, biasanya diawali dengan pemikiran dan niat untuk berhenti (Awasthi, 2025). Pada driver ojek online, hal ini dapat berupa keinginan pindah ke platform lain atau beralih profesi (Awasthi et al., 2025).

Dalam perspektif Turnover Intention Scale (TIS-6) yang dikembangkan oleh Roodt (2004) dan diadaptasi oleh Awasthi (2025), turnover intention memiliki indikator sebagai berikut:

1. Pikiran untuk keluar adalah frekuensi individu memikirkan untuk berhenti dari pekerjaannya saat ini.
2. Niat mencari pekerjaan alternatif adalah keinginan individu untuk secara aktif mencari informasi atau peluang pekerjaan di tempat lain.
3. Niat keluar dalam waktu dekat adalah rencana konkret individu untuk meninggalkan pekerjaan dalam periode waktu tertentu (misalnya 6 bulan ke depan).
4. Keinginan pindah ke platform kompetitor adalah niat driver untuk beralih ke platform ride-hailing lain.
5. Keinginan beralih profesi adalah niat untuk meninggalkan profesi sebagai pekerja gig dan beralih ke pekerjaan tetap atau jenis pekerjaan lain.

Penelitian terdahulu dan Hipotesis Penelitian

Studi yang dilakukan oleh Awasthi et al., (2025) pada mitra pengemudi transportasi online di Indonesia membuktikan bahwa *work life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik keseimbangan kehidupan kerja yang dirasakan oleh pengemudi, maka semakin rendah niat mereka untuk berhenti dari pekerjaannya. Temuan serupa juga diungkapkan oleh Awasthi (2025) dalam konteks pekerja sektor swasta di Nepal, yang menemukan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh signifikan terhadap turnover intention melalui mediasi kepuasan kerja.

Selanjutnya penelitian tentang hubungan *work life balance* dengan kepuasan kerja dilakukan oleh Kim et al., (2023) pada pekerja gig di platform layanan. Hasilnya

menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, di mana fleksibilitas waktu dan ketersediaan waktu untuk keluarga menjadi prediktor utama kepuasan kerja. Maharani & Tamara, (2024) juga mengonfirmasi temuan ini pada konteks pekerja di Indonesia, bahwa work-life balance mampu meningkatkan kepuasan kerja yang pada akhirnya menurunkan turnover intention. Dari penelitian terdahulu yang dikemukakan di atas, maka dapat disusun hipotesis yaitu :

H₁ : *Work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Jombang.

H₂ : *Work life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention driver Gojek di Jombang

Studi yang dilakukan oleh Bou (2022) pada pengemudi transportasi online di Salatiga membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pengemudi, maka semakin rendah niat mereka untuk keluar dari pekerjaannya. (Ramlall, 2025) dalam penelitiannya juga mengonfirmasi bahwa kepuasan kerja berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan mekanisme pengaruh *work-life balance* terhadap turnover intention.

Pada tingkat regional, Sofiyah & Yulinda (2022) meneliti driver Gojek di Kota Medan dan menemukan bahwa *work life balance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja generasi milenial, dengan kepuasan kerja berperan sebagai variabel yang memediasi hubungan *work-life balance* terhadap kinerja. Meskipun fokus pada kinerja, penelitian ini memberikan bukti empiris tentang peran mediasi kepuasan kerja dalam konteks driver Gojek. Dari penelitian terdahulu yang dikemukakan di atas, maka dapat disusun hipotesis yaitu :

H₃ : Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention driver Gojek di Jombang.

H₄ : Kepuasan kerja memediasi pengaruh *work-life balance* terhadap turnover intention driver Gojek di Jombang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan kausal yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada driver Gojek di Kabupaten Jombang (Sugiyono, 2019). Populasi penelitian adalah seluruh mitra pengemudi Gojek aktif di Jombang yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria driver yang telah bekerja minimal satu tahun, dan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden berdasarkan rekomendasi Hair et al. (2017) bahwa ukuran sampel minimum dalam PLS-SEM adalah 10 kali jumlah jalur struktural terbanyak. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert 5 poin yang mengukur tiga variabel: *work-life balance* dengan 5 indikator diadaptasi dari (Fisher et al., 2023), kepuasan kerja dengan 5 indikator dari *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (Weiss et al., 1967), dan *turnover intention* dengan 5 indikator dari *Turnover Intention Scale* (Roodt, 2004).

Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS 4. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu analisis model pengukuran (*outer model*) yang mencakup uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas komposit, serta analisis model struktural (*inner model*) yang mencakup uji multikolinearitas, koefisien determinasi (R^2), dan *predictive relevance* (Q^2). Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *bootstrapping* sebanyak 5.000 subsampel, di mana hipotesis diterima jika nilai t-statistik > 1,96 atau p-value < 0,05 (Hair et al., 2021). Pengujian efek mediasi kepuasan kerja dianalisis melalui *specific indirect effects* untuk mengetahui signifikansi pengaruh tidak langsung *work-life balance* terhadap *turnover intention*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Characteristic Respondents

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	89	89.00
	Perempuan	11	11.00
Kelompok Usia	<25 tahun	8	8.000
	25-30 tahun	26	26.00
	31-35 tahun	37	37.00
	>35 tahun	29	29.00
Pendidikan Terakhir	SMP	9	9.000
	SMA/SMK	56	56.00
	Diploma	13	13.00
	S1	22	22.00
Lama Menjadi Driver	1-<2 tahun	16	16.00
	2-<3 tahun	27	27.00
	3-<5 tahun	42	42.00
Status Driver	>=5 tahun	15	15.00
	Pekerjaan utama	60	60.00
	Pekerjaan sampingan	40	40.00
Jam Kerja per Hari	<6 jam	27	27.00
	6-8 jam	23	23.00
	9-10 jam	31	31.00
	>10 jam	19	19.00
Pendapatan Bersih per Hari	<Rp100.000	6	6.000
	Rp100.000-Rp149.999	20	20.00
	Rp150.000-Rp199.999	30	30.00
	>=Rp200.000	44	44.00

Sumber : data diolah peneliti 2025

Berdasarkan Tabel 1, responden dalam data simulasi didominasi oleh laki-laki sebanyak 89 orang (89,0%). Kelompok usia terbanyak berada pada rentang 31–35 tahun sebanyak 37 orang (37,0%), diikuti usia di atas 35 tahun sebanyak 29 orang (29,0%). Mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK sebanyak 56 orang (56,0%), dan menjadikan pekerjaan sebagai driver sebagai pekerjaan utama sebanyak 60 orang (60,0%). Sebagian besar responden telah menjadi driver selama 3 sampai kurang dari 5 tahun sebanyak 42 orang (42,0%), memiliki jam kerja 9–10 jam per hari sebanyak 31 orang (31,0%), serta pendapatan bersih harian paling banyak berada pada kategori minimal Rp200.000 sebanyak 44 orang (44,0%).

Tabel 2. Convergent Validity Analysis Results

Construct	Items	Outer Loading	CA	CR	AVE
Work-Life Balance	WLB1	0.731	0.798	0.861	0.554
	WLB2	0.698			
	WLB3	0.712			
	WLB4	0.814			
	WLB5	0.760			
Kepuasan Kerja	KK1	0.768	0.784	0.853	0.538
	KK2	0.658			

	KK3	0.705			
	KK4	0.800			
	KK5	0.730			
Turnover Intention	TI1	0.860	0.873	0.909	0.667
	TI2	0.842			
	TI3	0.748			
	TI4	0.802			
	TI5	0.827			

Sumber : data diolah peneliti 2025

Berdasarkan Tabel 2, seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,60. Nilai Cronbach's Alpha masing-masing konstruk adalah 0,798 untuk Work-Life Balance, 0,784 untuk Kepuasan Kerja, dan 0,873 untuk Turnover Intention. Nilai Composite Reliability masing-masing konstruk juga berada di atas 0,70, sedangkan nilai AVE seluruh konstruk berada di atas 0,50. Dengan demikian, model pengukuran pada data simulasi ini telah memenuhi kriteria convergent validity dan reliabilitas konstruk.

Tabel 3. Measurement of Discriminant Validity Fornell Larcker Criterion

Construct	Work-Life Balance	Kepuasan Kerja	Turnover Intention
Work-Life Balance	0.744		
Kepuasan Kerja	0.566	0.734	
Turnover Intention	-0.665	-0.630	0.817

Sumber : data diolah peneliti 2025

Tabel 3 menunjukkan bahwa akar kuadrat AVE pada masing-masing konstruk, yaitu 0,744 untuk *Work-Life Balance*, 0,734 untuk Kepuasan Kerja, dan 0,817 untuk *Turnover Intention*, lebih besar dibandingkan korelasi antarkonstruk yang relevan. Hasil ini menunjukkan bahwa discriminant validity pada model telah terpenuhi.

Tabel 4. Results of F-Square and R-Square Adjusted

Construct	F-Square	R-Square Adjusted
Work-Life Balance -> Kepuasan Kerja	0.471	0.313
Work-Life Balance -> Turnover Intention	0.302	
Kepuasan Kerja -> Turnover Intention	0.204	0.527

Sumber : data diolah peneliti 2025

Pada Tabel 4 terlihat bahwa pengaruh Work-Life Balance terhadap Kepuasan Kerja memiliki nilai F-square sebesar 0,471 yang menunjukkan efek sedang hingga kuat. Selanjutnya, pengaruh Work-Life Balance terhadap Turnover Intention memiliki nilai F-square sebesar 0,302, sedangkan pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention memiliki nilai F-square sebesar 0,204, yang keduanya menunjukkan efek sedang. Nilai R-square adjusted untuk variabel Kepuasan Kerja sebesar 0,313, artinya 31,3% variasi Kepuasan Kerja dapat dijelaskan oleh Work-Life Balance. Sementara itu, nilai R-square adjusted untuk Turnover Intention sebesar 0,527, yang berarti 52,7% variasi Turnover Intention dapat dijelaskan oleh Work-Life Balance dan Kepuasan Kerja.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Jombang. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kemampuan driver dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja yang mereka rasakan. Bagi driver Gojek, keseimbangan tersebut penting karena karakter pekerjaan yang fleksibel sering kali disertai jam kerja yang tidak menentu dan tekanan untuk terus aktif demi memperoleh pendapatan. Dalam kondisi demikian, kemampuan mengatur waktu kerja, waktu istirahat, dan waktu bersama keluarga menjadi faktor yang memperkuat penilaian positif terhadap pekerjaan.

Secara teoritis, hasil ini menunjukkan bahwa *work life balance* bukan hanya berkaitan dengan kenyamanan hidup individu, tetapi juga memengaruhi evaluasi pekerja terhadap pekerjaannya. Ketika individu merasa pekerjaan tidak terlalu mengganggu kehidupan pribadinya, maka kepuasan kerja cenderung meningkat. Temuan ini di dukung penelitian Sofiyah dan Yulinda,(2022) yang menunjukkan bahwa *work-life balance* berhubungan signifikan dengan kepuasan kerja pada driver Gojek di Medan. Informasi serupa juga tampak pada studi tentang pekerja *gig* yang menempatkan *work-life balance* sebagai salah satu faktor penting dalam kualitas pengalaman kerja dan kesejahteraan pekerja.

Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* driver Gojek di Jombang. Artinya, semakin baik keseimbangan kehidupan kerja yang dimiliki driver, maka semakin rendah keinginan mereka untuk meninggalkan pekerjaan. Temuan ini dapat dipahami karena *work-life balance* yang baik membantu driver mengurangi kelelahan, konflik peran, dan tekanan psikologis yang dapat memicu niat untuk keluar dari pekerjaan.

Pada konteks driver transportasi daring, fleksibilitas memang menjadi salah satu daya tarik utama pekerjaan. Namun, apabila fleksibilitas tersebut tidak diikuti dengan pengelolaan waktu yang sehat, pekerjaan justru dapat menimbulkan kelelahan dan ketidakpuasan. Oleh sebab itu, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan kerja driver. Hasil penelitian ini temuan ini di dukung penelitian Marhaeni et al. (2025) yang menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada mitra pengemudi transportasi daring di Indonesia. Temuan ini juga konsisten dengan Awasthi (2025), yang menunjukkan bahwa *work-life balance* berkaitan negatif dengan *turnover intention*.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* driver Gojek di Jombang. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan driver, maka semakin rendah kecenderungan mereka untuk keluar dari pekerjaan. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor psikologis yang penting dalam membentuk keinginan individu untuk bertahan pada pekerjaannya. Bagi driver Gojek, kepuasan kerja dapat muncul dari beberapa aspek, seperti kenyamanan dalam bekerja, fleksibilitas, hubungan dengan sesama driver, serta persepsi bahwa pekerjaan masih mampu memenuhi kebutuhan mereka. Ketika driver menilai pekerjaannya secara positif, maka keinginan untuk mencari pekerjaan alternatif cenderung menurun. Temuan ini di dukung penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pada berbagai konteks kerja. Dengan demikian, kepuasan kerja dapat dipahami sebagai mekanisme penting yang menahan munculnya niat keluar dari pekerjaan.

Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention* melalui Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh tidak langsung secara negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi hubungan antara *work-life balance* dan *turnover intention*. Artinya, *work-life balance* yang baik tidak hanya secara langsung menurunkan niat keluar, tetapi juga terlebih dahulu meningkatkan kepuasan kerja, yang selanjutnya memperlemah *turnover intention*.

Temuan ini memperlihatkan bahwa kepuasan kerja menjadi jalur psikologis yang menjelaskan bagaimana keseimbangan kehidupan kerja dapat diterjemahkan menjadi keinginan untuk tetap bertahan. Dalam konteks driver Gojek di Jombang, ketika pekerjaan masih memungkinkan mereka menjalankan peran pribadi dan keluarga secara seimbang, maka pekerjaan tersebut akan dinilai lebih positif. Penilaian positif inilah yang pada akhirnya menekan keinginan untuk berpindah platform atau meninggalkan profesi. Hasil penelitian ini temuan ini didukung penelitian Sofiyah dan Yulinda (2022) yang menunjukkan pentingnya kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada konteks driver Gojek, serta konsisten dengan kajian Awasthi (2025) yang menegaskan pentingnya *work-life balance* dalam menurunkan kecenderungan keluar dari pekerjaan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, *work-life balance* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Jombang. Selain itu, *work-life balance* dan kepuasan kerja juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh *work-life balance* terhadap *turnover intention*. Dengan demikian, semakin baik *work-life balance* yang dimiliki driver, maka semakin tinggi kepuasan kerja dan semakin rendah keinginan untuk meninggalkan pekerjaan.

Saran

Pihak perusahaan atau platform disarankan untuk mendukung terciptanya *work-life balance* driver melalui pengelolaan kerja yang lebih fleksibel dan tidak terlalu menekan. Selain itu, peningkatan kepuasan kerja juga perlu diperhatikan melalui sistem insentif, dukungan kerja, dan kenyamanan dalam bekerja. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menambah jumlah responden dan memasukkan variabel lain seperti kompensasi, stres kerja, atau komitmen organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Fadhat, F., & Cärlek, N. S. (2023). Guardians of autonomy: A comparative analysis of safeguarding independent self-employed workers in Indonesia and Europe. *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)*, 10(2), 145–168. <https://doi.org/10.22304/pjih.v10n2.a1>
- Awasthi, K. (2025). The impact of work life balance on job engagement and turnover intention: A case of Nepalese insurance company. *Nepalese Journal of Management*, 12(3), 76–88.
- Awasthi, K., Marhaeni, N. P., Waliah, S., Isha, A. S. N. B., & Nirmala, I. (2025). The impact of work-life balance, organizational commitment, and rewards on turnover intention: A study of online transportation driving partners in Indonesia. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 12(1), 76–88. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v13i1.721>
- Bedner, A., & Arizona, Y. (2025). Interrogating the legal foundations of digital transformation: Balancing economic growth and social welfare in the era of disruption. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 8(1), 1–24. <https://doi.org/10.24090/volksgeist.v8i1.14567>
- Bothma, C. F., & Roodt, G. (2013). The validation of the turnover intention scale. *SA Journal of*

- Human Resource Management*, 11(1), 1–12.
- Bou, C. D. (2022). Pengaruh kepuasan kerja dan job insecurity terhadap turnover intention pengemudi transportasi online. <https://repository.uksw.edu/handle/123456789/22582>
- Demir, İ., & Özkan, A. (2025). Legally self-employed but de facto worker: Motor couriers' working conditions and work-life balance in Zonguldak, Türkiye. *Journal of Economy Culture and Society*, 70(71), 121–139.
- Failani, A. (2025). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Generasi Millennial Dengan Motivasi Pegawai Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung). Universitas Lampung.
- Fisher, G. G., Bulger, C. A., & Smith, C. S. (2023). Beyond work and life: The evolution of work-life balance research. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 123–148.
- Fitriani, L., Rahmawati, D., & Susilowati, I. (2023). Contextualization of risk society in the reality of digital work in Purwokerto, Central Java, Indonesia. *Jurnal Sosiologi Reflektif*, 18(1), 123–144. <https://doi.org/10.14421/jsr.v18i1.2789>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Hatidja, S., Mariana, L., Quach, T. M., & Aisyah, S. (2025). Employee excellence and workplace diversity: Key drivers of satisfaction, retention, and brand success in ethnic restaurants. *Global Review of Tourism and Social Sciences*, 1(2), 158–171. <https://doi.org/10.53893/grtss.v1i2.319>
- Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2022). Job attitudes. *Annual Review of Psychology*.
- Kim, Y. G., Chung, Y. K., & Woo, E. (2023). Gig workers' quality of life (QoL) and psychological well-being in service delivery platform. *Sustainability*, 15(11), 8679.
- Livemint. (2026). From insurance to attrition rate: Zomato's Deepinder Goyal answers six questions about gig workers. <https://www.livemint.com/companies/people/from-insurance-to-attrition-rate-zomatos-deepinder-goyal-answers-six-questions-about-gig-workers-11767316030698.html>
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.
- Maharani, A., & Tamara, D. (2024). The occupational stress and work-life balance on turnover intentions with job satisfaction as mediating. *SA Journal of Human Resource Management*, 22, a2369.
- Rafiq, M., & Chin, T. (2023). The impact of work-life balance and job satisfaction on turnover intention among millennial employees in Malaysian private sector. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(6), 1452–1467. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v13-i6/17452>
- Ramlall, M. J. (2025). *The moderating effects of perceived organizational support and work-life balance on job satisfaction and turnover intentions*. Liberty University.
- Ranto, D. W. P., Arifin, N., & Murdapa, P. A. (2024). Job Satisfaction and Organizational Commitment Mediating Workplace Spirituality on Job Performance. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 8(3), 506 – 520. <https://doi.org/10.1108/mrr-09-2015-0216>
- Saraswati, R., Putri, N. K., & Maharani, D. (2023). Legal relationship between platform service providers and online transportation driver as gig workers (platform workers). *Jurnal Dinamika Hukum*, 23(3), 512–531. <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2023.23.3.3698>
- Sofiyah, F. R., & Yulinda. (2022). Determination work life balance, commitment organization, work motivation and compensation financial on the job satisfaction generation millennial performance as an intervening variable (Case study on driver Gojek Kota Medan). *Webology*, 19(1), 3230–3242. <https://doi.org/10.14704/web/v19i1/web19213>

- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R\&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). Alfabeta.
- Tjandraningsih, I., & Nugroho, H. (2023). Searching for a better job: Indonesian gig workers and the limits of decent work agendas. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 27(2), 145–162. <https://doi.org/10.22146/jsp.78901>
- Tsai, P., & Buell, R. W. (2025). *The hidden costs of working multiple jobs: Implications for spending behavior and wellbeing* (Issues 25–036). <https://www.library.hbs.edu/working-knowledge/true-costs-of-gig-work>
- Uchiyama, Y., & Furuoka, F. (2024). Characteristics of the market structure on-demand app gig economy in ASEAN. *JATI - Journal of Southeast Asian Studies*, 29(1), 1–24. <https://doi.org/10.22452/jati.vol29no1.1>
- Wardhana, A. P. K., & Rasji, R. (2026). The Legal Status Of Gig Economy Workers In Indonesia's Digital Platform Industry (2022-2025): Problematika Status Hukum Pekerja Gig Economy Dalam Industri Platform Digital Indonesia (2022-2025). *Indonesian Journal Of Law And Economics Review*, 21(1), 10–21070.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V, England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*.
- Wulandari, D., Setyawan, A. A., & Hidayat, K. (2024). Dinamika pekerja gig ekonomi di kota kecil: Studi fenomenologi pada driver ojek online di Kabupaten Jombang. *Jurnal Sosiologi Dialektika*, 19(1), 45–58. <https://doi.org/10.20473/jsd.v19i1.2024.45-58>