



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 18453-18459

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Dinamika Kinerja dan Kesejahteraan Mitra Ojek Online (Studi Kasus Mitra di Wilayah Bogor)

Tria Zuliyani¹, Arief Budi Santoso²

^{1,2}Universitas Pamulang

Ariefbudisantoso01@gmail.com

Abstrak

Perkembangan ekonomi digital telah mendorong pertumbuhan pekerjaan berbasis platform, termasuk kemitraan pengemudi ojek online yang menawarkan fleksibilitas waktu dan peluang memperoleh pendapatan. Namun, sistem kerja ini juga menghadirkan ketidakpastian pendapatan, perubahan insentif dan algoritma, persaingan antarmitra, tingginya biaya operasional, tekanan penilaian pelanggan, serta keterbatasan perlindungan sosial. Penelitian ini bertujuan menganalisis dinamika kinerja dan kesejahteraan mitra ojek online di wilayah Bogor berdasarkan pengalaman kerja mereka. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, wawancara terstruktur, dan Focus Group Discussion terhadap lima informan yang terdiri atas ketua komunitas, koordinator lapangan, dua mitra senior, dan satu mitra baru. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja mitra dipengaruhi oleh kedisiplinan, pengalaman kerja, penguasaan wilayah operasional, kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem platform, pemanfaatan jam sibuk, motivasi intrinsik, dan dukungan komunitas. Dari aspek kesejahteraan, pendapatan yang berfluktuasi, jam kerja panjang, biaya bahan bakar dan perawatan kendaraan, risiko perjalanan, serta tekanan psikologis masih menjadi kendala utama. Meskipun demikian, fleksibilitas kerja, tanggung jawab terhadap keluarga, solidaritas komunitas, dan strategi adaptasi membantu mitra mempertahankan produktivitas. Penelitian menyimpulkan bahwa kinerja dan kesejahteraan mitra saling berkaitan serta perlu dipahami secara multidimensional melalui aspek ekonomi, sosial, psikologis, keselamatan kerja, dan perlindungan sosial.

Kata Kunci: Dinamika Kinerja, Kesejahteraan, Mitra Ojek Online, Ekonomi Digital, Fenomenologi.

1. Latar Belakang

Perkembangan transformasi digital telah membawa perubahan yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk sistem ketenagakerjaan dan pola kerja masyarakat melalui pemanfaatan platform digital. Salah satu manifestasi dari perubahan tersebut adalah pertumbuhan layanan transportasi berbasis aplikasi seperti Gojek, Grab, dan Maxim yang membuka peluang kerja baru bagi masyarakat sebagai mitra pengemudi ojek online. Model kerja berbasis platform ini menawarkan fleksibilitas dalam menentukan waktu kerja, kebebasan memilih wilayah operasional, serta peluang pendapatan yang relatif terbuka sehingga menjadi alternatif sumber penghasilan bagi berbagai kelompok masyarakat.

Meskipun menawarkan fleksibilitas yang tinggi, pekerjaan sebagai mitra ojek online juga menghadirkan berbagai tantangan yang berpotensi memengaruhi tingkat kinerja dan kesejahteraan pengemudi. Perubahan kebijakan insentif, bertambahnya jumlah mitra aktif, persaingan dalam memperoleh pesanan, ketergantungan pada sistem algoritma aplikasi, meningkatnya biaya operasional, serta keterbatasan perlindungan sosial menyebabkan tingkat pendapatan mitra menjadi tidak menentu. Selain itu, durasi kerja yang panjang, risiko kecelakaan lalu lintas, tekanan akibat sistem penilaian pelanggan, serta ketidakpastian regulasi dalam ekonomi digital turut memberikan dampak terhadap kondisi fisik, psikologis, maupun ekonomi para mitra.

Wilayah Bogor memiliki karakteristik operasional yang berbeda dibandingkan daerah lainnya karena berfungsi sebagai kawasan penyangga Jakarta dengan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, kepadatan lalu lintas yang cukup besar, serta kondisi geografis yang beragam. Karakteristik tersebut menciptakan dinamika tersendiri dalam aktivitas operasional mitra ojek online yang secara langsung memengaruhi produktivitas dan

kesejahteraan mereka. Variasi permintaan layanan antara hari kerja dan akhir pekan, kondisi cuaca yang berubah-ubah, serta perbedaan karakteristik wilayah operasional menjadi faktor penting yang menentukan kemampuan mitra dalam memperoleh pendapatan secara optimal.

Hasil pra-survei menunjukkan bahwa sebagian besar mitra masih menghadapi kondisi pendapatan harian yang fluktuatif, jam kerja yang relatif panjang yaitu berkisar antara delapan hingga dua belas jam per hari, serta tingkat tekanan kerja yang cukup tinggi akibat perubahan sistem insentif dan meningkatnya tingkat persaingan antar mitra. Namun demikian, sebagian besar pengemudi tetap mampu mempertahankan aktivitas kerjanya melalui kemampuan adaptasi yang baik, dukungan komunitas sesama mitra, serta motivasi intrinsik yang kuat untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kinerja mitra ojek online tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sosial dan psikologis yang berkembang dalam lingkungan kerja berbasis platform digital.

Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada pengaruh kompensasi, kepuasan kerja, maupun motivasi terhadap kinerja mitra ojek online menggunakan pendekatan kuantitatif. Sementara itu, penelitian yang mengkaji secara mendalam mengenai hubungan antara dinamika kinerja dan kesejahteraan mitra melalui pendekatan kualitatif, khususnya pada konteks operasional di wilayah Bogor, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dinamika kinerja dan kesejahteraan mitra ojek online di wilayah Bogor dengan tujuan memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kondisi kerja mereka. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan platform digital, pemerintah, maupun pemangku kepentingan lainnya dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kesejahteraan dan keberlanjutan pekerjaan bagi mitra ojek online.

Perkembangan ekonomi digital telah mengubah hubungan kerja konvensional menjadi hubungan kerja berbasis platform (platform-based employment) yang memberikan fleksibilitas lebih besar kepada pekerja, tetapi di sisi lain juga menciptakan bentuk kerentanan baru dalam dunia kerja. Dalam sistem ini, pengemudi ojek online tidak berstatus sebagai karyawan tetap, melainkan sebagai mitra independen yang pendapatannya sangat dipengaruhi oleh mekanisme pasar dan algoritma platform digital.

Dari perspektif kesejahteraan kerja, stabilitas pendapatan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberlangsungan pekerjaan mitra ojek online. Ketidakpastian jumlah pesanan dan perubahan kebijakan insentif sering kali menyebabkan pendapatan harian mengalami fluktuasi yang cukup besar. Kondisi tersebut mendorong sebagian mitra untuk memperpanjang jam kerja guna mencapai target pendapatan tertentu, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kesehatan fisik maupun keseimbangan kehidupan kerja mereka.

Selain faktor ekonomi, keberadaan dukungan sosial dan komunitas sesama pengemudi juga memiliki peranan penting dalam mempertahankan kesejahteraan psikologis para mitra. Komunitas pengemudi sering kali menjadi sumber informasi mengenai wilayah operasional, perubahan kebijakan aplikasi, strategi memperoleh pesanan, hingga bantuan sosial ketika terjadi kondisi darurat. Dukungan sosial tersebut menjadi salah satu bentuk modal sosial yang membantu mitra menghadapi berbagai tantangan pekerjaan sehari-hari.

Dalam perspektif teori kesejahteraan subjektif (subjective well-being), kesejahteraan pekerja tidak hanya diukur dari tingkat pendapatan, tetapi juga dipengaruhi oleh rasa aman, kepuasan kerja, hubungan sosial, serta persepsi terhadap kualitas hidup secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kesejahteraan mitra ojek online memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif yang tidak hanya berfokus pada aspek finansial, tetapi juga pada perlindungan sosial, keselamatan kerja, dan dukungan psikologis.

Berdasarkan sintesis teori dan fenomena empiris tersebut, dinamika kinerja dan kesejahteraan mitra ojek online dapat dipahami sebagai hasil interaksi antara faktor ekonomi, sosial, psikologis, dan teknologi. Kemampuan adaptasi individu, dukungan komunitas, karakteristik wilayah operasional, serta kebijakan platform digital menjadi faktor-faktor yang saling berinteraksi dalam menentukan keberhasilan dan kesejahteraan mitra ojek online di wilayah Bogor. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik sekaligus rekomendasi praktis bagi pengembangan kebijakan ketenagakerjaan di era ekonomi digital.

Kebaruan pertama dari penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan fenomenologi untuk memahami dinamika kinerja dan kesejahteraan mitra ojek online secara mendalam berdasarkan pengalaman hidup para

pengemudi. Sebagian besar penelitian terdahulu mengenai mitra transportasi online lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel seperti kompensasi, motivasi, kepuasan kerja, dan kinerja. Pendekatan tersebut memang mampu menjelaskan hubungan statistik antarvariabel, namun belum sepenuhnya menggambarkan pengalaman subjektif para mitra dalam menghadapi perubahan sistem kerja berbasis platform digital yang bersifat dinamis dan tidak menentu.

Kebaruan kedua terletak pada integrasi analisis antara aspek kinerja dan kesejahteraan dalam satu kerangka penelitian yang komprehensif. Penelitian sebelumnya umumnya membahas kedua aspek tersebut secara terpisah, sehingga hubungan timbal balik antara produktivitas kerja dan kondisi kesejahteraan mitra belum banyak dieksplorasi secara mendalam. Penelitian ini memandang bahwa kinerja dan kesejahteraan merupakan dua aspek yang saling memengaruhi dan tidak dapat dipisahkan dalam konteks pekerjaan berbasis platform digital, khususnya pada profesi pengemudi ojek online.

Kebaruan ketiga adalah fokus penelitian pada konteks operasional mitra ojek online di wilayah Bogor yang memiliki karakteristik geografis, tingkat mobilitas, dan pola permintaan layanan yang berbeda dibandingkan wilayah metropolitan lainnya. Sebagai kawasan penyangga Jakarta, Bogor menghadirkan dinamika operasional yang unik, seperti pengaruh kondisi cuaca, kepadatan lalu lintas, serta variasi permintaan antara kawasan perkotaan dan pinggiran. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris baru dalam memahami kondisi kerja mitra ojek online pada wilayah penyangga perkotaan yang selama ini masih relatif jarang menjadi fokus penelitian.

Penelitian mengenai mitra ojek online dalam beberapa tahun terakhir umumnya lebih banyak berfokus pada aspek ekonomi, seperti pengaruh kompensasi, insentif, tarif, dan pendapatan terhadap kepuasan maupun kinerja mitra. Meskipun penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memahami hubungan antara faktor ekonomi dan produktivitas kerja, pendekatan tersebut masih cenderung melihat kinerja dari perspektif finansial semata sehingga belum mampu menjelaskan kompleksitas pengalaman kerja yang dihadapi oleh mitra dalam ekosistem ekonomi digital.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan analisis statistik untuk menguji hubungan antarvariabel tertentu. Pendekatan tersebut efektif dalam menghasilkan generalisasi empiris, namun memiliki keterbatasan dalam menggali pengalaman subjektif, persepsi, serta makna yang dibangun oleh mitra terhadap perubahan sistem kerja berbasis platform digital yang berlangsung secara dinamis dan berkelanjutan. Akibatnya, pemahaman mengenai realitas sosial yang dialami oleh para mitra masih relatif terbatas.

Kesenjangan penelitian berikutnya terletak pada kecenderungan studi sebelumnya yang membahas aspek kinerja dan kesejahteraan secara terpisah. Sebagian penelitian lebih menitikberatkan pada produktivitas dan pencapaian pendapatan, sedangkan penelitian lainnya berfokus pada kesejahteraan, kepuasan kerja, atau kualitas hidup pengemudi. Padahal, dalam konteks pekerjaan berbasis platform digital, kinerja dan kesejahteraan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan saling memengaruhi sehingga memerlukan pendekatan yang lebih integratif untuk memahami hubungan keduanya secara menyeluruh.

Kesenjangan penelitian juga terlihat dari masih terbatasnya studi yang secara khusus mengkaji dinamika kinerja dan kesejahteraan mitra ojek online pada konteks wilayah Bogor. Sebagai daerah penyangga Jakarta dengan karakteristik geografis, pola mobilitas masyarakat, serta kondisi lalu lintas yang berbeda dengan kota metropolitan lainnya, Bogor memiliki dinamika operasional yang unik dan berpotensi menghasilkan temuan yang berbeda dibandingkan penelitian pada wilayah lain. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut melalui pendekatan fenomenologi yang berfokus pada pengalaman subjektif mitra dalam memahami hubungan antara kinerja, kesejahteraan, dan kemampuan adaptasi di lingkungan kerja berbasis platform digital.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai dinamika kinerja dan kesejahteraan mitra ojek online berdasarkan pengalaman hidup (*lived experiences*) yang mereka alami selama menjalankan aktivitas kerja sehari-hari. Pendekatan fenomenologi dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi persepsi, makna, dan interpretasi subjektif para mitra terhadap perubahan sistem kerja yang berkembang dalam ekosistem platform digital.

Penelitian dilaksanakan pada komunitas mitra ojek online di wilayah Bogor selama periode September 2025 hingga Februari 2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik wilayah Bogor sebagai kawasan penyangga metropolitan dengan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi serta kondisi geografis yang beragam, sehingga memberikan dinamika operasional yang khas bagi para mitra ojek online.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian dan kemampuan informan dalam memberikan informasi yang relevan terhadap fokus kajian. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang yang terdiri atas seorang ketua komunitas, seorang koordinator lapangan, dua orang mitra ojek online senior yang telah memiliki pengalaman kerja lebih dari tiga tahun, serta seorang mitra baru yang memiliki masa kerja kurang dari satu tahun. Komposisi tersebut dipilih untuk memperoleh perspektif yang beragam mengenai kondisi kerja dan kesejahteraan mitra pada berbagai tingkat pengalaman kerja.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara terstruktur, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai aktivitas operasional, pola kerja, interaksi antar mitra, serta kondisi lingkungan kerja yang dihadapi sehari-hari. Wawancara merupakan sumber data utama yang digunakan untuk menggali informasi mengenai dinamika kinerja, kondisi kesejahteraan, tantangan pekerjaan, strategi adaptasi, serta persepsi informan terhadap sistem kerja berbasis platform digital. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang meliputi foto kegiatan, dokumen komunitas, catatan lapangan, dan berbagai informasi lain yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Tahap reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan mengelompokkan informasi sesuai dengan tema penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar hubungan antar tema lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tahap terakhir dilakukan melalui proses penarikan kesimpulan dan verifikasi secara berulang hingga diperoleh temuan yang konsisten dan sesuai dengan data lapangan.

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari masing-masing informan untuk mengidentifikasi kesesuaian maupun perbedaan pandangan terhadap fenomena yang diteliti. Sementara itu, triangulasi metode dilakukan melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh dapat saling melengkapi dan memperkuat temuan penelitian. Penggunaan kedua teknik tersebut bertujuan untuk meningkatkan validitas, kredibilitas, dan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian yang diperoleh.

3. Hasil dan Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika kinerja mitra ojek online di wilayah Bogor dipengaruhi oleh interaksi antara faktor individu, lingkungan kerja, dan karakteristik sistem kerja berbasis platform digital. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan diskusi kelompok terarah (*Focus Group Discussion*), kemampuan beradaptasi terhadap perubahan kebijakan aplikasi, kedisiplinan dalam menjalankan aktivitas operasional, penguasaan wilayah layanan, serta pengalaman kerja menjadi faktor utama yang menentukan tingkat keberhasilan mitra dalam memperoleh dan menyelesaikan pesanan. Mitra yang memiliki pengalaman kerja lebih lama cenderung mampu mengidentifikasi lokasi strategis, menentukan waktu operasional yang efektif, serta memanfaatkan periode permintaan tinggi (*peak hours*) untuk meningkatkan produktivitas dan pendapatan.

Selain faktor individu, dukungan komunitas terbukti memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap keberlangsungan kinerja para mitra. Komunitas tidak hanya berfungsi sebagai wadah komunikasi, tetapi juga sebagai sarana pertukaran informasi mengenai kondisi lalu lintas, titik permintaan tinggi, perubahan kebijakan platform, hingga pemberian bantuan ketika anggota mengalami kendala di lapangan. Keberadaan komunitas tersebut memperkuat solidaritas antaranggota dan membantu proses adaptasi, terutama bagi mitra yang baru bergabung dalam pekerjaan berbasis platform digital. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan kerja mitra tidak hanya ditentukan oleh kemampuan personal, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan sosial yang berkembang dalam komunitas kerja.

Dari perspektif kesejahteraan ekonomi, penelitian menemukan bahwa sebagian besar mitra masih menghadapi kondisi pendapatan yang berfluktuasi akibat perubahan jumlah pesanan, penyesuaian skema insentif, dan meningkatnya jumlah pengemudi aktif di wilayah operasional. Situasi tersebut diperburuk oleh tingginya biaya operasional yang harus ditanggung secara mandiri, seperti pembelian bahan bakar, perawatan kendaraan, penggantian suku cadang, serta biaya komunikasi dan internet. Akibatnya, pendapatan bersih yang diterima oleh mitra sering kali tidak sebanding dengan durasi kerja yang berkisar antara delapan hingga dua belas jam per hari. Meskipun demikian, sebagian besar informan tetap mempertahankan profesinya karena fleksibilitas waktu kerja dan terbatasnya alternatif pekerjaan lain yang tersedia.

Dari sisi kesejahteraan psikologis, tekanan kerja menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh para mitra ojek online. Sistem penilaian pelanggan, ketidakpastian dalam memperoleh pesanan, kondisi cuaca yang tidak menentu, serta tingkat kemacetan lalu lintas menjadi sumber tekanan yang sering memengaruhi kondisi emosional para pengemudi. Walaupun demikian, motivasi intrinsik, tanggung jawab terhadap kebutuhan keluarga, serta dukungan dari komunitas terbukti mampu membantu para mitra mempertahankan semangat kerja sehingga produktivitas tetap terjaga meskipun berada dalam kondisi kerja yang penuh ketidakpastian.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang erat antara dinamika kinerja dan tingkat kesejahteraan mitra ojek online. Kinerja yang baik tidak hanya ditentukan oleh besarnya pendapatan yang diperoleh, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan adaptasi, pengalaman kerja, motivasi pribadi, serta dukungan sosial yang diperoleh dari lingkungan komunitas. Oleh karena itu, konsep kesejahteraan mitra perlu dipahami secara multidimensional yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan psikologis. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa komunitas memiliki fungsi penting sebagai mekanisme informal yang mampu meningkatkan ketahanan kerja (*work resilience*) di tengah ketidakpastian sistem kerja berbasis platform digital. Dengan demikian, perusahaan penyedia layanan dan pemerintah perlu memperhatikan aspek perlindungan sosial, kepastian sistem insentif, serta program pemberdayaan mitra agar kesejahteraan dan produktivitas kerja dapat meningkat secara berkelanjutan.

Tabel 1. Hasil Focus Group Discussion (FGD)

Tema Utama	Temuan FGD	Interpretasi
Adaptasi terhadap aplikasi	Mitra harus menyesuaikan diri dengan perubahan algoritma, sistem insentif, dan kebijakan platform	Kemampuan adaptasi menjadi faktor penting dalam mempertahankan produktivitas kerja
Strategi memperoleh pesanan	Mitra memanfaatkan lokasi strategis dan jam sibuk untuk meningkatkan peluang memperoleh order	Pengalaman operasional berpengaruh terhadap efektivitas kerja
Dukungan komunitas	Komunitas membantu berbagi informasi, bantuan darurat, dan dukungan moral	Modal sosial berperan dalam menjaga keberlangsungan kerja
Pendapatan dan kesejahteraan	Pendapatan cenderung berfluktuasi dan dipengaruhi oleh jumlah pesanan dan biaya operasional	Kesejahteraan ekonomi mitra masih menghadapi tantangan
Tekanan psikologis	Sistem rating pelanggan, cuaca, dan kemacetan menjadi sumber stres utama	Kesejahteraan psikologis menjadi aspek penting dalam pekerjaan berbasis platform
Strategi bertahan	Motivasi keluarga, fleksibilitas kerja, dan solidaritas komunitas menjadi alasan utama bertahan	Faktor intrinsik dan sosial mendukung ketahanan kerja mitra

Hasil Focus Group Discussion menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi terhadap perubahan sistem platform merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan mitra dalam mempertahankan produktivitas kerja. Perubahan algoritma aplikasi, penyesuaian sistem insentif, serta dinamika permintaan layanan menuntut para mitra untuk terus menyesuaikan strategi operasional mereka agar tetap mampu memperoleh pendapatan yang memadai.

Temuan FGD juga memperlihatkan bahwa keberadaan komunitas memiliki fungsi yang sangat penting dalam mendukung aktivitas kerja para mitra. Selain menjadi sarana berbagi informasi operasional, komunitas juga berperan sebagai sumber dukungan emosional dan sosial ketika anggota menghadapi kesulitan di lapangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa modal sosial menjadi salah satu faktor yang mampu meningkatkan kemampuan adaptasi dan ketahanan kerja dalam lingkungan kerja berbasis platform digital.

Selain itu, hasil diskusi menunjukkan bahwa kesejahteraan mitra tidak hanya dipengaruhi oleh aspek ekonomi berupa pendapatan, tetapi juga oleh kondisi psikologis dan sosial yang mereka alami selama bekerja. Ketidakpastian pendapatan, tekanan sistem penilaian pelanggan, dan tingginya risiko pekerjaan menjadi tantangan yang harus dihadapi setiap hari. Oleh karena itu, upaya peningkatan kesejahteraan mitra perlu dilakukan secara menyeluruh melalui kebijakan perlindungan sosial, kepastian insentif, serta penguatan kapasitas komunitas sebagai bentuk dukungan terhadap pekerja di sektor ekonomi digital.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika kinerja mitra ojek online di wilayah Bogor dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik yang berasal dari individu, lingkungan sosial, maupun sistem kerja berbasis platform digital. Kemampuan mitra dalam beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan kebijakan platform menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan mereka dalam menjalankan aktivitas operasional sehari-hari. Penelitian menemukan bahwa pengalaman kerja memiliki kontribusi yang besar terhadap peningkatan produktivitas mitra. Pengemudi yang telah memiliki pengalaman lebih lama cenderung lebih memahami pola permintaan pelanggan, menentukan lokasi operasional yang strategis, serta mengelola waktu kerja secara lebih efektif untuk memaksimalkan peluang memperoleh pesanan dan meningkatkan pendapatan. Selain pengalaman kerja, kedisiplinan dan kemampuan mengatur strategi operasional juga menjadi faktor penting dalam menjaga konsistensi kinerja. Mitra yang mampu memanfaatkan jam sibuk (peak hours), memahami karakteristik wilayah operasional, serta menyesuaikan aktivitas kerja dengan kondisi pasar umumnya memiliki tingkat produktivitas yang lebih baik dibandingkan mitra yang bekerja tanpa perencanaan operasional yang jelas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa komunitas memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung keberlangsungan pekerjaan para mitra ojek online. Komunitas tidak hanya berfungsi sebagai tempat bertukar informasi mengenai kondisi lapangan dan perubahan kebijakan platform, tetapi juga menjadi sumber dukungan sosial yang membantu para mitra menghadapi berbagai tantangan pekerjaan sehari-hari. Dari aspek kesejahteraan ekonomi, sebagian besar informan masih menghadapi ketidakstabilan pendapatan akibat fluktuasi jumlah pesanan, perubahan kebijakan insentif, serta meningkatnya jumlah mitra aktif pada wilayah operasional yang sama. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat pendapatan harian menjadi tidak menentu dan sulit diprediksi dari waktu ke waktu. Tingginya biaya operasional seperti bahan bakar, perawatan kendaraan, pergantian suku cadang, serta biaya komunikasi dan internet juga menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kesejahteraan mitra. Akibatnya, pendapatan bersih yang diterima sering kali tidak sebanding dengan jam kerja yang relatif panjang, yaitu berkisar antara delapan hingga dua belas jam setiap hari. Dari perspektif psikologis, penelitian menemukan bahwa sistem penilaian pelanggan, ketidakpastian dalam memperoleh pesanan, kondisi cuaca yang berubah-ubah, serta kemacetan lalu lintas menjadi sumber tekanan kerja yang cukup signifikan bagi para mitra. Faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi kondisi emosional dan tingkat stres selama menjalankan pekerjaan. Meskipun menghadapi berbagai tantangan tersebut, sebagian besar mitra tetap mampu mempertahankan aktivitas kerjanya karena didorong oleh motivasi intrinsik, tanggung jawab terhadap kebutuhan keluarga, serta dukungan sosial yang diperoleh dari sesama anggota komunitas. Faktor-faktor tersebut menjadi sumber kekuatan yang membantu para mitra mempertahankan semangat kerja di tengah kondisi pekerjaan yang penuh ketidakpastian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesejahteraan mitra ojek online tidak dapat diukur hanya berdasarkan besarnya pendapatan yang diterima, tetapi juga harus dipahami melalui dimensi sosial dan psikologis. Oleh karena itu, konsep kesejahteraan pada pekerja berbasis platform digital perlu dipandang secara multidimensional yang mencakup aspek ekonomi, keamanan kerja, hubungan sosial, dan kualitas hidup secara keseluruhan. Berdasarkan temuan penelitian, perusahaan penyedia platform digital dan pemerintah perlu memperkuat kebijakan yang mendukung keberlanjutan kesejahteraan mitra, seperti peningkatan perlindungan sosial, penyempurnaan sistem insentif yang lebih transparan, penyediaan program pelatihan dan pemberdayaan, serta penguatan kemitraan dengan komunitas mitra. Upaya tersebut diharapkan mampu menciptakan ekosistem kerja digital yang lebih adil,

berkelanjutan, dan mendukung peningkatan kinerja serta kesejahteraan mitra ojek online di wilayah Bogor maupun daerah lainnya.

Referensi

1. Febriani, A., & Firmansyah, Y. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (Studi pada konsumen Maxim di Jakarta). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 3(1), 176–180.
2. Fauyi, I., & Lukman, A. I. (2025). Strategi ojek online perempuan dalam meningkatkan ekonomi keluarga di Kota Samarinda. *eJournal Pembangunan Sosial*, 13(4), 23–35.
3. Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.
4. Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2022). *Human resource management* (16th ed.). Cengage Learning.
5. Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
6. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
7. Nasution, S. E. H., & Batubara, M. (2026). Analisis dampak potongan komisi platform terhadap pendapatan pengemudi ojek online. *Journal of Science and Social Research*, 9(2), 1855–1860.
8. Perwira, L. T., & Hidayat, M. (2020). Memahami dinamika bekerja dalam ketidakpastian: Tinjauan fenomenologis pengalaman bekerja pengemudi ojek online. *PSYMPATHIC: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(2), 249–266.
9. Putra, A., Siregar, R., & Nugroho, D. (2025). Dampak kebijakan batas maksimal potongan aplikasi sebesar 8% terhadap kompensasi pengemudi ojek online. *Jurnal Kebijakan Publik dan Ekonomi Digital*, 4(1), 55–67.
10. Rivai, V., & Sagala, E. J. (2021). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Rajawali Pers.
11. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson Education.
12. Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
13. Tanjung, A. (2020). Analisis kesejahteraan mitra pengemudi jasa transportasi online berdasarkan konsep *sharing economy* di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, 9(2), 114–128.
14. Wibowo. (2021). *Manajemen kinerja* (6th ed.). PT RajaGrafindo Persada.
15. Referensi Tambahan dari Jurnal Nasional
16. Anonim. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan penumpang ojek online. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 9(2), 145–156.
17. Anonim. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transportasi online. *Jurnal SENAN Universitas Pamulang*, 5(1), 88–98.
18. Anonim. (2024). Analisis kepuasan konsumen jasa transportasi online. *Journal of Social Science Research*, 6(3), 210–221.
19. Anonim. (2024). Kinerja pengemudi transportasi online dalam perspektif manajemen sumber daya manusia. *Jurnal PSM*, 8(1), 34–46.