

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pola kerja global turut mengalami transformasi menuju sistem yang lebih fleksibel dan berbasis digital. Dalam beberapa tahun terakhir, proses digitalisasi dunia kerja semakin terlihat melalui kemunculan berbagai situs dan *platform freelancing* berbasis daring seperti Fiverr, Upwork, dan sejenisnya, fenomena ini disebut juga dengan istilah *gig economy*. Pekerjaan yang dilakukan melalui *platform* ini umumnya melibatkan hubungan tiga pihak, yaitu antara *platform*, pekerja, dan klien atau pengguna jasa.

Gig economy memberikan peluang yang besar bagi pekerja dalam hal fleksibilitas waktu, kesempatan untuk memperoleh penghasilan tambahan, serta akses yang lebih luas ke pasar global tanpa terhalang oleh batasan geografis. Di Indonesia, pertumbuhan *gig economy* juga menunjukkan tren yang kuat, berdasarkan Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah pekerja *gig* di Indonesia meningkat lebih dari 30% dalam lima tahun terakhir, sejalan dengan meningkatnya permintaan layanan berbasis digital (Nawang Sari & Indra, 2025). Di sisi lain, bagi perusahaan, sistem ini menghadirkan keuntungan dalam bentuk efisiensi biaya serta kemudahan dalam memperoleh tenaga kerja terampil yang sesuai dengan kebutuhan spesifik proyek.

Salah satu *platform* yang berperan besar dalam perkembangan ekonomi *gig* adalah Upwork. Upwork merupakan salah satu *platform* tenaga kerja online terbesar di dunia yang menghubungkan bisnis dengan pekerja lepas (*freelancer*) dari berbagai negara. Hingga tahun 2024, Upwork telah memiliki lebih dari 18 juta *freelancer* terampil dan 5 juta klien yang tersebar di lebih dari 180 negara (Kumar, 2024). Pertumbuhan Upwork juga terus meningkat, dengan pendapatan tahunan yang mengalami kenaikan sebesar 12% hingga mencapai angka \$769,3 juta pada tahun 2024 (Upwork Inc, 2025).

Pertumbuhan ini menunjukkan meningkatnya minat terhadap pekerjaan lepas, khususnya di kalangan generasi muda. Berdasarkan data tahun 2023, lebih dari setengah individu dari generasi z (52%) dan sekitar 44% dari kalangan milenial terlibat secara aktif dalam proyek-proyek *freelance*. Tren ini terus berkembang pada tahun 2024, di mana mayoritas *freelancer* dari generasi z (53%) telah menjadikan *freelance* sebagai pekerjaan penuh waktu (Do, 2025).

Perkembangan ekosistem ekonomi gig tidak hanya mengubah pola kerja, tetapi juga turut mendorong terjadinya pergeseran dalam pola pengambilan keputusan karier (*career choice*). Semakin banyak individu, khususnya dari kalangan generasi muda, yang mulai mempertimbangkan jalur karier sebagai *freelancer* sebagai alternatif dari pekerjaan tetap. Keputusan ini sering kali dipengaruhi oleh fleksibilitas waktu, kesempatan meraih penghasilan global, serta kebebasan dalam memilih proyek.

Namun demikian, observasi awal terhadap ulasan pengguna di media sosial menunjukkan bahwa tidak semua pengalaman *freelancer* berjalan positif. Beberapa pengguna menyampaikan pengalaman positif terkait penggunaan Upwork, seperti keberhasilan mereka dalam mendapatkan proyek dengan skema *full-time hire*, hingga persepsi bahwa Upwork dapat dijadikan sebagai bisnis utama, bukan sekadar pekerjaan sampingan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian pengguna melihat Upwork sebagai jalur karier yang menjanjikan dan stabil. Di sisi lain, masih terdapat sejumlah keluhan dari pengguna yang menyoroti ketidakstabilan penghasilan, ketatnya persaingan, hingga rekomendasi agar pemula tidak langsung terjun ke pasar global tanpa pengalaman kerja sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun banyak *freelancer* memilih jalur ini, belum tentu keputusan tersebut sepenuhnya didasari pada ekspektasi yang realistis terhadap sistem kerja berbasis *platform* digital. Tabel berikut menyajikan beberapa ulasan pengguna yang ditemukan pada *platform* X (Twitter), yang menggambarkan baik aspek positif maupun tantangan dalam memilih Upwork sebagai pilihan karier utama.

Tabel 1. 1 Respons Negatif Freelancer Upwork terkait *Career Choice* pada *platform Upwork*

Nama Pengguna	Ulasan
@axxxxxxxxx	"I've been on the same situation before until I've decided having a regular job would make everything better instead of relying on an inconsistent freelance work.. so rn, I just do comms as secondary source of income" 04/04/25
@txxxxxxxxxxx	"Menurut gw sih Upwork ini salah satu <i>platform</i> buat cari <i>freelance</i> -an. Bukan satu-satunya cara untuk nge- <i>freelance</i> atau yang terbaik juga. Buat kalian yang belum pernah kerja, better kerja <i>fulltime</i> dulu. Kalau belum pernah <i>freelance</i> -an, better cari client Indo dulu." 04/04/24

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Job satisfaction juga menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan, mengingat kepuasan kerja dapat memengaruhi keberlanjutan seseorang dalam memilih jalur karier tertentu. Kepuasan kerja yang dirasakan selama menjalani profesi *freelance* dapat memperkuat komitmen seseorang untuk bertahan dan berkembang di jalur karier tersebut. Lebih jauh lagi, tingkat kepuasan kerja akan berdampak pada keputusan individu untuk mempertahankan pilihan karier sebagai *freelancer* (Yang, 2023).

Meskipun pekerjaan *freelance* melalui *platform* seperti Upwork menawarkan fleksibilitas yang tinggi dan kebebasan dalam menentukan proyek yang diambil, dalam praktiknya banyak *freelancer* yang merasa tidak sepenuhnya puas terhadap kondisi kerja yang mereka alami. Tabel berikut ini menyajikan beberapa keluhan dari *freelancer* pengguna Upwork yang mencerminkan rendahnya tingkat kepuasan kerja (*job satisfaction*) pada akun media sosial X (twitter) @Upwork.

Tabel 1. 2 Respons Negatif Freelancer Upwork terkait *Job Satisfaction* pada *platform Upwork*

Nama Pengguna	Ulasan
@ixxxxxxxxxxxxx	"Upwork has been pretty disappointing so far. The worst is 0 were viewed." 29/05/2025

@sxxxxxxxxxx

“Never been more let down by any platform than @Upwork. I cannot believe that they are still in business. I have gotten more clients in two weeks with the fairly unknown SuperProf than in months of throwing \$\$ down the drain with Upwork. SCAM!” 03/05/2025

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Tingkat kepuasan kerja (*job satisfaction*) di kalangan *freelancer* pengguna Upwork sangat dipengaruhi oleh pengalaman subjektif masing-masing individu dalam menggunakan *platform* tersebut. *Review* positif menunjukkan bahwa keberhasilan mendapatkan proyek dan umpan balik positif dari klien mampu meningkatkan motivasi dan memperkuat rasa puas terhadap pekerjaan *freelance*. Namun, *review* negatif mencerminkan adanya hambatan struktural, seperti sulitnya memperoleh proyek dan rendahnya visibilitas proposal, yang dapat menimbulkan kekecewaan dan menurunkan kepuasan kerja.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* pada pekerja *freelance* digital seperti pengguna Upwork bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh kombinasi antara faktor internal (motivasi, keberhasilan individu) dan eksternal (sistem seleksi proyek, persaingan *platform*).

Selain tingkat kepuasan kerja, faktor fleksibilitas kerja (*job flexibility*) juga memainkan peran krusial dalam membentuk kepuasan kerja dan keputusan karier para *freelancer*. Melalui *platform* seperti Upwork, fleksibilitas kerja yang ditawarkan memungkinkan *freelancer* untuk mengatur jadwal kerja sesuai kebutuhan profesional dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) sehingga mendorong peningkatan produktivitas serta kepuasan kerja. Keseimbangan antara kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi (*Work-Life Balance*) juga menjadi salah satu aspek penting yang dalam membentuk kepuasan kerja dan keputusan karier *freelancer*. *Work-Life Balance* juga mencerminkan kemampuan individu untuk mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara harmonis, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan terhadap pekerjaan yang dijalani serta preferensi terhadap jalur karier yang dipilih (Raghav & Sharma, 2025).

Namun demikian, meskipun secara teoritis *job flexibility* dan *work-life balance* diposisikan sebagai keunggulan utama dalam sistem kerja freelance, realitas di lapangan menunjukkan pengalaman yang beragam di kalangan *freelancer*. Berdasarkan observasi terhadap unggahan pengguna di media sosial X (Twitter), sebagian *freelancer* menyatakan kepuasan mereka atas fleksibilitas waktu yang diberikan oleh Upwork, terutama dalam hal kemampuan bekerja secara remote dan menyesuaikan jadwal kerja dengan gaya hidup pribadi. Di sisi lain, terdapat pula sejumlah keluhan yang menyoroti beban kerja yang tidak menentu, jam kerja yang tidak manusiawi, serta batasan antara waktu kerja dan waktu pribadi yang sering kali kabur. Tabel berikut menyajikan berbagai ulasan dari pengguna yang disuarakan di media sosial X (Twitter) yang merefleksikan baik sisi positif maupun tantangan dalam aspek *job flexibility* dan *work-life balance* sebagai bagian dari pengalaman kerja di Upwork.

Tabel 1. 3 Respons Negatif Freelancer Upwork terkait Job Flexibility dan Work-Life Balance pada platform Upwork

Nama Pengguna	Ulasan
@gxxxxxxxx	“FREELANCE MANA YANG KERJANYA 8 JAM SEMINGGU TANPA LIBUR START JAM 1 MALEM. DEMIT AJA GENTAYANGAN JAM 12 KEATAS, MAU SUBUH DAH PULANG. EDYAANN” 22/11/2024
@dxxxxxxxxxx_	“Aku juga pernah dapet <i>freelance</i> dengan cakupan pekerjaan: <i>copywriting</i> , <i>script writing</i> , bikin konsep buat visual dengan jumlah 20-25 konten sebulan. Dibayar under 900ribu. Bilangnya <i>freelance</i> "bebas kerja kapan aja". Justru bebas kerja kapan aja, jam 9 malem juga:)” 04/08/21

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Ulasan-ulasan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa meskipun sebagian *freelancer* merasakan manfaat nyata dari fleksibilitas kerja dan *work-life balance*, seperti kemampuan mengatur waktu sesuai preferensi pribadi atau mendukung peran dalam keluarga, terdapat pula sebagian lain yang mengalami tekanan kerja dan beban waktu yang tinggi akibat tuntutan proyek yang tidak realistis. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap *job flexibility* dan

work-life balance sangat dipengaruhi oleh konteks pekerjaan yang dijalani serta bagaimana pengelolaan proyek dilakukan oleh klien maupun freelancer itu sendiri.

Selain faktor *job flexibility* dan *work-life balance*, aspek kompensasi atau *pay* juga berpengaruh dalam membentuk kepuasan kerja dan keputusan karier. Dalam ekosistem ekonomi gig, pembayaran yang kompetitif dapat menjadi faktor pendorong penting bagi individu untuk memilih karir *freelance* dibandingkan pekerjaan konvensional. Namun, dalam praktiknya, tidak semua freelancer merasa puas dengan sistem pembayaran yang diterapkan oleh *platform* seperti Upwork. Beberapa pengguna media sosial, khususnya di Twitter, secara terbuka menyampaikan beragam pengalaman terkait aspek pembayaran ini, baik yang bersifat positif maupun keluhan yang mencerminkan tantangan yang mereka hadapi. Di antaranya, ada yang mengungkapkan keberhasilan mereka dalam memperoleh penghasilan yang melampaui standar upah minimum regional dan mendapatkan pengakuan sebagai freelancer top dengan pendapatan bulanan yang signifikan. Di sisi lain, terdapat juga keluhan yang mencerminkan tantangan nyata dalam sistem pembayaran dan persaingan di *platform* ini. Beberapa *freelancer* mengeluhkan biaya akses yang mahal, penurunan tarif per jam, serta adanya batas minimum pencairan dana yang membatasi fleksibilitas pengambilan gaji. Tabel berikut menyajikan beberapa ulasan pengguna pada media sosial X (Twitter) yang menggambarkan dualitas pengalaman tersebut, baik dari sisi keunggulan kompensasi yang menguntungkan maupun dari tantangan yang dihadapi freelancer di Upwork.

Tabel 1. 4 Respons Negatif Freelancer Upwork terkait Pay pada platform

Upwork	
Nama Pengguna	Ulasan
@nxxxxxxxxxx	“kerja <i>remote</i> udah ngga <i>sustainable</i> lagi wey. pakek upwork sekarang bayar connectnya mahal.. kompetisi tinggi, dan gw perhatiin rate per hournya rata2 udah turun.. persis kek <i>slavery</i> diliat2.. hasil mo bagus tp rate bayaran rendah..” 30/04/2025

@mxxxxxxxxxxxxx “Gua pernah dapat kerja dari upwork, Cuma dana yang bisa diambil ada minimum nya. Jadi gua enggak bisa ngambil gaji gua di upwork. Udah lumayan 99 dolar.”
15/11/24

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Beragam pengalaman ini menunjukkan bahwa meskipun kompensasi menjadi faktor penting dalam menarik dan mempertahankan *freelancer*, persepsi terhadap sistem pembayaran yang kurang transparan dan ketidakpastian penghasilan masih menjadi sumber ketidakpuasan yang signifikan.

Meskipun faktor-faktor seperti *job flexibility*, *work-life balance*, dan *pay* diidentifikasi sebagai elemen penting dalam membentuk *job satisfaction* dan *career choice*, kenyataannya masih banyak *freelancer* pengguna Upwork yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap kondisi kerja yang mereka alami. Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan antara ekspektasi *freelancer* terhadap sistem kerja fleksibel dan realitas yang mereka hadapi di lapangan, sehingga menjadi salah satu alasan penting dilakukannya penelitian ini.

Penjelasan dan fenomena yang disebutkan di atas akan menjadi dasar untuk diskusi dan pengujian empiris peneliti terkait hal ini. Berbagai studi terdahulu membahas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja dan pilihan karir, namun hasil-hasil temuan masih menunjukkan ketidakkonsistenan. Contohnya, penelitian yang dilakukan oleh Sofyan & Elmi (2024) yang meneliti pengaruh *work flexibility* dan *work-life balance* dengan *job training* sebagai variabel mediasi pada *job satisfaction* menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja dan secara tidak langsung mempengaruhi keputusan individu untuk tetap memilih jalur karier *freelance*. Namun, hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asfiah et al., (2022) yang meneliti tentang *work flexibility* and *compensation* pada *employee performance* melalui *job satisfaction* menunjukkan bahwa fleksibilitas kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Lebih lanjut, penelitian yang secara spesifik mengkaji *freelancer* berbasis *platform* digital seperti Upwork di Indonesia, khususnya Jakarta, masih terbatas. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya celah penelitian yang perlu ditelaah lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana *job flexibility*, *work-life balance*, dan *pay* memengaruhi *job satisfaction* dan *career choice*, khususnya pada pengguna *platform* freelance Upwork. Penelitian ini difokuskan pada pengguna Upwork di wilayah Jakarta, mengingat Jakarta merupakan pusat pertumbuhan ekosistem kerja digital di Indonesia (Yonatan, 2025).

Urgensitas dari penelitian ini terletak pada perlunya pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana ketiga faktor ini dapat diintegrasikan untuk merumuskan strategi pengembangan karir yang lebih relevan dan adaptif, yang pada akhirnya dapat membantu profesional muda di Jakarta dalam mencapai kepuasan kerja yang optimal serta memastikan pilihan karir yang lebih bijaksana. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan yang ada dengan menelusuri bagaimana *job flexibility*, *work-life balance*, dan *pay* dapat berdampak signifikan pada *job satisfaction* dan *career choice* dalam lingkungan *platform freelance*, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur yang ada. Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Job Flexibility*, *Work-Life Balance*, dan *Pay* terhadap *Job Satisfaction* dan *Career Choice* pada *platform freelance* Upwork di Jakarta” diharapkan menjadi *uPaya* untuk mengisi kesenjangan penelitian sebelumnya.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuh buah pertanyaan penelitian:

1. Apakah *job flexibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* pada pekerja *freelance* Upwork di DKI Jakarta?
2. Apakah *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* pada pekerja *freelance* Upwork di DKI Jakarta?

3. Apakah *pay* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* pada pekerja *freelance* Upwork di DKI Jakarta?
4. Apakah *job flexibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *career choice* pada pekerja *freelance* Upwork di DKI Jakarta?
5. Apakah *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *career choice* pada pekerja *freelance* Upwork di DKI Jakarta?
6. Apakah *pay* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *career choice* pada pekerja *freelance* Upwork di DKI Jakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui apakah *job flexibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* pada pekerja *freelance* Upwork di DKI Jakarta.
2. Mengetahui apakah *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* pada pekerja *freelance* Upwork di DKI Jakarta.
3. Mengetahui apakah *pay* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* pada pekerja *freelance* Upwork di DKI Jakarta.
4. Mengetahui apakah *job flexibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *career choice* pada pekerja *freelance* Upwork di DKI Jakarta.
5. Mengetahui apakah *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *career choice* pada pekerja *freelance* Upwork di DKI Jakarta.
6. Mengetahui apakah *pay* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *career choice* pada pekerja *freelance* Upwork di DKI Jakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Berdasarkan manfaat teoritis, penelitian ini bertujuan untuk memperkaya literatur ilmiah mengenai hubungan antara *job flexibility*, *work-life balance*, dan *pay* terhadap *job satisfaction* dan *career Choice*, pada pekerja *freelance* pengguna *platform* Upwork di Jakarta. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi lanjutan yang membahas topik serupa,

terutama terkait fenomena pasar tenaga kerja fleksibel di era digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Perusahaan/Klien:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan pada *platform freelance* seperti Upwork yang menggunakan jasa *freelancer* untuk mengembangkan kebijakan yang mendukung *job flexibility*, *work-life balance*, dan *pay* yang lebih baik untuk meningkatkan *job satisfaction* dan *career choice* penggunanya dengan dapat merancang penawaran proyek yang lebih kompetitif, dan memberikan kompensasi yang sesuai bagi pekerja *freelance*, sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan produktivitas mereka.

2) Bagi Pekerja *Freelance (freelancer)*:

Diharapkan penelitian ini memberikan informasi yang berguna bagi pekerja *freelance* dalam memilih pekerjaan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan keputusan karir mereka. *Freelancer* dapat memahami lebih dalam mengenai bagaimana aspek *job flexibility*, *work-life balance*, dan *pay* dapat memengaruhi kesejahteraan kerja mereka. Dengan demikian, mereka dapat lebih bijaksana dalam memilih jenis pekerjaan atau klien yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

3) Bagi Akademisi dan Peneliti Lainnya:

Harapannya, penelitian ini juga bermanfaat bagi akademisi atau peneliti lain yang tertarik untuk mengembangkan topik serupa dalam penelitian lebih lanjut. Dengan memfokuskan pada pekerja *freelance* di Jakarta yang menggunakan *platform* Upwork, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian serupa di masa mendatang, baik dalam konteks Indonesia maupun internasional.