

# Peran *affective trust* dalam hubungan antara *platform work remuneration*, fleksibilitas kerja, dan kinerja mitra pengemudi di Kota Semarang

Vina Khusnul Khotimah, Nanda Adhi Purusa, Artha Febriana, Masitha Fahmi Wardhani  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Indonesia

\*) Korespondensi (e-mail: [211202208003@mhs.dinus.ac.id](mailto:211202208003@mhs.dinus.ac.id) )

## Abstract

The development of digital platform-based work systems increasingly emphasizes the importance of fairness in reward provision and flexibility in work arrangements for driver-partners. This study aims to analyze the effect of platform-based work rewards and work flexibility on partner performance, with *affective trust* as a mediating variable. This study used a quantitative approach through an explanatory survey design with 100 active driver-partners. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results show that platform-based work rewards and work flexibility have a positive influence on *affective trust* and driver-partner performance. In addition, *affective trust* shows a significant mediating role in explaining the relationship between the two variables and performance. These findings confirm that reward fairness and work flexibility play a significant role in building emotional trust and improving driver-partner performance in algorithm-based work systems.

Keywords: Platform Work Remuneration, Work Flexibility, Affective Trust, Driver Performance, Gig economy.

## Abstrak

Perkembangan sistem kerja berbasis *platform* digital semakin menekankan pentingnya keadilan dalam pemberian imbalan serta fleksibilitas dalam pengaturan kerja bagi para mitra pengemudi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *platform work remuneration* dan fleksibilitas kerja terhadap kinerja mitra, dengan *affective trust* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui desain survei eksplanatori terhadap 100 mitra pengemudi aktif. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *platform work remuneration* dan fleksibilitas kerja memiliki pengaruh positif terhadap *affective trust* dan kinerja mitra pengemudi. Selain itu, *affective trust* menunjukkan peran perantara yang signifikan dalam menjelaskan keterkaitan antara kedua variabel dan kinerja. Temuan ini menegaskan bahwa keadilan *platform work remuneration* dan fleksibilitas kerja berperan penting dalam membangun kepercayaan emosional serta meningkatkan kinerja mitra pengemudi dalam sistem kerja berbasis algoritma.

Kata kunci: *platform work remuneration*, Fleksibilitas Kerja, *Affective Trust*, Kinerja Mitra Pengemudi, Gig economy.

---

How to cite: Khotimah, V. K., Purusa, N. A., Febriana, A., & Wardhani, M. F. (2026). Peran *affective trust* dalam hubungan antara *platform work remuneration*, fleksibilitas kerja, dan kinerja mitra pengemudi di Kota Semarang. *Journal of Management and Digital Business*, 6(1), 255–272. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v6i1.2897>

---



## 1. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan ekonomi digital dalam satu dekade terakhir telah mengubah tatanan ketenagakerjaan global menuju sistem kerja berbasis *platform* (*gig economy*) yang menawarkan fleksibilitas tinggi melalui pengelolaan berbasis algoritma. Secara ideal, sistem ini memungkinkan individu bekerja secara mandiri tanpa keterikatan formal, sekaligus memberikan efisiensi dan peluang ekonomi yang luas. Namun, studi menunjukkan bahwa fleksibilitas tersebut juga memunculkan paradoks berupa tekanan psikologis, ketidakpastian pendapatan, serta risiko ketidakadilan digital (Adekoya *et al.*, 2025; Chen & Chen, 2025; Kinowska & Sienkiewicz, 2020).

Secara global, *gig economy* yaitu sistem pasar tenaga kerja yang didominasi oleh pekerjaan lepas (*freelancer*), kontrak jangka pendek, bukan hubungan kerja karyawan tetap yang bersifat permanen. Model ini berkembang pesat pada sektor transportasi dan layanan pesan-antar seperti Uber Eats, DoorDash, dan GrabFood. International Labour Organization (ILO), (2023) menunjukkan bahwa pasca pandemi COVID-19 terjadi peningkatan signifikan pada pekerjaan non-standar dan fleksibel. Di Indonesia, fenomena ini juga sangat besar, dengan Gojek memiliki sekitar 2 juta mitra pengemudi (Gojek, 2024). Sementara itu, ShopeeFood beroperasi di berbagai kota besar di Indonesia sebagai bagian dari layanan pesan-antar makanan berbasis *platform* (Sea Limited, 2024), meskipun perusahaan tidak mempublikasikan secara terbuka jumlah resmi mitra pengemudi dalam laporan tahunannya. Skala operasional kedua *platform* tersebut menegaskan bahwa kerja berbasis *platform* telah menjadi bagian penting dari struktur ketenagakerjaan nasional.

Namun demikian, sistem algoritmik juga menimbulkan berbagai permasalahan seperti perubahan insentif yang tidak stabil, ambiguitas evaluasi kinerja, serta tekanan kerja yang dikenal sebagai *algorithm-based job flexibility paradox* (Ajaiyeoba, 2024; Chen & Chen, 2025; Gong, 2025; Roshdy *et al.*, 2025). Di Indonesia, risiko eksternal seperti penipuan digital, order fiktif, dan peretasan akun juga meningkat, dengan lebih dari 572.000 laporan pada tahun 2024 (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2024). Selain itu, menurut laporan IDnsight (2025) yang meneliti dari 3.000 pekerja *platform* digital di Indonesia, Sebagian besar pekerja *gig economy* masih bergantung pada pendapatan dari *platform* digital sebagai sumber penghasilan utama, meskipun menghadapi ketidakpastian insentif dan perlindungan kerja.

Berdasarkan prasarvei melalui wawancara terhadap 10 mitra pengemudi ShopeeFood dan Gojek di Kota Semarang (November 2025), ditemukan beberapa pola permasalahan yang konsisten. Pada aspek *platform work remuneration*, mayoritas informan menyatakan bahwa sistem insentif dan target sering berubah serta tidak selalu sebanding dengan beban kerja dan risiko seperti order fiktif dan saldo tertahan. Pada variabel fleksibilitas kerja, meskipun mitra memiliki kebebasan mengatur jam kerja, mereka tetap merasakan tekanan untuk menjaga performa akun agar distribusi order tidak menurun. Hal ini menunjukkan bahwa fleksibilitas belum sepenuhnya menghadirkan rasa kendali yang nyata. Terkait affective trust, beberapa mitra mengungkapkan bahwa kepercayaan terhadap *platform* bersifat fluktuatif akibat

ketidakjelasan sistem penilaian dan perubahan kebijakan. Sementara itu, pada aspek kinerja, kondisi insentif yang tidak stabil dan tekanan algoritmik dilaporkan menurunkan semangat kerja, meskipun sebagian besar mitra tetap bertahan karena ketergantungan ekonomi.

Kondisi ini menggambarkan bentuk ketidakberdayaan digital (*digital helplessness*), yaitu kondisi di mana pekerja tetap bergantung pada sistem meskipun kepercayaan terhadap *platform* telah menurun drastis. Selaras dengan hasil yang diperoleh oleh (Arora *et al.*, 2025), studi tersebut menunjukkan bahwa ketika pekerja merasa mendapatkan perlakuan yang adil dan pengakuan atas kontribusinya, hal ini mendorong individu untuk memperkuat rasa percaya serta keterhubungan emosional dengan organisasi.

Dalam konteks hubungan kerja digital, *affective trust* menjadi elemen kunci dalam menjaga hubungan psikologis antara mitra dan *platform*. Kepercayaan ini terbentuk melalui persepsi keadilan, transparansi, dan keandalan sistem (Chen & Chen, 2025), serta diperkuat melalui dukungan dan interaksi yang responsif (Cortellazzo & Vaska, 2025; Petzer & Roberts-Lombard, 2025). Oleh karena itu, *platform work remuneration* dan fleksibilitas kerja menjadi faktor penting dalam membentuk *affective trust* dan kinerja mitra. Ketika imbalan dianggap adil dan fleksibilitas memberikan kendali nyata, kepercayaan meningkat; sebaliknya, ketidakpastian justru menurunkan kepercayaan dan kinerja (Chen & Chen, 2025; Cortellazzo & Vaska, 2025).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa sistem insentif yang tidak proporsional dan beban kerja digital yang tinggi menurunkan kesejahteraan dan motivasi pekerja (Fisher *et al.*, 2025a; Lay-Raby *et al.*, 2025; Pramana & Listyawati, 2025), serta memperkuat kerentanan sosial-ekonomi akibat lemahnya perlindungan kerja (Pratomo *et al.*, 2024). Namun, studi di Indonesia masih didominasi aspek ekonomi dan kebijakan, sementara dimensi psikologis seperti *affective trust* masih terbatas (Faizah & Agustina, 2025). Hal ini menunjukkan adanya *research gap*, yaitu masih terbatasnya penelitian yang menguji *affective trust* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *platform work remuneration*, fleksibilitas kerja, dan kinerja mitra dalam konteks kerja berbasis algoritma di Indonesia. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengintegrasikan *Social Exchange Theory (SET)* untuk menjelaskan hubungan timbal balik antara *platform* dan mitra pengemudi, di mana *platform work remuneration* dan fleksibilitas dipandang sebagai bentuk dukungan yang memengaruhi *affective trust* dan berdampak pada kinerja.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penempatan *affective trust* sebagai variabel mediasi dalam konteks kerja berbasis algoritma di Indonesia. Selain itu, penelitian ini menguji secara simultan pengaruh *platform work remuneration* dan fleksibilitas kerja terhadap kinerja dalam satu model empiris yang terintegrasi. Kebaruan lainnya adalah fokus pada konteks lokal mitra pengemudi ShopeeFood dan Gojek di Kota Semarang yang menghadapi tekanan algoritmik dan risiko digital seperti order fiktif, yang masih jarang dikaji dalam penelitian sebelumnya. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *platform work remuneration* dan

fleksibilitas kerja terhadap kinerja mitra pengemudi, serta menguji peran *affective trust* sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut.

## 2. Tinjauan Pustaka

### **Social Exchange Theory (SET)**

Perkembangan *gig economy* di Indonesia mengubah pola kerja tradisional menjadi sistem berbasis *platform* digital yang dikendalikan algoritma. Model ini menawarkan fleksibilitas, namun juga menghadirkan ketidakpastian pendapatan dan kontrol algoritmik terhadap distribusi kerja (Adekoya *et al.*, 2025; Fisher *et al.*, 2025). Dalam konteks tersebut, hubungan antara *platform* dan mitra pengemudi tidak semata bersifat transaksional, melainkan mencerminkan pertukaran sosial dan psikologis (Ajaiyeoba, 2024).

Penelitian ini menggunakan *Social Exchange Theory (SET)* (Chen & Chen, 2025) sebagai landasan utama. SET menjelaskan bahwa hubungan kerja dibangun atas prinsip timbal balik, di mana individu mengevaluasi keseimbangan antara kontribusi dan imbalan yang diterima. Dalam ekosistem *gig*, *platform* menyediakan remunerasi dan fleksibilitas sebagai sumber daya, sementara mitra memberikan kinerja dan keterlibatan sebagai bentuk respons timbal balik (Chen & Chen, 2025; Petzer & Roberts-Lombard, 2025). Persepsi keadilan dan dukungan *platform* berperan dalam membentuk *affective trust*, yang selanjutnya memengaruhi kinerja.

Berbeda dengan organisasi konvensional, kinerja dalam sistem *gig* bersifat *task-based* dan dinilai secara *real-time* melalui algoritma serta rating pelanggan (Curchod *et al.*, 2020). Sistem algoritmik yang kurang transparan berpotensi menimbulkan persepsi ketidakadilan yang berdampak pada menurunnya motivasi dan kepercayaan (Gong, 2025). Meskipun SET banyak digunakan dalam konteks organisasi tradisional, penerapannya dalam kerja berbasis algoritma masih terbatas, khususnya dalam menjelaskan peran *affective trust* sebagai mekanisme mediasi. Penelitian ini menguji mekanisme tersebut dalam konteks mitra pengemudi *platform* digital.

### **Platform Work Remuneration**

*Platform work remuneration* didefinisikan sebagai sistem kompensasi berbasis tugas yang diterima mitra pengemudi melalui mekanisme algoritmik *platform* digital (Fisher *et al.*, 2025). Dalam konteks *gig economy*, remunerasi tidak hanya mencakup besaran pendapatan, tetapi juga persepsi terhadap keadilan pembagian insentif, transparansi perhitungan, serta konsistensi sistem penghargaan. Dalam perspektif *Social Exchange Theory* (Chen & Chen, 2025), remunerasi merupakan bentuk *economic exchange* yang diberikan *platform* sebagai imbalan atas kontribusi kerja. Persepsi terhadap keadilan dan transparansi sistem remunerasi berperan penting dalam membentuk sikap serta respons timbal balik mitra pengemudi terhadap *platform* (Pramana & Listyawati, 2025).

*Platform work remuneration* dipahami sebagai mekanisme pemberian balas jasa dalam sistem kerja berbasis *platform* yang merefleksikan nilai kontribusi pekerja terhadap keberlangsungan layanan digital. Sejumlah temuan empiris mengungkapkan

bahwa ketika skema imbalan dirancang secara proporsional dan dipersepsikan adil, baik melalui kompensasi moneter maupun bentuk penghargaan non-moneter, kondisi tersebut berpotensi mendorong peningkatan keterikatan serta performa kerja pekerja dalam ekosistem *gig economy* (Cortellazzo & Vaska, 2024; Fisher *et al.*, 2025; Pramana & Listyawati, 2025).

*Platform work remuneration* berlandaskan pada prinsip keadilan distributif dan persepsi fairness yang berkembang dalam konteks ekonomi digital (Colquitt *et al.*, 2021; Park & Johnson, 2023). Penghargaan yang diberikan oleh *platform* seperti bonus, insentif, dan rating pelanggan mempengaruhi persepsi keadilan dan kepuasan mitra pengemudi. Ketika sistem insentif dianggap adil dan transparan, pekerja merasa diakui atas kontribusinya dan membangun kepercayaan emosional (*affective trust*) terhadap *platform*.

H1: *Platform work remuneration* berpengaruh positif terhadap *affective trust*.

Menurut (Chen & Chen, 2025), sistem algoritmik yang mempertimbangkan aspek empati dan keadilan dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap organisasi digital. Penelitian ini mengonfirmasi temuan (Fisher *et al.*, 2025) yang mengungkapkan bahwa transparansi dalam mekanisme *platform work remuneration* dan pembagian bonus memperkuat loyalitas serta meningkatkan kinerja pekerja.

H2: *Platform work remuneration* berpengaruh positif terhadap kinerja mitra pengemudi.

Beberapa studi menunjukkan bahwa persepsi keadilan dalam sistem imbalan meningkatkan kepercayaan dan kinerja mitra pengemudi (Colquitt *et al.*, 2021; Park & Johnson, 2023). Namun, studi lain menemukan bahwa ketika sistem algoritmik dianggap tidak transparan, pengaruh *platform work remuneration* tidak terbukti signifikan dalam memengaruhi kinerja (Arora *et al.*, 2025). Perbedaan hasil tersebut dapat menunjukkan adanya faktor psikologis, seperti kepercayaan emosional (*affective trust*), yang memungkinkan terbentuknya keterhubungan antara kedua variabel tersebut.

H3: *Affective trust* memediasi hubungan antara *platform work remuneration* dan kinerja mitra pengemudi.

### **Fleksibilitas Kerja**

Dalam penelitian ini, fleksibilitas kerja didefinisikan sebagai persepsi mitra pengemudi terhadap tingkat keleluasaan yang diberikan *platform* dalam menjalankan aktivitas kerja berbasis aplikasi (Adekoya *et al.*, 2025; Fisher *et al.*, 2025). Fleksibilitas tersebut tidak bersifat absolut karena pengemudi tetap berada dalam struktur kontrol algoritmik yang mengatur distribusi pesanan, insentif, dan evaluasi kinerja (Curchod *et al.*, 2020). Dalam kerangka *Social Exchange Theory*, fleksibilitas dipahami sebagai sumber daya non-finansial yang memengaruhi persepsi dukungan dan kualitas pertukaran antara *platform* dan mitra.

Fleksibilitas kerja dalam *gig economy* tidak hanya dipahami sebagai kebebasan formal, tetapi sebagai persepsi mitra pengemudi terhadap keleluasaan yang diberikan dalam kerangka sistem dan peraturan *platform*, termasuk distribusi pesanan,

mekanisme insentif, algoritma prioritas, serta evaluasi berbasis rating pelanggan (Curchod *et al.*, 2020; Fisher *et al.*, 2025). Persepsi ini menjadi kunci dalam menentukan sejauh mana fleksibilitas benar-benar dirasakan sebagai otonomi, dukungan, dan keadilan dalam praktik sehari-hari.

Ketika sistem perusahaan dipersepsikan mendukung dan adil, mitra pengemudi cenderung mengembangkan keterikatan emosional dan *affective trust* terhadap *platform* (Adekoya *et al.*, 2025; Fisher *et al.*, 2025; N. Lay-Raby *et al.*, 2025). Sebaliknya, apabila sistem dianggap tidak transparan atau menekan, fleksibilitas formal tidak secara otomatis meningkatkan kepercayaan emosional. Dengan demikian, fleksibilitas dalam *gig economy* merupakan konstruksi yang dimaknai melalui interaksi mitra dengan sistem *platform*.

H4: Fleksibilitas kerja berpengaruh positif terhadap *affective trust*.

Fleksibilitas kerja dalam *gig economy* tidak hanya dipahami sebagai kebebasan formal, tetapi sebagai persepsi mitra pengemudi terhadap keleluasaan yang diberikan dalam kerangka sistem dan peraturan *platform*, seperti distribusi pesanan, mekanisme insentif, algoritma prioritas, dan evaluasi performa (Nurnaningsih, 2025). Persepsi tersebut menentukan sejauh mana fleksibilitas dimaknai sebagai bentuk dukungan dan keadilan dalam praktik kerja, yang pada akhirnya dapat memengaruhi motivasi, kualitas layanan, dan produktivitas mitra pengemudi.

Ketika fleksibilitas dipersepsikan sebagai bentuk kepercayaan dan dukungan dari *platform*, mitra pengemudi cenderung memberikan respons timbal balik berupa peningkatan tanggung jawab dan kinerja (Adekoya *et al.*, 2025; Petzer & Roberts-Lombard, 2025). Sebaliknya, apabila sistem dipandang tidak adil, tidak konsisten, atau menekan melalui mekanisme algoritmik, fleksibilitas formal tidak secara otomatis meningkatkan kinerja (Curchod *et al.*, 2020). Dengan demikian, persepsi terhadap sistem dan peraturan *platform* menjadi faktor kunci dalam menentukan pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja mitra pengemudi.

H5: Fleksibilitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja mitra pengemudi.

Dalam konteks *gig economy*, fleksibilitas kerja tidak selalu berdampak langsung pada kinerja mitra pengemudi karena adanya kontrol algoritmik, sistem insentif, dan mekanisme evaluasi berbasis rating (Curchod *et al.*, 2020; Gong, 2025). Namun, ketika fleksibilitas dipersepsikan sebagai bentuk dukungan dan keadilan dalam sistem dan peraturan *platform*, hal ini dapat menumbuhkan *affective trust* mitra terhadap *platform* (Adekoya *et al.*, 2025; Cortellazzo & Vaska, 2025).

Kepercayaan emosional mendorong munculnya sikap dan perilaku kerja yang lebih positif (Colquitt *et al.*, 2021; Cortellazzo & Vaska, 2024). Fleksibilitas kerja yang dimaknai sebagai bentuk dukungan *platform* memperkuat hubungan emosional antara mitra dan *platform* (Adekoya *et al.*, 2025). *Affective trust* kemudian berperan sebagai mekanisme psikologis yang mendorong peningkatan tanggung jawab, kualitas layanan, dan produktivitas kerja (Petzer & Roberts-Lombard, 2025). Dengan demikian, pengaruh fleksibilitas kerja terhadap kinerja tidak hanya bersifat langsung, tetapi juga berlangsung melalui mediasi *affective trust*.

H6: *Affective trust* memediasi hubungan antara fleksibilitas kerja dan kinerja mitra pengemudi.

### ***Affective Trust***

Dalam penelitian ini, *affective trust* didefinisikan sebagai bentuk kepercayaan yang didasarkan pada keterikatan emosional dan persepsi hubungan yang positif antara mitra pengemudi dan *platform* (Cortellazzo & Vaska, 2024). Dalam konteks kerja berbasis *platform*, *affective trust* terbentuk ketika mitra menilai bahwa pertukaran dengan *platform* berlangsung adil dan mendukung (Ajaiyeoba, 2024). Kepercayaan emosional ini berfungsi sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani pertukaran sumber daya dengan perilaku kerja (Chen & Chen, 2025).

*Affective trust* mencerminkan keyakinan pekerja terhadap niat baik *platform* dalam memperlakukan mereka secara adil dan mendukung kesejahteraan mereka. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan emosional memperkuat loyalitas, keterlibatan, dan kinerja mitra pengemudi (Arora *et al.*, 2025; Cortellazzo & Vaska, 2025). Ketika mitra merasa diperlakukan secara manusiawi dan dihargai, mereka termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik dan mempertahankan kualitas kerja yang tinggi

H7: *Affective trust* berpengaruh positif terhadap kinerja mitra pengemudi.

### **Kinerja Mitra Pengemudi**

Dalam penelitian ini, kinerja mitra pengemudi didefinisikan sebagai tingkat efektivitas mitra dalam menyelesaikan tugas sesuai standar *platform* yang diukur melalui sistem algoritmik dan penilaian pelanggan secara real-time (Curchod *et al.*, 2020). Dalam perspektif *Social Exchange Theory* (Chen & Chen, 2025), kinerja dipahami sebagai bentuk respons timbal balik atas manfaat dan dukungan yang diterima dari *platform*. Dengan demikian, kinerja tidak hanya mencerminkan produktivitas, tetapi juga kualitas layanan dan tanggung jawab mitra dalam memenuhi ekspektasi sistem *platform*.

## **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menguji hubungan kausal antara *platform work remuneration*, fleksibilitas kerja, *affective trust*, dan kinerja mitra pengemudi. *Affective trust* diposisikan sebagai variabel mediasi dalam model penelitian. Populasi penelitian adalah mitra pengemudi ShopeeFood dan Gojek di Kota Semarang yang bekerja dalam sistem *gig economy* tanpa hubungan kerja formal.

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria mitra aktif yang telah bekerja minimal enam bulan dan masih menerima pesanan saat pengumpulan data. Penentuan ukuran sampel mengacu pada *rule of thumb* PLS-SEM, yaitu minimal lima kali jumlah indikator (Hair *et al.*, 2021). Ukuran sampel 5 x 16 indikator = 80, maka ukuran sampel minimum yang dibutuhkan adalah 80 responden. Oleh karena itu, jumlah sampel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria kecukupan untuk analisis PLS-SEM. Pendekatan ini dinilai memadai mengingat PLS-SEM bersifat

*variance-based* dan relatif toleran terhadap ukuran sampel yang lebih kecil dibandingkan *covariance-based* SEM.

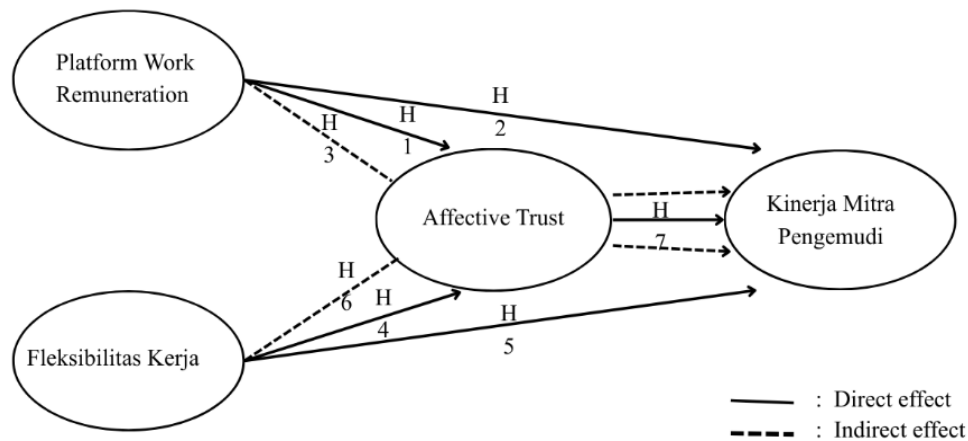
Data penelitian diperoleh melalui kuesioner terstruktur yang kuesioner disusun menggunakan Skala Likert lima poin, mulai dari 1 (*sangat tidak setuju*) hingga 5 (*sangat setuju*). Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui komunitas pengemudi di WhatsApp dan Facebook serta secara luring di lokasi berkumpul mitra di Kota Semarang pada periode 29 November-15 Desember 2025. Adapun indikator pada masing-masing variabel sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Varibel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	item
<i>Platform work remuneration</i> (PWR)	1. Keadilan pembagian intensif. 2. kejelasan mekanisme pendapatan. 3. kepuasan terhadap sistem imbalan. 4. transparansi sistem penghargaan (Chen & Chen, 2025; Fisher et al., 2025)	4
Fleksibilitas Kerja (FK)	1. Kebebasan dalam menentukan jam kerja. 2. kemampuan mengatur waktu kerja sesuai kebutuhan pribadi. 3. keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. 4. otonomi dalam memilih waktu dan Lokasi (Adekoya et al., 2025; Fisher et al., 2025)	4
<i>Affective trust</i> (AT)	1. Keyakinan terhadap keadilan sistem algoritma 2. Persepsi bahwa <i>platform</i> memperlakukan mitra dengan adil dan manusiawi 3. Rasa percaya terhadap integritas <i>platform</i> 4. Keyakinan bahwa <i>platform</i> peduli terhadap kesejahteraan mitra. (Chen & Chen, 2025; Cortellazzo & Vaska, 2025)	4
Kinerja Mitra Pengemudi (KMP)	1. Ketepatan waktu dalam pengantaran. 2. Kualitas pelayanan terhadap pelanggan. 3. Tanggung jawab terhadap pekerjaan. 4. Produktivitas dalam menerima dan menyelesaikan pesanan. (Arora et al., 2025; Pramana & Listyawati, 2025)	4

Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan SmartPLS 3.0. Evaluasi mencakup model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Outer model diuji melalui convergent validity (outer loading dan AVE), discriminant validity (*cross loading* dan *Fornell-Larcker*), serta reliabilitas (*Cronbach's alpha* dan *composite reliability*). Inner model menguji hubungan antar variabel melalui  $R^2$ , path coefficient, dan uji signifikansi menggunakan bootstrapping. Selain itu, diuji efek mediasi untuk menilai peran *affective trust* dalam memediasi hubungan antar variabel. Metode ini dipilih karena sesuai untuk model mediasi dengan sampel relatif terbatas (Hair et al., 2021).

Adapun model penelitian sebagaimana Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Model penelitian pada Gambar 1 disusun berdasarkan sintesis teori dan penelitian terdahulu yang menggambarkan hubungan antara *platform work remuneration*, fleksibilitas kerja, *affective trust*, dan kinerja mitra pengemudi.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1. Hasil penelitian

##### Profil Responden

Tabel 2. Profil Responden

Aspek Demografis	Kategori	N	(%)
Jenis kelamin	Laki - laki	71	71,00
	Perempuan	29	29,00
Usia	<20 tahun	8	8,00
	20-25 tahun	44	44,00
	26-30 tahun	28	28,00
	>30 tahun	20	20,00
Status	Menikah	48	48,00
	Belum menikah	52	52,00
Pendidikan Terakhir	SD/ SMP	0	0,00
	SMA/SMK	66	66,00
	Diploma	18	18,00
	Sarjana	16	16,00
Rata-rata jam kerja/hari	<4 jam	0	0,00
	4-7 jam	11	11,00
	7-10 jam	86	86,00
	>10 jam	3	3,00
<i>platform</i> utama	Gojek	48	48,00
	ShopeeFood	52	52,00
Lama Bekerja	<6 bulan	1	1,00
	6-12 bulan	20	20,00
	1-2 tahun	50	50,00
	>2 tahun	29	29,00
Rata-rata penghasilan/bulan	< 2 juta	17	17,00
	2 Juta - 4 juta	66	66,00
	> 4 juta	17	17,00

Tabel 2 menyajikan karakteristik responden penelitian yang terdiri atas 100 mitra pengemudi transportasi daring di Kota Semarang. Secara umum, responden didominasi oleh laki-laki (71.00%) dengan rentang usia produktif (20-25 tahun) dan latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (66.00%). Mayoritas responden bekerja dengan intensitas tinggi (7-10 jam per hari) serta menjadikan pekerjaan sebagai mitra pengemudi sebagai sumber pendapatan utama. Distribusi penggunaan *platform* antara Gojek dan ShopeeFood relatif seimbang, sehingga data dianggap representatif menggambarkan kondisi mitra pengemudi di Kota Semarang.

### Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan pemodelan persamaan struktural berbasis varians untuk menganalisis keterkaitan antar konstruk laten dalam kerangka penelitian. Sebelum pengujian hubungan struktural dilakukan, tahap awal analisis difokuskan pada evaluasi kualitas instrumen pengukuran guna memastikan bahwa setiap konstruk memenuhi kriteria kelayakan. Evaluasi ini mencakup penilaian konsistensi internal serta kemampuan indikator dalam merefleksikan konstruk yang diukur.

Tabel 3. Evaluation of the Measurement Model (*Outer Model*)

<i>Indicator</i>	<i>Construct</i>	<i>Factor Loading</i>	<i>AVE</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>CR</i>
<i>Platform work remuneration (PWR)</i>			0,824	0,926	0,949
Keadilan pembagian intensif	PWR1	0,951			
Kejelasan mekanisme pendapatan	PWR2	0,762			
Kepuasan terhadap sistem imbalan	PWR3	0,955			
Transparansi sistem penghargaan	PWR4	0,947			
<i>Fleksibilitas Kerja (FK)</i>			0,753	0,892	0,924
Kebebasan dalam menentukan jam kerja	FK1	0,817			
Kemampuan mengatur waktu kerja sesuai kebutuhan pribadi	FK2	0,904			
Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi	FK3	0,927			
Otonomi dalam memilih waktu dan lokasi kerja	FK4	0,818			
<i>Affective trust (AT)</i>			0,814	0,946	0,945
Keyakinan terhadap keadilan sistem algoritma	AT1	0,734			
Persepsi bahwa <i>platform</i> memperlakukan mitra dengan adil dan manusiawi	AT2	0,947			
Rasa percaya terhadap integritas <i>platform</i>	AT3	0,934			
Keyakinan bahwa <i>platform</i> peduli terhadap kesejahteraan mitra	AT4	0,972			
<i>Kinerja Mitra Pengemudi (KMP)</i>			0,812	0,921	0,945
Ketepatan waktu dalam pengantaran	KMP1	0,942			
Kualitas pelayanan terhadap pelanggan	KMP2	0,789			
Tanggung jawab terhadap pekerjaan	KMP3	0,941			
Produktivitas dalam menerima dan menyelesaikan pesanan	KMP4	0,922			

Hasil evaluasi pada Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi standar reliabilitas yang dipersyaratkan, yang tercermin dari nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang berada di atas ambang batas 0,70. Selain itu, tingkat validitas konvergen juga terpenuhi, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *Average Variance Extracted* yang melampaui batas minimum 0,50 (Hair *et al.*, 2021). Dengan demikian, instrumen penelitian dinilai layak digunakan dan dapat dilanjutkan pada tahap pengujian hubungan struktural antarvariabel laten.

### Validitas Diskriminan

Tabel 4 menampilkan hasil evaluasi validitas diskriminan yang digunakan untuk menilai sejauh mana setiap konstruk dalam model penelitian memiliki karakteristik yang berbeda satu sama lain. Penilaian tersebut dilakukan dengan menerapkan pendekatan Fornell-Larcker, yaitu dengan membandingkan nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk terhadap koefisien korelasi dengan konstruk laten lainnya. Suatu konstruk dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang baik apabila nilai akar kuadrat AVE lebih besar dibandingkan korelasinya dengan konstruk lain (Hair *et al.*, 2021).

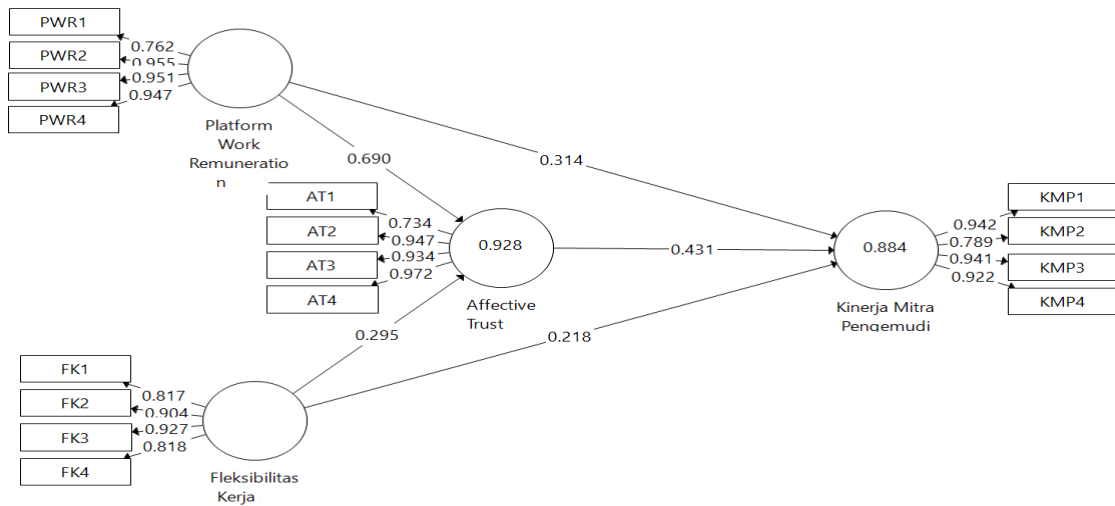
Tabel 4. Discriminant Validity (Fornell-Larcker)

Latent Variables	AT	FK	KMP	PWR
<i>Affective trust</i>	0,904			
Fleksibilitas Kerja	0,853	0,868		
Kinerja Mitra Pengemudi	0,875	0,892	0,901	
<i>Platform work remuneration</i>	0,885	0,842	0,870	0,887

Hasil pengujian pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE berada pada rentang 0,868 hingga 0,908, dan seluruh nilai tersebut melampaui korelasi antar konstruk yang ada dalam model. Temuan ini mengindikasikan bahwa masing-masing konstruk memiliki distingsi yang jelas, di mana indikator-indikator penyusunnya lebih mampu merepresentasikan konstruk yang diukur dibandingkan dengan konstruk lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konstruk *platform work remuneration*, *Fleksibilitas Kerja*, *Affective trust*, dan *Kinerja Mitra Pengemudi* tidak menunjukkan adanya tumpang tindih konseptual, sehingga seluruh konstruk memenuhi persyaratan validitas diskriminan secara memadai.

### Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis model struktural dilakukan untuk mengevaluasi keterkaitan sebab-akibat antar variabel laten yang telah ditetapkan dalam kerangka hipotesis penelitian. Tahapan ini berfokus pada penilaian besaran pengaruh antar konstruk melalui estimasi koefisien jalur ( $\beta$ ), serta pengujian signifikansi statistik yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas (*p-value*) pada setiap hubungan yang diuji dalam model (Hair *et al.*, 2021). Tahap berikutnya menilai kemampuan prediktif model dengan mengacu pada nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), yang digunakan untuk menggambarkan sejauh mana variasi pada variabel terikat dapat diterangkan oleh variabel bebas yang membentuk model penelitian (Chen & Chen, 2025).



Gambar 2. Structural Equation Model

Gambar 2 menyajikan hasil estimasi model struktural yang dianalisis menggunakan pendekatan PLS-SEM. Temuan analisis menunjukkan bahwa *platform work remuneration* memiliki pengaruh positif terhadap *Affective trust* dengan koefisien jalur sebesar  $\beta = 0,690$ , sementara *Fleksibilitas Kerja* juga memberikan pengaruh positif dengan nilai  $\beta = 0,295$ . Selanjutnya, *Affective trust* terbukti berperan signifikan dalam meningkatkan *Kinerja Mitra Pengemudi* dengan koefisien sebesar  $\beta = 0,431$ . Selain itu, *platform work remuneration* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *Kinerja Mitra Pengemudi* dengan koefisien sebesar 0,314. Sementara itu, *Fleksibilitas Kerja* memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Kinerja Mitra Pengemudi* dengan koefisien sebesar 0,218. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi keadilan imbalan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja mitra. Di sisi lain, fleksibilitas kerja lebih berperan dalam membentuk *affective trust* dibandingkan dalam memengaruhi kinerja secara langsung.

### R Square

Tabel 5 menampilkan hasil evaluasi koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang digunakan untuk menilai sejauh mana variabel bebas mampu menjelaskan variasi pada variabel terikat dalam model penelitian. Nilai  $R^2$  yang lebih besar mencerminkan tingkat daya jelaskan model yang semakin kuat terhadap fenomena yang dikaji (Hair *et al.*, 2021). Berdasarkan perhitungan yang diperoleh, nilai  $R^2$  pada konstruk *Affective trust* tercatat sebesar 0,928, yang menunjukkan bahwa 92,8% perubahan *Affective trust* dapat diterangkan oleh *platform work remuneration* dan *Fleksibilitas Kerja*, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Sementara itu, nilai  $R^2$  pada konstruk *Kinerja Mitra Pengemudi* sebesar 0,884, yang menunjukkan bahwa 88,4% variasi kinerja mitra pengemudi dapat dijelaskan oleh *platform work remuneration*, *fleksibilitas kerja*, dan *affective trust*.

Tabel 5. Nilai R-Square

	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> Adjusted
<i>Affective trust</i>	0,928	0,926
<i>Kinerja Mitra Pengemudi</i>	0,884	0,880

## Uji Hipotesis

Tabel 6 menyajikan hasil evaluasi pengujian hipotesis yang digunakan untuk menilai kekuatan dan signifikansi hubungan antar konstruk yang terdapat dalam model penelitian. Mengacu pada pedoman pengujian statistik yang dikemukakan oleh (Hair *et al.*, 2021), suatu jalur hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai statistik uji melampaui  $t > 1,96$  pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) atau apabila nilai  $p$  berada di bawah 0,05. Hasil perhitungan yang disajikan pada Tabel 6 mencakup estimasi koefisien jalur ( $\beta$ ) beserta nilai  $t$  dan  $p$ -value untuk masing-masing hubungan yang dianalisis dalam kerangka model struktural. Dari hasil analisis, diketahui bahwa sebagian besar hubungan menunjukkan pengaruh yang signifikan, terutama pada hubungan antara *platform work remuneration* dan *Affective trust* terhadap Kinerja Mitra Pengemudi. Di sisi lain, Fleksibilitas Kerja tidak terbukti memberikan kontribusi yang bermakna terhadap kinerja, baik melalui jalur pengaruh langsung maupun melalui peran *Affective trust* sebagai mekanisme perantara.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis (Direct and Indirect Paths)

Hipotesis	Relationship	$\beta$ (path)	t-value	p-values	Results
H1	PWR $\rightarrow$ AT	0,690	6,039	0,000	Accepted
H2	PWR $\rightarrow$ KMP	0,314	2,088	0,037	Accepted
H3	PWR $\rightarrow$ AT $\rightarrow$ KMP	0,297	2,287	0,023	Accepted
H4	FK $\rightarrow$ AT	0,295	2,544	0,011	Accepted
H5	FK $\rightarrow$ KMP	0,218	1,497	0,135	Rejected
H6	FK $\rightarrow$ AT $\rightarrow$ KMP	0,127	1,295	0,196	Rejected
H7	AT $\rightarrow$ KMP	0,431	2,109	0,035	Accepted

## 4.2. Pembahasan

### **Platform Work Remuneration dan Affective Trust**

Hasil pengujian empiris menunjukkan bahwa *platform work remuneration* (PWR) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Affective trust* (AT). Temuan ini menegaskan bahwa skema imbalan yang adil, transparan, dan proporsional memperkuat tingkat kepercayaan emosional terhadap mitra terhadap *platform*. Hasil ini sejalan dengan temuan dari (Chen & Chen, 2025) serta (Colquitt *et al.*, 2021) yang menekankan bahwa persepsi keadilan dalam pemberian kompensasi menjadi faktor utama pembentukan kepercayaan afektif antara pekerja dan organisasi. Berdasarkan *Social Exchange Theory* yang diperkenalkan oleh (Chen & Chen, 2025), perlakuan yang adil dalam sistem imbalan mendorong individu untuk membalasnya melalui perilaku positif, seperti peningkatan kinerja dan loyalitas terhadap *platform* tempat mereka bekerja.

### **Platform Work Remuneration dan Kinerja Mitra Pengemudi**

Berdasarkan hasil pengujian empiris, *platform work remuneration* (PWR) terbukti berkontribusi positif terhadap Kinerja Mitra Pengemudi (KMP) menunjukkan bahwa pengelolaan sistem imbalan oleh *platform* yang meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Hasil tersebut selaras dengan temuan (Cortellazzo & Vaska, 2025) yang menegaskan bahwa penerapan sistem penghargaan berbasis kinerja memiliki peran strategis dalam meningkatkan performa kerja sekaligus memperkuat keterikatan

emosional antara pekerja dan organisasi, khususnya dalam konteks kerja berbasis *platform* digital. Dalam perspektif *Social Exchange Theory*, peningkatan kinerja tersebut merupakan bentuk timbal balik dari perlakuan adil yang diterima mitra dari *platform*, sehingga individu terdorong untuk memberikan kontribusi kerja yang lebih optimal.

### **Peran *Affective Trust*: *Platform Work Remuneration* dan Kinerja Mitra Pengemudi**

Hasil menunjukkan bahwa *Affective trust* (AT) berfungsi sebagai mediasi yang signifikan antara *platform work remuneration* (PWR) dan Kinerja Mitra Pengemudi (KMP). Penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan skema imbalan yang dirasakan adil oleh mitra berkontribusi pada penguatan kepercayaan emosional terhadap *platform*, yang selanjutnya mendorong peningkatan motivasi kerja dan capaian kinerja mitra pengemudi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepercayaan afektif berperan sebagai mekanisme psikologis yang menghubungkan persepsi keadilan dengan perilaku kerja positif (Chen & Chen, 2025; Cortellazzo & Vaska, 2025). Dalam kerangka *Social Exchange Theory*, *affective trust* mencerminkan respons timbal balik atas perlakuan adil dari *platform*, yang kemudian diterjemahkan dalam bentuk peningkatan kinerja sebagai wujud pertukaran sosial yang berkelanjutan.

### **Fleksibilitas Kerja dan *Affective Trust***

Hasil estimasi model menunjukkan bahwa Fleksibilitas Kerja (FK) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Affective trust* (AT). Meskipun pengaruhnya moderat, temuan ini menegaskan bahwa persepsi fleksibilitas yang diberikan melalui sistem dan peraturan *platform* berkontribusi dalam membentuk kepercayaan emosional mitra pengemudi terhadap *platform*. Semakin positif persepsi mitra terhadap keleluasaan dan dukungan dalam sistem kerja digital, semakin kuat *affective trust* yang terbentuk.

Dalam perspektif *Social Exchange Theory* (Chen & Chen, 2025), fleksibilitas dipandang sebagai bentuk dukungan non-finansial yang mendorong respons timbal balik berupa kepercayaan emosional. Dengan demikian, fleksibilitas kerja dalam konteks *gig economy* tidak hanya berkaitan dengan aspek struktural pekerjaan, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme psikologis yang memperkuat hubungan antara mitra pengemudi dan *platform*. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa persepsi dukungan dan keadilan sistem kerja digital berkontribusi pada pembentukan kepercayaan dan sikap positif tenaga kerja *platform* (Pramana & Listyawati, 2025).

### **Fleksibilitas dan Kinerja Mitra Pengemudi**

Hasil estimasi menunjukkan bahwa Fleksibilitas Kerja (FK) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Mitra Pengemudi (KMP). Meskipun arah hubungan positif, persepsi fleksibilitas melalui sistem dan peraturan *platform* belum cukup mendorong peningkatan kinerja secara langsung. Mitra pengemudi masih menghadapi ketidakpastian pendapatan, tekanan algoritmik, serta mekanisme evaluasi yang kurang transparan, sehingga manfaat fleksibilitas tidak sepenuhnya terkonversi

menjadi produktivitas atau kualitas layanan. Temuan ini sejalan dengan konsep algorithm-based job flexibility paradox (Chen & Chen, 2025), yang menyatakan fleksibilitas digital sering disertai kontrol algoritmik yang membatasi kendali pekerja. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan dominasi kontrol algoritmik melemahkan kontribusi fleksibilitas terhadap kinerja (Adekoya *et al.*, 2025; Kinowska & Sienkiewicz, 2020). Dalam perspektif *Social Exchange Theory*, fleksibilitas seharusnya mendorong timbal balik berupa peningkatan kinerja, namun tanpa kepastian dan keadilan sistem, proses pertukaran sosial menjadi tidak optimal.

### **Peran *Affective Trust*: Fleksibilitas Kerja dan Kinerja Mitra Pengemudi**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa jalur pengaruh Fleksibilitas Kerja (FK) terhadap Kinerja Mitra Pengemudi (KMP) melalui *Affective trust* (AT) tidak signifikan. Meskipun FK membentuk kepercayaan emosional, kepercayaan tersebut belum sepenuhnya terkonversi menjadi peningkatan kinerja. Dalam konteks *gig economy*, hubungan antara sikap (AT) dan perilaku (kinerja) tidak selalu linier karena dipengaruhi faktor struktural seperti ketidakpastian pendapatan, distribusi pesanan berbasis algoritma, dan mekanisme kontrol digital (Adekoya *et al.*, 2025; Chen & Chen, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan emosional saja belum cukup mendorong kinerja tanpa dukungan sistem kerja yang konsisten dan transparan. Dalam perspektif *Social Exchange Theory*, proses pertukaran sosial belum optimal, sehingga kepercayaan yang terbentuk belum menghasilkan respons timbal balik berupa peningkatan kinerja (Chen & Chen, 2025). Dengan demikian, AT belum berperan sebagai mediasi signifikan antara FK dan kinerja mitra pengemudi.

### ***Affective Trust* dan Kinerja Mitra Pengemudi**

Hasil estimasi empiris menunjukkan bahwa *Affective trust* (AT) memiliki hubungan yang bermakna dan bersifat positif terhadap Kinerja Mitra Pengemudi (KMP). Temuan ini mengindikasikan bahwa meningkatnya kepercayaan emosional mitra terhadap *platform* berkaitan dengan capaian kinerja yang lebih baik. Temuan tersebut selaras dengan hasil kajian (Adekoya *et al.*, 2025) serta (Petzer & Roberts-Lombard, 2025), yang menyoroti bahwa kepercayaan berbasis emosi berperan strategis dalam mempererat keterikatan afektif sekaligus memicu munculnya perilaku kerja yang konstruktif dalam konteks lingkungan kerja digital. Dalam perspektif *Social Exchange Theory*, kepercayaan emosional merupakan hasil dari pertukaran sosial yang positif, yang kemudian mendorong individu untuk memberikan kontribusi kerja yang lebih tinggi sebagai bentuk timbal balik terhadap *platform*.

## **5. Kesimpulan**

Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji peran *platform work remuneration* (PWR) dan Fleksibilitas Kerja (FK) dalam memengaruhi Kinerja Mitra Pengemudi (KMP) dengan melibatkan *Affective trust* (AT) sebagai mediasi. Hasil menunjukkan bahwa PWR berpengaruh langsung maupun tidak langsung melalui AT terhadap KMP, sedangkan FK memperkuat AT tetapi tidak berdampak langsung pada KMP, menegaskan bahwa kompensasi yang adil dan transparan meningkatkan kepercayaan afektif dan kinerja, sementara fleksibilitas lebih berpengaruh pada aspek psikologis mitra. Secara teoritis,

temuan ini menekankan peran AT sebagai mediasi antara faktor struktural dan kinerja, memperkaya literatur manajemen mitra *platform* digital. Secara praktis, *platform* sebaiknya merancang skema remunerasi yang proporsional dan menyediakan fleksibilitas untuk mendukung kepercayaan serta kenyamanan psikologis mitra. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena sampel terbatas pada satu *platform* dan data bersifat *cross-sectional*, sehingga generalisasi dan hubungan kausal perlu kehati-hatian. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi mediasi psikologis lain dan melakukan studi komparatif atau longitudinal antarplatform untuk memperkuat pemahaman hubungan variabel.

## Referensi

- Adekoya, O. D., Mordi, C., Ajonbadi, H. A., & Chen, W. (2025). Implications of algorithmic management on careers and employment relationships in the gig economy – a developing country perspective. *Information Technology and People*, 38(2), 686–713. <https://doi.org/10.1108/ITP-01-2023-0064>
- Ajaiyeoba, I. O. (2024). Diversity and emotional labor in the gig economy. *Equality, Diversity and Inclusion*. <https://doi.org/10.1108/EDI-11-2023-0394>
- Arora, M., Mittal, A., & Dhankar, N. (2025). Do algorithmically managed employees feel objectified and isolated? A serial mediation approach affecting work disengagement. *International Journal of Organizational Analysis*. <https://doi.org/10.1108/IJOA-03-2025-5287>
- Chen, J., & Chen, M. (2025). Humanized algorithms matter! From enabling social exchange factors to building affective trust mechanism for facilitating gig workers' task performance. *Personnel Review*, 54(2), 636–659. <https://doi.org/10.1108/PR-07-2024-0688>
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., Rodell, J. B., Long, D. M., Zapata, C. P., Conlon, D. E., & Wesson, M. J. (2021). Justice at the millennium, a decade later: A meta-analytic test of social exchange and affect-based perspectives. *Journal of Applied Psychology*, 106(3), 393–422. <https://doi.org/10.1037/apl0000511>
- Cortellazzo, L., & Vaska, S. (2024). Emotional trust and commitment in digital work: Evidence from platform-based employment. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 11(2), 121–137. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-04-2023-0098>
- Cortellazzo, L., & Vaska, S. (2025). HRM practices in app work: exploring training and feedback in the food delivery ecosystem. *Learning Organization*, 32(2), 191–216. <https://doi.org/10.1108/TLO-01-2023-0021>
- Curchod, C., Patriotta, G., Cohen, L., & Neysen, N. (2020). *Working for an Algorithm: Power Asymmetries and Agency in Online Work Settings*. *Administrative Science Quarterly*, 65(3), 644–676. <https://doi.org/10.1177/0001839219867024>, 0–51.
- Fisher, S. L., Meijerink, J., & Arets, M. (2025a). Dual effects of economic dependence on platform workers' work experiences? The role of autonomy, commitment and online review systems. *Personnel Review*. <https://doi.org/10.1108/PR-03-2024-0240>
- Fisher, S. L., Meijerink, J., & Arets, M. (2025b). Dual effects of economic dependence on platform workers' work satisfaction. *Personnel Review*, 54(2), 410–430.

[https://research.utwente.nl/files/483970303/10-1108\\_pr-03-2024-0240.pdf](https://research.utwente.nl/files/483970303/10-1108_pr-03-2024-0240.pdf)

- Gojek. (2024). *super-app* @ [www.gojek.com](http://www.gojek.com).  
<https://www.gojek.com/blog/gojek/super-app>
- Gong, T. (2025). Algorithmic management and gig workers: engagement, exhaustion and citizenship behavior. *Management Decision*. <https://doi.org/10.1108/MD-01-2025-0111>
- IDnsight. (2025). *Who Are Gig Workers? Insights from Indonesia*. IDnsight. <https://www.idinsight.org/article/who-are-gig-workers-insights-from-indonesia/>
- International Labour Organization (ILO). (2023). *World Employment and Social Outlook: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. World Employment and Social Outlook: The Role of Digital Labour Platforms in Transforming the World of Work. International Labour Organization (ILO). (2023)
- Joseph F. Hair Jr., G. T. M. H. C. M. R. M. S. N. P. D. S. R. (2021). *Classroom Companion: Business Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R AAWorkbook*. <http://www.>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2024). *Kementerian Kominfo Catat Sebanyak 572 Ribu Aduan Nomor Rekening Terkait Penipuan Online*. Kementerian Komunikasi Dan Informatika. <https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/697954/kementerian-kominfo-catat-sebanyak-572-ribu-aduan-nomor-rekening-terkait-penipuan-online?>
- Kinowska, H., & Sienkiewicz, Ł. J. (2020). Influence of algorithmic management practices on workplace well-being – evidence from European organisations. *Information Technology and People*, 36(8), 21–42. <https://doi.org/10.1108/ITP-02-2022-0079>
- Lay-Raby, N., Cea-Gonzalez, P., de la Fuente-Mella, H., & Ríos-Vásquez, G. (2025). Exploring Job Satisfaction in the Platform Economy: A Multidimensional Study of Mobile Digital Platform Workers in Chile. *Sustainability (Switzerland)*, 17(2). <https://doi.org/10.3390/su17020532>
- Nurnaningsih, S. I. A. Z. R. (2025). *Enhancing Productivity And Retention In Indonesia's Gig Economy: The Role Of Work-Life Balance, Job Satisfaction, Work Engagement, And Technological Support*. <https://doi.org/10.21776/Ub.Jam.2025.023.2.13>
- Park, H., & Johnson, M. S. (2023). Fairness perceptions and trust in gig economy platforms: Examining algorithmic management and worker outcomes. *Computers in Human Behavior*, 140, 107607. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107607>
- Petzer, D. J., & Roberts-Lombard, M. (2025). Is trust about more than just money? Insight into South African banking customers. In *European Business Review*. Emerald Publishing. <https://doi.org/10.1108/EBR-05-2025-0160>
- Pramana, D., & Listyawati, I. (2025). Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Motivasi Kerja, Insentif Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Driver Ojek Online Grab Kota Semarang. *ECo-Buss*, 8(1), 402–414. <https://doi.org/10.32877/eb.v8i1.2692>
- Pratomo, D. S., Saputra, P. M. A., Asrofi, D. A. N., Natalia, C., & Zenritami, S. L. (2024). *Gig Workers In The Digital Era In Indonesia: Development, Vulnerability And Welfare* (pp. 47–60). [https://doi.org/10.2991/978-94-6463-525-6\\_6](https://doi.org/10.2991/978-94-6463-525-6_6)

- Report, S. G. A. (2024). *Annual Report*. Annual Report. <https://doi.org/https://www.sea.com/investor/home>
- Roshdy, R. S., Erhua, Z., & Adel, A. M. (2025). The impact of role stressors on ride-hailing drivers' proactive behaviors in an emerging market: role theory and stimulus-organism-response paradigm. *Management and Sustainability*. <https://doi.org/10.1108/MSAR-08-2024-0101>
- Siti Nur Faizah, & Tri Siwi Agustina. (2025). Mapping the Gig Economy: A Systematic Review and Bibliometric Analysis of Gig Worker Research. *Jamanika (Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan)*, 5(1), 114–125. <https://doi.org/10.22219/jamanika.v5i1.39801>