

## **Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Freelancer pada Usaha Jasa Kreatif: Sebuah *Systematic Literature Review* (2021–2025)**

**Khitmatu Nabillah<sup>1</sup>, Nur Holilah Savitri<sup>2</sup>, Isam Sami Rabbani<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[Khitmatunabillaah@gmail.com](mailto:Khitmatunabillaah@gmail.com), <sup>2</sup>[holilahnur354@gmail.com](mailto:holilahnur354@gmail.com), <sup>3</sup>[samanakmin8@gmail.com](mailto:samanakmin8@gmail.com)

**Abstrak**—Perkembangan industri kreatif dan ekonomi digital mendorong meningkatnya penggunaan tenaga freelancer dalam berbagai bidang jasa, seperti desain grafis, fotografi, videografi, pembuatan konten, dan pemasaran digital. Dalam hubungan kerja berbasis proyek, loyalitas freelancer menjadi aspek penting bagi keberlangsungan usaha karena dapat mendukung kesinambungan kerja sama, konsistensi kualitas layanan, dan kepercayaan antara freelancer dengan pemilik usaha. Motivasi kerja dan kompensasi merupakan dua faktor yang berpotensi berkaitan dengan loyalitas tersebut. Artikel ini bertujuan menganalisis bagaimana motivasi kerja dan kompensasi berhubungan dengan loyalitas freelancer pada usaha jasa kreatif berdasarkan literatur yang diterbitkan selama periode 2021–2025. Kajian menggunakan pendekatan tinjauan literatur dengan sintesis tematik terhadap penelitian mengenai motivasi pekerja gig, sistem pembayaran freelancer, kompensasi, dan loyalitas tenaga kerja. Hasil sintesis menunjukkan bahwa motivasi intrinsik, seperti minat terhadap pekerjaan, kemandirian, dan kesempatan mengembangkan keterampilan, perlu dipertimbangkan bersama motivasi ekstrinsik berupa imbalan finansial dan kepastian pembayaran. Kompensasi yang adil, transparan, dan sesuai dengan beban pekerjaan berpotensi mendukung keberlanjutan hubungan kerja, sedangkan ketidakjelasan pembayaran dan ketidaksesuaian antara hasil kerja dengan imbalan dapat mengurangi keinginan freelancer untuk melanjutkan kerja sama. Meskipun demikian, bukti yang secara khusus menguji hubungan kedua variabel tersebut dengan loyalitas freelancer pada usaha jasa kreatif masih terbatas. Oleh karena itu, temuan penelitian karyawan dan pekerja platform digunakan sebagai landasan konseptual, bukan sebagai bukti kausal yang secara langsung mewakili seluruh freelancer.

**Kata kunci:** motivasi kerja; kompensasi; loyalitas; freelancer; usaha jasa kreatif; tinjauan literatur.

**Abstract**—The growth of the creative industry and digital economy has increased the use of freelancers in various service sectors, including graphic design, photography, videography, content creation, and digital marketing. In project-based working relationships, freelancer loyalty is important for business continuity because it can support sustained collaboration, consistent service quality, and trust between freelancers and business owners. Work motivation and compensation are two factors that may be associated with such loyalty. This article examines how work motivation and compensation relate to freelancer loyalty in creative service businesses based on literature published between 2021 and 2025. The study uses a literature review approach and thematic synthesis of research on gig worker motivation, freelancer payment systems, compensation, and workforce loyalty. The synthesis indicates that intrinsic motivation, including interest in the work, autonomy, and opportunities to develop skills, should be considered alongside extrinsic motivation, such as financial rewards and payment certainty. Fair, transparent, and workload-appropriate compensation may support the continuity of working relationships, whereas unclear payment arrangements and perceived discrepancies between work output and rewards may reduce freelancers' willingness to continue collaborating. However, evidence specifically examining the relationships between these two variables and freelancer loyalty in creative service businesses remains limited. Therefore, findings from employee and platform-worker studies are used as a conceptual foundation rather than direct causal evidence representing all freelancers.

**Keywords:** work motivation; compensation; loyalty; freelancers; creative service businesses; literature review.

### **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam pengelolaan sumber daya manusia dan pelaksanaan kegiatan usaha. Hubungan kerja yang sebelumnya banyak didasarkan pada status karyawan tetap kini semakin beragam, termasuk penggunaan pekerja lepas atau freelancer berdasarkan kebutuhan proyek. Dalam industri jasa kreatif, freelancer dapat dilibatkan untuk mengerjakan desain grafis, fotografi produk, dokumentasi acara, penyuntingan video, pembuatan konten media sosial, pengembangan identitas merek, serta berbagai layanan pemasaran digital. Pola

kerja tersebut memberikan keleluasaan bagi pelaku usaha untuk menyesuaikan kebutuhan tenaga kerja dengan jumlah dan karakteristik proyek yang sedang dikerjakan.

Bagi usaha jasa kreatif, keberadaan freelancer tidak hanya berfungsi sebagai sumber daya tambahan, tetapi juga dapat menjadi bagian penting dalam menjaga kelancaran operasional dan kualitas layanan. Freelancer yang memahami karakteristik usaha, mampu mengikuti standar kerja, serta memiliki hubungan profesional yang baik dengan pemilik usaha dapat membantu mempercepat proses produksi dan mengurangi kebutuhan penyesuaian berulang. Oleh sebab itu, keberlanjutan hubungan kerja dengan freelancer menjadi hal yang perlu diperhatikan, terutama bagi usaha yang memiliki jadwal proyek padat dan membutuhkan tenaga kreatif dengan keterampilan tertentu.

Dalam konteks tersebut, loyalitas freelancer dapat dipahami sebagai kecenderungan untuk mempertahankan hubungan kerja sama, menunjukkan komitmen terhadap kesepakatan proyek, menjaga kualitas pekerjaan, dan bersedia menerima proyek berikutnya ketika terdapat kesempatan yang sesuai. Loyalitas freelancer tidak sepenuhnya sama dengan loyalitas karyawan tetap karena freelancer memiliki kebebasan yang relatif lebih besar dalam memilih klien, menentukan proyek, dan mengatur keterlibatan kerjanya. Hubungan kerja sama dapat berakhir setelah suatu proyek selesai tanpa selalu menunjukkan ketidakpuasan atau rendahnya loyalitas. Dengan demikian, loyalitas freelancer perlu dinilai melalui indikator yang sesuai dengan karakteristik kerja berbasis proyek.

Salah satu faktor yang berpotensi berkaitan dengan loyalitas adalah motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan dorongan yang membuat seseorang bersedia memulai, menjalankan, dan mempertahankan usaha untuk mencapai tujuan pekerjaan. Dalam pekerjaan kreatif, motivasi dapat bersumber dari faktor intrinsik, seperti minat terhadap bidang pekerjaan, kepuasan menghasilkan karya, kebebasan berkreasi, dan keinginan mengembangkan kemampuan. Motivasi juga dapat berasal dari faktor ekstrinsik, seperti pendapatan, bonus proyek, penghargaan dari klien, peluang memperoleh proyek lanjutan, dan pengakuan profesional. Skrzek-Lubasińska dan Szban (2024) melalui tinjauan literatur mengenai motivasi dalam gig economy menunjukkan bahwa konsep motivasi dan insentif yang digunakan dalam hubungan kerja tradisional juga relevan untuk dipertimbangkan pada pekerjaan berbasis platform digital. Namun, penerapannya perlu disesuaikan dengan karakteristik kerja gig yang berbeda dari pekerjaan formal pada umumnya.

Selain motivasi kerja, kompensasi merupakan faktor yang penting dalam hubungan antara freelancer dan usaha jasa kreatif. Kompensasi dalam konteks ini tidak hanya berupa pembayaran atas pekerjaan, tetapi juga dapat mencakup bonus proyek, pembayaran tambahan untuk pekerjaan di luar kesepakatan awal, insentif berdasarkan kualitas, serta ketentuan pembayaran yang jelas dan tepat waktu. Berbeda dari karyawan tetap yang dapat menerima gaji secara berkala, freelancer sering kali memperoleh imbalan berdasarkan proyek, hasil pekerjaan, jumlah pesanan, atau kesepakatan dengan klien. Oleh karena itu, persepsi mengenai keadilan nilai proyek, kejelasan ruang lingkup pekerjaan, jumlah revisi, dan kepastian pembayaran dapat menjadi bagian penting dalam penilaian hubungan kerja sama.

Penelitian mengenai kompensasi dan loyalitas karyawan menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut memiliki hubungan yang relevan dalam pengelolaan sumber daya manusia. Febyanti dan Suwandana (2024), misalnya, menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan pada objek penelitian mereka. Sementara itu, Pertiwi dan Adi (2023) mengkaji kompensasi finansial dan motivasi kerja dalam kaitannya dengan loyalitas karyawan pada sejumlah kafe di Kabupaten Nganjuk. Meskipun penelitian tersebut tidak secara khusus meneliti freelancer, hasilnya dapat menjadi bahan pembandingan untuk memahami pentingnya imbalan dan motivasi dalam mempertahankan hubungan kerja. Temuan tersebut tetap harus ditafsirkan sesuai dengan konteks responden dan karakteristik hubungan kerja yang diteliti.

Pada pekerja gig, hubungan antara pembayaran dan motivasi juga tidak selalu sederhana. Penelitian lapangan mengenai skema pembayaran pekerja gig yang dipublikasikan dalam *Labour Economics* pada 2022 menunjukkan bahwa perubahan struktur pembayaran dapat menghasilkan respons kinerja yang berbeda menurut tingkat motivasi intrinsik pekerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa skema kompensasi tidak selalu memberikan dampak yang sama kepada setiap individu. Faktor seperti preferensi terhadap kepastian pendapatan dan motivasi internal dapat memengaruhi bagaimana pekerja merespons bentuk pembayaran yang ditawarkan.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kebutuhan untuk membahas motivasi kerja dan kompensasi secara bersamaan dalam konteks loyalitas freelancer pada usaha jasa kreatif. Penelitian yang tersedia masih banyak membahas loyalitas karyawan dalam organisasi formal atau motivasi pekerja gig pada platform digital. Sementara itu, usaha jasa kreatif yang merekrut freelancer secara langsung memiliki karakteristik tersendiri, terutama dalam hal komunikasi dengan pemilik usaha, pembagian pekerjaan berdasarkan proyek, negosiasi harga, dan kemungkinan kerja sama berulang.

Kesenjangan penelitian tersebut menjadi dasar penyusunan artikel ini. Kajian difokuskan pada sintesis literatur tahun 2021–2025 untuk menjelaskan peran motivasi kerja dan kompensasi dalam mempertahankan hubungan kerja sama freelancer, mengidentifikasi faktor yang berpotensi memperkuat atau melemahkan loyalitas, serta menunjukkan peluang penelitian lanjutan pada usaha jasa kreatif di Indonesia.

Tujuan artikel ini adalah: (1) mengidentifikasi bentuk motivasi kerja yang relevan dengan loyalitas freelancer; (2) menganalisis peran kompensasi dalam keberlanjutan kerja sama; (3) menguraikan faktor yang dapat memperkuat atau menghambat loyalitas freelancer pada usaha jasa kreatif; dan (4) mengidentifikasi kesenjangan penelitian sebagai dasar pengembangan kajian empiris selanjutnya.

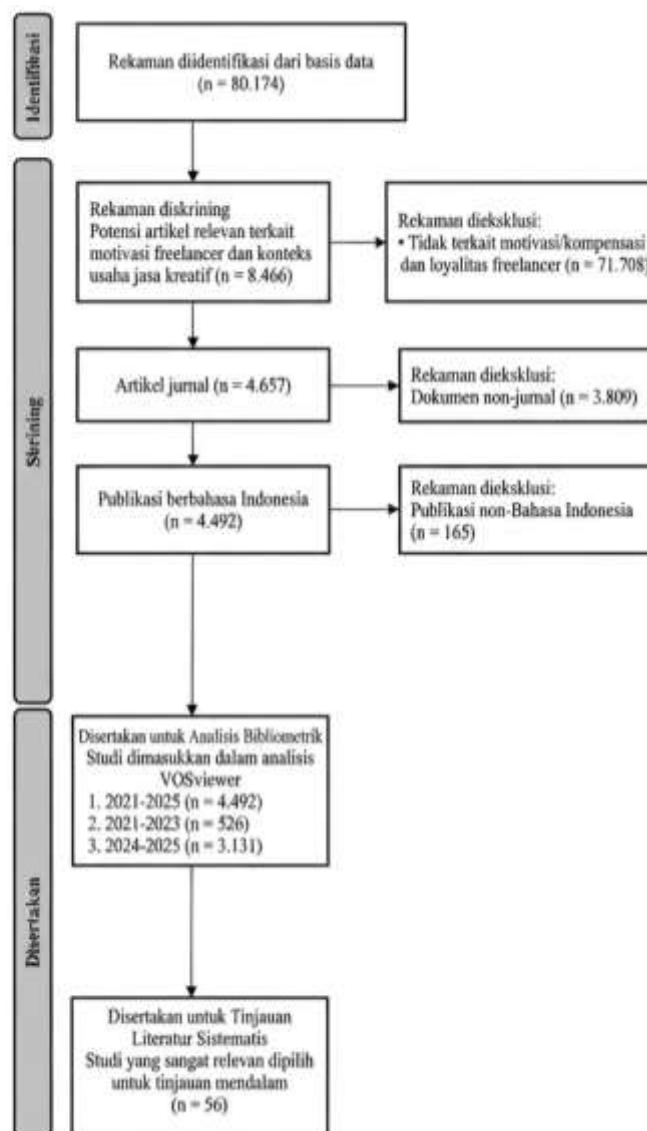
## **2. METODE PENELITIAN**

### **2.1 Jenis dan Desain Penelitian**

Artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif melalui tinjauan literatur dengan sintesis tematik. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengidentifikasi, membandingkan, dan menginterpretasikan temuan penelitian terdahulu yang relevan dengan motivasi kerja, kompensasi, dan loyalitas dalam hubungan kerja berbasis proyek maupun pekerjaan pada organisasi formal.

Rentang publikasi yang menjadi fokus kajian adalah 2021–2025. Literatur yang dipertimbangkan mencakup penelitian mengenai motivasi pekerja gig, sistem pembayaran freelancer, kompensasi finansial, loyalitas tenaga kerja, dan keberlanjutan hubungan kerja. Sumber yang membahas karyawan tetap tetap dapat digunakan sebagai pembandingan konseptual, tetapi perbedaan karakteristik hubungan kerja diperhatikan dalam proses sintesis.

Kajian ini diarahkan pada sistematisasi literatur, tetapi tidak mengklaim telah memenuhi seluruh persyaratan *systematic literature review* berbasis protokol PRISMA. Jumlah hasil penelusuran awal, duplikasi, artikel yang ditolak, dan artikel yang memenuhi seluruh kriteria belum ditetapkan melalui catatan seleksi yang lengkap. Oleh karena itu, hasil penelitian disajikan sebagai sintesis tematik atas sumber relevan yang dapat ditelusuri, dan bukan sebagai pemetaan menyeluruh atas semua publikasi dalam rentang tahun tersebut.



**Gambar 1.** Alur Seleksi Literatur untuk Studi Motivasi Kerja, Kompensasi dan Loyalitas

## 2.2 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang menjadi panduan kajian ini adalah sebagai berikut.

- RQ1: Bagaimana motivasi kerja berkaitan dengan loyalitas freelancer pada hubungan kerja berbasis proyek?  
 RQ2: Bagaimana kompensasi dapat mendukung keberlanjutan hubungan kerja sama antara freelancer dan usaha jasa kreatif?  
 RQ3: Faktor apa saja yang berpotensi memperkuat atau menghambat loyalitas freelancer dalam kaitannya dengan motivasi kerja dan kompensasi?  
 RQ4: Kesenjangan penelitian apa yang masih ditemukan dalam kajian motivasi kerja, kompensasi, dan loyalitas freelancer pada usaha jasa kreatif?

## 2.3 Kriteria Literatur

Literatur dipertimbangkan berdasarkan kriteria berikut.

**Tabel 1.** Kriteria Literatur

| Aspek           | Kriteria yang digunakan                                                                                                             |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tahun publikasi | 2021–2025                                                                                                                           |
| Jenis sumber    | Artikel jurnal ilmiah dan penelitian akademik yang relevan                                                                          |
| Bahasa          | Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris                                                                                                |
| Fokus kajian    | Motivasi kerja, kompensasi, loyalitas, pekerja gig, freelancer, atau hubungan kerja berbasis proyek                                 |
| Konteks         | Usaha jasa kreatif, pekerja platform digital, atau organisasi formal yang relevan sebagai pembandingan                              |
| Relevansi       | Memuat konsep, metode, atau temuan yang dapat menjelaskan setidaknya satu pertanyaan penelitian                                     |
| Eksklusi        | Sumber di luar rentang tahun, tidak relevan dengan fokus kajian, atau memiliki informasi bibliografis yang tidak dapat diverifikasi |

#### 2.4 Strategi Penelusuran dan Analisis

Penelusuran literatur diarahkan untuk menemukan publikasi ilmiah yang membahas motivasi kerja, kompensasi, dan loyalitas dalam konteks hubungan kerja berbasis proyek maupun organisasi. Kata kunci yang digunakan meliputi “work motivation”, “intrinsic motivation”, “extrinsic motivation”, “compensation”, “financial rewards”, “freelancer loyalty”, “gig worker motivation”, “worker retention”, “employee loyalty”, “creative industry”, dan “project-based work”. Untuk literatur berbahasa Indonesia, kata kunci yang digunakan meliputi “motivasi kerja”, “kompensasi”, “loyalitas kerja”, “loyalitas freelancer”, “pekerja lepas”, dan “usaha jasa kreatif”.

Kata kunci tersebut dapat dikombinasikan menggunakan operator Boolean, seperti AND dan OR. Sebagai contoh, kombinasi “work motivation” AND “freelancer” digunakan untuk menelusuri hubungan motivasi dengan pekerjaan lepas, sedangkan kombinasi “compensation” AND “employee loyalty” digunakan untuk memperoleh penelitian pembandingan mengenai kompensasi dan loyalitas. Kombinasi “gig worker” AND “payment” AND “motivation” digunakan untuk mengidentifikasi penelitian tentang respons pekerja gig terhadap skema pembayaran.

Penelusuran diarahkan pada laman jurnal ilmiah, penerbit akademik, dan indeks publikasi yang menyediakan informasi bibliografis serta abstrak atau naskah penelitian. Artikel yang ditemukan ditelaah berdasarkan judul, abstrak, tujuan, metode, objek penelitian, dan hasil yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Informasi bibliografis diperiksa agar sumber yang digunakan dapat ditelusuri kembali. Artikel yang membahas karyawan formal tidak langsung diperlakukan sebagai bukti mengenai freelancer, tetapi dimanfaatkan sebagai pembandingan untuk memahami konsep motivasi, kompensasi, dan loyalitas.

Informasi dari literatur yang relevan dikelompokkan ke dalam empat tema utama. Tema pertama adalah motivasi kerja, yang meliputi motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, otonomi, minat terhadap pekerjaan, dan pengembangan keterampilan. Tema kedua adalah kompensasi, yang meliputi nilai pembayaran, keadilan imbalan, transparansi kesepakatan, kepastian pembayaran, dan insentif proyek. Tema ketiga adalah loyalitas freelancer, yang meliputi kesediaan menerima proyek lanjutan, komitmen terhadap kesepakatan, keberlanjutan hubungan profesional, dan keinginan mempertahankan kerja sama. Tema keempat adalah kondisi yang memengaruhi hubungan tersebut, seperti kualitas komunikasi, kepercayaan, beban kerja, ketidakpastian proyek, dan peluang pengembangan profesional.

Analisis dilakukan melalui perbandingan deskriptif dan sintesis tematik. Setiap sumber dibandingkan berdasarkan fokus, konteks, metode, serta temuan utamanya. Perbandingan dilakukan dengan memperhatikan perbedaan antara hubungan kerja karyawan dan freelancer, termasuk perbedaan sistem pembayaran, tingkat otonomi, serta sifat hubungan kerja yang dapat berakhir setelah proyek selesai.

Hasil pengelompokan kemudian digunakan untuk menyusun pola konseptual mengenai kemungkinan hubungan motivasi kerja dan kompensasi dengan loyalitas freelancer. Analisis juga diarahkan untuk mengidentifikasi temuan yang belum konsisten, keterbatasan generalisasi, serta

kebutuhan penelitian yang secara khusus melibatkan freelancer pada usaha jasa kreatif. Jumlah artikel yang disertakan dalam versi akhir, tanggal penelusuran, dan alasan eksklusi perlu ditetapkan berdasarkan catatan pencarian aktual apabila artikel ini akan diajukan sebagai *systematic literature review* formal.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Ringkasan Literatur yang Ditelaah

Literatur yang ditelaah memberikan perspektif mengenai motivasi pekerja gig, sistem pembayaran freelancer, serta hubungan kompensasi dan loyalitas tenaga kerja. Meskipun demikian, tidak seluruh sumber membahas freelancer pada usaha jasa kreatif secara langsung. Beberapa penelitian mengkaji pekerja platform digital, sedangkan penelitian lain menggunakan karyawan dalam organisasi formal sebagai responden. Oleh sebab itu, hasil sintesis perlu mempertimbangkan perbedaan konteks sebelum diterapkan pada hubungan kerja freelancer.

Ringkasan sumber yang relevan disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 2.** Ringkasan Literatur

| No. | Penulis dan tahun                               | Fokus kajian                                                       | Temuan yang relevan                                                                                                                                  |
|-----|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Ashford, Caza, dan Reid (2021)                  | Pengalaman dan pengelolaan kerja mandiri dalam konteks gig economy | Memberikan perspektif konseptual mengenai karakteristik kerja gig dan pengalaman pekerja yang tidak selalu mengikuti struktur pekerjaan tradisional. |
| 2   | Penelitian <i>Motivating gig workers</i> (2022) | Skema pembayaran dan kinerja pekerja gig                           | Respons terhadap skema pembayaran berbeda menurut motivasi intrinsik pekerja; struktur imbalan perlu mempertimbangkan karakteristik individu.        |
| 3   | Pertiwi dan Adi (2023)                          | Kompensasi finansial, motivasi kerja, dan loyalitas karyawan       | Mengkaji hubungan kompensasi finansial dan motivasi kerja dengan loyalitas pada konteks karyawan.                                                    |
| 4   | Skrzek-Lubasińska dan Szban (2024)              | Motivasi dalam gig economy dan peran platform digital              | Menunjukkan relevansi insentif dan konsep motivasi tradisional dalam konteks gig economy dengan karakteristik yang berbeda.                          |
| 5   | Febyanti dan Suwandana (2024)                   | Kompensasi, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan                 | Menemukan pengaruh positif dan signifikan kompensasi terhadap loyalitas pada objek penelitian mereka.                                                |
| 6   | Ridhotama, Setyanti, dan Tobing (2024)          | Kompensasi, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan loyalitas          | Menunjukkan bahwa hubungan motivasi, kompensasi, dan loyalitas dapat berbeda menurut model serta konteks penelitian.                                 |
| 7   | Penelitian <i>Fueling the future</i> (2025)     | Faktor motivasi dan keterlibatan pekerja gig                       | Mengkaji otonomi, remunerasi, hubungan sosial, dan teknologi sebagai faktor yang berkaitan dengan motivasi serta keterlibatan pekerja gig.           |

Sumber-sumber tersebut tidak memiliki objek, metode, dan indikator yang sepenuhnya sama. Karena itu, hasilnya tidak dapat digunakan untuk menghitung besaran pengaruh gabungan secara langsung. Literatur tentang pekerja gig memberikan pemahaman yang lebih dekat dengan karakteristik freelancer, sedangkan penelitian mengenai karyawan membantu memperluas pemahaman tentang kompensasi dan loyalitas. Sintesis dalam artikel ini menggabungkan kedua kelompok sumber dengan tetap mempertahankan batasan konteks masing-masing.

### **3.2 Motivasi Kerja dan Loyalitas Freelancer**

Motivasi kerja merupakan salah satu aspek yang dapat membantu menjelaskan alasan freelancer memilih, menjalankan, dan mempertahankan hubungan kerja sama dengan suatu usaha jasa kreatif. Motivasi dapat muncul dari faktor intrinsik maupun ekstrinsik. Motivasi intrinsik berasal dari dorongan internal, seperti ketertarikan terhadap pekerjaan, kepuasan dalam menghasilkan karya, kesempatan menyalurkan kreativitas, serta keinginan mengembangkan kemampuan profesional. Sementara itu, motivasi ekstrinsik berkaitan dengan imbalan finansial, penghargaan, kesempatan memperoleh proyek berikutnya, dan manfaat lain yang diperoleh dari hubungan kerja.

Dalam usaha jasa kreatif, motivasi intrinsik dapat menjadi relevan karena pekerjaan sering kali menuntut kreativitas, pemecahan masalah, dan kemampuan menyesuaikan hasil dengan kebutuhan klien. Freelancer yang tertarik pada bidang pekerjaannya mungkin memiliki dorongan untuk menghasilkan karya yang berkualitas dan memperbaiki keterampilannya. Apabila hubungan dengan pemilik usaha juga memberikan ruang untuk menyampaikan ide dan mengembangkan kemampuan, kerja sama tersebut berpotensi menjadi pengalaman profesional yang bernilai bagi freelancer.

Namun, minat terhadap pekerjaan tidak selalu berarti freelancer akan terus bekerja dengan usaha yang sama. Freelancer dapat menyukai bidang desain, fotografi, atau videografi, tetapi tetap memilih klien lain ketika terdapat perbedaan harga, jadwal yang lebih sesuai, atau kesempatan profesional yang lebih menarik. Oleh karena itu, loyalitas tidak hanya berkaitan dengan ketertarikan terhadap pekerjaan, tetapi juga dengan penilaian freelancer terhadap keseluruhan hubungan kerja sama.

Tinjauan Skrzek-Lubasińska dan Szban (2024) mengenai motivasi dalam gig economy menunjukkan bahwa konsep motivasi tradisional tetap dapat digunakan untuk memahami pekerja berbasis platform, meskipun cara pemberian insentif dan pengelolaan pekerja mengalami perubahan. Temuan ini relevan sebagai dasar untuk memahami bahwa pekerja gig memiliki pertimbangan motivasional yang beragam. Meskipun demikian, usaha jasa kreatif yang mengelola freelancer secara langsung dapat memiliki pola hubungan yang berbeda dari platform digital yang mengatur akses pekerjaan melalui sistem daring.

Motivasi kerja juga perlu dipahami dalam kaitannya dengan kesempatan pengembangan profesional. Freelancer dapat mempertahankan kerja sama apabila proyek yang diberikan memungkinkan mereka memperluas portofolio, mempelajari teknik baru, atau memperoleh pengalaman dalam bidang tertentu. Sebaliknya, pekerjaan yang tidak memberikan kejelasan, minim komunikasi, atau tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dapat mengurangi ketertarikan untuk menerima proyek berikutnya.

Dengan demikian, motivasi kerja berpotensi berkaitan dengan loyalitas freelancer melalui minat terhadap pekerjaan, kepuasan menghasilkan karya, otonomi, dan kesempatan pengembangan diri. Akan tetapi, hubungan tersebut tidak dapat dianggap selalu positif atau berlaku seragam bagi seluruh freelancer. Karakteristik individu, jenis pekerjaan, pengalaman, dan peluang kerja alternatif perlu dipertimbangkan dalam menjelaskan keputusan untuk mempertahankan hubungan kerja sama.

### **3.3 Kompensasi dan Loyalitas Freelancer**

Kompensasi merupakan seluruh bentuk imbalan yang diberikan kepada freelancer sebagai penghargaan atas kontribusi, keterampilan, waktu, dan tanggung jawab yang telah dicurahkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Dalam usaha jasa kreatif, kompensasi menjadi salah satu aspek penting dalam mengelola hubungan kerja sama karena freelancer umumnya tidak memiliki pendapatan tetap dari satu organisasi. Pendapatan yang diterima bergantung pada jumlah proyek yang diperoleh, tingkat kesulitan pekerjaan, kesepakatan tarif, serta keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan klien. Oleh karena itu, sistem kompensasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga menjadi bagian dari upaya membangun hubungan profesional yang berkelanjutan antara pemilik usaha dan freelancer.

Bentuk kompensasi bagi freelancer dapat dibedakan berdasarkan mekanisme pemberiannya. Pertama, kompensasi berbasis proyek, yaitu pembayaran yang ditentukan berdasarkan nilai keseluruhan pekerjaan yang telah disepakati. Sistem ini banyak digunakan dalam jasa desain grafis, penulisan, penyuntingan video, fotografi, pembuatan konten, dan pekerjaan kreatif lainnya. Kedua,

kompensasi berbasis waktu, yaitu pembayaran berdasarkan jam atau durasi kerja yang telah ditentukan. Ketiga, kompensasi berdasarkan tahapan pekerjaan, yaitu pembayaran yang diberikan setelah freelancer menyelesaikan bagian tertentu dari proyek. Keempat, kompensasi tambahan berupa bonus, insentif, atau pembayaran atas pekerjaan di luar ruang lingkup awal yang telah disepakati. Pemilihan sistem kompensasi perlu mempertimbangkan karakteristik pekerjaan agar pembayaran dapat dilakukan secara proporsional dan tidak menimbulkan ketidakjelasan bagi kedua pihak.

Dalam praktiknya, kompensasi freelancer tidak cukup dinilai berdasarkan nominal pembayaran yang diterima. Penilaian tersebut juga perlu mempertimbangkan hubungan antara besarnya imbalan dan sumber daya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Sebagai contoh, seorang desainer yang menerima proyek pembuatan identitas visual perusahaan tidak hanya menghabiskan waktu untuk membuat desain, tetapi juga melakukan pengumpulan referensi, penyusunan konsep, pemilihan warna dan tipografi, penyempurnaan desain, serta penyesuaian berdasarkan masukan klien. Apabila seluruh tahapan tersebut tidak diperhitungkan dalam penetapan tarif, freelancer berpotensi mengalami ketidakseimbangan antara usaha yang diberikan dan imbalan yang diterima. Dengan demikian, penentuan kompensasi sebaiknya memperhatikan keseluruhan proses kerja, bukan hanya hasil akhir yang diserahkan kepada klien.

Salah satu aspek utama dalam kompensasi adalah keadilan pembayaran. Keadilan pembayaran menggambarkan persepsi freelancer mengenai kesesuaian antara imbalan yang diterima dan kontribusi yang telah diberikan. Persepsi ini dapat terbentuk melalui beberapa pertimbangan, seperti tingkat kesulitan pekerjaan, kompetensi yang dibutuhkan, durasi penyelesaian, tanggung jawab terhadap hasil pekerjaan, penggunaan perangkat pribadi, serta jumlah revisi yang harus dilakukan. Keadilan juga dapat dipengaruhi oleh konsistensi pemilik usaha dalam menerapkan standar tarif terhadap pekerjaan yang memiliki karakteristik serupa. Ketika freelancer merasa bahwa kontribusinya dihargai secara wajar, hubungan kerja sama berpotensi berkembang menjadi lebih positif. Sebaliknya, pembayaran yang dianggap tidak sebanding dengan beban pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mengurangi keinginan freelancer untuk menerima proyek berikutnya.

Keadilan kompensasi juga berkaitan dengan kejelasan pembagian nilai proyek antara pemilik usaha dan freelancer. Dalam usaha jasa kreatif yang menggunakan sistem kemitraan, nilai pembayaran dari klien tidak selalu diterima seluruhnya oleh freelancer karena terdapat bagian yang digunakan untuk pengelolaan usaha, pemasaran, administrasi, komunikasi dengan klien, atau kebutuhan operasional lainnya. Oleh sebab itu, pembagian pendapatan perlu didasarkan pada kesepakatan yang dapat dipahami oleh kedua pihak. Misalnya, apabila suatu usaha menetapkan pembagian hasil sebesar 70% untuk freelancer dan 30% untuk pengelola usaha, persentase tersebut perlu dijelaskan dasar perhitungannya, termasuk apakah dihitung dari harga jual kepada klien atau dari nilai proyek setelah dikurangi biaya tertentu yang telah disepakati. Kejelasan tersebut penting untuk menghindari perbedaan pemahaman mengenai jumlah kompensasi yang menjadi hak freelancer.

Aspek berikutnya adalah transparansi kompensasi, yaitu keterbukaan informasi mengenai tarif, mekanisme perhitungan pembayaran, biaya tambahan, dan ketentuan yang berlaku selama pelaksanaan proyek. Transparansi membantu freelancer memahami bagaimana imbalan ditentukan dan apa saja yang termasuk dalam pekerjaan yang harus diselesaikan. Dalam jasa desain, misalnya, kesepakatan awal perlu menjelaskan jumlah desain yang dibuat, format berkas yang diserahkan, jumlah revisi yang termasuk dalam tarif, serta biaya tambahan apabila klien meminta perubahan konsep secara signifikan. Dalam jasa penyuntingan video, kesepakatan dapat mencakup durasi video akhir, ketersediaan bahan mentah, kompleksitas penyuntingan, batas waktu pengerjaan, dan biaya untuk permintaan tambahan. Apabila ruang lingkup pekerjaan berubah, penyesuaian kompensasi sebaiknya dibicarakan terlebih dahulu sehingga freelancer tidak merasa dibebani pekerjaan tambahan tanpa imbalan yang sesuai.

Transparansi kompensasi juga mencakup keterbukaan mengenai mekanisme pembayaran. Sebelum pekerjaan dimulai, pemilik usaha dan freelancer perlu menyepakati apakah pembayaran dilakukan melalui uang muka, pembayaran bertahap, atau pelunasan setelah pekerjaan selesai. Kesepakatan tersebut perlu disertai informasi mengenai waktu pembayaran, persyaratan penyelesaian setiap tahapan, dan pihak yang bertanggung jawab melakukan pembayaran. Apabila

pembayaran kepada freelancer bergantung pada pelunasan dari klien, ketentuan tersebut sebaiknya disampaikan sejak awal. Dengan demikian, freelancer dapat memperkirakan arus pendapatannya dan memahami risiko yang mungkin muncul selama pelaksanaan proyek. Ketidakjelasan mengenai waktu pembayaran dapat menimbulkan ketidakpastian finansial, terutama bagi freelancer yang mengandalkan pendapatan proyek untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan membiayai pekerjaan berikutnya.

Selain keadilan dan transparansi, ketepatan waktu pembayaran merupakan unsur penting dalam pengelolaan kompensasi freelancer. Pembayaran yang dilakukan sesuai jadwal menunjukkan bahwa pemilik usaha menghargai waktu, tenaga, dan komitmen profesional freelancer. Sebaliknya, keterlambatan pembayaran yang terjadi berulang kali dapat menimbulkan kesulitan dalam mengatur keuangan, mengurangi kepercayaan terhadap pengelola usaha, serta memengaruhi kesediaan freelancer untuk menerima proyek berikutnya. Oleh karena itu, ketepatan pembayaran perlu diperlakukan sebagai bagian dari tanggung jawab profesional, bukan sekadar persoalan administratif. Apabila terjadi kendala pembayaran, komunikasi yang terbuka mengenai penyebab dan perkiraan waktu penyelesaian dapat membantu mempertahankan kepercayaan selama terdapat komitmen yang jelas untuk memenuhi kewajiban tersebut.

Kompensasi juga berkaitan dengan penggantian biaya yang dikeluarkan freelancer untuk kepentingan proyek. Dalam bidang kreatif, biaya tersebut dapat berupa transportasi untuk pengambilan gambar, pembelian bahan, penggunaan perangkat tambahan, biaya penyimpanan data, atau kebutuhan operasional lain yang secara khusus diminta dalam pekerjaan. Tidak semua biaya pribadi freelancer harus ditanggung oleh pemilik usaha. Namun, pengeluaran yang memang menjadi bagian dari kebutuhan proyek sebaiknya ditentukan sejak awal mengenai pihak yang menanggung, batas nominalnya, dan bukti pengeluaran yang diperlukan. Kejelasan mengenai biaya tersebut dapat mencegah freelancer menanggung pengeluaran yang tidak diperhitungkan dalam tarif awal. Pada akhirnya, kompensasi yang adil perlu mempertimbangkan bukan hanya pendapatan kotor, tetapi juga pengeluaran yang secara langsung diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan.

Hubungan antara kompensasi dan loyalitas freelancer dapat dijelaskan melalui persepsi keadilan, kepuasan kerja sama, dan kepercayaan profesional. Loyalitas freelancer dalam konteks usaha jasa kreatif tidak selalu ditunjukkan melalui status kepegawaian atau keterikatan formal terhadap organisasi, melainkan dapat tercermin dari kesediaan untuk menerima proyek secara berulang, menjaga kualitas hasil kerja, memenuhi kesepakatan, memberikan komunikasi yang bertanggung jawab, dan mempertahankan hubungan profesional dengan pemilik usaha. Freelancer yang merasa memperoleh imbalan sesuai dengan kontribusinya cenderung memiliki alasan yang lebih kuat untuk mempertimbangkan kelanjutan kerja sama. Hal ini terutama berlaku ketika sistem kompensasi memberikan kepastian mengenai hak pembayaran, beban pekerjaan, dan penghargaan terhadap keterampilan yang dimiliki.

Meskipun demikian, hubungan tersebut tidak dapat dipahami sebagai hubungan yang otomatis. Kompensasi yang tinggi belum tentu menghasilkan loyalitas apabila pemilik usaha sering mengubah kesepakatan, memberikan tenggat waktu yang tidak realistis, atau tidak menghargai hasil kerja freelancer. Sebaliknya, kompensasi yang relatif sederhana masih mungkin dipertimbangkan apabila pekerjaan memberikan pengalaman yang bermanfaat, komunikasi berlangsung secara profesional, jadwal kerja cukup fleksibel, dan pembayaran dilakukan secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi merupakan salah satu faktor yang berpotensi membentuk loyalitas, tetapi pengaruhnya dapat dipengaruhi oleh kondisi hubungan kerja sama dan karakteristik masing-masing freelancer.

Penelitian Febyanti dan Suwandana (2024) menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan pada objek penelitian yang mereka teliti. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kompensasi relevan untuk dikaji sebagai faktor yang berhubungan dengan loyalitas dalam konteks organisasi. Secara konseptual, hasil tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk memahami bahwa penghargaan material atas kontribusi kerja berpotensi mendukung keberlanjutan hubungan antara pekerja dan organisasi. Namun, penerapannya pada freelancer perlu dilakukan secara hati-hati karena penelitian terhadap karyawan tidak secara langsung membuktikan pola hubungan yang sama pada pekerja lepas. Freelancer memiliki karakteristik berupa fleksibilitas dalam memilih proyek, kemungkinan bekerja untuk beberapa klien sekaligus, serta ketergantungan pendapatan pada kesepakatan pekerjaan yang berbeda-beda.

Kajian mengenai pekerja gig juga memperlihatkan bahwa respons pekerja terhadap sistem pembayaran tidak selalu seragam. Penelitian berjudul *Motivating gig workers* yang diterbitkan dalam jurnal *Labour Economics* pada 2022 membahas perbedaan respons terhadap skema pembayaran berbasis komisi dan skema yang menggabungkan komisi dengan pembayaran tetap per pesanan. Pembahasan tersebut memberikan perspektif bahwa desain kompensasi perlu mempertimbangkan karakteristik dan motivasi pekerja, bukan hanya besarnya imbalan nominal. Dalam konteks jasa kreatif, freelancer yang mengutamakan fleksibilitas mungkin lebih menyukai sistem pembayaran per proyek yang memberikan keleluasaan dalam mengatur waktu. Sementara itu, freelancer yang membutuhkan kepastian pendapatan mungkin lebih mempertimbangkan proyek berulang dengan tarif yang jelas dan jadwal pembayaran yang teratur. Contoh tersebut merupakan penerapan konseptual pada pekerjaan kreatif, sehingga tidak dapat dianggap sebagai temuan langsung dari penelitian tersebut tanpa dukungan data yang secara khusus menguji freelancer kreatif.

Dalam pengelolaan usaha jasa kreatif, penerapan kompensasi yang mendukung loyalitas dapat dilakukan melalui sistem pembayaran yang terstruktur. Pertama, usaha perlu menetapkan standar tarif berdasarkan jenis pekerjaan, tingkat kesulitan, waktu pengerjaan, dan kompetensi yang diperlukan. Kedua, setiap proyek perlu memiliki kesepakatan tertulis yang menjelaskan ruang lingkup pekerjaan, nilai kompensasi, jumlah revisi, jadwal penyelesaian, dan ketentuan pembayaran. Ketiga, perubahan pekerjaan yang berada di luar kesepakatan awal perlu dibicarakan kembali, termasuk kemungkinan penyesuaian biaya dan waktu pengerjaan. Keempat, pembayaran perlu dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Kelima, evaluasi kompensasi dapat dilakukan secara berkala dengan mempertimbangkan kualitas pekerjaan, peningkatan keterampilan, kompleksitas proyek, dan kondisi usaha. Langkah-langkah tersebut dapat membantu menciptakan sistem kompensasi yang lebih terukur, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penerapan sistem tersebut juga perlu mempertimbangkan keseimbangan antara keberlanjutan usaha dan kesejahteraan freelancer. Pemilik usaha perlu memastikan bahwa tarif yang disepakati tetap memperhitungkan biaya operasional, kebutuhan pengelolaan proyek, dan kemampuan usaha memperoleh keuntungan. Di sisi lain, efisiensi biaya tidak seharusnya dilakukan dengan mengabaikan beban kerja atau mengurangi pembayaran secara sepihak setelah pekerjaan diselesaikan. Keseimbangan dapat dibangun melalui perencanaan anggaran proyek, perhitungan biaya secara terbuka, dan kesepakatan pembagian hasil sebelum pekerjaan dimulai. Dengan cara ini, kompensasi dapat berfungsi sebagai mekanisme pembagian manfaat yang jelas bagi pemilik usaha maupun freelancer.

Berdasarkan uraian tersebut, kompensasi dalam hubungan kerja sama freelancer dapat dipahami melalui beberapa aspek utama, yaitu keadilan imbalan, transparansi perhitungan pembayaran, ketepatan waktu pembayaran, kesesuaian kompensasi dengan beban pekerjaan, serta kejelasan penggantian biaya proyek. Aspek-aspek tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk memahami bagaimana freelancer menilai penghargaan yang diberikan oleh suatu usaha. Apabila kompensasi dikelola secara adil dan konsisten, hubungan kerja sama berpotensi berkembang melalui peningkatan kepercayaan, kepuasan, dan kesediaan untuk bekerja sama kembali. Sebaliknya, ketidakjelasan pembayaran, ketidaksesuaian tarif dengan beban kerja, dan perubahan kesepakatan secara sepihak berpotensi mengurangi keinginan freelancer untuk mempertahankan hubungan profesional.

Dengan demikian, kompensasi memiliki relevansi dalam pembahasan loyalitas freelancer karena berkaitan dengan penghargaan terhadap kontribusi, kepastian hak pembayaran, dan keberlanjutan hubungan profesional. Namun, loyalitas tetap perlu dipahami sebagai hasil dari berbagai pertimbangan yang saling berkaitan. Selain kompensasi, kualitas komunikasi, kepercayaan, fleksibilitas kerja, kesempatan mengembangkan keterampilan, dan kesesuaian proyek dengan kemampuan freelancer juga dapat memengaruhi keputusan untuk melanjutkan atau mengakhiri kerja sama. Oleh karena itu, pengelolaan kompensasi yang baik sebaiknya ditempatkan sebagai bagian dari strategi pengelolaan hubungan freelancer secara menyeluruh, bukan sebagai satu-satunya pendekatan untuk mempertahankan loyalitas.

### **3.4 Hubungan Motivasi Kerja dan Kompensasi dengan Loyalitas Freelancer**

Motivasi kerja dan kompensasi merupakan dua aspek yang dapat saling melengkapi dalam menjelaskan loyalitas freelancer. Motivasi membantu menjelaskan dorongan seseorang dalam

menjalankan pekerjaan, sedangkan kompensasi berkaitan dengan imbalan yang diterima atas kontribusi tersebut. Dalam hubungan kerja berbasis proyek, keduanya dapat memengaruhi penilaian freelancer mengenai manfaat mempertahankan kerja sama dengan suatu usaha.

Freelancer yang memiliki motivasi intrinsik tinggi mungkin tetap tertarik mengerjakan proyek yang sesuai dengan minat dan keterampilannya. Namun, apabila pembayaran tidak jelas atau beban kerja terus bertambah tanpa kesepakatan baru, motivasi tersebut belum tentu cukup untuk mempertahankan hubungan kerja. Sebaliknya, kompensasi yang kompetitif dapat menarik freelancer untuk menerima suatu proyek, tetapi belum tentu menjamin loyalitas jangka panjang apabila komunikasi buruk, jadwal tidak realistis, atau tidak terdapat penghargaan terhadap kualitas pekerjaan.

Penelitian mengenai motivasi pekerja gig pada 2022 memberikan gambaran bahwa respons terhadap pembayaran dapat berbeda menurut tingkat motivasi intrinsik. Sementara itu, kajian Skrzek-Lubasińska dan Szban (2024) menekankan relevansi beragam insentif dalam konteks gig economy. Kedua sumber tersebut mendukung perlunya memahami hubungan antara faktor internal dan eksternal secara bersamaan, meskipun tidak secara langsung menguji loyalitas freelancer pada usaha jasa kreatif.

Dalam praktiknya, usaha jasa kreatif dapat membangun hubungan kerja sama yang lebih berkelanjutan dengan memperhatikan beberapa aspek. Pertama, pemilik usaha perlu menetapkan kompensasi yang transparan dan sesuai dengan ruang lingkup pekerjaan. Kedua, freelancer perlu memperoleh informasi yang jelas mengenai target, jadwal, standar kualitas, dan prosedur revisi. Ketiga, komunikasi profesional perlu dipelihara agar freelancer dapat menyampaikan kendala dan memperoleh umpan balik yang relevan. Keempat, kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan memperoleh proyek lanjutan dapat dipertimbangkan sebagai bagian dari hubungan profesional.

Loyalitas freelancer juga tidak seharusnya hanya diukur melalui kesediaan menerima semua proyek yang ditawarkan. Freelancer mungkin menolak proyek tertentu karena keterbatasan waktu, perbedaan spesialisasi, atau ketidaksesuaian tarif, tetapi tetap memiliki hubungan kerja yang baik dengan usaha tersebut. Oleh karena itu, indikator loyalitas yang lebih tepat dapat mencakup niat melanjutkan kerja sama ketika terdapat proyek yang sesuai, kesediaan merekomendasikan usaha kepada rekan profesional, komitmen memenuhi kesepakatan, dan kecenderungan mempertahankan hubungan kerja dibandingkan mencari alternatif tanpa alasan yang jelas.

Secara konseptual, motivasi kerja dan kompensasi dapat diperkirakan memiliki hubungan positif dengan loyalitas freelancer apabila kedua faktor tersebut dikelola secara tepat. Namun, arah dan besarnya hubungan tersebut harus diuji melalui penelitian empiris pada populasi yang relevan. Sintesis literatur ini belum cukup untuk menyatakan bahwa motivasi kerja dan kompensasi secara pasti menyebabkan peningkatan loyalitas freelancer di seluruh usaha jasa kreatif.

### 3.5 Pendukung dan Penghambat Loyalitas Freelancer

Loyalitas freelancer tidak hanya dipengaruhi oleh motivasi kerja dan kompensasi, tetapi juga oleh kondisi hubungan profesional yang berlangsung selama pengerjaan proyek. Faktor lain seperti kejelasan komunikasi, kepercayaan, beban kerja, otonomi, dan kepastian proyek dapat memengaruhi cara freelancer menilai keberlanjutan hubungan kerja sama.

**Tabel 3.** Pendukung dan Penghambat Loyalitas Freelancer

| Aktor               | Potensi kontribusi                                          | Risiko atau hambatan                                 | Implikasi pengelolaan                                  |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Motivasi intrinsik  | Mendorong minat, kreativitas, dan pengembangan keterampilan | Minat menurun apabila pekerjaan tidak sesuai harapan | Berikan ruang berkreasi dan umpan balik yang membangun |
| Motivasi ekstrinsik | Mendorong usaha melalui imbalan dan pengakuan               | Ketergantungan pada insentif yang tidak konsisten    | Tetapkan penghargaan dan ketentuan proyek secara jelas |

|                            |                                                             |                                                                     |                                                                                     |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Kompensasi                 | Mendukung persepsi keadilan dan manfaat kerja sama          | Tarif tidak sesuai beban kerja atau pembayaran terlambat            | Sepakati harga, termin, revisi, dan biaya tambahan sejak awal                       |
| Komunikasi                 | Memperjelas target, standar, dan kebutuhan klien            | Instruksi berubah, miskomunikasi, dan revisi berulang               | Gunakan brief tertulis dan dokumentasi persetujuan                                  |
| Otonomi kerja              | Memberikan keleluasaan dalam mengatur proses kerja          | Kebebasan tanpa target dapat memicu keterlambatan                   | Tetapkan tenggat dan hasil yang diharapkan tanpa mengatur hal yang tidak diperlukan |
| Kesempatan proyek lanjutan | Mendukung keberlanjutan pendapatan dan hubungan profesional | Jumlah proyek tidak menentu                                         | Berikan informasi kebutuhan proyek dan jadwal secara realistis                      |
| Kepercayaan profesional    | Mendorong kerja sama berulang dan reputasi positif          | Konflik, ketidakjelasan tanggung jawab, dan pelanggaran kesepakatan | Jaga konsistensi, kerahasiaan, dan komitmen kedua pihak                             |

Faktor komunikasi menjadi relevan karena pekerjaan jasa kreatif sering mengalami penyesuaian selama proses produksi. Misalnya, proyek pembuatan video promosi dapat mengalami perubahan konsep, durasi, atau jumlah revisi setelah pekerjaan dimulai. Jika perubahan tersebut tidak disertai kesepakatan baru, freelancer dapat menghadapi tambahan beban kerja yang tidak diperhitungkan pada awal proyek. Situasi semacam ini dapat memengaruhi persepsi terhadap keadilan kompensasi dan kualitas hubungan kerja.

Kepercayaan juga menjadi unsur penting dalam hubungan kerja sama yang berulang. Pemilik usaha perlu memastikan bahwa pembayaran dilakukan sesuai kesepakatan dan penggunaan hasil karya mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan. Di sisi lain, freelancer perlu menjaga kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, komunikasi, serta kerahasiaan informasi klien. Hubungan yang saling menguntungkan dapat menciptakan dasar bagi kerja sama jangka panjang, meskipun tidak selalu berarti freelancer harus menerima setiap proyek yang ditawarkan.

Selain itu, kesempatan memperoleh proyek lanjutan dapat menjadi pertimbangan bagi freelancer ketika memilih hubungan kerja. Usaha jasa kreatif yang mampu menyediakan alur kerja, informasi kebutuhan proyek, dan sistem kerja sama yang jelas berpotensi menjadi mitra profesional yang menarik. Namun, kesempatan proyek lanjutan tidak boleh dijanjikan secara berlebihan apabila kondisi usaha tidak memungkinkan. Transparansi mengenai ketersediaan pekerjaan tetap diperlukan agar ekspektasi kedua pihak dapat dikelola secara realistis.

Dengan demikian, motivasi kerja dan kompensasi perlu ditempatkan dalam konteks hubungan profesional yang lebih luas. Loyalitas freelancer berpotensi berkembang ketika terdapat kesesuaian antara kebutuhan pekerja, imbalan yang diterima, kesempatan pengembangan diri, serta kualitas pengelolaan hubungan kerja.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan sintesis literatur tahun 2021–2025, motivasi kerja dan kompensasi merupakan dua aspek yang relevan untuk memahami loyalitas freelancer pada usaha jasa kreatif. Motivasi kerja dapat bersumber dari minat terhadap pekerjaan, kepuasan menghasilkan karya, otonomi, kesempatan mengembangkan keterampilan, dan dorongan memperoleh hasil yang berkualitas. Dalam hubungan kerja berbasis proyek, faktor-faktor tersebut dapat membantu menjelaskan alasan freelancer bersedia menjalankan pekerjaan dan mempertimbangkan kelanjutan kerja sama.

Kompensasi juga menjadi aspek penting karena freelancer mengandalkan kesepakatan imbalan sebagai bagian dari hubungan profesional dengan pemilik usaha. Kesesuaian tarif dengan beban kerja, transparansi kesepakatan, ketepatan pembayaran, serta kejelasan biaya tambahan berpotensi memengaruhi penilaian freelancer terhadap kualitas hubungan kerja. Literatur mengenai pekerja gig menunjukkan bahwa respons terhadap skema pembayaran dapat berbeda berdasarkan karakteristik dan motivasi individu. Dengan demikian, kompensasi perlu dikelola secara adil dan disesuaikan dengan karakteristik pekerjaan, bukan hanya berdasarkan besarnya nominal.

Hubungan motivasi kerja dan kompensasi dengan loyalitas freelancer juga perlu dipahami bersama faktor lain, seperti kualitas komunikasi, kepercayaan, otonomi, kesempatan memperoleh proyek lanjutan, dan pengembangan keterampilan. Freelancer yang menyukai pekerjaannya belum tentu mempertahankan hubungan dengan usaha yang memberikan kompensasi atau pengelolaan proyek yang tidak sesuai harapan. Sebaliknya, imbalan yang menarik juga belum tentu menghasilkan loyalitas apabila hubungan profesional tidak dikelola dengan baik.

Meskipun demikian, literatur yang secara khusus menguji motivasi kerja dan kompensasi terhadap loyalitas freelancer pada usaha jasa kreatif masih terbatas dalam sumber yang ditelaah. Sebagian temuan berasal dari penelitian pekerja gig pada platform digital dan sebagian lainnya berasal dari penelitian karyawan formal. Oleh karena itu, hasil sintesis ini memberikan dasar konseptual untuk memahami kemungkinan hubungan antarvariabel, tetapi belum dapat digunakan untuk menyatakan adanya pengaruh kausal yang berlaku bagi seluruh freelancer.

Penelitian empiris yang melibatkan freelancer pada usaha jasa kreatif di Indonesia diperlukan untuk menguji hubungan tersebut secara lebih kontekstual. Penelitian selanjutnya dapat mengukur motivasi kerja, kompensasi, dan loyalitas menggunakan indikator yang sesuai dengan karakteristik kerja berbasis proyek. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai pengelolaan sumber daya manusia dalam usaha jasa kreatif sekaligus memberikan masukan praktis untuk membangun hubungan kerja sama yang adil, profesional, dan berkelanjutan.

##### **4.1 Implikasi Praktis**

Hasil kajian ini memberikan beberapa implikasi praktis bagi freelancer, pemilik usaha jasa kreatif, dan peneliti di bidang manajemen sumber daya manusia.

Bagi pemilik usaha jasa kreatif, motivasi freelancer dapat didukung melalui pemberian brief yang jelas, kesempatan menyampaikan ide, umpan balik yang membangun, serta pembagian pekerjaan sesuai keterampilan. Pemilik usaha juga perlu memperhatikan kesempatan pengembangan profesional, misalnya dengan memberikan proyek yang memungkinkan freelancer memperluas portofolio dan mempelajari teknik baru. Pengelolaan hubungan kerja tidak hanya berfokus pada penyelesaian proyek, tetapi juga pada penciptaan lingkungan profesional yang menghargai kontribusi setiap pihak.

Dalam aspek kompensasi, pemilik usaha perlu menetapkan tarif, ruang lingkup pekerjaan, jadwal pembayaran, jumlah revisi, dan biaya tambahan secara tertulis sebelum proyek dimulai. Ketika terjadi perubahan kebutuhan klien yang menambah beban kerja, perubahan tersebut sebaiknya dibicarakan dan disepakati kembali. Transparansi ini dapat mengurangi potensi konflik dan membantu freelancer menilai manfaat mempertahankan hubungan kerja sama.

Bagi freelancer, pengelolaan hubungan profesional dapat dilakukan dengan menyampaikan estimasi waktu dan biaya secara realistis, mencatat kesepakatan proyek, menjaga kualitas pekerjaan, serta berkomunikasi secara terbuka apabila terdapat kendala. Freelancer juga perlu menilai proyek berdasarkan kesesuaian bidang, beban kerja, imbalan, dan peluang pengembangan keterampilan. Loyalitas profesional tidak berarti menerima semua permintaan tanpa mempertimbangkan kapasitas, tetapi menjaga komitmen terhadap kesepakatan yang telah dibuat.

Bagi pengelola komunitas dan penyelenggara pelatihan freelancer, materi pengembangan dapat mencakup negosiasi tarif, penyusunan kontrak sederhana, komunikasi profesional, pengelolaan proyek, serta pengembangan keterampilan teknis. Pembekalan tersebut dapat membantu freelancer memahami hak dan tanggung jawab dalam hubungan kerja sama, sekaligus meningkatkan kemampuan mengelola pekerjaan secara mandiri.

Bagi peneliti, kajian ini menunjukkan pentingnya membedakan loyalitas freelancer dari loyalitas karyawan tetap. Instrumen penelitian sebaiknya dirancang berdasarkan karakteristik hubungan kerja berbasis proyek dan tidak mengasumsikan bahwa freelancer hanya bekerja untuk satu usaha. Pengukuran motivasi kerja dan kompensasi juga perlu dilakukan secara terpisah agar hubungan masing-masing variabel dengan loyalitas dapat dianalisis dengan lebih jelas.

#### **4.2 Keterbatasan Penelitian**

Kajian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, tinjauan literatur difokuskan pada sumber yang relevan dan dapat ditelusuri dalam rentang 2021–2025, tetapi belum menggunakan protokol systematic review lengkap dengan dokumentasi seluruh hasil pencarian dan tahapan seleksi. Jumlah artikel yang ditemukan, dihapus karena duplikasi, ditolak pada tahap penyaringan, dan akhirnya disertakan belum ditetapkan berdasarkan catatan penelusuran yang lengkap. Oleh sebab itu, kajian ini belum dapat dianggap sebagai pemetaan menyeluruh atas semua literatur yang tersedia.

Sumber yang ditelaah memiliki perbedaan objek, metode, karakteristik responden, dan konteks pekerjaan. Sebagian penelitian membahas pekerja gig atau freelancer pada platform digital, sedangkan penelitian lain membahas karyawan dalam organisasi formal. Perbedaan tersebut membatasi kemampuan untuk membandingkan hasil secara langsung dan menggeneralisasikan temuan kepada freelancer pada usaha jasa kreatif.

Bukti yang secara khusus menguji motivasi kerja, kompensasi, dan loyalitas freelancer pada usaha jasa kreatif masih terbatas dalam sumber yang digunakan. Akibatnya, sebagian penjelasan dibangun dari penelitian yang lebih luas mengenai motivasi pekerja gig dan loyalitas karyawan. Temuan tersebut dapat membantu membangun kerangka konseptual, tetapi belum cukup untuk memastikan bahwa hubungan yang sama berlaku pada seluruh jenis freelancer, termasuk desainer grafis, fotografer, videografer, editor video, dan pengelola media sosial.

Kajian ini menggunakan sintesis deskriptif dan tematik sehingga tidak menghasilkan estimasi kuantitatif mengenai besarnya hubungan motivasi kerja dan kompensasi dengan loyalitas freelancer. Oleh karena itu, artikel ini tidak dapat digunakan sebagai bukti bahwa kedua variabel tersebut secara pasti menyebabkan peningkatan loyalitas. Pengujian lebih lanjut memerlukan penelitian empiris dengan instrumen, sampel, dan metode analisis yang sesuai.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan memperluas penelusuran ke berbagai basis data ilmiah, mendokumentasikan kata kunci dan tanggal pencarian, serta mencatat jumlah artikel pada setiap tahap seleksi. Apabila kajian dikembangkan menjadi systematic literature review formal, proses identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan penetapan sumber yang disertakan perlu dilakukan secara transparan dan dapat direplikasi.

Selain itu, penelitian empiris perlu melibatkan freelancer pada usaha jasa kreatif dengan kriteria responden yang jelas dan bidang pekerjaan yang beragam. Peneliti dapat mempertimbangkan faktor tambahan seperti pengalaman, kepercayaan terhadap pemilik usaha, kualitas komunikasi, dan kesempatan memperoleh proyek lanjutan. Dengan perbaikan tersebut, penelitian mendatang diharapkan dapat memberikan bukti yang lebih kuat dan kontekstual mengenai hubungan motivasi kerja, kompensasi, dan loyalitas freelancer di Indonesia.

## **REFERENCES**

- Febyanti, N. P. R., & Suwandana, I. G. M. (2024). Peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 13(5), 894–912. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2024.v13.i05.p09>.
- Fueling the future: Unveiling what drives gig worker motivation and engagement in Sri Lanka's corporate landscape. (2025). *International Journal of Sociology and Social Policy*, 45(3–4), 308–330. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-09-2024-0433>.

- Motivating gig workers – Evidence from a field experiment. (2022). *Labour Economics*, 75, 102105. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2021.102105>.
- Pertiwi, A. V. B., & Adi, A. N. (2023). Pengaruh kompensasi finansial dan motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan. *Jurnal Management Risiko dan Keuangan*. <https://doi.org/10.21776/jmrk.2023.02.1.03>.
- Ridhotama, F. A., Setyanti, S. W. L., & Tobing, D. S. K. (2024). The influence of compensation and work motivation on employee loyalty through job satisfaction as an intervening variable: Study at PT Tokoh Indonesia Muda Executive. *International Journal of Management Research and Economics*, 2(2), 323–346. <https://doi.org/10.54066/ijmre-itb.v2i2.1910>.
- Skrzek-Lubasińska, M., & Szban, J. M. (2024). Motywacja w gospodarce gig. Rola platform cyfrowych w motywowaniu pracowników. Przegląd literatury [Motivation in the gig economy: The role of digital platforms in motivating workers]. *Kwartalnik Nauk o Przedsiębiorstwie*, 72(2). <https://doi.org/10.33119/KNoP.2024.72.2.7>.