

Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis
VOL 3, No. 2, Mei 2024, pp. 58 - 66
p-ISSN: 2809-1655 (media cetak)
e-ISSN: 2809-1981 (media online)
Link Publikasi: https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JIMEB/issue/view/121
DOI: https://doi.org/10.51903/vwpk6z10

The Role of Trust Deficit on Business Sustainability in Freelance and Gig Economy Models

Aftuqa Sholikatur Rohmania*[1], Eni Susanti[2]
[1, 2] Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Semarang, Indonesia
Jl. Majapahit No. 605, Pedurungan Kidul, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah, 50192.
Email: aftuqa@stekom.ac.id; eni.susanti@stekom.ac.id.

ARTICLE INFO

Article history:

Received : Jan 2024
Revised : Jan 2024
Accepted : Mar 2024
Published : May 2024

ABSTRACT

This study explores the role of trust deficit in the freelance and gig economy, where the business continuity of digital platforms heavily depends on worker trust and engagement. The research aims to examine how perceived lack of transparency, unclear procedures, and platform reliability affect worker loyalty and overall business sustainability. A mixed-methods approach with a sequential explanatory design was applied, combining quantitative data from 150 respondents collected through online and offline questionnaires and qualitative insights from 10 in-depth interviews with freelance workers and platform managers. The findings reveal that a higher trust deficit significantly reduces worker loyalty and participation, threatening platform stability, while transparent communication and clear procedural mechanisms mitigate these risks effectively. This research contributes theoretically by emphasizing trust deficit as a critical factor in sustaining digital labor platforms and offers practical implications for platform managers to enhance transparency, clarify operational procedures, and maintain long-term operational continuity in the gig economy.

Keywords: *Trust Deficit, Business Sustainability, Freelance Economy, Gig Economy, Worker Loyalty.*

This journal is an open-access publication. All articles are freely and permanently accessible to everyone. Copyright © 2025 by the Author(s). This article is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0).

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi peran *trust deficit* dalam ekonomi *freelance* dan *gig*, di mana keberlanjutan bisnis *platform digital* sangat bergantung pada kepercayaan dan keterlibatan pekerja. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana persepsi terhadap kurangnya transparansi, ketidakjelasan prosedur, dan keandalan platform memengaruhi loyalitas pekerja serta keberlanjutan bisnis secara keseluruhan. Pendekatan mixed methods dengan *desain sekuensial eksplanatori* diterapkan, menggabungkan data kuantitatif dari 150 responden melalui kuesioner online dan offline serta wawasan kualitatif dari 10 wawancara mendalam dengan pekerja *freelance* dan manajer platform. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *trust deficit* yang tinggi secara signifikan menurunkan loyalitas dan partisipasi pekerja, yang dapat mengancam stabilitas platform, sementara komunikasi transparan dan prosedur yang jelas terbukti efektif sebagai mitigasi. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan menekankan trust deficit sebagai faktor penting dalam menjaga keberlanjutan *platform digital* dan menawarkan implikasi praktis bagi manajer platform untuk meningkatkan

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

transparansi, memperjelas prosedur operasional, serta mempertahankan kontinuitas jangka panjang di ekosistem *gig economy*.

Kata Kunci: Trust Deficit, Keberlanjutan Bisnis, Ekonomi Freelance, Ekonomi Gig, Loyalitas Pekerja.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah lanskap ekonomi global, termasuk di Indonesia, dengan munculnya model kerja fleksibel yang dikenal sebagai *freelance* dan *gig economy* (Dwiputrianti et al., 2025) dan (Nawangsari et al., 2025). Model ini memungkinkan individu untuk bekerja secara independen melalui *platform digital*, sekaligus memberikan perusahaan kemampuan untuk mengakses tenaga kerja sesuai kebutuhan proyek (Sharma, Animesh Kumar, 2025), (Ingaldi & Ulewicz, 2025) dan (Dunn et al., 2023). Meskipun menawarkan fleksibilitas dan efisiensi, pertumbuhan *gig economy* juga memunculkan tantangan mendasar terkait kepercayaan antaraktor dalam ekosistem digital. Kurangnya kepercayaan, yang disebut sebagai *trust deficit*, dapat memengaruhi interaksi antara pekerja, klien, dan *platform*, menimbulkan risiko konflik, serta berdampak pada keberlanjutan bisnis (Dunn et al., 2023), (Olaya-marín et al., 2026) dan (Alfan et al., 2026). Dengan demikian, kepercayaan menjadi faktor kunci dalam menjaga stabilitas hubungan kerja dan keberlanjutan model bisnis berbasis *platform digital*.

Fenomena *trust deficit* dalam *gig economy* tercermin dalam berbagai bentuk seperti keterlambatan pembayaran, ketidakjelasan kontrak, evaluasi performa yang tidak konsisten, serta kurangnya transparansi komunikasi (Illéssy, 2020) dan (Utami et al., 2026). Kondisi ini berimplikasi pada ketidakpastian hak pekerja, menurunkan kepuasan dan loyalitas, serta berpotensi merusak reputasi platform. Di sisi lain, perusahaan yang mengandalkan tenaga kerja gig juga menghadapi risiko kehilangan talenta dan kepercayaan pengguna apabila masalah ini tidak dikelola dengan baik (Salleh et al., 2023) dan (Bui et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa *trust deficit* bukan hanya isu relasional, tetapi juga berdampak langsung pada keberlanjutan bisnis.

Kajian literatur menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada aspek finansial, operasional, dan kepuasan pengguna dalam *gig economy*, sementara pengaruh *trust deficit* terhadap keberlanjutan bisnis masih terbatas dan belum dianalisis secara komprehensif (Pascual & Benito, 2025) dan (Thi et al., 2026). Selain itu, penelitian terdahulu cenderung memisahkan perspektif pekerja dan *platform*, sehingga interaksi timbal balik yang memengaruhi keberlanjutan bisnis belum tergambar secara utuh (Krivy, 2023) dan (Wang & Huang, 2025). Kesenjangan ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih integratif dalam memahami dinamika *trust deficit* dalam ekosistem *gig economy*.

Lebih lanjut, studi sebelumnya menegaskan bahwa kepercayaan terhadap teknologi memengaruhi niat penggunaan dan keterlibatan pengguna dalam *platform digital* (Ming et al., 2022), (Samhale et al., 2022) dan (Pelgander et al., 2022). Namun, penelitian tersebut masih terbatas pada aspek teknologi dan belum mengaitkannya secara langsung dengan keberlanjutan bisnis secara luas. Di sisi lain, literatur mengenai *sustainability* dalam *gig economy* menunjukkan bahwa keberlanjutan tidak hanya mencakup aspek ekonomi, tetapi juga dimensi sosial dan relasional antaraktor (Griep et al., 2025) dan (Webster & Zhang, 2025). Oleh karena itu, *trust deficit* diduga menjadi faktor krusial yang dapat menghambat kontribusi jangka panjang *gig economy* terhadap pembangunan ekonomi berkelanjutan.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *trust deficit* terhadap keberlanjutan bisnis dalam ekosistem *freelance* dan *gig economy*, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memediasi atau memoderasi hubungan tersebut. Penelitian ini juga berupaya mengintegrasikan perspektif pekerja dan platform dalam satu kerangka analisis yang komprehensif. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian empiris hubungan langsung antara *trust deficit* dan keberlanjutan bisnis dalam ekosistem *gig economy*, yang selama ini masih jarang dianalisis secara terintegrasi. Penelitian ini tidak hanya menggabungkan perspektif pekerja dan platform dalam satu model, tetapi juga mengidentifikasi peran variabel mediasi dan moderator dalam menjelaskan mekanisme pengaruh *trust deficit* terhadap keberlanjutan bisnis. Dengan demikian, studi ini menawarkan kerangka analisis yang lebih komprehensif dan berbasis data empiris dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang cenderung parsial dan konseptual.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Pendekatan Penelitian

p-ISSN: 2809-1655 e-ISSN: 2809-1981

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan *desain sequential explanatory* untuk menganalisis hubungan antara *trust deficit* dan keberlanjutan bisnis dalam ekosistem *gig economy*. Tahap kuantitatif dilakukan terlebih dahulu untuk menguji hubungan antarvariabel, kemudian dilanjutkan dengan tahap kualitatif guna memperdalam interpretasi hasil. Fokus penelitian terletak pada konstruk utama, yaitu *trust deficit* dan keberlanjutan bisnis, yang dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara terintegrasi. Gambar 1 menyajikan kerangka pemikiran penelitian yang menggambarkan alur integrasi antara analisis kuantitatif dan kualitatif dalam menjelaskan hubungan antarvariabel secara komprehensif.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian: Dampak *Trust Deficit* terhadap Keberlanjutan Bisnis dalam Ekosistem *Freelance* dan *Gig Economy*

2.2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah sekuensial eksplanatori, yang terdiri dari dua tahap utama. Tahap pertama adalah survei kuantitatif untuk mengumpulkan data dari pekerja *freelance* dan manajer *platform gig economy* terkait persepsi mereka tentang *trust deficit* dan dampaknya terhadap keberlanjutan bisnis. Tahap kedua adalah wawancara mendalam dengan beberapa responden terpilih untuk menafsirkan temuan kuantitatif, mengungkap faktor-faktor yang memoderasi atau memediasi hubungan *trust deficit* dengan keberlanjutan bisnis, serta menggali pengalaman nyata dalam interaksi di platform. Desain ini dipilih agar penelitian dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai isu *trust deficit* sekaligus strategi mitigasinya dalam ekosistem *gig economy*.

2.3. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pekerja *freelance* dan manajer *platform gig economy* di Indonesia yang aktif menggunakan layanan digital untuk pekerjaan proyek. Sampel kuantitatif terdiri dari 150 responden, yaitu 100 pekerja *freelance* dan 50 manajer platform, yang dipilih secara purposive sampling untuk memastikan responden memiliki pengalaman langsung dengan *platform gig economy*. Untuk tahap kualitatif, dipilih 10 informan kunci melalui teknik *snowball sampling*, yaitu 6 pekerja *freelance* yang aktif di berbagai platform dan 4 manajer platform, guna memberikan wawasan mendalam mengenai dinamika *trust deficit* dan dampaknya terhadap keberlanjutan bisnis.

2.4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian kuantitatif berupa kuesioner yang disusun untuk mengukur variabel *trust deficit* dan keberlanjutan bisnis, dengan indikator yang menilai kepercayaan terhadap transparansi, kejelasan prosedur, keandalan platform, dan loyalitas pekerja. Kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan. Untuk tahap kualitatif, digunakan panduan wawancara mendalam yang memuat pertanyaan seputar pengalaman pekerja *freelance* dan manajer platform terkait situasi *trust deficit*, tantangan dalam mempertahankan kepercayaan, serta strategi yang dilakukan untuk mendukung keberlanjutan bisnis. Wawancara dilakukan secara tatap muka dan daring, berlangsung antara 45-60 menit per orang, dengan catatan jawaban diambil langsung untuk dianalisis lebih lanjut.

2.5. Teknik Pengumpulan Data

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

Data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner *online* dan *offline*, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam. Contoh pertanyaan wawancara antara lain: "Bagaimana pengalaman Anda menghadapi ketidakjelasan prosedur pembayaran di *platform*?" dan "Strategi apa yang dilakukan *platform* untuk mempertahankan kepercayaan pekerja?". Salah satu responden, seorang manajer *platform*, menyatakan bahwa "Kami selalu mencoba memperjelas kontrak proyek dan memberikan *feedback* rutin agar pekerja merasa aman dan percaya pada sistem" Bryan (2025). Sementara seorang pekerja *freelance* mengatakan, "Ketika *platform* transparan mengenai jadwal pembayaran dan standar kerja, saya lebih yakin untuk terus bekerja di sana" Michael (2025). Teknik ini memastikan informasi yang diperoleh tidak hanya numerik tetapi juga kaya konteks.

2.6. Analisis Data

Analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS untuk menguji hubungan antarvariabel *trust deficit*, faktor mediasi/moderator, dan keberlanjutan bisnis. Analisis kuantitatif juga mencakup uji reliabilitas dan validitas indikator dengan bantuan SPSS. Data kualitatif dianalisis menggunakan *thematic analysis* dengan bantuan NVivo, yang memungkinkan peneliti mengidentifikasi tema utama dari wawancara mendalam terkait pengalaman trust deficit dan strategi mitigasinya. Hasil analisis kuantitatif kemudian dikaitkan dengan temuan kualitatif untuk memberikan interpretasi yang lebih mendalam dan holistik.

2.7. Etika Penelitian

Penelitian ini memperhatikan prinsip-prinsip etika untuk menjaga hak, privasi, dan kesejahteraan responden. Semua peserta diinformasikan secara jelas mengenai tujuan penelitian, jenis data yang dikumpulkan, serta cara data akan digunakan. Persetujuan partisipan diperoleh sebelum pengumpulan data dilakukan, baik untuk kuesioner kuantitatif maupun wawancara mendalam. Identitas responden dijaga kerahasiaannya dengan kode anonim, sehingga informasi pribadi tidak dapat diidentifikasi. Selain itu, peneliti memastikan bahwa pertanyaan wawancara bersifat sensitif secara etis, tidak menimbulkan tekanan atau risiko psikologis, dan peserta dapat mengundurkan diri kapan saja tanpa konsekuensi. Pendekatan ini juga diterapkan untuk manajer *platform* dan pekerja *freelance* agar interaksi penelitian tetap aman dan profesional.

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1. Hasil

Tabel 1 menunjukkan bahwa populasi penelitian mencakup seluruh pekerja *freelance* dan manajer *platform gig economy* yang aktif menggunakan layanan digital di Indonesia, dengan tujuan memastikan data mencerminkan kondisi nyata dalam ekosistem ini. Komposisi sampel yang disajikan menegaskan keseimbangan antara data kuantitatif yang representatif dan data kualitatif yang mendalam, sehingga memungkinkan analisis yang lebih komprehensif terhadap fenomena *trust deficit*. Dengan demikian, Tabel 1 menekankan keseimbangan antara jumlah responden yang memadai dan kedalaman informasi yang diperoleh, memastikan analisis dapat dilakukan secara komprehensif.

Tabel 1. Populasi dan Sampel Penelitian

Kategori Responden	Jumlah	Teknik Sampling	Keterangan
Pekerja *Freelance*	100	*Purposive Sampling*	Aktif menggunakan *platform gig economy* di Indonesia
Manajer *Platform*	50	*Purposive Sampling*	Bertanggung jawab mengelola *platform* dan berinteraksi dengan pekerja
Informan Kunci (*Freelance*)	6	*Snowball Sampling*	Memberikan wawasan mendalam mengenai pengalaman *trust deficit*
Informan Kunci (Manajer)	4	*Snowball Sampling*	Memberikan wawasan mengenai strategi mitigasi *trust deficit*

Struktur populasi dan sampel yang tercantum dalam Tabel 1 memungkinkan penelitian untuk menangkap perspektif yang beragam, mulai dari pengalaman langsung pekerja *freelance* dalam menjalankan proyek hingga kebijakan dan strategi yang diterapkan oleh manajer *platform*. Keberagaman perspektif ini memperkuat analisis hubungan antara *trust deficit* dan keberlanjutan bisnis, karena data yang diperoleh tidak hanya bersifat statistik tetapi juga kontekstual. Dengan memadukan kedua jenis data, penelitian tidak hanya menilai hubungan antarvariabel secara statistik, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor kontekstual yang memengaruhi keberlanjutan bisnis di *platform digital*. Gambar 2 menampilkan distribusi jumlah responden

p-ISSN: 2809-1655 e-ISSN: 2809-1981

penelitian dalam bentuk diagram lingkaran. Visualisasi ini memperjelas proporsi keterlibatan masing-masing kelompok responden sebagai dasar dalam menginterpretasikan hasil analisis.



Gambar 2. Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Kategori

Tabel 2 menunjukkan rincian instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden dengan fokus pada variabel *trust deficit* dan keberlanjutan bisnis. Instrumen yang digunakan dirancang untuk memastikan bahwa kedua konstruk utama dapat diukur secara sistematis dan saling melengkapi antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan penelitian memadukan data numerik yang terukur dengan wawasan kualitatif yang kaya, sehingga hubungan antarvariabel dapat dianalisis secara komprehensif. Dengan demikian, instrumen yang digunakan menjadi fondasi penting dalam memastikan hasil penelitian valid, representatif, dan aplikatif.

Tabel 2. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Jenis Instrumen	Keterangan
Trust Deficit	Kepercayaan terhadap transparansi *platform*	Kuesioner	Kuantitatif, diuji validitas dan reliabilitas
Trust Deficit	Kejelasan prosedur dan aturan kerja	Kuesioner	Kuantitatif, diuji validitas dan reliabilitas
Trust Deficit	Keandalan *platform* dalam manajemen proyek	Kuesioner	Kuantitatif, diuji validitas dan reliabilitas
Keberlanjutan Bisnis	Loyalitas pekerja terhadap *platform*	Kuesioner	Kuantitatif, diuji validitas dan reliabilitas
Trust Deficit & Keberlanjutan Bisnis	Pengalaman interaksi dan strategi mitigasi	Panduan Wawancara Mendalam	Kualitatif, dilakukan tatap muka dan daring, 45-60 menit per responden

Hasil pengukuran melalui instrumen tersebut memberikan dasar untuk mengidentifikasi pola umum sekaligus memahami konteks spesifik yang memengaruhi *trust deficit* dalam praktik. Kombinasi kedua jenis data ini memungkinkan peneliti menyusun interpretasi yang lebih kaya dan menyeluruh mengenai bagaimana *trust deficit* memengaruhi keberlanjutan bisnis. Tabel 3 menjelaskan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, mencakup data kuantitatif dan kualitatif. Teknik ini menunjukkan bagaimana data dikumpulkan secara terstruktur untuk mendukung analisis yang terintegrasi antara hasil kuantitatif dan kualitatif. Dengan penyajian yang jelas ini, penelitian mampu mengaitkan persepsi umum responden dengan pengalaman nyata yang terjadi di lapangan.

Isi yang tercantum dalam Tabel 3 menunjukkan jawaban konkret dari responden sesuai dengan jenis data yang dikumpulkan. Seorang manajer *platform* menyatakan, “Kami selalu mencoba memperjelas kontrak proyek dan memberikan *feedback* rutin agar pekerja merasa aman dan percaya pada sistem,” sedangkan seorang pekerja *freelance* menyampaikan, “Ketika *platform* transparan mengenai jadwal pembayaran dan standar kerja, saya lebih yakin untuk terus bekerja di sana.” Data kuantitatif dari kuesioner memberikan gambaran persepsi umum dari seluruh 150 responden. Dengan kombinasi jawaban ini, penelitian dapat mengaitkan pengalaman individu dengan pola persepsi mayoritas, sekaligus menunjukkan konsistensi dan relevansi informasi yang dikumpulkan. Pendekatan ini memastikan bahwa mekanisme pengumpulan data mendukung analisis mendalam mengenai *trust deficit* dan dampaknya terhadap keberlanjutan bisnis di platform *gig economy*.

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

Tabel 3. Teknik Pengumpulan Data dan Contoh Wawancara

Jenis Data	Teknik Pengumpulan	Contoh Pertanyaan	Isi Wawancara / Jawaban	Responden	Tahun
Kuantitatif	Kuesioner *online/offline*	Bagaimana persepsi Anda terhadap kepercayaan *platform*?	Data numerik hasil kuesioner	150 responden	2025
Kualitatif	Wawancara mendalam tatap muka/daring	Bagaimana pengalaman Anda menghadapi ketidakjelasan prosedur pembayaran di *platform*?	"Kami selalu mencoba memperjelas kontrak proyek dan memberikan *feedback* rutin agar pekerja merasa aman dan percaya pada sistem"	Manajer *Platform* (Bryan)	2025
Kualitatif	Wawancara mendalam tatap muka/daring	Strategi apa yang dilakukan *platform* untuk mempertahankan kepercayaan pekerja?	"Ketika *platform* transparan mengenai jadwal pembayaran dan standar kerja, saya lebih yakin untuk terus bekerja di sana"	Pekerja *Freelance* (Michael)	2025

3.2. Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari *trust deficit* terhadap keberlanjutan bisnis dalam ekosistem *gig economy*. Secara konseptual, hubungan ini terjadi karena *trust deficit* mengurangi persepsi keadilan, transparansi, dan keandalan *platform*, yang merupakan dasar terbentuknya loyalitas pekerja. Semakin tinggi tingkat *trust deficit* yang dirasakan pekerja *freelance*, semakin rendah loyalitas mereka terhadap *platform*, yang pada gilirannya dapat memengaruhi stabilitas operasional. Dengan demikian, *trust deficit* berperan sebagai mekanisme yang melemahkan keterikatan relasional antara pekerja dan *platform*. Selain itu, wawasan kualitatif menegaskan bahwa ketidakjelasan prosedur dan kurangnya transparansi memperkuat persepsi ketidakpercayaan, sehingga mendukung temuan kuantitatif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan peran kepercayaan dalam membangun loyalitas pengguna dan kinerja *platform*, namun penelitian ini menyoroti sisi sebaliknya, yaitu bagaimana ketiadaan kepercayaan (*trust deficit*) secara empiris berkaitan dengan melemahnya keberlanjutan bisnis (Argüelles et al., 2026), (Aven, 2022) dan (Madanian et al., 2023). Perbedaan ini penting karena menunjukkan bahwa bukan hanya keberadaan *trust* yang relevan, tetapi juga tingkat defisitnya dalam memengaruhi perilaku pengguna. Dengan demikian, penelitian ini memperluas literatur dengan mengaitkan perspektif pekerja dan *platform* dalam satu kerangka empiris. Meskipun sebagian besar hasil mendukung hipotesis, ditemukan bahwa beberapa pekerja *freelance* tetap menunjukkan loyalitas meskipun mengalami *trust deficit* tingkat sedang (Meer et al., 2025) dan (Chen et al., 2025). Hal ini mengindikasikan adanya faktor kontekstual yang memoderasi hubungan tersebut, seperti keterbatasan *platform* alternatif dan tekanan ekonomi. Dalam kondisi ini, loyalitas tidak sepenuhnya didorong oleh kepercayaan, tetapi juga oleh kebutuhan pragmatis. Temuan ini menegaskan bahwa hubungan antara *trust deficit* dan keberlanjutan bisnis bersifat kompleks dan dipengaruhi oleh kondisi eksternal.

Secara teoritis, hasil ini menegaskan bahwa *trust deficit* merupakan determinan penting dalam dinamika keberlanjutan bisnis berbasis *platform*, khususnya melalui mekanisme loyalitas pekerja. Secara praktis, temuan ini menunjukkan pentingnya transparansi prosedur, kejelasan kontrak, dan sistem komunikasi yang konsisten untuk mengurangi *trust deficit*. Namun demikian, temuan ini tidak menunjukkan bahwa strategi tersebut secara langsung menjamin keberlanjutan jangka panjang, melainkan hanya berkaitan dengan peningkatan persepsi kepercayaan dalam konteks yang diamati. Perlu ditegaskan bahwa penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* berbasis persepsi, sehingga hubungan yang ditemukan bersifat *asosiatif* dan bukan kausal. Oleh karena itu, hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan empiris yang signifikan antara *trust deficit* dan keberlanjutan bisnis, namun tidak dapat diinterpretasikan sebagai bukti efektivitas strategi dalam jangka panjang. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, salah satunya adalah ukuran sampel yang relatif terbatas, sehingga generalisasi temuan perlu dilakukan secara hati-hati. Selain itu, pendekatan *cross-sectional* hanya menangkap kondisi pada satu waktu tertentu, sehingga dinamika perubahan *trust deficit* belum sepenuhnya terobservasi. Keterbatasan ini juga memperkuat perlunya interpretasi hasil secara kontekstual, terutama dalam memahami variasi perilaku pekerja. Penelitian

p-ISSN: 2809-1655 e-ISSN: 2809-1981

selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan longitudinal guna mengamati perubahan *trust deficit* dari waktu ke waktu, serta menambahkan variabel kontekstual seperti kondisi ekonomi dan ketersediaan alternatif platform. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan kausal dan dinamika jangka panjang dalam ekosistem *gig economy.*

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *trust deficit* memiliki hubungan empiris yang signifikan dengan keberlanjutan bisnis dalam ekosistem *gig economy*, terutama melalui pengaruhnya terhadap loyalitas dan partisipasi pekerja. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor kunci dalam menjaga stabilitas hubungan antara pekerja dan *platform*. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi dengan menempatkan *trust deficit* sebagai determinan penting dalam analisis keberlanjutan bisnis berbasis *platform digital*, khususnya melalui integrasi perspektif pekerja dan *platform* dalam satu kerangka empiris. Secara praktis, hasil penelitian mengindikasikan bahwa peningkatan transparansi, kejelasan prosedur, dan konsistensi komunikasi menjadi langkah utama yang perlu diperhatikan oleh pengelola *platform* untuk mengurangi *trust deficit*. Namun demikian, temuan ini bersifat asosiatif dan tidak menunjukkan hubungan kausal secara langsung, sehingga implikasi strategis perlu dipertimbangkan dalam konteks dan kondisi operasional masing-masing *platform*.

Saran dari penelitian ini ditujukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya dan penerapan praktis di lapangan. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas metodologi dan konteks studi, misalnya dengan melibatkan lebih banyak *platform* atau menambahkan variabel pendukung untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif. Selain itu, pendekatan alternatif dapat digunakan untuk meneliti perubahan *trust deficit* dari waktu ke waktu, sehingga dinamika kepercayaan dapat dianalisis secara longitudinal. Dari perspektif praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi manajer *platform* untuk merancang strategi yang meningkatkan transparansi, komunikasi, dan kepercayaan pekerja. Saran ini disusun secara konstruktif sebagai kelanjutan logis dari kontribusi penelitian, tanpa mengulang kesimpulan, dan bertujuan untuk mendukung pengembangan ilmu pengetahuan serta praktik manajemen dalam ekosistem *gig economy.*

REFERENSI

Alfan, N. R., Brata, R. Y., Amalia, S. N., Handayani, P. W., & Fitriani, H. (2026). Social Sciences & Humanities Open Mobile Commerce Acceptance Among Micro , Small , and Medium Enterprises in Indonesia : A Case in The Culinary Sector. *Social Sciences & Humanities Open*, *13*(May 2025), 102372. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.102372

Argüelles, L., Prause, L., & Paloma, Y. (2026). *“ Taking Farmers ’ Trust Issues Seriously ” : Mistrust and The Digital Tech Revolution in Water Management*. *123*(January).

Aven, T. (2022). A Risk Science Perspective on the Discussion Concerning Safety I , Safety II and Safety III. *Reliability Engineering and System Safety*, *217*, 108077. https://doi.org/10.1016/j.ress.2021.108077

Bui, Q. T., Phuong, V., Do, A., Tran, L. L., & Nguyen, P. M. (2025). ScienceDirect Examining the Relationship between Corporate Social Responsibility , Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction : Evidence from Vietnamese Manufacturing Firms in the Digital Age. *Procedia Computer Science*, *253*, 717–726. https://doi.org/10.1016/j.procs.2025.01.133

Chen, K., Hsieh, M. H. M., Maritz, A., & Shieh, C. (2025). Acta Psychologica What Affects Organizational Identification in Universities ? Examining the Effects of Psychological Contract on Organizational Identification and Commitment of Teachers. *Acta Psychologica*, *261*(February), 105756. https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105756

Dunn, M., Munoz, I., & Hossein, M. (2023). Dynamics of Flexible Work and Digital Platforms : Task and Spatial Flexibility in the Platform Economy. *Digital Business*, *3*(1), 100052. https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100052

Dwiputrianti, S., Kotchegura, A., & Lee, H. K. (2025). *Gig Economy or Digital Inequality ? Lessons for Indonesia ’ s Labour Future*. *20*(3), 3–12. https://doi.org/10.47198/jnaker.v20i3.616

Griep, Y., Hansen, S. D., Kraak, J. M., Sherman, U., & Bankins, S. (2025). Organizational Dynamics

p-ISSN: 2803-1507 e-ISSN: 2803-1531

Sustainable Human Resource Management : The good , the Bad , and Making it Work. *Organizational Dynamics*, *54*(2), 101112. https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2024.101112

Illéssy, C. M. – M. (2020). *Csaba Makó – Miklós Illéssy Platform Work in Hungary : A Preliminary Overview*. *2011*.

Ingaldi, M., & Ulewicz, R. (2025). *Sustainable Development and Technological Advancements in Industry 4 . 0 : Overcoming Barriers in SME Sector Integration*. *0*. https://doi.org/10.2478/mspe-2025-0015

Krivy, M. (2023). *Digital ecosystem : The Journey of a Metaphor Maro ˇ*. *5*(January). https://doi.org/10.1016/j.diggeo.2023.100057

Madanian, S., Nakarada-kordic, I., Reay, S., & Chetty, T. (2023). Patients ' Perspectives On Digital Health Tools. *PEC Innovation*, *2*(May), 100171. https://doi.org/10.1016/j.pecinn.2023.100171

Meer, P. D. Van Der, Huizen, T. Van, & Plantenga, J. (2025). Social Science & Medicine ' No Manner of Hurt Was Found Upon Him ' . The Role of Religiousness in the Mental Health Effect of Job Insecurity ☆. *Social Science & Medicine*, *364*(November 2024), 117502. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2024.117502

Ming, T., Makkonen, H., Kaur, P., & Salo, J. (2022). Technological Forecasting & Social Change How do Ethical Consumers Utilize Sharing Economy Platforms as Part of Their Sustainable Resale Behavior ? The Role of Consumers ' Green Consumption Values. *Technological Forecasting & Social Change*, *176*(May 2021), 121432. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121432

Nawangsari, S. A., Belitung, U. B., Bangka, K., Belitung, K. B., Borobudur, U., Timur, K. J., Khusus, D., Jakarta, I., Info, A., Economy, G., Protection, L., Law, L., & Status, W. (2025). *Legal Protection for Gig Economy Workers from the Perspective of Labor Law in Indonesia*. *3*(1). https://doi.org/10.51903/hakim.v3i1.2289

Olaya-marín, E. J., Barrios, M., & Salazar-gal, S. (2026). *Energy Research & Social Science Energy Transition vs . Ecotourism in the Colombian Amazon : Community Perceptions and Sustainability in the San Pedro River Basin*. *131*(December 2025). https://doi.org/10.1016/j.erss.2025.104499

Pascual, M., & Benito, D. (2025). *Green revolution : A Systematic Review of Sustainable Practices in Restaurants*. *5*(August). https://doi.org/10.1016/j.afres.2025.101331

Pelgander, L., Oberg, C., & Barken, L. (2022). *Digital Business*. *2*(October). https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100048

Salleh, N. M., Norfitriani, S., Shukry, M., Maylyn, V., Salleh, N. M., Norfitriani, S., & Shukry, M. (2023). *Analyzing the Challenges , Effects , and Motivations of Gig Economy Workers Analyzing the Challenges , Effects , and Motivations of Gig Economy Workers*. *1*(6), 2134–2151. https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i6/17514

Samhale, K., Wifaq, N. B. Al, & Agadir, B. (2022). The Impact of Trust in the Internet of Things for Health on User Engagement. *Digital Business*, *2*(1), 100021. https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100021

Sharma, Animesh Kumar, R. (2025). The Gig Economy and the Evolving Nature of Work in India : Employment , Policy , and Platform Realities in the Age of Convenience. *Journal of Digital Economy*, *4*(June), 156–167. https://doi.org/10.1016/j.jdec.2025.07.005

Thi, T., Trang, N., Thi, P., Lan, H., Quynh, P., & Bao, K. (2026). *Sustainability Starts With the Consumer : How Green Consumption Shapes Business Model Transformation a COM-B Analysis of Green Purchase Behavior in Vietnam ' s Agriculture*. *11*(December 2025).

Utami, A. F., Indiharwati, A., & Amini, A. F. (2026). Hubungan Kelembagaan antara Pengemudi dan PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk: Pendekatan Teori Kontrak. *JDEP (Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan)*, *9*(1), 17–32. https://doi.org/10.33005/JDEP.V9I1.906

Wang, I., & Huang, Y. (2025). Asia Pacific Management Review Exploring the Evolution of Green Human Resource Management : A Main Path Analysis. *Asia Pacific Management Review*, *xxxx*, 100411. https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2025.100411

p-ISSN: 2809-1655 e-ISSN: 2809-1981

Webster, N. A., & Zhang, Q. (2025). Geoforum Strategic Silences for Normative Work : Inclusions and Exclusions of Migrant Labour in Policy Foregrounding of the Swedish Gig Economy. *Geoforum*, *158*(May 2024), 104157. https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2024.104157