

# The Experience of Malay Food Delivery Gig Worker in Johor Bahru, Johor

## Pengalaman Pekerja Gig Penghantar Makanan Berbangsa Melayu di Johor Bahru, Johor

Rabeatul Husna Abdull Rahman<sup>a\*</sup>, Mohd Azhar Abd. Hamid<sup>a</sup>, Salwa Abdul Patah<sup>a</sup>, Fadilah Zaini<sup>a</sup>, Nazirah Abdul Rohman<sup>b</sup>

<sup>a</sup>School of Human Resource Development and Psychology, Faculty of Social Sciences and Humanities, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 Johor, Malaysia  
<sup>b</sup>Fakulti Perniagaan dan Perakaunan, Universiti Selangor (UNISEL) Shah Alam, Jalan Zirkon A7/A, Seksyen 7, 40000 Shah Alam, Selangor.

\*Corresponding author: rabeatulhusna@utm.my

**Article history:** Received: 07 August 2022 Received in revised form: 28 February 2023 Accepted: 09 March 2023 Published online: 30 April 2023

### Abstract

The gig economy has been growing since the world economic recession in early 2008 to 2011 and created new jobs for many. Food delivery gig workers are among the important types of gig jobs especially in urban areas such as Johor Bahru. Thus, studies related to the economy of gigs, especially employees who are involved as food deliverers are also given attention by researchers. Therefore, this study aims to explore the experience of food delivery gig workers around Johor Bahru. Qualitative studies using phenomenological approaches were used to explore the working experiences of informants. Snowball sampling technique was used and through this technique 9 informants were obtained. Thematic analysis was applied to obtain the meaning of the experience of the informants interviewed in a semi-structured manner. The results of the study found that although the job is flexible, free and easy but high risk. The informant also described the gig job as still unstable in terms of job security and uncertain job prospects. This job is still considered a transition before the informant obtains a more secure permanent job. Therefore, the government and other stakeholders need to pay attention by offering policies that can ensure job security and reduce the vulnerability and risk of these gig workers.

**Keywords:** Gig workers, gig career, experience, challenges, Malay race

### Abstrak

Ekonomi gig semakin berkembang sejak kemelesetan ekonomi dunia pada awal tahun 2008 sehingga 2011 dan mewujudkan peluang pekerjaan baru kepada banyak pihak. Pekerja gig penghantar makanan antara jenis pekerjaan gig yang penting khususnya di kawasan urban seperti Johor Bahru. Justeru, kajian berkaitan ekonomi gig khususnya pekerja yang terlibat sebagai penghantar makanan turut diberi perhatian oleh penyelidik. Maka, kajian ini bertujuan meneroka pengalaman pekerja gig penghantar makanan di sekitar Johor Bahru. Kajian kualitatif menggunakan pendekatan fenomenologi digunakan bagi meneroka pengalaman pekerja informan. Teknik persampelan bola salji digunakan dan menerusi teknik ini 9 informan telah diperolehi. Analisis tematik pula diaplikasikan bagi memperolehi makna pengalaman informan yang ditembual secara separa berstruktur. Hasil kajian mendapati bahawa sungguhpun pekerjaannya bersifat anjal, bebas dan mudah tetapi berisiko tinggi. Informan juga menyifatkan pekerjaan gig masih tidak stabil dari segi keselamatan pekerjaan dan prospek pekerjaan yang tidak menentu. Pekerjaan ini masih dianggap sebagai transisi sebelum informan memperoleh pekerjaan tetap yang lebih terjamin. Justeru, pihak kerajaan dan pihak berkepentingan lain perlu memberi perhatian dengan menawarkan polisi yang dapat menjamin keselamatan pekerjaan dan mengurangkan kerentanan serta risiko pekerja gig ini.

**Kata kunci:** Pekerja gig, kerjaya gig, pengalaman, cabaran-cabaran dan bangsa Melayu

© 2023 Penerbit UTM Press. All rights reserved

## 1.0 PENGENALAN

Ekonomi gig berkembang pantas apabila berlakunya kemelesetan ekonomi antara tahun 2008 sehingga 2011 (Uttam et al., 2018). Ia ditambah dengan kemunculan Revolusi Industri 4.0 (RI 4.0) aplikasi canggih dan sofistikated seperti Big data, IoT dan Cloud Computing merencanakan lagi perkembangan ekonomi gig (Sundararajan, 2016). Kemajuan dan kemudahan seperti telefon pintar, aplikasi pintar dan platform online membolehkan ekonomi bentuk baru iaitu ekonomi gig berkembang dengan dinamik dan komprehensif (Heeks, 2017; Batmunkh, Maria dan Zoltan, 2022) Di Malaysia, terdapat 2.2 juta pekerja gig yang berdaftar dengan Perbadanan Ekonomi Digital Malaysia (MDEC) (Ainatul Fathiyah et al., 2021). Kementerian Kewangan menerusi Laporan Tinjauan Makroekonomi Belanjawan 2021 menyatakan ekonomi gig berkembang sebanyak 18.5 peratus sejak 2015 sehingga 2019. Laporan tersebut menyebutkan sebanyak 140 platform penyedia perkhidmatan gig di Malaysia yang melibatkan seramai 540 000 pekerja. Daripada jumlah tersebut sejumlah 190 000

pekerja gig merupakan penunggang dan pemandu pelbagai perkhidmatan logistik, penghantaran barangan dan penghantaran makanan (Bernama, 2020).

Sehubungan itu, perkhidmatan penghantaran mencatatkan peningkatan peratusan iaitu daripada 7.3 peratus pada suku pertama kepada 14.5 peratus pada suku kedua pada tahun 2020 (Bernama, 2020). Dalam konteks global pula, 8 juta pekerja gig di Amerika Syarikat dan 7 juta di seluruh Eropah menjadikan pekerjaan ini sebagai pekerjaan utama mereka (Smith, 2022). Manakala, Batmunkh, Maria dan Zoltan (2022) menyatakan bahawa berlakunya peningkatan lebih daripada 50 peratus apabila berlakunya pandemik Covid-19 pada penghujung 2019. Penjarakan dan pelbagai regulasi pekerja menyebabkan peningkatan mendadak dalam permintaan pekerjaan di sektor gig di seluruh dunia. Fenomena ini memberi rangsangan positif kepada ekonomi semasa. Justeru, Smith (2022) menyifatkan ekonomi gig berkembang 15 kali lebih pantas daripada pasaran buruh tradisional. Malah, Sundararajan (2016) menyatakan bahawa negara-negara berpendapatan menengah rendah seperti Nigeria, China, Indonesia, Filipina dan Malaysia memperoleh kesan positif daripada ekonomi gig.

Sungguhpun sektor ekonomi gig berkembang begitu baik namun kajian yang dijalankan oleh Dua et al., (2021) terhadap 21 000 responden di Amerika Syarikat mendapati 62 peratus daripada pekerja gig lebih berminat dalam sektor pekerjaan yang tetap. Kajian ini selari dengan kajian yang dijalankan oleh Maxis (2021) terhadap 1 200 responden di UK, US, UAE, Perancis, Sepanyol, Afrika Selatan, Mexico dan Indonesia mendapati satu per tiga daripada responden kajian adalah berumur dalam lingkungan 30 tahun ke bawah didapati lebih berminat dengan pekerjaan tetap. Kajian oleh Farrell, Diana dan Fiona (2017) pula mendapati sebanyak 30 peratus individu yang menceburi bidang kerjaya gig penghantar makanan adalah untuk mengisi masa lapang. Malahan, sebanyak 25 peratus pekerja gig pula terlibat dalam kerjaya gig bertujuan untuk memperoleh pendapatan sampingan (Batmunkh, Maria dan Zoltan, 2022). Manakala, Wood et al., (2019) mendapati bahawa 16 peratus pekerja gig menjadikan kerjaya gig sebagai pendapatan utama dan 24 peratus pula bertujuan untuk menampung pendapatan kerjaya hakiki. Justeru, kerjaya gig dilihat memberi manfaat dalam membantu meningkatkan taraf ekonomi pekerja gig secara keseluruhannya menerusi sumber pendapatan utama mahupun pendapatan sampingan kepada pekerja gig yang menceburkan diri dalam dunia kerjaya gig.

## 2.0 KAJIAN LITERATUR

### 2.1 Latar Belakang Pekerja Gig Penghantar Makanan

Ekonomi gig ditakrifkan sebagai suatu bidang ekonomi yang menawarkan perkhidmatan jangka pendek, sementara, atau berdasarkan tugas (Dahlan, 2020). Nurfarahin et al., (2020) pula menyatakan ciri-ciri pekerjaan gig adalah bersifat jangka pendek, berasaskan projek dan outcome. Pertubuhan Buruh Sedunia (ILO, 2018) pula menyifatkan pekerjaan gig sebagai menyelesaikan sesuatu kerja berasaskan permintaan dengan menggunakan platform online dan pekerjaan berasaskan permintaan pelanggan menerusi aplikasi digital yang diuruskan oleh sebuah syarikat. Pekerja gig pula ditakrifkan sebagai pekerja yang bekerja sendiri (Abdul Rahman, 2021) seperti kontraktor bebas, konsultan, profesor kontrak dan termasuklah penghantar makanan berasaskan platform digital (Nurfarahin et al., 2020). Manakala, Bureau of Labour Statistic, Amerika Syarikat mendefinisikan pekerja gig sebagai pekerja yang tiada kontrak pekerjaan jangka panjang secara eksplisit dan implisit. Dalam konteks di Malaysia pula Nurfarahin et al. (2020) menjelaskan pekerja gig bermaksud pekerja yang digajikan bekerja, memiliki masa bekerja yang anjal, tempat kerja yang fleksibel dan kehadiran aplikasi digital atau tidak. Justeru, kerjaya gig mewakili semua pekerja bebas, freelancers dan pekerja separuh masa.

Berdasarkan kepada laporan yang dikeluarkan oleh Jabatan Statistik Malaysia 2018 (DOSM) menunjukkan majoriti pekerja gig terlibat dalam industri perkhidmatan (97%), peruncitan (36.8%), logistik (16.2%), industri (2.8%), perkhidmatan makanan dan akomodasi (1.8%), pertanian (0.2%) dan lain-lain (42%). Dalam pada itu, Abu Karim (2020) menyatakan bahawa pada tahun 2020 seramai 26 000 orang telah mendaftar sebagai pekerja gig penghantar makanan di Lembah Klang. Hal ini adalah berikutan daripada berlakunya pandemik Covid-19 pada penghujung tahun 2019 yang memberi kesan kepada keseluruhan aktiviti kehidupan manusia di seluruh dunia (Zacher dan Rudolph, 2020; Kalaiivanan, Lim dan Zhooriyati, 2022). Malah, Lim (2021) mendapati bahawa ramai pekerja dalam pelbagai sektor terkesan dari aspek ekonomi dek pandemik Covid-19 akibat daripada diberhentikan kerja dan secara tidak langsung kehilangan pekerjaan hakiki yang menyumbang kepada pendapatan bagi sesebuah keluarga.

Namun demikian, di sebalik kelebihan pekerjaan gig, pekerja gig sebenarnya berhadapan dengan pelbagai cabaran. Selain tiada kontrak perkhidmatan, pendapatan tidak tetap dan tiada jaminan pekerjaan, pekerja gig juga tidak mendapat faedah keselamatan sosial sebagaimana yang diperolehi oleh pekerja sepenuh masa, contohnya insurans dan perlindungan kesihatan (Dahlan, 2020) serta faedah cuti berbayar, caruman skim persaraan, ketidaktentuan pendapatan yang menyukarkan tabungan, dan kesukaran akses pembiayaan daripada pihak bank, kurangnya keselamatan sosial, kemudahan perubatan (Abdul Rahman, 2021), tidak memiliki kesatuan sekerja untuk memperjuangkan hak mereka jika didiskriminasi atau berlakunya pelanggaran etika oleh majikan (Laura dan Felix, 2021). Hardy, Tess dan McCrystal (2022) pula menyatakan pekerja gig menghadapi masalah isolasi sosial, bekerja lebih masa, tiada pencen, kurangnya work life balance serta rendahnya aktiviti keusahawanan.

Oleh yang demikian, kajian ini penting untuk dilaksanakan kerana kadar penglibatan di dalam sektor ekonomi gig semakin meningkat, malah perkembangan sektor gig ini juga dijangka berkekalan selagi ekonomi belum pulih sepenuhnya. Menurut Batmunkh, Maria dan Zoltan (2022), berdasarkan analisis bibliomatrix mendapati majoriti kajian dan artikel berkaitan ekonomi gig sebahagian besarnya daripada negara-negara maju seperti Amerika Syarikat, United Kingdom, Sepanyol, Kanada, Jerman, Itali dan Poland. Manakala di Asia pula, China dan India dilihat aktif melakukan kajian dan menghasilkan artikel dalam konteks ekonomi gig. Di Malaysia, kajian-kajian dan penulisan artikel berkaitan dengan ekonomi gig semakin meningkat (Churchill dan Lynn, 2019). Justeru, kajian ini dijalankan sebagai sebahagian daripada meningkatkan bilangan repositori kajian di Malaysia khususnya dalam konteks pekerja gig penghantar makanan. Kajian ini memberi tumpuan terhadap pekerja gig dalam sektor penghantaran makanan di sekitar Johor Bahru, Johor. Kajian ini merupakan sebuah kajian kualitatif yang melibatkan pengumpulan data secara temubual separa berstruktur dijalankan bagi menjawab persoalan kajian berikut:

1. Apakah latar belakang pekerja gig penghantar makanan?
2. Apakah tugas seharian pekerja gig penghantar makanan?
3. Apakah masalah atau cabaran utama sebagai pekerja gig penghantar makanan?

## 2.2 Tugas Sehari-hari Pekerja Gig Penghantar Makanan

Sorotan kajian lepas mendapati bahawa majoriti pekerja gig berumur antara 18 hingga 35 tahun (David et al., 2019). Majoriti pekerja gig di seluruh dunia adalah generasi Z atau pun dikenali sebagai mileneal (24 hingga 34 tahun) (Uttam et al., 2018). Individu yang berumur melebihi 50 tahun ke atas didapati amat kurang menceburi bidang kerjaya gig kerana melibatkan isu kesihatan, kekuatan fizikal dan produktiviti. Selain itu, dalam konteks personaliti individu Patel dan Thatcher (2014) menyatakan personaliti pekerja gig seperti terbuka kepada pengalaman baru dan autonomi antara personaliti yang terlibat dalam industri informal ini. Ostoj (2021) mendapati di United Kingdom dan Itali golongan wanita lebih ramai menceburi sektor gig berbanding lelaki. Ainatul Fathiyah (2021) menjelaskan kategori pekerja gig terbahagi kepada dua iaitu pekerja gig yang berkemahiran tinggi seperti di Upworks, AMT, Clickworkers, CrowdFlower dan 99designs dan pekerja gig yang berkemahiran rendah seperti di Grab Car, Grab Food, Food Panda dan Airbnb.

Namun demikian, ekonomi gig melibatkan individu yang tidak dibayar gaji tetap yang bertempoh tetapi dibayar setiap gig atau a piece rate di mana penyedia perkhidmatan dipautkan kepada pengguna perkhidmatan melalui aplikasi. Contoh jenis pekerjaan ini ialah Foodpanda, Grabfood, dan GrabCar. Pada masa kini, pekerja ini dianggap sebagai bekerja sendiri dan tidak dilindungi oleh undang-undang pekerjaan (Carlton et al., 2017). Pekerja gig boleh menghantar bungkusan atau makanan dengan menggunakan kenderaan hak milik persendirian seperti kereta, van dan motosikal. Malah, pekerja gig juga boleh menyediakan perkhidmatan penghantaran individu ke destinasi yang ingin dituju seperti perkhidmatan teksi dengan menggunakan kenderaan pacuan empat roda milik persendirian (Christie dan Ward, 2019).

Sungguhpun waktu bekerja sebagai pekerja gig ini adalah fleksibel, namun terdapat perbezaan yang ketara dari segi pengurusan masa bekerja terutamanya sebelum dan selepas berlakunya pandemik Covid-19. Hal ini ekoran daripada wabak penyakit berjangkit Covid-19 yang membahayakan dan boleh membawa kepada kematian dilihat memberi kesan yang besar terhadap aktiviti pekerjaan dalam kalangan pekerja gig (Umar et al., 2021). Oleh yang demikian, Laura dan Felix (2021) mendapati bahawa pekerja gig penghantar makanan perlu melakukan peningkatan sebanyak 50% dalam tugas kerjaya gig semasa pandemik Covid-19 berlaku bagi menampung keperluan pendapatan keluarga. Dalam pada itu, kajian oleh Uttam (2018) menemui bahawa pusing ganti kerja dalam kalangan pekerja gig adalah tinggi disebabkan oleh beberapa masalah dan cabaran.

## 2.3 Masalah atau Cabaran Utama Sebagai Pekerja Gig Penghantar Makanan

### i. Keselamatan Pekerjaan

Antara cabaran utama pekerjaan dalam sektor ekonomi gig ialah ketidakpastian atau lebih tepat lagi ketiadaan jaminan pekerjaan (Batmunkh, Maria dan Zoltan, 2022). Ketiadaan jaminan pekerjaan didefinisikan sebagai persepsi individu berkaitan kebimbangan atau rasa takut terhadap kestabilan dalam pekerjaan, terhadap ancaman kehilangan ciri-ciri pekerjaan dan mengekalkan pekerjaan dan akhirnya kehilangan pekerjaan (Jiang dan Probst, 2016). Kajian telah membuktikan faktor ketiadaan jaminan pekerjaan memberikan kesan psikologi yang signifikan terhadap pekerja gig. Antaranya ialah tekanan kewangan dan kesejahteraan mental (Soelton, Amaelia dan Prasetyo, 2020). Dalam satu kajian terbaru ke atas 253 penghantar makanan di restoran hotel di Pakistan, Sarwar et al. (2021) mendapati bahawa persepsi informan terhadap ketiadaan jaminan pekerjaan sebagai penghantar makanan hotel telah mengakibatkan berlakunya tekanan kewangan atau kebimbangan kewangan. Perkara ini menjelaskan satu tindak balas emosi dan fizikal yang disebabkan oleh ransangan tertentu seperti tekanan untuk membuat pembayaran dengan kadar segera.

### ii. Kesihatan dan Kesejahteraan Psikologi

David et al., (2019) melaporkan di United Kingdom bahawa isu kesihatan dan keselamatan pekerja adalah semakin penting dan perlu diberi keutamaan. Menurut Sarwar et al., (2021) kebimbangan kewangan seterusnya memberi kesan terhadap kesejahteraan psikologi penghantar makanan. Dalam erti kata lain, tahap kebahagiaan mereka terjejas. Namun begitu, dalam kajian yang sama oleh Sarwar et al., (2021) membuktikan daya ketahanan mampu mengawal atau mengurangkan impak kebimbangan terhadap ketiadaan jaminan pekerjaan ke atas tekanan kewangan seterusnya kesejahteraan psikologi informan. Ini bermakna selain berdepan dengan kebimbangan kewangan yang berterusan, pekerjaan gig akan memberikan kesan jangka panjang terhadap kesejahteraan mental pekerja antaranya kebahagiaan, hubungan dan perkembangan peribadi.

### iii. Persekitaran Kerja

Selain itu, persekitaran kerja merupakan salah satu cabaran yang signifikan kepada pekerja gig. Contohnya dalam kajian di Korea, Bokim (2019) membuat perbandingan antara keadaan kerja dan status kesihatan antara pekerja penghantaran bungkusan dan pekerja penghantaran makanan. Kajian beliau mendapati pekerja penghantaran bungkusan yang bertugas memikul dan memindahkan beban berat mengalami tekanan kerja serta kekurangan masa rehat yang lebih tinggi daripada pekerja penghantaran makanan. Bagaimanapun, pekerja penghantaran makanan bertugas dalam tempoh waktu yang tidak tipikal iaitu bukan dalam waktu kebiasaan pekerjaan. Kajian ini juga menunjukkan suhu rendah, asap tembakau, berdiri untuk tempoh yang lama, dan tekanan kerja adalah sangat mempengaruhi keletihan dan kesejahteraan pekerja penghantaran makanan. Ini bermakna, pekerjaan penghantaran makanan memberi kesan kepada kesihatan fizikal pekerja dalam jangka masa panjang. Behl et al., (2022) juga bersetuju pekerja penghantaran makanan mempunyai waktu bekerja yang lebih lama dan perlu membuat penghantaran lewat malam.

### iv. Struktur Gaji dan Tanggungan Kos Tersembunyi

Kajian yang dijalankan oleh PayPal pada tahun 2018 di Asia Tenggara (Singapura, Indonesia, Vietnam dan Filipina) 58% daripada responden yang dikaji berpengalaman tidak dibayar upah oleh klien (Nisya, 2020). Di India, struktur gaji yang rendah, struktur pembayaran yang lemah dan ketat, tiada kuasa tawar-menawar dan kekurangan perlindungan pekerjaan merupakan cabaran yang dihadapi

oleh pekerja gig penghantaran makanan (Anwar and Graham, 2021). Selain itu, Behl et al., (2022) melaporkan pendapatan bulanan pekerja penghantaran makanan telah merudum disebabkan oleh persaingan dan kadar pengangguran yang tinggi. Lebih-lebih lagi, penyertaan dalam sektor gig ini mempunyai halangan yang sangat rendah (Behl et al., 2022). Selain itu, pekerja gig perlu menanggung beberapa kos tersembunyi seperti rangkaian internet, petrol dan penyelenggaraan kenderaan (Behl et al., 2020). Malahan, Bates et al., (2021) melaporkan pekerja gig penghantar makanan juga berdepan dengan risiko masalah komunikasi dengan pelanggan dan pembekal makanan seperti pesanan lambat sampai kepada pelanggan, pesanan yang tidak sama seperti yang ditempah, kualiti makanan yang kurang memuaskan dan makanan rosak.

#### v. Isu Keselamatan

Kajian oleh Christie dan Ward (2019) pula menyatakan cabaran utama pekerja gig ialah keselamatan. Hasil temubual bersama 48 orang yang bekerja sebagai pemandu dalam ekonomi gig seperti Uber dan Deliveroo menunjukkan, salah satu cabaran yang mereka hadapi ialah 'tekanan masa kerja gig' yang membuatkan mereka memandu melebihi had laju dan menggunakan telefon semasa memandu. Berdasarkan kaji selidik dalam talian, seramai 42 peratus informan menyatakan telah terlibat dalam pelanggaran di mana terdapat kenderaan yang terlibat telah rosak, dan 10 peratus informan menyatakan pelanggaran yang berlaku menyebabkan kecederaan, biasanya diri mereka sendiri. Kajian ini menunjukkan pekerjaan berasaskan gig khususnya melibatkan pemanduan yang menjadi trend sejak tahun 2019 bukan sahaja terdedah kepada risiko kesihatan dan keselamatan individu pekerja itu sendiri, bahkan keselamatan pengguna jalan raya yang lain. Menurut Bates et al., (2020) pula, gaji yang dibayar adalah berasaskan kepada tempoh masa dan tugas menyebabkan penghantar makanan terburu-buru mengejar sebanyak tugas yang boleh disiapkan dalam masa yang singkat sehingga menyebabkan mereka tidak beretika di jalanraya seperti melanggar peraturan lalu lintas. Oleh itu, perhatian daripada kerajaan dan pelbagai pihak yang berkepentingan diperlukan supaya pengusaha perkhidmatan ini lebih sedar tentang kewajipan menyediakan perlindungan untuk para pekerja yang menjana pendapatan dan keuntungan untuk mereka (Nurfarahin et al., 2020).

### ■ 3.0 METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan reka bentuk kajian kualitatif sepenuh yang berasaskan pendekatan fenomenologi (Pranee, 2014). Temubual separa berstruktur dimanfaatkan dalam kajian ini menerusi protokol temubual yang dikonstruksi berdasarkan sorotan kajian lepas. Soalan temubual telah menjalani proses semakan oleh pakar dan penambahbaikan berterusan bersama rakan-rakan penyelidik sebelum proses temubual dijalankan di lapangan. Populasi kajian ini terdiri daripada pekerja gig penghantar makanan di sekitar di daerah Johor Baharu, Johor. Daerah Johor Bahru dipilih kerana majoriti pekerja gig penghantar makanan adalah berada di daerah ini berbanding dengan daerah lain di Negeri Johor, Malaysia. Dianggarkan sejumlah 5000 orang pekerja gig penghantar makanan berada di daerah ini (Belanjawan Johor, 2022). Justeru, teknik persampelan bebola salji (snowballing) digunakan dalam kajian ini iaitu informan pertama yang ditemubual akan memberi info informan berikutnya untuk ditemubual (Creswell, 2013). Berdasarkan teknik persampelan bebola salji, pengkaji telah memperoleh 9 informan untuk ditemubual. Kesemua informan ini diberikan kod R1 hingga R9 bagi tujuan menjaga kerahsiaan peribadi. Selepas mencapai tahap ketepuan data iaitu pada informan ke-9, penyelidik telah melakukan transkrip verbatim (perkataan). Data kajian ini dianalisis menerusi analisis tematik dengan menggunakan perisian Nvivo. Bagi mengatasi isu kebolehppercayaan data, transkrip verbatim dan rajah pembentukan tema diberikan kepada informan untuk proses semakan.

### ■ 4.0 DAPATAN KAJIAN

#### 4.1 Profil Informan

Jadual 1 menunjukkan profil informan yang terlibat dalam kajian ini. Informan yang terlibat dalam kajian berumur dalam lingkungan antara 23 tahun hingga 39 tahun. Kajian ini melibatkan informan dalam kalangan lelaki dan perempuan. Kesemua informan dalam kajian ini adalah berbangsa Melayu. Tahap pendidikan bagi informan adalah Sijil Pelajaran Malaysia (SPM), Sijil, Diploma dan Ijazah. Manakala, status perkahwinan melibatkan informan yang telah berkahwin dan bujang dimana informan berkahwin didapati mempunyai anak seramai 2 orang.

Jadual 1 Profil Informan

Informan	Umur (tahun)	Jantina	Bangsa	Tahap Pendidikan	Status Perkahwinan	Bilangan Anak
R1	29	Lelaki	Melayu	Diploma	Bujang	Tiada
R2	29	Lelaki	Melayu	Sijil	Berkahwin	2
R3	28	Lelaki	Melayu	Diploma	Bujang	Tiada
R4	26	Lelaki	Melayu	Sijil	Bujang	Tiada
R5	23	Lelaki	Melayu	SPM	Bujang	Tiada
R6	22	Lelaki	Melayu	Ijazah	Bujang	Tiada
R7	39	Perempuan	Melayu	SPM	Berkahwin	2
R8	23	Lelaki	Melayu	Diploma	Bujang	Tiada
R9	39	Lelaki	Melayu	SPM	Berkahwin	2

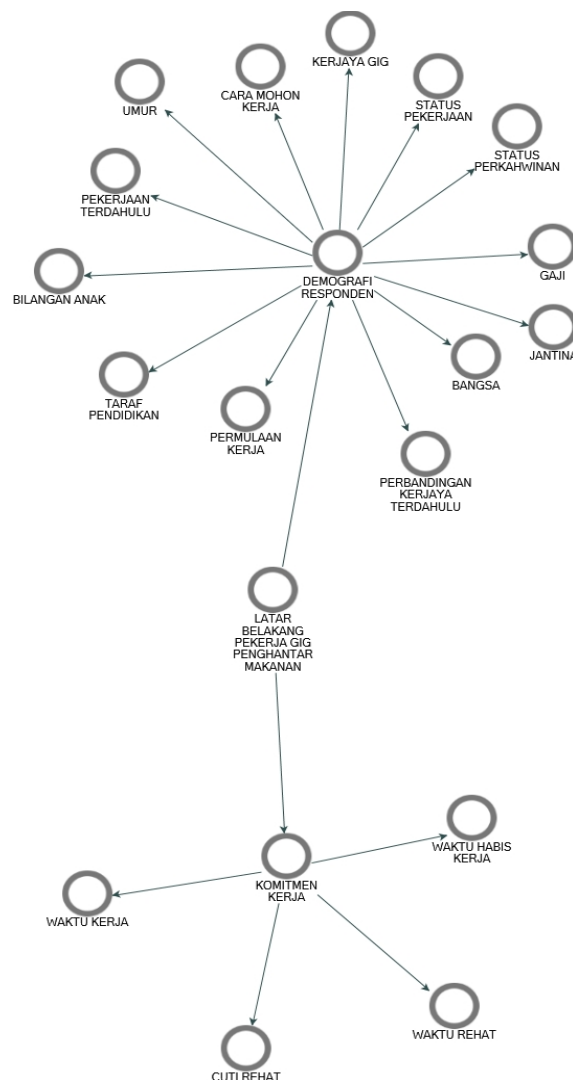
4.2 Analisis Tematik dan Dapatan Kajian

i. Persoalan Kajian 1: Apakah latar belakang pekerja gig penghantar makanan?

Rajah 1 dan Rajah 2 menunjukkan pembentukan tema dan kategori bagi latar belakang pekerja gig penghantar makanan. Pembentukan tema demografi informan terhasil daripada gabungan kerjaya gig, umur, status pekerjaan, cara memohon kerja, pekerjaan terdahulu, status perkahwinan, bangsa, gaji, taraf pendidikan, bilangan anak, permulaan kerja, perbandingan kerjaya terdahulu dan permulaan kerjaya. Manakala, tema komitmen kerja meliputi waktu kerja, waktu rehat, waktu habis kerja dan cuti rehat.



Rajah 1 Pembentukan Tema



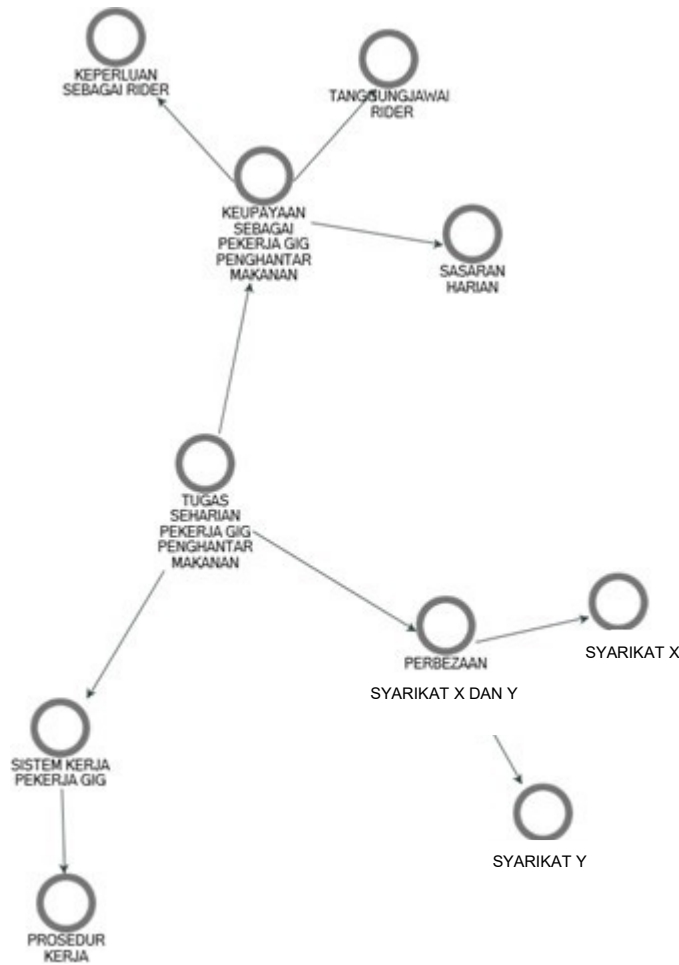
Rajah 2 Pembentukan Tema dan Kategori

ii. Persoalan Kajian 2: Apakah tugas seharian pekerja gig penghantar makanan?

Rajah 3 dan Rajah 4 menunjukkan hasil dapatan analisis pembentukan tema dan kategori bagi tugas seharian pekerja gig penghantar makanan. Pembentukan tema pertama iaitu keupayaan sebagai pekerja gig penghantar makanan adalah merangkumi keperluan sebagai rider, tanggungjawab rider dan sasaran harian. Manakala, tema yang kedua iaitu perbezaan syarikat X dan syarikat Y adalah hasil gabungan daripada syarikat X dan syarikat Y. Tema ketiga iaitu sistem kerja pekerja gig adalah melibatkan prosedur kerja.



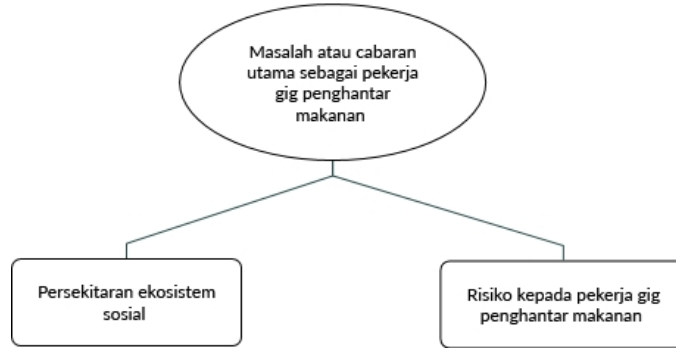
Rajah 3 Pembentukan Tema



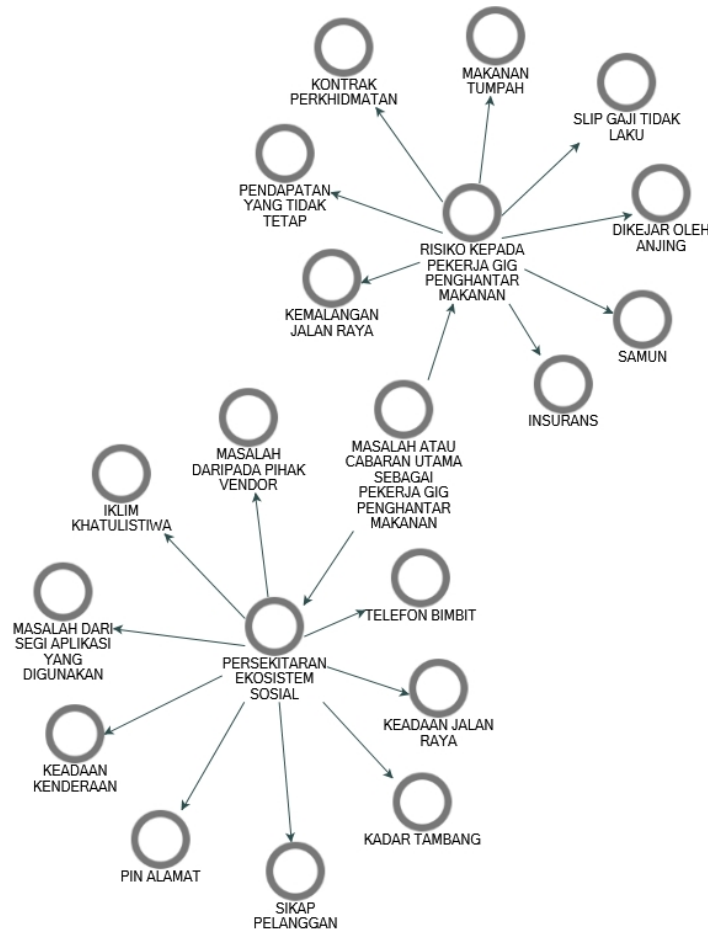
Rajah 4 Pembentukan Tema dan Kategori

iii. Persoalan Kajian 3: Apakah masalah atau cabaran utama sebagai pekerja gig penghantar makanan?

Rajah 5 dan Rajah 6 menunjukkan pembentukan tema dan kategori berkaitan masalah atau cabaran utama sebagai pekerja gig penghantar makanan. Tema persekitaran ekosistem sosial terbentuk hasil daripada gabungan penggunaan telefon bimbit, pin alamat, sikap pelanggan, keadaan kenderaan, keadaan jalan raya, masalah dari aplikasi yang digunakan, masalah daripada pihak vendor, kadar tambang dan iklim khatulistiwa. Manakala, bagi tema risiko kepada pekerja gig penghantar makanan pula terhasil daripada gabungan dikejar oleh anjing, insurans, kemalangan jalan raya, kontrak perkhidmatan, makanan tumpah, pendapatan yang tidak tetap, slip gaji tidak laku dan dikejar oleh anjing.



Rajah 5 Pembentukan Tema



Rajah 6 Pembentukan Tema dan Kategori

## ■ 5.0 PERBINCANGAN

### 5.1 Persoalan Kajian 1: Apakah latar belakang pekerja gig penghantar makanan?

#### i. Demografi informan

Menerusi analisis yang dilakukan, penyelidik menemui keterlibatan informan dalam kajian ini adalah lelaki dan perempuan yang berbangsa Melayu. Lingkungan umur informan adalah berumur di antara 22 tahun hingga 39 tahun. Informan yang terlibat dalam kajian ini mempunyai kelayakan akademik Sijil Pelajaran Malaysia (SPM), Sijil (Elektrik Domestik dan Industri), Sijil Kemahiran Mara (SKM) Tahap 2 & 3 (Penyelenggaraan dan Pemasangan Elektrik), Diploma (Automotif), Diploma (Elektrikal) dan Ijazah. Majoriti informan kajian masih bujang. Informan yang berkahwin pula telah dikenal pasti masing-masing mempunyai dua anak. Dalam konteks pekerjaan pula, penyelidik menemui bahawa informan yang bekerja sebagai pekerja gig penghantar makanan ini mempunyai status pekerjaan secara separuh masa dan sepenuh masa dalam vendor/syarikat X dan Y.

Menerusi temubual yang dijalankan, informan menjelaskan purata gaji sebagai pekerja gig penghantar makanan yang diperolehi dalam tempoh sebulan adalah minimum RM500 dan maksimum RM3,500. Hal ini seperti diakui oleh R2 “...sebulan boleh malas malas dapat RM500 ke RM1000” dan R3 “...kalau komited boleh dapat dalam RM3000 - RM3500”. Kebanyakan informan menyatakan bahawa permulaan kerja sebagai pekerja gig penghantar makanan adalah pada permulaan musim pandemik COVID-19 seperti dinyatakan oleh R6 iaitu “...musim pandemik kerja rider sahaja”. Informan kajian ini memohon pekerjaan Gig penghantar makanan secara online melalui laman sesawang xxxfood.my dan aplikasi Job Street. R4 menyatakan “...saya memohon melalui Job Street”. Manakala, R6 menjelaskan “...saya mendaftar di laman web xxxfood.my” dan R7 turut mengakui bahawa beliau memohon kerja Gig penghantar makanan melalui laman web “...saya apply melalui website sahaja”.

Kesemua informan yang ditemubual berkongsi pandangan dengan penyelidik bahawa kerjaya terdahulu seperti mekanik, juruteknik, kontraktor, surirumah, operator pengeluaran kilang dan jurugambar bebas mempunyai perbezaan yang ketara dengan pekerjaan sekarang iaitu pekerja gig penghantar makanan. R6 mengakui “...ya, pekerjaan sekarang berbeza hampir 70% berbanding pekerjaan terdahulu” dan R7 “...ya, sangat berbeza pekerjaan sekarang”. Perbezaan yang dimaksudkan adalah dari segi keseimbangan waktu kerja (boleh memilih jadual waktu kerja), risiko dijalan raya (kemalangan), pelaksanaan kerja yang memberi kesan kepada vendor/syarikat, pelanggan dan pendapatan; dan persekitaran kerja yang tidak tertekan dan tiada paksaan. Hal ini sepertimana diakui oleh R4 iaitu “...tiada paksaan untuk menerima dan menghantar pesanan”, R6 pula menyatakan “...kondisi kerja sekarang yang tidak tertekan berbanding kerjaya sebelum ini...sangat tertekan” dan diakui oleh R8 bahawa “...saya mempunyai waktu kerja yang lebih fleksibel...ada banyak masa dengan keluarga...boleh pilih jadual waktu kerja”.

#### ii. Komitmen kerja

Hasil temubual yang dilakukan mendapati bahawa waktu permulaan kerja sebagai pekerja gig penghantar makanan adalah pada pukul 8 pagi, 9 pagi dan 11 pagi. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh R4, R7 dan R8 “...saya start kerja pukul 8 pagi”. Manakala, R3 dan R5 memulakan pekerjaan pada pukul 9 pagi iaitu “...saya mula kerja pukul 9 pagi”. Manakala R1, R2 dan R9 menyatakan mereka memulakan kerja pada pukul 10 pagi “saya start kerja jam 10 pagi.. kadang-kadang 10.30 pagi”. R6 pula menyatakan “...saya keluar kerja pukul 11 pagi”. Namun begitu, waktu rehat bagi pekerja gig penghantar makanan adalah tidak menentu iaitu pada waktu tengahari atau petang mengikut kelapangan masa seperti diakui oleh R3 “...petang atau tengah hari saya rehat kejap”. Majoriti informan yang ditemubual menyatakan bahawa waktu pulang kerja adalah pada pukul 9 malam, 10 malam dan paling lewat adalah pada pukul 12 tengah malam. R3 berkongsi bahawa “saya habis kerja pukul 9 malam”. R4 pula “saya balik rumah pukul 10 malam”.

### 5.2 Persoalan Kajian 2: Apakah tugas seharian pekerja gig penghantar makanan?

#### i. Keupayaan sebagai pekerja gig penghantar makanan

Menerusi temubual yang dilakukan, setiap pekerja gig penghantar makanan bagi vendor/syarikat X atau Y memerlukan peralatan seperti motorsikal, baju hujan Y, beg X/Y, *waterproof phone casing*, telefon pintar, *power bank*, *phone holder*, rangkaian *internet*, sarung tangan, sarung muka, aplikasi X dan Y, *wireless earphone*, aplikasi *Google Map*, *jacket* dan aplikasi *roadrunner*. R6 menyatakan “...rider memerlukan beg X, jacket dan baju hujan X untuk melakukan kerja harian...”. Hal ini turut dinyatakan oleh R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8 dan R9. Bagaimanapun, R9 menambah “pentingnya *handphone* dan *internet* semasa kerja...sebab kerja ni perlu guna sistem...”. Dalam pada itu, informan turut mendedahkan bahawa pekerja gig perlu bertanggungjawab dalam menyediakan perlindungan peribadi seperti membuat caruman sukarela Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP), PERKESO (SOCSO) dan mendapatkan perlindungan insurans peribadi. Perkara ini seperti dinyatakan oleh R2 dan R8. R2 menyatakan “...SOCSO ni kita yg carum sendiri saya bayar bulanan.. ada duit lebih nak bayar setahun terus pun boleh”. Manakala, R8 menyatakan “skim insurans dibawah syarikat X adalah tiada paksaan, nak ambil dengan syarikat X atau ambil dengan agen luar.”. Perkara ini merupakan persediaan awal kepada pekerja gig penghantar makanan yang sentiasa mempunyai risiko semasa berada di atas jalan raya.

#### ii. Perbezaan Prosedur Kerja Vendor/Syarikat

Dapatan kajian mendapati bahawa terdapat perbezaan dari segi prosedur kerja antara vendor/syarikat X dan Y. Menurut informan yang bekerja sebagai pekerja gig penghantar makanan dengan vendor/syarikat X menyatakan bahawa X mempunyai zon atau kawasan tertentu. Maka, pekerja gig X ini perlu menerima dan menghantar pesanan makanan mengikut zon/kawasan yang telah ditentukan oleh pihak X. Selain itu, vendor/syarikat X juga telah menetapkan jadual waktu kerja bagi setiap pekerja gig penghantar makanan di bawah seliaan X. Hal ini seperti dijelaskan oleh R2 iaitu “...X ada jadual..ada batch, ada zon.. leceh X, Y pun ada jadual.tapi tak ambil pun tak apa...Y lebih



*simple..*”. Perkara ini adalah berbeza dengan vendor/syarikat Y yang mana lebih bebas menerima dan menghantar pesanan pelanggan tanpa mengikut zon atau kawasan serta bebas memilih jadual waktu kerja.

### iii. Sistem Kerja

Aplikasi vendor X dan Y perlu turn-on sistem untuk menerima pesanan makanan daripada pelanggan. Setelah mendapat pesanan menerusi sistem, pekerja gig penghantar makanan perlu pergi ke vendor seperti *mall*, restoran atau kedai makan yang telah ditetapkan untuk bersedia dan menunggu makanan disediakan oleh pihak vendor. R8 menyatakan “*buka aplikasi pukul 8 pagi dari rumah. Bila masuk order, pergi ke vendor dan tunggu pesanan siap. bila makanan dah siap saya ambil pesanan dan lengkapkan pesanan... seterusnya saya pergi ke lokasi hotspot untuk tunggu pesanan seterusnya..*”. Setelah makanan telah disediakan oleh pihak vendor, pekerja gig penghantar makanan perlu mengambil makanan yang telah dipesan oleh pelanggan tanpa membuat apa-apa pembayaran kepada pihak vendor. Namun begitu, bagi pelanggan yang membuat pembayaran secara tunai maka sistem akan menolak gaji menerusi e-wallet pekerja gig penghantar makanan secara automatik mengikut jumlah pesanan yang dibuat oleh pelanggan. Justeru, pekerja gig perlu mengambil wang secara tunai daripada pelanggan semasa melakukan penghantaran makanan. Seterusnya, pekerja gig penghantar makanan perlu menghantar makanan ke lokasi pelanggan yang telah ditetapkan mengikut pin alamat dalam sistem. Perkara ini seperti dinyatakan oleh R6 iaitu “*...saya perlu bersedia di kawasan berhampiran vendor (contoh, mall) dan ON aplikasi X rider untuk sistem memberi order...setelah saya dapat order dari sistem, saya akan pergi ke vendor yang ditetapkan oleh sistem untuk mengambil makanan yang di order tanpa perlu membuat apa-apa bayaran... dan saya menghantar pesanan ke rumah customer melalui maklumat yang tertera di dalam sistem. Apabila saya sampai di rumah customer, jika customer membuat pesanan secara cash, saya perlu ambil bayaran dari customer. Kemudian sistem akan tolak jumlah bayaran secara automatik dari X Wallet (gaji) mengikut nilai cash yang diterima dari customer*”. Sekiranya pekerja gig penghantar makanan tidak mahu menerima sebarang pesanan maka mereka akan membatalkan pesanan yang diterima pada sistem pesanan. Manakala, button turn-off akan digunakan apabila pekerja gig tidak mahu bekerja pada hari berkenaan. R4 menjelaskan “*...dekat apps X itu ada butang on/off untuk menerima pesanan dan ada membatalkan pesanan. Contoh, jika saya tidak mahu bekerja saya akan off butang di dalam app X dan jika tidak mahu pesanan, saya akan membatalkan pesanan*”. Seterusnya, hasil daripada analisis yang dilakukan turut menemui bahawa purata bagi jumlah sasaran harian pesanan makanan adalah 6 hingga 100 pesanan sehari. R3 mengakui “*...sehari biasa minimum saya target 100 pesanan*”. Manakala, R7 “*...biasa saya buat dapat 6 hingga 10 order sehari. Saya banyak komitmen lain...urus anak...*”. Oleh itu, jumlah sasaran harian adalah bergantung kepada masa dan tenaga informan kajian.

## 5.3 Persoalan Kajian 3: Persoalan Kajian 3: Apakah masalah dan cabaran utama sebagai pekerja gig penghantar makanan?

### i. Ekosistem sosial

Melalui analisis yang dilakukan, penyelidik mendapati bahawa keadaan cuaca yang tidak menentu seperti hujan lebat boleh mengakibatkan jalan raya menjadi licin di samping mengurangkan kadar penglihatan informan kajian dalam melakukan penghantaran pesanan kepada pelanggan. Sebaliknya, cuaca yang terlalu panas menyebabkan pekerja gig penghantar makanan boleh menyebabkan mereka mengalami strok haba. R1 mengakui “*cabaran utama ketika hujan lebat...risiko tinggi berlaku kemalangan*”. R6 turut berkongsi pandangan yang sama dengan R1 iaitu “*risiko cuaca yang tak menentu, jika hujan terlalu lebat boleh mengurangkan kadar penglihatan rider di jalan raya. Jika terlalu panas, boleh mengakibatkan ketidakselesaan ketika membawa motorsikal dan boleh mengakibatkan strok haba*”.

Selain itu, kenderaan yang digunakan terutamanya motorsikal penting diselenggara dengan baik dan selamat sebelum melakukan kerja-kerja menghantar pesanan makanan. R6 menyatakan “*...saya pernah alami minyak motor hampir tiada dan tiada stesen minyak berdekatan...Selain itu, motor rosak ketika menghantar order kepada pelanggan. motorsikal saya tayar pecah dan rantai putus...jadi menjadi masalah kepada saya.pelanggan tidak tahu apa yang terjadi atas jalan raya...*”. Bukan itu sahaja, informan kajian turut mengalami situasi telefon bimbit kehabisan bateri semasa melakukan proses penghantaran pesanan kepada pelanggan. R5 menjelaskan “*...telefon pintar kehabisan bateri atau data semasa bekerja meyebabkan rider tidak boleh akses sistem untuk menerima dan menghantar order*”. Oleh itu, pelanggan tidak tahu kejadian yang dilalui oleh pekerja gig penghantar makanan ketika berada di atas jalan raya.

Dalam pada itu, pelanggan yang pin alamat tidak tepat dan tiada nombor rumah juga menjadi cabaran kepada pekerja gig penghantar makanan semasa melaksanakan tugas penghantaran makanan. R8 berkongsi pengalaman dengan menyatakan “*...pelanggan pin alamat tak betul jadi menyukarkan saya untuk cari rumah pelanggan*”. Manakala R9 menyatakan “*...pelanggan tidak menyatakan nombor rumah. Jadi, ianya menjadi masalah kepada saya*”. Selain itu, informan kajian turut mendedahkan bahawa sistem pesanan yang mengalami masalah menyukarkan mereka untuk mengakses, menerima, mengambil dan menghantar pesanan makanan kepada pelanggan. Perkara ini dinyatakan oleh R8 bahawa “*...kadang-kadang sistem breakdown...rosak...masalahlah kepada saya untuk ambil dan hantar order*”. Masalah kepada pekerja gig penghantar makanan juga timbul daripada pihak vendor iaitu kegagalan menyiapkan pesanan makanan dalam masa yang telah ditetapkan. Perkara ini dinyatakan oleh R6 iaitu “*...vendor menyiapkan pesanan dalam jangka masa yang lama, jadi rider dan pelanggan menunggu terlalu lama disebabkan ini, rider akan mendapat rating yang buruk dari customer*”. Tambahan lagi jika pesanan makanan dihantar pada waktu kemuncak di mana keadaan jalan raya yang sesak dan mengambil masa yang lama untuk sampai ke destinasi pelanggan. R4 menjelaskan “*...masalah yang berada di aplikasi X ialah fare penghantaran yang tidak selaras, contohnya, jarak pesanan dari kedai A ke pelanggan 10km bersamaan harga RM7 dan jarak pesanan dari kedai B ke pelanggan 15km bersamaan RM7*”. R8 turut mempunyai penjelasan yang sama iaitu “*...saya hantar pesanan terlalu jauh dan tak berbaloi, fare makin lama makin rendah*”.

### ii. Risiko sebagai Pekerja Gig Penghantar Makanan

Informan kajian menyatakan keadaan jalan raya yang licin disebabkan oleh hujan lebat mengakibatkan berlakunya risiko kemalangan jalan raya. R1 menyatakan “*100% risiko kemalangan kerana bekerja di atas jalan raya*”. Malah, R5 turut menyatakan perkara yang sama bahawa “*risiko kemalangan ketika hujan lebat.jalan licin*”. Bukan itu sahaja, faktor pendapatan yang tidak tetap dan slip gaji tidak laku menjadi cabaran kepada pekerja gig penghantar makanan. R5 menjelaskan “*saya risau sebab tiada jaminan insurans daripada pihak*

syarikat.pendapatan tidak tetap...kalau jadi apa-apa, susahlah”. Hal ini dipersetujui oleh R8 bahawa “...slip gaji tak laku, susah buat loan rumah atau kereta, tiada pendapatan tetap...saya risau jika terjadi apa-apa kat saya”. Dalam konteks pelaksanaan tugas, informan kajian mendedahkan bahawa keselamatan mereka terancam apabila pernah melalui pengalaman dikejar oleh anjing liar dan disamun ketika melakukan penghantaran makanan kepada pelanggan. Perkara ini dikongsi oleh R9 bahawa “kerja macam ni, berisiko dikejar oleh anjing... saya pernah lalui...nervous jugalah”. Manakala, R8 menyatakan “...saya hampir disamun, nasib baik ada rider lain tolong”. Selain itu, informan juga perlu bertanggungjawab ke atas makanan yang tumpah ketika proses penghantaran makanan. R9 menjelaskan “...rider kena berhati-hati semasa menghantar order, jika makanan tumpah.rider kena bertanggungjawab.berkemungkinan mendapat rating rendah daripada customer ”. Perkara ini menjadi masalah dan cabaran kepada setiap pekerja gig penghantar makanan.

## ■6.0 PERBINCANGAN DAPATAN KAJIAN

### 6.1 Latar Belakang, Persekitaran dan Komitmen Kerja

Dapatan kajian menunjukkan ekonomi gig yang bersifat *freelance* ini dimonopoli oleh orang lelaki daripada pelbagai latar belakang pendidikan. Selain itu, kebanyakan pekerja gig penghantar makanan adalah berbangsa Melayu. Kebanyakan daripada mereka bekerja secara separuh masa dan sepenuh masa. Bagi separuh masa, sektor ini memberi peluang kepada mereka untuk menambah pendapatan manakala bagi yang bekerja sepenuh masa kebanyakan mereka memiliki pekerjaan tetap sebelumnya tetapi telah berhenti atau diberhentikan ekoran faktor seperti pandemik Covid-19 (Ainatul Fathiyah *et al.*, 2021). Dapatan kajian turut mendapati majoriti pekerja gig seronok dan berpuas hati dengan pilihan mereka sebagai pekerja gig. Hal ini kerana ‘kebebasan dan fleksibiliti’ kerja merupakan komponen penting yang meningkatkan komitmen kerja pekerja gig terhadap vendor. ‘Kebebasan dan fleksibiliti’ kerja ini sesuai dengan karakter individu pekerja gig yang tidak suka dipaksa dan dikongkong dari segi pengawasan dan pelbagai rutin kerja (Smith, 2022). Justeru, pekerja gig akan dapat membiasakan dengan keperluan-keperluan peribadi dan sekali gus dapat mengurus waktu kerja, cuti dan keperluan peribadi lainnya agar tidak menjejaskan komitmen kerja dan sekali gus pendapatan harian mereka.

### 6.2 Kesiapsiagaan Pekerja Gig Penghantar Makanan

Dalam konteks kajian ini, terdapat tiga elemen penting yang menyumbang kepada kesiapsiagaan pekerja gig penghantar makanan iaitu persiapan/keperluan bekerja, perbezaan prosedur kerja dan sistem kerja perlu difahami dan dipraktikkan dengan baik. Selain itu, keperluan asas sebagai pekerja gig penghantar makanan juga perlu diberi perhatian seperti motor yang baik dan selamat, pakaian yang sesuai, gajet dan aplikasi internet yang berfungsi dengan baik, beg penghantar makanan, baju hujan, lesen memandu dan sebagainya (Batmunkh, Maria dan Zoltan, 2022). Selain daripada keperluan asas yang melibatkan ‘hardware’ dan ‘software’, pekerja gig juga perlu memahami dan membiasakan diri dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh vendor. Gig ekonomi telah melahirkan pelbagai vendor dengan spesifikasi bisnes yang unik dan berbeza antara satu sama lain (Farrell, Diana dan Fiona, 2017). Keragaman ini berbeza mengikut vendor dari segi zon dan kawasan bertugas serta jadual waktu bertugas yang telah diselaraskan oleh vendor (Zacher dan Rudolph, 2020). Justeru, perbezaan prosedur kerja antara vendor secara tidak langsung menjadi daya penarik dan penolak pekerja gig untuk membuat pilihan vendor terbaik untuknya bekerja. Selain prosedur kerja yang melibatkan ‘*the do’s* dan ‘*the don’t’s*’, pekerja gig juga turut terikat dengan sistem kerja yang telah diputuskan oleh pihak vendor (Abdul Rahman, 2021). Umumnya, sistem ‘*turn on*’ dan ‘*turn off*’ adalah amalan yang lazim bagi mana-mana vendor. Dengan sistem kerja yang seragam dan sebaliknya, membolehkan pekerja menyesuaikan dengan keperluan hariannya.

### 6.2 Cabaran-cabaran Pekerja gig

Pelbagai cabaran yang dihadapi oleh pekerja gig penghantar makanan antaranya masalahnya seperti risiko kemalangan, cuaca yang tidak menentu, kerosakan kenderaan dan gajet, pelanggan yang tidak sabar dan bertoleransi, sistem pesanan rosak (*breakdown*), alamat yang diberikan tidak tepat atau salah, makanan tumpah, diancam anjing liar dan disamun, pendapatan tidak tetap, penilaian (*rating*) pelanggan yang teruk dan tiada keselamatan pekerjaan. Berdasarkan cabaran-cabaran tersebut menunjukkan bahawa pekerjaan di sektor gig bukanlah suatu pekerjaan yang menarik dan lestari untuk jangka panjang (Kuhn dan Maleki, 2017). Pelbagai cabaran yang dihadapi tersebut lambat laun akan merendahkan keinginan dan motivasi pekerja gig untuk kekal sebagai pekerjaan tetap. Dengan kata lain, isu keselamatan merupakan cabaran paling penting dalam kalangan pekerja gig ini dan dapatan ini selari dengan dapatan Christie dan Ward (2019). Isu keselamatan menjadikan pekerjaan gig penghantar makanan amat berisiko dan boleh membahayakan nyawa dan kesihatan diri dalam situasi tertentu. Apatah lagi dengan risiko yang tinggi ini tidak setimpal dengan kurangnya jaminan keselamatan pekerjaan (*job security*). Kajian-kajian lepas di Korea Selatan (Bokim, 2019), India (Anwar dan Graham, 2021), Pakistan (Sarwar *et al.*, 2021) dan Eropah (Christie dan Ward, 2019) juga menunjukkan perkembangan yang hampir sama dalam konteks cabaran-cabaran yang dihadapi oleh pekerja gig. Hal ini menunjukkan ‘*nature*’ ekosistem pekerjaan hampir sama di mana-mana pun di dunia ini.

## ■7.0 SUMBANGAN KAJIAN

Kajian ini didapati memberi manfaat kepada pelbagai pihak, terutamanya pekerja gig, syarikat gig dan pihak Kerajaan.

### 7.1 Pekerja Gig

Menerusi kajian ini, penyelidik dapat mengetahui dengan lebih mendalam mengenai latar belakang sebagai pekerja gig, skop tugas harian pekerja gig dan meneroka masalah atau cabaran yang dihadapi oleh pekerja gig. Justeru, maklumat dan pengetahuan mengenai kerjaya gig

ini dapat dikenalpasti dengan lebih terperinci melalui kajian yang dijalankan. Dalam pada itu, pekerja gig yang ditemubual semasa tempoh pengumpulan data dilakukan telah melahirkan rasa gembira dan bersyukur kerana skop kajian terhadap pekerja gig di Malaysia diberi perhatian sewajarnya oleh penyelidik kajian.

## 7.2 Syarikat Gig

Dapatan kajian yang diperolehi ini dapat membantu pihak syarikat gig untuk melakukan pengurusan yang lebih berkesan dalam aspek pengurusan pekerja dari segi penetapan kriteria perekrutan pekerja, penyediaan insentif/bonus, perlindungan kesihatan/kemalangan dan kemudahan cuti yang diperlukan oleh pekerja gig. Selain itu, sumber maklumat daripada kajian ini juga dapat menyumbang kepada pihak syarikat gig untuk menambahbaik aplikasi gig mengikut peredaran semasa.

## 7.3 Pihak Kerajaan

Dapatan kajian ini juga memberi manfaat kepada pihak Kerajaan khususnya mengenai maklumat kemudahan yang diperlukan oleh pekerja gig menerusi penggubalan dasar dan polisi kerjaya gig dalam memajukan ekonomi gig di Malaysia. Kerjaya gig di Malaysia masih lagi diperingkat permulaan dan memerlukan penambahbaikan dari semasa ke semasa bagi memastikan perkembangan ekonomi gig lebih mapan dan berdaya saing seiring dengan kerjaya dan sektor ekonomi yang lain.

## 8.0 CADANGAN KAJIAN

### 8.1 Pihak Syarikat Gig

syarikat/vendor gig X dan Y boleh berganding bahu dengan mengadakan kerjasama strategik dengan pihak agensi Kerajaan atau Swasta supaya dapat menghasilkan output yang memberi signifikan kepada pelbagai pihak termasuklah Badan Kerajaan/Swasta, syarikat/vendor, pekerja gig dan pengguna/pelanggan gig. Sebagai contoh, Syarikat Shell mengadakan hubungan kerjasama strategik dengan syarikat gig X dan secara tidak langsung memberi keistimewaan kepada pekerja gig dari segi pengisian minyak atau baucer minuman tidak melebihi RM50. Contoh lain, syarikat gig X juga mempunyai kerjasama strategik bersama syarikat membeli belah atas talian, Shoppe dan seterusnya memberi manfaat kepada pekerja gig menerusi program “shop now, pay later” yang dianjurkan oleh Shoppe. Perkara ini secara tidak langsung memberi promosi dan hebahan kepada syarikat gig dan juga pihak agensi Kerajaan/Swasta dalam mempromosikan ekonomi dan kerjaya gig

### 8.2 Pihak Kerajaan

Pihak Kerajaan perlu menyediakan garis panduan yang tetap dari aspek perlindungan pekerja dan pelarasan pembayaran gaji bagi pekerja gig di Malaysia. Perlindungan pekerja yang dimaksudkan adalah caruman PERKESO, pemberian bonus, waktu rehat, cuti rehat dan cuti sakit. Manakala, pelarasan pembayaran gaji merujuk kepada penetapan gaji minimum pekerja gig supaya berpadanan dengan usaha dan cara kerja yang dilakukan oleh setiap pekerja gig. Malah, pihak Kerajaan juga boleh berpandukan kepada jumlah minimum tempahan yang diterima dan pesanan yang dihantar kepada pelanggan.

## 9.0 KESIMPULAN

Keseluruhannya, kemajuan ekonomi gig di seluruh dunia mahupun Malaysia didapati semakin menggalakkan dan menarik perhatian pelbagai golongan serta peringkat umur untuk menceburkan diri dalam dunia kerjaya gig. Walaupun demikian, prosedur dan polisi kerjaya gig di Malaysia masih lagi perlu diberi perhatian yang sewajarnya oleh pelbagai pihak khususnya syarikat gig dan pihak Kerajaan dalam menambahbaik dan memantapkan lagi kemudahan, perlindungan dan manfaat kerjaya gig seiring dengan kerjaya-kerjaya lain. Hal ini supaya individu yang terlibat dalam kerjaya gig mempunyai pekerjaan yang lebih kukuh dan terjamin di masa akan datang.

Tujuan utama kerjaya gig bukan sahaja meningkatkan taraf ekonomi pekerja gig namun kerjaya ini juga dilihat memberi manfaat dari aspek pembentukan sahsiah diri yang positif. Malah, pelbagai kemahiran dapat dipelajari daripada kerjaya gig ini termasuklah kemahiran komunikasi, kemahiran menangani masalah dan kemahiran menggunakan aplikasi teknologi gig. Hal ini secara tidak langsung menghasilkan personaliti pekerja gig ke arah positif seperti minda yang terbuka, mudah untuk mencuba dan menerima perkara baharu, berdisiplin dan mempunyai daya ingin tahu yang tinggi. Justeru, ekonomi gig dan kerjaya gig dilihat mempunyai manfaat dan kebaikan sepertimana kerjaya-kerjaya lain.

## Penghargaan

Penulis merakamkan penghargaan kepada Universiti Teknologi Malaysia yang telah menyokong dan menaja kajian ini di bawah Geran Insentif Industri-Antarabangsa dan No. Vot (03M16).

## Rujukan

- Abdul Rahman, M.Y. (2021). Kesihatan kewangan pekerja gig. Ringgit, 1/2021. <https://www.bnm.gov.my/documents/20124///7ecbb7ed-fecf-28cb-1f0f-82f5b52b4950/>
- Abu Karim, M., (2020). Growth of the gig economy. The New Strait Times. Diakses pada 15 Mei 2022. <<https://www.nst.com.my/education/2020/02/569347/growth-gig-economy>>.
- Ainatul Fathiyah Rahim, Yaacob, N. A., Noor, R. M., Najid, N. A., & Zulkifli, N. (2021). Strengthening the gig economy. *Gading Journal for Social Sciences (e-ISSN 2600-7568)*, 24(04), 17-26.
- Anwar, M. A., & Graham, M. (2021). Between a rock and a hard place: Freedom, flexibility, precarity and vulnerability in the gig economy in Africa. *Competition & Change*, 25(2), 237-258.
- Azahar, S. (2020). Manfaat insentif ekonomi gig. <https://www.bharian.com.my/rencana/komentar/2020/10/739300/manfaat-insentif-ekonomi-Gig>.
- Bates, O., Lord, C., Alter, H., Friday, A., & Kirman, B. (2021). Lessons from one future of work: opportunities to flip the gig economy. *IEEE Pervasive Computing*, 20(4), 26-34.
- Batmunkh, Altanshagai, Maria Fekete-Farkas, and Zoltan Lakner. 2022. Bibliometric Analysis of Gig Economy. *Administrative Sciences* 12, 51.
- Behl, A., Rajagopal, K., Sheorey, P., & Mahendra, A. (2019). Barriers to entry of Gig workers in the Gig platforms: exploring the dark side of the Gig economy. *Aslib Journal of Information Management*, pp. 2050-3806.
- Belanjawan Johor (2022). Diakses pada 15 Mei 2022. <https://www.johor.gov.my/kerajaan/bajet-johor/tahun-2022>
- Bernama (2020). Ekonomi gig berjaya harungi badai Covid-19. <https://www.kkmm.gov.my/awam/berita-terkini/18257-bemama-14-dis-2020-ekonomi-Gig-berjaya-harungi-badai-covid-19>
- Bokim, Lee (2019). Working Conditions and Health Status of Delivery Workers Korean. *Journal of Occupational Health Nursing*. 28(3), 156-165.
- Carlton, A., Korberg, R., Pike, D., & Seldon, W. (2017). The freedom, insecurity, and future of independent work. *Stanford Social Innovation Review*, 1–5.
- Christie, N. & Ward, H. (2019). The health and safety risks for people who drive for work in the Gig economy. *Journal of Transport & Health*. 13, 115–12.
- Churchill, B. and Lyn, C. (2019). Gender in the gig economy: Men and women using digital platforms to secure work in Australia. *Journal of Sociology* 55(4), 741-761.
- Creswell, J.W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research design: Choosing Among Five Approaches*. Los Angeles: SAGE
- Dahlan, J.M. (2020). Gig economy is here to stay. <https://www.nst.com.my/opinion/columnists/2020/11/638454/Gig-economy-here-stay>
- David, Fox, Jennifer, Webster & Amy Jones (2019). Understanding The Health and Safety Implications of The Gig Economy. *Research Report* (RR1143). Hurrup Hill: Drbyshire.
- Dua, A., Ellingrud, K., Lazar, M., Luby, R., Petric, M., Ulyett, A., & Van Aken, T. (2021). *Unequal America: Ten Insights on the State of Economic Opportunity*. Technical Report. New York.
- Farrell, Diana and Fiona Greig (2017). “The Online Platform Economy: Has Growth Peaked?” At SSRN <https://ssrn.com/abstract=2911194>.
- Hardy, Tess, and Shae McCrystal (2022). The importance of competition and consumer law in regulating gig work and beyond. *Industrial Relations*, 63.
- Heeks, R. (2017). Digital Economy and Digital Labour Terminology: Making Sense of the'Gig Economy','Online Labour','Crowd Work','Microwork','Platform Labour', Etc. *Development Informatics Working Paper*, (70).
- Ibrahim, M.I. & Alias, A. (2020). Sektor ekonomi gig disaran ambil peluang carum PERKESO. <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/06/699839/sektor-ekonomi-Gig-disaran-ambil-peluang-carum-perkeso>
- International Labor Organization (2022). *World Employment and Social Outlook Trends 2022*. Geneva: ILO Flagship Report. [www.ilo.org/washington/WCMS\\_642303/lang-en/index](http://www.ilo.org/washington/WCMS_642303/lang-en/index).
- Jiang, L., & Probst, T. M. (2016). A multilevel examination of affective job insecurity climate on safety outcomes. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 21(3), 366.
- Kai-Uwe Schanz (2021). *Gig Economy Work: Mind The Protection Gaps*. The Geneva Association: Geneva.
- Kalaivanan Syasyila, Lim Lee Gin & Zhooriyati Sehu Mohamad (2022). The Meaning in Life and Courage of Malaysian Frontliners During COVID-19. *Pertanika Journal Social Sciences & Humanities*. 30(2), 623 – 640.
- Kuhn KM & Maleki A (2017), Micro-entrepreneurs, dependent contractors, and instasersfs : Understanding online labor platform workforces : *Academy of management perspectives* 31 (3), 183-200.
- Laura, Katsnelson & Felix , Obelhozer Gee (2021). Being The Boss: Gig Workers’s Value of Flexible Work. Working paper. *Harvard Business School*. 21-124.
- Lim, R. U. B. Y. (2021). Gig economy on the rise. *The Star*, 18.
- Maxis (2021). *COVID-19 Makes Workers More Likely to Consider the Gig Economy*. <https://maxis-gbn.com/newsevents/consider-the-gig-economy>.
- Nisya Aziz (2020). *Gig Economy Malaysia: Empowerment or Exploitation?* Diakses at <https://loanstreet.com.my/> on 13 Mei 2022
- Nurfarahin Harun, Ali, N. M., & Khan, N. L. M. A. (2020). An Experimental Measure of Malaysia'a Gig Workes Using Labour Force Survey. *Statistical Journal of the IAOS* 36. 2020. 969 – 977.
- Ostoj, Izabela (2021). The structure of gig workers in the global online gig economy by country of origin and its institutional foundations. *Economics and Law* 20: 337–51.
- Othman Lebar (2017). *Penyelidikan Kualitatif*. Tanjung Malim: Penerbit UPSI.
- Patel, P.C., Thatcher, S.M.B. (2014). Sticking It Out. *Journal of Management*, 40, 1932–1979
- Pew Research Center. 2021. *The State of Gig Work in 2021*. <https://www.pewresearch.org/internet/2021/12/08/thestate>
- Prance, Lamputong (2014). *Kaedah Penyelidikan Kualitatif*. Serdang: penerbit UPM. (Terjemahan oleh haliza Mohd Riji & Shamsuddin Ahmad)
- Sarwar, A., Maqsood, U. & Sarwar, B.G. (2021). Impact of Job Insecurity due to COVID-19 on the Psychological Wellbeing and Resiliency of Food Delivery Personnel International Journal of Human Resource Studies. 11(1), 2162-3058
- Silverman, D. (2017). *Doing Qualitative Research*. 1-100. SAGE publication. Los Angeles.
- Smith, A., (2016). ‘Gig Work, Online Selling and Home Sharing’. Pew Research Centre, 17 November
- Soelton, M., Amaelia, P., & Prasetyo, H. (2020, February). Dealing with job Insecurity, work stress, and family conflict of employees. In *4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB 2019)*. 167-174. Atlantis Press.
- Sundararajan, A. (2016). *The sharing economy: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Umar, Z., Gubareva, M., Tran, D. K., & Teplova, T. (2021). Impact of the COVID-19 induced panic on the environmental, social and governance leaders equity volatility: a time-frequency analysis. *Research In International Business And Finance*, 58, 101493.
- Uttam, B., Knorr, L., Di Ruggiero, E., Gastaldo, D., & Zendel, A. (2018). Towards an understanding of workers’ experiences in the global gig economy. *Globalization and Health*, 14(124), 2–4. Toronto: The Social Sciences and Humanities Research Council of Canada.
- Webb, A., McQuaid, R., & Rand, S. (2022). Employment in the informal economy: Implications of the COVID-19 pandemic. *International Journal of Sociology and Social Policy*. 40, 1005-1019.
- Wood, Alex J., Mark Graham, and Vili Lehdonvirta. 2019. Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society* 33, 56–75.
- Zacher, H. & Rudolph, C. W. (2020). “The COVID-19 generation”: A cautionary note. *Work, Aging and Retirement*, 6(3), 139-145.