



**EVALUASI APLIKASI *CROWDSOURCING* TERHADAP KEPUASAN
KERJA *DRIVER* GOJEK DI SURABAYA**



Oleh:
EKO AMIYANTHO
13410100192

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA
2019**

**EVALUASI APLIKASI *CROWDSOURCING* TERHADAP
KEPUASAN KERJA *DRIVER* GOJEK DI SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Sarjana



Disusun Oleh :

Nama : Eko Amiyantho

NIM : 13410100192

Program : S1 (Strata Satu)

Jurusan : Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

2019



“Berani Berbuat Berani Bertanggung Jawab”



“Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk Ibunda - Babe Tercinta & Tersayang, untuk Mbak Tersayang dan Keluarga Tercinta yang Selalu Mendorong Untuk Menyelesaikannya dan Mendoakan Yang Terbaik”

TUGAS AKHIR
EVALUASI APLIKASI CROWDSOURCING TERHADAP KEPUASAN
KERJA DRIVER GOJEK DI SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh

EKO AMIYANTHO

NIM : 13410100192

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Penguji

Pada: Februari 2019

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

I. SRI HARIANI EKO WULANDARI, S.Kom., M.MT
NIDN. 0726017801

II. AYOUVI POERNA WARDHANIE, S.M.B., M.M.
NIDN. 0721068904

Pembahas

I. ARIFIN PUJI WIDODO, S.E., MSA
NIDN. 0722108601

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar Sarjana



FAKULTAS TEKNOLOGI
DAN INFORMATIKA

stikom
SURABAYA

Dr. JUSAK

NIDN : 0708017101

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

myany 28/2/19

and 4/3/19

5/3/19

PERNYATAAN

PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, saya :

Nama : Eko Amiyantho
NIM : 13410100192
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir
Judul Karya : **EVALUASI APLIKASI CROWDSOURCING**

TERHADAP KEPUASAN KERJA DRIVER GOJEK DI SURABAYA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Februari 2019
Yang menyatakan



Eko Amiyantho
NIM : 13410100192

ABSTRAK

Salah satu *startup* yang telah yang sukses menjangkit minat masyarakat dengan berbagai layanannya menggunakan metode bisnis *crowdsourcing* di bidang jasa transportasi *online* yaitu PT. Gojek Indonesia. Saat ini masih ada permasalahan pada *startup* Gojek berdasarkan kuesioner terhadap 97 sampel *driver* Gojek adalah *driver* sering mendapatkan *suspend* sepihak dari perusahaan (*authority*), belum adanya *feedback* bagi *driver* dalam memberikan kritik dan saran ke perusahaan (*creativity*) maupun melaporkan mendapatkan orderan fiktif (*security*), belum adanya fitur untuk menampilkan grafik pendapatan dalam sebulan (*payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s)*), dan penambahan fitur “komplain” jika terdapat kesalahan dalam pembayaran (*payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s)*).

Berdasarkan permasalahan diatas, diperlukan evaluasi aplikasi Gojek *driver* dengan menggunakan konsep *crowdsourcing* terhadap kepuasan kerja *driver* di Surabaya. Sehingga PT. Gojek Indonesia yang merupakan salah satu *startup* yang sukses saat ini di bidang jasa transportasi *online* bisa menjadi acuan bagi pelaku bisnis yang ingin membangun bisnis serupa yaitu dengan konsep *crowdsourcing* terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan 97 sampel menunjukkan indikator *human intelligence task performed by driver Gojek as crowdsourcing community, completed human intelligence task returned to Gojek Indonesia, dan payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s)* yang memiliki efek positif yang berarti untuk mendapatkan kepuasan kerja perlu untuk meningkatkan

nilai usulan dan saluran sehingga aplikasi Gojek *driver* di masa depan memberi *driver* pengalaman baru.

Kata Kunci : PT. Gojek Indonesia, *Crowdsourcing*, *Startup*, *Tranportasi Online*,
Kepuasan Kerja



KATA PENGANTAR

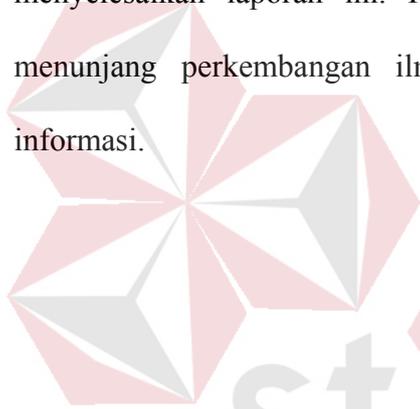
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan dari Tugas Akhir ini. Laporan Tugas Akhir ini disusun berdasarkan hasil penelitian untuk mengetahui kepuasan kerja *driver* Gojek khususnya di Surabaya.

Pada laporan Tugas Akhir ini, penulis membahas tentang Evaluasi Aplikasi *Crowdsourcing* Terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Gojek di Surabaya. Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan anugerah-Nya.
2. Keluarga yaitu Babe, Ibunda, dan Mbak yang telah mendoakan dan mendukung penulis dalam melewati proses pengerjaan.
3. Ibu Sri Hariani Eko Wulandari, S.Kom., M.MT. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan, arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyelesaian tugas akhir.
4. Ibu Ayouvi Poerna Wardhanie, S.M.B., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan, arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyelesaian tugas akhir.
5. Bapak Arifin Puji Widodo, S.E., MSA. selaku dosen pembahas yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan tugas akhir ini.
6. Ibunda - Babe tersayang dan Mbak tersayang serta Keluarga tercinta yang telah membantu doa dan mendorong untuk menyelesaikan tugas akhir ini

7. Semua sahabat dan teman-teman perkuliahan di Stikom Surabaya maupun di luar perkuliahan yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir.
8. Semua pihak yang telah membantu selama proses penyelesaian tugas akhir, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi penyempurnaan dalam menyelesaikan laporan ini. Penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi.



INSTITUT BISNIS
DAN INFORMATIKA
Surabaya, Februari 2019

stikom
Penulis
SURABAYA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB I : PENDAHULUAN	6
BAB II : LANDASAN TEORI.....	7
BAB III : METODE PENELITIAN	7
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	7
BAB V : PENUTUP	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Transportasi	12
2.3 Transportasi <i>Online</i>	14
2.4 <i>Crowdsourcing</i>	15
2.4.1. Konsep Umum	15
2.4.2. Konsep Khusus	16
2.4.3. Kelebihan dan Kekurangan.....	17
2.5 Gojek.....	19
2.6 Ojek <i>online</i>	22
2.7 Aplikasi Gojek bagi <i>Driver</i>	23
2.8 Kepuasan Kerja.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Kerangka Pemikiran	30
3.2. Tahap Penelitian	31
3.3. Tahap Pendahuluan.....	32
3.3.1. Wawancara	32
3.3.2. Desain Kuesioner.....	32
3.3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	45
3.3.4. Studi Literatur	47
3.3.5. Penentuan Variabel Penelitian.....	47

	Halaman
3.3.6. Perhitungan Sampel	48
3.4. Tahap Pengumpulan Data	49
3.4.1. Penyebaran Kuesioner	49
3.4.2. Tabulasi Data	50
3.5. Tahap Analisis Data	50
3.5.1. Analisa Deskriptif	50
3.5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.5.3. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	52
3.5.4. Analisis SEM	52
3.6. Tahap Pengambilan Keputusan	57
3.6.1 Hasil Analisis	57
3.6.2 Pembahasan	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Tahap Pendahuluan	58
4.1.1. Gambaran Umum Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	58
4.1.2. Gambaran Umum <i>Driver</i> Gojek	61
4.1.3. Perancangan Pertanyaan Konstruktif	62
4.2. Tahap Pengumpulan Data	124
4.2.1. Tabulasi Data	124
4.3. Tahap Analisis Data	125

	Halaman
4.3.1. Analisis Validitas dan Uji Reliabilitas.....	125
4.3.2. Analisis Deskriptif.....	169
4.3.3. Analisis SEM.....	216
4.4. Tahap Pengambilan Keputusan	240
4.4.1. Hasil Analisis.....	240
4.4.2. Pembahasan	247
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	303
5.1. Kesimpulan.....	303
5.2. Saran	304
DAFTAR PUSTAKA	305
BIODATA PENULIS	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Halaman Utama Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	58
Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi Gojek <i>Driver</i> Orderan Masuk	59
Gambar 4.3 Tampilan Detil Orderan Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	60
Gambar 4.4 Tampilan <i>Rating</i> , Komentar Pelanggan, dan Riwayat Orderan.....	60
Gambar 4.5 Informasi Menjadi Mitra <i>Driver</i> Gojek.....	62
Gambar 4.6 Informasi Kebutuhan Kendaraan	63
Gambar 4.7 Informasi Ketentuan <i>Drive</i>	63
Gambar 4.8 Tampilan Orderan Masuk	64
Gambar 4.9 Mengunggah Persyaratan Menjadi Mitra <i>Driver</i> Gojek	65
Gambar 4.10 Persentase Pemilihan Responden.....	65
Gambar 4.11 Persetujuan Hak dan Kewajiban <i>Driver</i> Gojek.....	66
Gambar 4.12 Informasi Cara Menyelesaikan Orderan	66
Gambar 4.13 Orderan	67
Gambar 4.14 Mengetahui Tujuan Penjemputan dan Tujuan Akhir.....	68
Gambar 4.15 Tampilan Biaya dan Jarak Tempuh.....	68
Gambar 4.16 Tampilan Fitur <i>Chat</i> atau Telepon	69
Gambar 4.17 Tampilan Membatalkan Orderan	69
Gambar 4.18 Laporan Order Fiktif	70
Gambar 4.19 Tampilan Isikan Saldo <i>Gopay</i>	71
Gambar 4.20 Menyelesaikan Orderan	71

Gambar 4.21 Persentase Penilaian Responden	72
Gambar 4.22 FAQ Gojek	73
Gambar 4.23 Persentase Penilaian Responden	73
Gambar 4.24 Tampilan Pembayaran.....	74
Gambar 4.25 Tampilan Jumlah Poin.....	75
Gambar 4.26 Tampilan Performa.....	75
Gambar 4.27 Tampilan Bonus	76
Gambar 4.28 Tampilan Tarik Saldo Deposit	76
Gambar 4.29 Tampilan Grafik Pendapatan.....	77
Gambar 4.30 Persentase Penilaian Responden	78
Gambar 4.31 Persentase Penilaian Responden	78
Gambar 4.32 Tampilan Jaminan Asuransi	79
Gambar 4.33 <i>Rating</i> Bagus dari Pelanggan	80
Gambar 4.34 Persentase Penilaian Responden	80
Gambar 4.35 Mendapatkan <i>Rating</i> Bagus	81
Gambar 4.36 Mengaktifkan mode “ <i>auto bid</i> ”	82
Gambar 4.37 Puas dengan <i>Rating</i> dan Komentar yang Baik.....	82
Gambar 4.38 Persentase Penilaian Responden	83
Gambar 4.39 Jam-Jam Ramai Orderan	84
Gambar 4.40 Mengisikan Saldo <i>Gopay</i>	85
Gambar 4.41 Memberikan <i>Rating</i> Kepada Pelanggan.....	85
Gambar 4.42 Persentase Penilaian Responden	86
Gambar 4.43 Bisa Mengambil Orderan Sesuai Keinginan	87

Gambar 4.44 Persentase Penilaian Responden	87
Gambar 4.45 Persentase Penilaian Responden	88
Gambar 4.46 Persentase Penilaian Responden	89
Gambar 4.47 Wewenang <i>Driver</i> Gojek	90
Gambar 4.48 Membatalkan Orderan.....	90
Gambar 4.49 Terkena <i>Suspend</i>	91
Gambar 4.50 Mendapatkan Orderan.....	92
Gambar 4.51 Mendapatkan <i>Reward</i>	92
Gambar 4.52 Mengetahui Hak dan Kewajiban.....	93
Gambar 4.53 Persentase Penilaian Responden	93
Gambar 4.54 Menaati Peraturan	94
Gambar 4.55 Persentase Penilaian Responden	95
Gambar 4.56 Persentase Penilaian Responden	95
Gambar 4.57 Persentase Penilaian Responden	96
Gambar 4.58 Menawarkan Saldo <i>Gopy</i>	96
Gambar 4.59 Fitur “Bantuan”	97
Gambar 4.60 Persentase Penilaian Responden	97
Gambar 4.61 Persentase Penilaian Responden	98
Gambar 4.62 Tanggung Jawab dengan Orderan.....	99
Gambar 4.63 Persentase Penilaian Responden	99
Gambar 4.64 Bebas Mengatur Waktu Kerja.....	100
Gambar 4.65 Persentase Penilaian Responden	101
Gambar 4.66 Memberikan Kenyamanan	101

	Halaman
Gambar 4.67 Keamanan Akun.....	102
Gambar 4.68 Mendapatkan “Tip”	103
Gambar 4.69 Persentase Penilaian Responden	103
Gambar 4.70 Persentase Penilaian Responden	104
Gambar 4.71 Persentase Penilaian Responden	104
Gambar 4.72 Diakui Oleh Pelanggan	105
Gambar 4.73 <i>Login</i> Akun.....	106
Gambar 4.74 Persentase Penilaian Responden	106
Gambar 4.75 Persentase Penilaian Responden	107
Gambar 4.76 Persentase Penilaian Responden	107
Gambar 4.77 Saldo di Deposit	108
Gambar 4.78 Persentase Penilaian Responden	109
Gambar 4.79 Pembayaran Tidak Masuk Saldo Deposit	109
Gambar 4.80 Bonus Harian Tidak Masuk	110
Gambar 4.81 Persentase Penilaian Responden	110
Gambar 4.82 Bisa Mengambil Orderan Berbeda.....	111
Gambar 4.83 Metode Pembayaran.....	112
Gambar 4.84 Tarik Uang di Aplikasi.....	112
Gambar 4.85 Persentase Penilaian Responden	113
Gambar 4.86 Poin yang Bisa Dilihat	114
Gambar 4.87 Grup Komunitas Gojek	114
Gambar 4.88 Persentase Penilaian Responden	115
Gambar 4.89 Mengenal Sesama <i>Driver</i>	116

Gambar 4.90 Persentase Penilaian Responden	116
Gambar 4.91 Orderan Tujuan Rumah Sakit.....	117
Gambar 4.92 Melayani Orderan.....	117
Gambar 4.93 Mendapatkan Kepercayaan Pelanggan	118
Gambar 4.94 Lulusan Akademsisi	118
Gambar 4.95 Tawaran Cicilan	119
Gambar 4.96 Persentase Penilaian Responden	120
Gambar 4.97 Asuransi Kesehatan	120
Gambar 4.98 Persentase Penilaian Responden	121
Gambar 4.99 Persentase Penilaian Responden	122
Gambar 4.100 Persentase Penilaian Responden	122
Gambar 4.101 Persentase Penilaian Responden	123
Gambar 4.102 Persentase Penilaian Responden	123
Gambar 4.103 Persentase Penilaian Responden	124
Gambar 4.104 <i>Structural Modelling</i> (Model Lengkap).....	217
Gambar 4.105 <i>Structural Modelling</i> (Model Terbaik).....	218
Gambar 4.106 Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Sebelum Dihapus.....	224
Gambar 4.107 Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Sesudah Dihapus.....	224
Gambar 4.108 Model Struktur <i>Bootstraping</i> (Model Terbaik).....	232
Gambar 4.109 Tingkat Pengaruh Antar Variabel (Faktor Intrinsik).....	241
Gambar 4.110 Tingkat Pengaruh Antar Variabel (Faktor Ekstrinsik).....	243
Gambar 4.111 Model Bisnis <i>Crowdsourcing</i> Mendapatkan Kepuasan Kerja	246
Gambar 4.112 Tampilan Mendapatkan <i>Rating</i>	248

Gambar 4.113 Persentase Penilaian Responden	249
Gambar 4.114 Melayani Pelanggan Dengan Sopan.....	249
Gambar 4.115 Mempermudah Mendapatkan Orderan	250
Gambar 4.116 Puas Mendapatkan <i>Rating</i> dan Komentar Baik	251
Gambar 4.117 Persentase Penilaian Responden	251
Gambar 4.118 Mengetahui Jam-Jam Ramai	252
Gambar 4.119 Bisa mengisikn saldo <i>go-pay</i> pelanggan	253
Gambar 4.120 Mengambil orderan sesuai keinginan.....	253
Gambar 4.121 Persentase Penilaian Responden	254
Gambar 4.122 Persentase Penilaian Responden	255
Gambar 4.123 Mempunyai Wewenang	255
Gambar 4.124 Membatalkan orderan.....	256
Gambar 4.125 Mendapatkan orderan yang masuk.....	257
Gambar 4.126 Mendapatkan <i>reward</i>	257
Gambar 4.127 Mengetahui hak dan kewajiban.....	258
Gambar 4.128 Persentase Penilaian Responden	259
Gambar 4.129 Persentase Penilaian Responden	259
Gambar 4.130 Persentase Penilaian Responden	260
Gambar 4.131 Selalu berlaku jujur kepada pelanggan	261
Gambar 4.132 Persentase Penilaian Responden	261
Gambar 4.133 Mendapatkan keamanan dalam melindungi akun	262
Gambar 4.134 Persentase Penilaian Responden	263
Gambar 4.135 Melaporkan jika terjadi keterlambatan pembayaran saldo.....	263

Gambar 4.136 Bisa mengambil orderan berbeda dalam sehari	264
Gambar 4.137 Peresentase Penilaian Responden	266
Gambar 4.138 Puas dengan kebijakan poin	267
Gambar 4.139 Bergabung dengan komunitas	267
Gambar 4.140 Persentase Penilaian Responden	268
Gambar 4.141 Pernah mengantarkan lansia.....	269
Gambar 4.142 Melayani orderan dari pelanggan.....	269
Gambar 4.143 Mendapatkan kepercayaan dari pelanggan	270
Gambar 4.144 Sebagai lulusan akademisi tidak direndahkan.....	270
Gambar 4.145 Mendapatkan tawaran untuk cicilan.....	271
Gambar 4.146 Persentase Penilaian Responden	272
Gambar 4.147 Persentase Penilaian Responden	272
Gambar 4.148 Menginformasikan Kebutuhan Kendaraan	274
Gambar 4.149 Menginformasikan Ketentuan <i>Driver</i>	275
Gambar 4.150 Menginformasikan Cara Melakukan Pekerjaan	276
Gambar 4.151 Kemampuan Mengendarai Kendaraan.....	277
Gambar 4.152 Persentase Penilaian Responden	278
Gambar 4.153 Memberikan Persetujuan Tentang Hak dan Kewajiban <i>Driver</i> ...	279
Gambar 4.154 Menginformasikan Pekerjaan Telah Diselesaikan	280
Gambar 4.155 <i>Driver</i> bisa mengetahui tujuan penjemputan dan tujuan akhir ...	281
Gambar 4.156 Mengetahui biaya perjalanan dan jarak tempuh.....	282
Gambar 4.157 Menghubungi pelanggan melalui fitur <i>chat</i> atau telepon.....	283
Gambar 4.158 Membatalkan orderan dan memberikan alasannya	283

	Halaman
Gambar 4.159 Mendapatkan pembayaran	285
Gambar 4.160 Mengetahui jumlah poin	286
Gambar 4.161 Mengetahui performa	286
Gambar 4.162 Mendapatkan bonus sesuai poin yang ditentukan	287
Gambar 4.163 Mengetahui grafik pendapatan	288
Gambar 4.164 Tampilan Halaman Utama	292
Gambar 4.165 Tampilan Menu Saldo	293
Gambar 4.166 Tampilan Menu Riwayat Transaksi	294
Gambar 4.167 Tampilan Menu Fitur Komplain	295
Gambar 4.168 Tampilan Menu Pendapatan	296
Gambar 4.169 Tampilan Menu Pendapatan (Rekomendasi)	297
Gambar 4.170 Tampilan Menu Performa	298
Gambar 4.171 Tampilan Menu Bantuan	299
Gambar 4.172 Tampilan Fitur “Feedback” Kritik dan Saran	300
Gambar 4.173 Tampilan Halaman Orderan Masuk	301
Gambar 4.174 Tampilan Fitur Laporkan Order Fiktif	302

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Aspek Konsep Proses <i>Crowdsourcing</i>	16
Tabel 2.2 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	28
Tabel 2.3 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik).....	29
Tabel 3.1 Konstruk Aplikasi <i>Crowdsourcing</i>	33
Tabel 3.2 Konstruk Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	33
Tabel 3.3 Konstruk Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik).....	34
Tabel 3.4 Pernyataan Konstruk Aplikasi <i>Crowdsourcing</i>	35
Tabel 3.5 Pernyataan Konstruk Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik).....	37
Tabel 3.6 Pernyataan Konstruk Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik).....	43
Tabel 3.7 Subjek Penelitian	45
Tabel 3.8 Skala Pengukuran.....	50
Tabel 3.9 <i>Range</i> Nilai <i>Loading Factor</i>	54
Tabel 3.10 Parameter Nilai Reliabilitas	55
Tabel 3.11 <i>Range</i> Nilai Uji Kesesuaian.....	56
Tabel 3.12 <i>Range</i> Nilai Uji <i>R Square</i> (R^2).....	57
Tabel 4.1 Pertanyaan dan Jawaban Responden	61
Tabel 4.2 <i>Output</i> Uji Validitas X1	126
Tabel 4.3 <i>Output</i> Uji Validitas X2	127
Tabel 4.4 <i>Output</i> Uji Validitas X3	128
Tabel 4.5 <i>Output</i> Uji Validitas X4	131
Tabel 4.6 <i>Output</i> Uji Validitas Y1	133
Tabel 4.7 <i>Output</i> Uji Validitas Y.2	135

Tabel 4.8 <i>Output</i> Uji Validitas Y.3	136
Tabel 4.9 <i>Output</i> Uji Validitas Y.4	137
Tabel 4.10 <i>Output</i> Uji Validitas Y.5	138
Tabel 4.11 <i>Output</i> Uji Validitas Y.6	139
Tabel 4.12 <i>Output</i> Uji Validitas Y.7	140
Tabel 4.13 <i>Output</i> Uji Validitas Y.8	142
Tabel 4.14 <i>Output</i> Uji Validitas Y.9	143
Tabel 4.15 <i>Output</i> Uji Validitas Y.10	144
Tabel 4.16 <i>Output</i> Uji Validitas Y.11	146
Tabel 4.17 <i>Output</i> Uji Validitas Y.12	147
Tabel 4.18 <i>Output</i> Uji Validitas Y.13	149
Tabel 4.19 <i>Output</i> Uji Validitas Y.14	150
Tabel 4.20 <i>Output</i> Uji Validitas Y.15	151
Tabel 4.21 <i>Output</i> Uji Validitas Y.16	152
Tabel 4.22 <i>Output</i> Uji Validitas Y.17	152
Tabel 4.23 <i>Output</i> Uji Validitas Y.18	153
Tabel 4.24 <i>Output</i> Uji Validitas Y.19	154
Tabel 4.25 <i>Output</i> Uji Validitas Y.20	155
Tabel 4.26 <i>Output</i> Uji Reliabilitas X1	157
Tabel 4.27 <i>Output</i> Uji Reliabilitas X2	158
Tabel 4.28 <i>Output</i> Uji Validitas X3	158
Tabel 4.29 <i>Output</i> Uji Reliabilitas X4	159
Tabel 4.30 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.1	160

Tabel 4.31 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.2	160
Tabel 4.32 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.3	161
Tabel 4.33 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.4	161
Tabel 4.34 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.5	162
Tabel 4.35 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.6	162
Tabel 4.36 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.7	163
Tabel 4.37 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.8	163
Tabel 4.38 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.9	164
Tabel 4.39 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.10	164
Tabel 4.40 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.11	165
Tabel 4.41 Y.12 <i>Output</i> Uji Reliabilitas	165
Tabel 4.42 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.13	165
Tabel 4.43 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.14	166
Tabel 4.44 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.15	167
Tabel 4.45 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.16	167
Tabel 4.46 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.17	168
Tabel 4.47 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.18	168
Tabel 4.48 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.19	169
Tabel 4.49 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Y.20	169
Tabel 4.50 Hasil Analisis Deskriptif (X1)	170
Tabel 4.51 Hasil Analisis Deskriptif (X2)	172
Tabel 4.52 Hasil Analisis Deskriptif (X3)	174
Tabel 4.53 Hasil Analisis Deskriptif (X4)	179

	Halaman
Tabel 4.54 Hasil Analisis Deskriptif Y.1	182
Tabel 4.55 Analisis Deskriptif Y.2	184
Tabel 4.56 Analisis Deskriptif Y.3	185
Tabel 4.57 Analisis Deskriptif Y.4	187
Tabel 4.58 Analisis Deskriptif Variabel Y.5.....	188
Tabel 4.59 Analisis Deskriptif Y.6	190
Tabel 4.60 Analisis Deskriptif Y.7	191
Tabel 4.61 Analisis Deskriptif Y.8	194
Tabel 4.62 Analisis Deskriptif Y.9	195
Tabel 4.63 Analisis Deskriptif Y.10	197
Tabel 4.64 Analisis Deskriptif Y.11	201
Tabel 4.65 Analisis Deskriptif Y.12	203
Tabel 4.66 Analisis Deskriptif Y.13	205
Tabel 4.67 Analisis Deskriptif Variabel Y.14.....	207
Tabel 4.68 Analisis Deskriptif Y.15	209
Tabel 4.69 Analisis Deskriptif Y.16	210
Tabel 4.70 Analisis Deskriptif Y.17	211
Tabel 4.71 Analisis Deskriptif Y.18	212
Tabel 4.72 Analisis Deskriptif Y.19	214
Tabel 4.73 Analisis Deskriptif Y.20	215
Tabel 4.74 Nilai <i>Outer Loading</i>	220
Tabel 4.75 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	225
Tabel 4.76 Nilai <i>Discriminant Validity</i>	227

	Halaman
Tabel 4.77 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	231
Tabel 4.78 Nilai <i>T Statistic</i> dan <i>P Values</i>	233
Tabel 4.79 Nilai <i>T Statistic</i> dan <i>P Values</i>	236
Tabel 4.80 Nilai Uji <i>R Square</i> (R^2).....	239
Tabel 4.81 Nilai <i>Goodnes of Fit</i> (GoF).....	240
Tabel 4.82 Nilai <i>R Square</i> dan GoF.....	247
Tabel 4.83 Nilai <i>R Square</i> dan GoF.....	265
Tabel 4.84 Rekomendasi (X3) → (Y).....	290
Tabel 4.85 Rekomendasi (X4) → (Y).....	291



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 (Kuesioner Penelitian)..... **Error! Bookmark not defined.**



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama Michaelangelo Moran pada bulan Maret 2014 yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran yang ada di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan di Ibukota. Cara kerja bisnis Gojek yaitu menggunakan aplikasi yang terhubung dengan internet, dimana pelanggan tidak perlu menunggu di pinggir jalan atau mendatangi ke tempat pangkalan ojek. Pemesanan melalui aplikasi Gojek sesuai kebutuhan pelanggan (Kadunci & Sulistyowati, 2017). Perusahaan yang menyediakan transportasi berbasis *online* tersebut memberikan pelayanan utama yaitu *Go-Ride* yang melayani pengantaran penumpang. Saat ini Gojek telah memiliki layanan-layanan yang lain seperti *Go-Food*, *Go-Send*, *Go-Mart*, *Go-Shop*, *Go-Med*, *Go-Tix*, dan sebagainya dengan total yaitu 14 layanan yang bisa digunakan oleh pelanggannya (Parama & Mayangsari, 2018). Layanan *Go-Food* melayani pemesanan makanan, *Go-Send* melayani pengiriman barang, *Go-Mart* dan *Go-Shop* melayani pemesanan di outlet seperti Indomaret, AlfaMart dan sejenisnya, *Go-Med* melayani pembelian obat di apotek, *Go-Tix* melayani pemesanan tiket konser, bioskop, dan sejenisnya.

Dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya PT. Gojek Indonesia mempekerjakan 1 juta *driver* yang tersebar di 62 kota di 17 propinsi. Gojek mengelola para *driver* dengan konsep *crowdsourcing* dimana perusahaan mempekerjakan mitra *driver* dari kerumunan masyarakat tanpa harus dipusingkan

oleh urusan hubungan Sumber Daya Manusia. Adapun konsep model *crowdsourcing* yaitu *human intelligence task set by Gojek Indonesia, human intelligence performed by driver Gojek as crowdsourcing community, compelled human intelligence returned to Gojek Indonesia, dan payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s)* (Whitla, 2015). Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan kebijakan yang adil bagi mitra *driver* agar merasakan kepuasan dalam melakukan pekerjaannya melayani setiap kebutuhan pelanggan Gojek. Pengaruh kepuasan kerja mitra *driver* Gojek menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan guna untuk mempertahankan dan memajukan bisnisnya dalam melakukan persaingan dengan perusahaan transportasi *online* yang ada di Indonesia. Dalam memenuhi layanan yang akan diberikan oleh masyarakat, PT. Gojek Indonesia telah menyediakan sebuah aplikasi bagi para *driver* Gojek untuk melakukan pekerjaannya yang terhubung dengan internet melalui *smartphone* berbasis *Android*. Aplikasi Gojek *driver* merupakan aplikasi yang digunakan untuk menunggu orderan yang masuk dengan posisi radius ± 3 km dari jarak pelanggan yang nantinya akan otomatis menggetarkan *smartphone driver* jika ada orderan dari pelanggan. Dalam aplikasi Gojek *driver* memiliki beberapa fitur di dalamnya yaitu sebagai berikut :

1. Halaman utama aktivasi *driver*, dimana *driver* bisa menentukan jika akan melakukan pekerjaan dengan memberikan status *on / off*.
2. Halaman menu saldo, dimana *driver* bisa melihat saldo, mengambil uang, dan melihat riwayat transaksi dalam aplikasi.
3. Halaman menu performa, dimana *driver* bisa mengecek total penyelesaian orderan yang masuk, melihat poin terkumpul, dan melihat *rating*.

4. Halaman bantuan, dimana jika *driver* memiliki kendala dalam menjalankan pekerjaan maka dengan memilih tombol bantuan akan membantu *driver* dalam menyelesaikan masalahnya.
5. Halaman detail *driver*, dimana terdapat beberapa menu yaitu pesan, riwayat order, swadaya, perjanjian kemitraan, penyerahan dokumen, dan tombol *sign out*.

Banyaknya *driver* yang dikelola rawan menimbulkan masalah ketidakpuasan kerja antara lain penggunaan aplikasi yang ilegal untuk melakukan pekerjaan, pilih-pilih orderan yang masuk, tidak ramah dan kurang sopan dalam melayani pelanggan, *driver* menggunakan aplikasi *fake GPS*. Dampak jika ketidakpuasan kerja *driver* dibiarkan berlarut-larut adalah merusak citra layanan Gojek, pelanggan beralih ke kompetitor lain, dan bagi *driver* yang tidak puas akan berpindah ke aplikasi transportasi *online* yang lain.

Kepuasan kerja karyawan terdiri dari dua dimensi yaitu kepuasan kerja intrinsik dan kepuasan kerja ekstrinsik. Kepuasan kerja intrinsik adalah mencerminkan tugas pekerjaan itu sendiri dan bagaimana orang-orang merasakan pekerjaan yang mereka lakukan. Kepuasan kerja intrinsik memiliki beberapa faktor sebagai berikut : *Ability Utilization, Achievement, Activity, Advancement, Authority, Company Policies dan Practies, Creativity, Independence, Moral values, Recognition, Responsibility, Security, Variety*. Sedangkan kepuasan kerja ekstrinsik memperhatikan aspek kerja yang tidak berhubungan langsung atau sedikit berhubungan dengan melakukan tugas pekerjaan. Kepuasan kerja ekstrinsik juga memiliki beberapa faktor sebagai berikut : *Compensation, Coworkers, Social*

Service, Social Status, Supervision-Human Relations, Supervision-Technical, Working Conditions (Spector, 2002).

Kesuksesan Gojek dalam mengimplementasikan model bisnis dengan konsep *crowdsourcing* telah banyak menginspirasi *startup* yang ada di Indonesia untuk mendirikan usaha *startup* dengan model bisnis serupa. Dalam kesuksesan membangun bisnisnya tersebut terletak pada kemampuannya mendapatkan dari kerumunan masyarakat luas untuk menjadi mitra *driver* Gojek. Berdasarkan interaksi *driver* Gojek dengan aplikasi yang ada saat ini masih ditemukan beberapa masalah atau kendala yang dialami yaitu sebagai berikut: *driver* sering mendapatkan *suspend* sepihak dari perusahaan (*authority*), belum adanya *feedback* bagi *driver* dalam memberikan kritik dan saran ke perusahaan (*creativity*) maupun melaporkan mendapatkan orderan fiktif (*security*), belum adanya fitur untuk menampilkan grafik pendapatan dalam sebulan (*payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s)*), dan penambahan fitur “komplain” jika terdapat kesalahan dalam pembayaran (*payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s)*).

Dengan adanya masalah di atas maka tugas akhir ini akan melakukan evaluasi kepuasan kerja *driver* Gojek agar PT. Gojek Indonesia agar tetap dapat mempertahankan mitra *driver* sehingga bisnis akan tetap berjalan sesuai dengan target perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada di atas maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan dari permasalahan di atas yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja *driver* Gojek di Surabaya terhadap aplikasi *crowdsourcing* perusahaan?
2. Apa saja yang membuat *driver* Gojek merasa puas atas performa pada aplikasi *crowdsourcing* perusahaan?
3. Apa saja rekomendasi bagi aplikasi *driver* yang dimiliki oleh PT. Gojek Indonesia terhadap peningkatan kepuasan kerja *driver* Gojek di Surabaya?

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam menganalisa penerapan *crowdsourcing* pada terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek di Surabaya ini adalah sebagai berikut :

1. Responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah *driver* ojek *online* yang berada di wilayah Surabaya, Jawa Timur.
2. Dalam menganalisis evaluasi *crowdsourcing* terhadap kepuasan kerja *driver* hanya ditujukan kepada PT. Gojek Indonesia dan tidak termasuk untuk perusahaan Grab, dan moda transportasi *online* lainnya.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja *driver* terhadap aplikasi *crowdsourcing* perusahaan Gojek di Surabaya
2. Untuk mengetahui rasa puas *driver* atas performa aplikasi *crowdsourcing* Gojek
3. Untuk memberikan rekomendasi aplikasi peningkatan kepuasan kerja *driver* dengan konsep *crowdsourcing* Gojek di Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Untuk penulis yakni bisa memahami tentang konsep *crowdsourcing* dan kepuasan kerja yang menjadi bahan topik untuk pembuatan penelitian Tugas Akhir ini
2. Untuk PT. Gojek Indonesia yakni bisa memberikan rekomendasi dan mengetahui tingkat kepuasan kerja yang diinginkan oleh driver agar bisa meningkatkan kesejahteraan hidup
3. Untuk *Driver* Gojek yang ada di Surabaya yakni meningkatkan kepercayaan diri dalam bekerja dan merasakan kepuasan dengan kebijakan yang diberikan oleh perusahaan kepada mereka sedangkan untuk masyarakat luas bisa menjadi acuan jika ingin membangun bisnis serupa yang mengandalkan teknologi *crowdsourcing* berdampak bagi masyarakat yang belum mempunyai pekerjaan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah dari penelitian Evaluasi Aplikasi *Crowdsourcing* Terhadap Kepuasan Kerja *Driver* Gojek di Surabaya. Pada bab ini berisi tentang latar belakang dari permasalahan yang ada, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang dasar-dasar teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Teori-teori yang dibahas diantaranya penelitian terdahulu, transportasi, transportasi *online*, *crowdsourcing*, Gojek, ojek *online*, aplikasi Gojek bagi *driver*, kepuasan kerja. Hal ini sangat penting karena teori-teori tersebut digunakan sebagai landasan pemikiran penelitian tugas akhir ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini. Metode-metode yang digunakan penulis terdiri dari tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap analisis data, dan tahap pengambilan keputusan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil instrumen dan pembahasan yang dilakukan penulis, seperti tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap analisis data, dan tahap pengambilan keputusan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari dua bagian, yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan rangkuman singkat dari hasil seluruh pembahasan masalah yang ditulis. Saran berisi mengenai harapan dan kemungkinan lebih lanjut dari hasil pembahasan masalah.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Menurut (Parama & Mayangsari, 2018) melakukan penelitian tentang pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja mitra *driver* Gojek di kota Bandung raya. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel komunikasi Internal sebagai variabel *independent* (Bebas) dengan menggunakan tiga indikator penelitian yaitu, Komunikasi atas ke bawah (*downward*), Komunikasi bawah ke atas (*upward*) dan komunikasi Horizontal. Variabel kepuasan kerja sebagai variabel *dependent* (terikat) dengan menggunakan lima indikator penelitian yaitu, Pekerjaan itu sendiri, Gaji, Promosi, Supervisi dan Rekan kerja. Berdasarkan hasil analisis korelasi sederhana didapatkan korelasi yakni 0,462 yang dapat diartikan adanya hubungan cukup kuat atau sedang dengan hubungan yang positif karena nilai R positif. Sedangkan berdasarkan hasil indeks determinasi, presentase pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja sebesar 21,4% yang dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal (X) mempengaruhi 21.4% terhadap kepuasan kerja (Y) dan sisanya sebanyak 78.6% dipengaruhi faktor lain.

Menurut (Darmadi, 2016) melakukan penelitian tentang dampak keberadaan transportasi ojek online (Gojek) terhadap transportasi angkutan umum lainnya di kota Makassar. Metode yang digunakan adalah analisis kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan yuridis dan sosiologi. Lokasi penelitian dilakukan di kota Makassar dan melakukan proses penelitian dengan cara mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari

penelitian ini menunjukkan bahwa Gojek adalah aplikasi yang berbasis *mobile* dengan sistem transportasi yang menggunakan berbagai bidang jasa termasuk angkutan umum. Ketertarikan minat masyarakat yang mulai beralih ke angkutan *online* karena dinilai tarif murah sampai ke lokasi tujuan aman mudah serta praktis dan menawarkan berbagai bidang jasa dengan tarif yang sudah ditentukan. Dengan beralihnya penumpang yang memilih angkutan *online* sehingga membuat para sopir angkutan konvensional menolak keberadaan angkutan *online* karena berdampak pada pendapatannya.

Menurut (Citradewi & Soebandono, 2017) melakukan penelitian tentang pengaruh totalitas kerja dan modal psikologis terhadap kepuasan kerja *driver* gojek di Jakarta Selatan. Metode yang digunakan analisis regresi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif serta pengujian validitas konstruk dengan menggunakan teknik Analisa Faktor Konfirmatori (CFA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pengaruh totalitas kerja dan modal psikologis dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 atau $p < 0.05$ terhadap kepuasan kerja. Jadi hipotesis nihil (H_0) yang ada pada hipotesis mayor dalam penelitian ini ditolak. Hasil uji hipotesis minor yang menguji pengaruh 7 IV, ada dua hipotesis nihil (H_0) yang ditolak, artinya ada dua IV yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, yaitu variabel absorpition dan resiliensi, sedangkan variabel vigor, dedication, efikasi diri, optimis dan harapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Menurut (Giri & Dewi, 2017) melakukan penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan dari *driver* ojek *online*. Metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda yang terdiri dari 4 variabel bebas yaitu

jam kerja, umur, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan 1 variabel terkait yaitu pendapatan *driver* Gojek. Lokasi penelitian dilakukan di kota Denpasar dan melakukan proses penelitian berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan *driver* ojek *online*. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa variabel pengaruh jam kerja dan pengalaman kerja berpengaruh pada pendapatan *driver* ojek *online* sedangkan untuk faktor umur dan tingkat pendidikan tidak berpengaruh pada pendapatan *driver* ojek *online*. Pada faktor jam kerja dihitung dari hasil uji penelitian terdapat nilai 5,293 sedangkan untuk faktor pengalaman kerja dari hasil uji penelitian terdapat nilai 3,512. Untuk faktor yang tidak berpengaruh yaitu variabel umur dari hasil uji penelitian terdapat nilai -0,008 sedangkan untuk variabel tingkat pendidikan terdapat nilai 0,526. Peningkatan analisis kuantitatif ini didukung juga oleh komentar responden ketika menyelesaikan kuesioner.

Menurut (Vincenthius, 2017) melakukan penelitian tentang analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. X. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh data – data tentang kepuasan kerja dan kinerja karyawan yang dibutuhkan sebagai data primer dari penelitian ini. Data sekunder dari penelitian ini adalah berupa arsip – arsip perusahaan yang didapat dari direktur atau pemilik perusahaan yang berupa struktur organisasi, data karyawan, dan job description karyawan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan kerja setiap karyawan berbeda antara satu dengan yang lain dan kedua kepuasan karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dari hasil rata – rata yang didapat melalui kuesioner kepuasan kerja diketahui hasil 3,17 yang berada di kategori sedang, artinya karyawan merasa cukup puas atas apa yang mereka dapatkan dan rasakan. Dari hasil rata – rata yang didapat

melalui kuesioner kinerja diketahui hasil 3,10 yang berada di kategori sedang, artinya kinerja karyawan dapat terbilang cukup produktif. Dari uji hipotesis yang digunakan yaitu uji t diketahui hasil nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 yang berarti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Syafri, 2017) melakukan penelitian tentang efisiensi dan dampak ojek *online* terhadap kesempatan kerja dan kesejahteraan, metode yang digunakan mencakup analisis waktu dan biaya perjalanan, analisis elastisitas tenaga kerja dan analisis pendapatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa ojek *online* merupakan alat transportasi yang lebih efisien dalam hal waktu perjalanan. Keberadaan ojek *online* mampu membuka kesempatan kerja di sektor transportasi namun dampak terhadap pengurangan pengangguran masih harus dipelajari lebih lanjut karena sebagian besar pengemudi ojek *online* sebelumnya sudah memiliki pekerjaan. Dalam hal dampaknya terhadap kesejahteraan pengemudi ojek *online* bahwa keberadaan ojek *online* mampu memberikan peningkatan pendapatannya.

Menurut (Salani, 2014) melakukan penelitian tentang kepuasan kerja pada karyawan bagian produksi PT. Dystar Colours Indonesia. Penelitian ini menggunakan indikator kepuasan kerja yang dikemukakan oleh (Spector, 2002) yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik yang meliputi sebagai berikut : (faktor intrinsik : *activity, independence, variety, social status, moral values, security, social service, authority, ability utilization, responsibility, creativity, achievement*), dan (faktor ekstrinsik : *compensation, advancement, coworkers, human relations supervisions, technical supervision, company policies and practise, working condition, recognition*). Dari hasil penelitian tersebut variabel kepuasan kerja pada

perusahaan tersebut mempunyai kategori di atas rata-rata dan nilai skala kepuasan kerja tertinggi adalah *social service*, *activity*, dan *cowokers*. Selain itu, berdasarkan deskripsi subjek penelitian menyimpulkan bahwa subjek yang mempunyai usia yang lebih tua kepuasan kerjanya tinggi dibandingkan usia yang lebih muda. Selain itu subjek yang mempunyai pendidikan yang rendah kepuasan kerjanya tinggi dibandingkan pendidikan yang tinggi. Pada subjek yang mempunyai status pernikahan lebih dari 1 anak kepuasan kerjanya tinggi dibandingkan pada subjek berstatus lajang sedangkan subjek yang mempunyai masa kerja lebih dari 12 tahun kepuasan kerjanya tinggi dibandingkan dengan subjek yang masa kerjanya 5-7 tahun.

2.2 Transportasi

Pengertian transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* yang berarti pengangkutan transportasi berarti pengangkutan atau membawa sesuatu kesebelah lain suatu tempat ke tempat lain melalui jalur darat (Aksa, 2014) dalam (Darmadi, 2016).

Transportasi sebagai dasar untuk perkembangan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dengan adanya transportasi menyebabkan, adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya, adat istiadat, dan budaya suatu bangsa atau daerah.

Transportasi atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia karena pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan

pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia (Muhammad, 1998) dalam (Darmadi, 2016).

Dalam sistem transportasi nasional (Kepmen No. 49 Tahun 2005) meliputi sub-sub sektor transportasi jalan, kereta api, sungai, dan danau, penyeberangan, laut, udara, dan pipa.

1. Karakteristik-Karakteristik Sistem Transportasi

Bentuk fisik dari kebanyakan sistem transportasi tersusun atas empat elemen dasar :

- a. Sarana Perhubungan (link): jalan raya atau jalur yang menghubungkan dua titik atau lebih. Pipa, jalur ban berjalan, jalur laut, dan jalur penerbangan juga dapat dikategorikan sebagai sarana perhubungan.
- b. Kendaraan: alat yang memindahkan manusia dan barang dari satu titik ke titik lainnya di sepanjang sarana perhubungan. Mobil, bis, kapal, pesawat terbang, ban berjalan, dan kabel adalah contoh-contohnya.
- c. Terminal: titik-titik dimana perjalanan orang dan barang dimulai atau berakhir. contoh: garasi mobil, lapangan parkir, gudang bongkar muat, terminal bis dan bandara udara.
- d. Manajemen dan tenaga kerja: orang-orang yang membuat, mengoperasikan, mengatur dan memelihara sarana perhubungan, kendaraan, dan terminal.

2. Kemajuan Pemanfaatan Teknologi Bidang Transportasi

Sebelum berbicara tentang Pemanfaatan teknologi modern oleh masyarakat Indonesia, kita terlebih dahulu perlu memahami nilai -nilai budaya yang terkandung dalam teknologi modern yang pada umumnya

adalah teknologi yang berasal dari dunia barat. Pemahaman nilai-nilai yang terkandung dalam teknologi itu memperjelas derajat pemanfaatan teknologi modern oleh masyarakat, yang di Indonesia dan juga di negara-negara berkembang menjadi suatu masalah. Masalah derajat pemanfaatan suatu teknologi oleh masyarakat pada hakikatnya sangat ditentukan adanya kecocokan atau tidaknya antara nilai-nilai yang dibawa oleh teknologi itu dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat (Soetrisno, 1995) dalam (Darmadi, 2016).

2.3 Transportasi *Online*

Transportasi *online* muncul di tengah kondisi sistem transportasi di Indonesia yang belum tertata dengan baik. Beberapa perusahaan besar berlomba untuk membentuk perusahaan transportasi berbasis aplikasi *online*, beberapa di antaranya adalah Gojek dan Grab. Bagi sebagian orang transportasi *online* merupakan solusi atas sistem transportasi yang masih buruk, namun di sisi lain merupakan masalah bagi orang-orang yang menggantungkan hidup dari jasa transportasi yang tidak mengandalkan teknologi. Transportasi *online* menawarkan kemudahan, biaya yang lebih murah, kenyamanan dan keamanan yang lebih terjamin, maka tidak mengherankan jika banyak orang yang beralih dari moda transportasi konvensional ke moda transportasi *online*.

Transportasi *online* dengan segala kemudahannya memang masih menyisakan masalah hukum. Belum adanya aturan atau payung hukum sering kali menjadikan transportasi *online* sebagai sesuatu yang dianggap ilegal. Lambatnya Pemerintah dalam menyediakan payung hukum menjadi penyebab munculnya permasalahan terkait transportasi berbasis aplikasi *online*. Saat ini, payung hukum

untuk aktivitas transportasi *online* berbasis teknologi aplikasi adalah Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek (Wahyusetyawati, 2017).

2.4 Crowdsourcing

Menurut (Howe, 2003) *crowdsourcing* adalah suatu aktifitas atau tindakan yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau instansi yang mengambil salah satu fungsi pekerjaan/ tugas yang seharusnya dilakukan oleh karyawannya disebarluaskan secara terbuka dan bebas untuk orang banyak./ kerumunan yang terkoneksi dengan jaringan komputer dalam hal ini internet.

2.4.1. Konsep Umum

Konsep umum *crowdsourcing* dimaksudkan adanya pelibatan yang tidak terbatas dan tanpa memandang latar belakang pendidikan, kewarganegaraan, agama, amatir atau profesional, bagi setiap orang yang ingin memberikan kontribusinya atau solusinya atas suatu permasalahan yang dilemparkan oleh individu, perusahaan atau instansi baik dibayar/ royalti atau secara cuma-cuma (Andriansyah, Oswari, & Prijanto, 2009). Adapun menurut (Whitla, 2015) konsep *crowdsourcing* yaitu *human intelligence task by set by client firm, human intelligence task performed by crowdsourcing community, completed human intelligence task to client firm, payment made by to winning crowdsourcer(s)*.

Berikut merupakan tabel 2.1 penjelasan tentang konsep proses *crowdsourcing* di bawah ini :

Tabel 2.1 Aspek Konsep Proses *Crowdsourcing*

No	Aspek	Definisi
1	<i>Human Intelligence Task set by Client Firm</i>	Perusahaan mengidentifikasi tugas yang diberikan kepada kerumunan luas untuk melakukan tugas perusahaan tersebut
2	<i>Human Intelligence Task Performed by Crowdsourcing Community</i>	Kerumunan memberikan respon kepada perusahaan dengan memberikan tanggapan untuk mendaftar menyelesaikan tugas yang telah ditentukan oleh perusahaan
3	<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Client Firm</i>	Ketika anggota telah menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan maka akan mendapatkan penilaian dari perusahaan
4	<i>Payment Made to Winning Crowdsourcer(s)</i>	Perusahaan akan memberikan pembayaran jika telah berhasil menyelesaikan tugasnya dari perusahaan

2.4.2. Konsep Khusus

Konsep khusus *crowdsourcing* suatu perusahaan atau instansi ingin mendapatkan solusi atas permasalahan yang mereduksi birokrasi dengan biaya yang rendah dibandingkan dengan membayar tenaga secara konvensional, sedemikian hingga permasalahan dapat ditangani secara cepat dan tepat, dan hemat biaya yang pada akhirnya baik secara langsung maupun tidak langsung akan meningkatkan daya saing perusahaan atau instansi (Andriansyah, Oswari, & Prijanto, 2009).

Secara sederhana konsep khusus *crowdsourcing* diinterpretasikan sebagai suatu perusahaan yang mempekerjakan karyawan baru dari kerumunan tanpa dipusingkan dengan urusan-urusan tambahan, dan mempekerjakan karyawan secara parsial dan temporal sesuai dengan kebutuhan penanganan masalah yang

diperlukan baik dalam bentuk kerumunan langsung atau disederhanakan dalam bentuk kelompok yang lebih kecil (Andriansyah, Oswari, & Prijanto, 2009).

2.4.3. Kelebihan dan Kekurangan

Menurut (Andriansyah, Oswari, & Prijanto, 2009) terdapat kelebihan dan kekurangan *crowdsourcing* yaitu :

a. Kelebihan konsep *crowdsourcing*

1. Ekonomi dan Bisnis,

Perusahaan tidak memerlukan biaya elite dan mahal untuk mendapatkan konsultan yang bisa memberikan suatu masukan atau solusi bagi pemecahan suatu masalah. Perusahaan dapat menambah karyawan (maya) dengan kualitas yang sama mungkin yang lebih memberikan kontribusi positif, misal bagi divisi riset dan pengembangan dengan biaya murah atau gratis. Akan membentuk suatu komunitas dan komunitas itu akan membentuk suatu pasar baru bagi pihak yang dan jeli melihatnya. Masukan informasi yang berlimpah dan terkadang revolusioner akan meningkatkan daya saing pihak-pihak yang bisa memanfaatkannya dengan baik.

2. Penyebaran Informasi,

Dengan terbukanya suatu informasi misal mengenai prianti lunak (*software*) maka ketergantungan pasar terhadap vendor akan berkurang, akibatnya banyak alternatif yang tersedia misal open *software* dan open *source*. Dengan demikian perusahaan senantiasa mengembangkan mutu produknya agar bisa bertahan dalam persaingan pangsa pasar.

3. Integrasi Dunia

Dengan majunya teknologi informasi maka *crowdsourcing* memungkinkan konsep integrasi “dunia tanpa sekat” (world without border), dimana sekat-sekat negara dan bangsa tidak lagi membatasi penyebaran arus informasi. Dengan demikian tidak ada lagi dominasi satu pihak atas suatu informasi atau kemajuan tertentu.

b. Kelemahan konsep *crowdsourcing*

1. Lisensi

Lisensi kadang bermasalah dari pengawasan menjadi semakin terlalu luas lingkup dan daya jangkauannya misal perbedaan hukum antar negara, jaminan bahwa kontribusi bukan bersumber dari ide yang bersifat plagiat, dan sebagainya.

2. Keamanan

Semakin terbuka dan cepatnya penyebaran informasi menimbulkan kekhawatiran baru akan besarnya kemungkinan untuk disusupi oleh seseorang atau sesuatu yang melanggar batas-batas kewajaran ke *database* perusahaan misal pencurian data pribadi, pelanggaran privasi atau pelanggaran keamanan berteknologi itu sendiri (*cookies*, virus, *spam*).

3. Keandalan

Keandalan informasi yang bersumber dari internet seringkali menjadi perdebatan, misal dalam kasus Wikipedia dimana definisi suatu kat tingkat keakurasian dan nilai ilmiahnya masih menjadi pertanyaan

dan perdebatan karena siapapun bisa mengakses sistem tersebut. Dengan permasalahan tersebut Wikipedia mendelegasikan tim yang menjadi verifikator konten sebagai solusi masalah kehandalan informasi tersebut, meskipun demikian kehandalan informasi dari Wikipedia belum mendapatkan kepercayaan secara ilmiah.

2.5 Gojek

Go-jek atau ojek *online* adalah aplikasi yang berbasis internet dengan sistem transportasi yang menggunakan jasa angkutan hadir di Indonesia sebagai inovatif untuk mendorong perubahan sektor transportasi informal agar dapat beroperasi, serta menghindari kemacetan yang ada di kota-kota besar. Jasa transportasi angkutan menggunakan kendaraan roda dua (sepeda motor) dan biasa disebut ojek *online*. Go-jek hadir dengan dasar pemikiran bahwa ojek yang biasanya hanya mangkal di pos-pos tertentu bisa terkordinir dan terintegrasikan untuk melayani masyarakat dengan cepat dan sigap via boking *online*. Oleh karena itu, PT. Go-Jek Indonesia akhirnya menghadirkan jasa transportasi alternative tersebut kedalam bentuk aplikasi *mobile* (Darmadi, 2016).

Dengan operasional yang terstandarkan, yang sudah ditetapkan tarif sehingga tidak ada sistem tawar menawar disisi lain sangat menguntungkan sehingga tidak perlu lagi berjalan kaki ke luar rumah mencari angkutan umum di luar rumah. Go-Jek secara tidak langsung juga memberikan contoh bagaimana menggunakan helm, jaket,serta masker yang benar dalam berkendara. Go-Jek juga menjadi contoh untuk tidak parkir sembarangan. Selain itu Driver Go-Jek yang diberikan asuransi tentunya akan menguntungkan bagi drivernya. Manajemen Go-

Jek menerapkan sistem bagi hasil dengan pengemudi ojek yang berada di bawah naungannya, adapun pembagian hasil dari driver Go-Jek dengan perusahaan.

Dalam sistem pembagian hasil Go-Jek adalah, 80% penghasilan untuk pengemudi Go-Jek dan 20%-nya untuk Perusahaan. Dalam kerja GO-JEK untuk GO-RIDE atau layanan antar jemput, maka ada objek yang akan terlibat dalam sistem kerja GO-JEK yaitu konsumen GO-JEK dan driver GO-JEK :

1. Para pengguna Go-Jek, harus mengunduh *Go-Jek Mobile App* dari *handphone* mereka, baru mereka bisa memesan layanan Go-Jek.
2. Konsumen melakukan pemesanan ojek melalui aplikasi GO-JEK dengan memasukkan alamat penjemputan dan alamat tujuan. Informasi tarif otomatis keluar setelah kedua alamat tersebut diisi sehingga konsumen tahu berapa ongkosnya nanti.
3. Selanjutnya aplikasi Go-jek akan memproses pesanan tersebut dengan menggunakan algoritma tertentu untuk pencarian driver Go-jek yang akan mengantarkan calon penumpang atau pesanan tersebut.
4. *Driver* Go-jek yang berhasil memenangkan bidang (*menang nge-bind*), maka driver berhak mengantar atau pesanan penumpang.
5. *Driver* Go-jek akan menjemput penumpang sesuai alamat penjemputan dan pengantaran sampai tujuan.
6. Setelah sampai tujuan maka penumpang akan membayar ke *driver* Go-jek yaitu dengan cara *cash* atau kredit ke Go-jek.

Adapun 4 (empat) jasa layanan GO-JEK yang bisa dimanfaatkan oleh para pelanggannya: Pengantaran Barang (*Instant Courier*), jasa Angkutan (*Transport*),

Belanja (*Shopping*) dan Kerjasama dengan perusahaan untuk jasa kurir (*Corporate*) yang menekankan keunggulan dalam Kecepatan, Inovasi dan Interaksi Sosial.

Macam-macam layanan Go-jek untuk konsumen yang ada di wilayah kota dan sekitarnya:

- a. *Go-Send*, merupakan layanan antar jemput barang untuk mengantarkan barang tersebut kepada orang yang dituju hanya dalam waktu 90 menit bahkan lebih cepat lagi jika jarak lebih dekat.
- b. *Go-Ride*, merupakan layanan mengantar penumpang ke lokasi yang ingin dituju.
- c. *Go-Food*, merupakan layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang ingin menikmati makanan tertentu dari restoran atau gerai yang tidak memiliki layanan pesan antar makanan.
- d. *Go-Mart*, merupakan layanan di mana para driver Go-Jek dapat membantu konsumen belanja apapun dan toko manapun, seperti belanja bulanan, elektronik, tiket konser, obat, atau apa pun dengan batasan nominal pembelanjaan maksimal Rp. 1.000.000.
- e. *Go-Clean*, merupakan layanan jasa kebersihan rumah secara panggilan untuk bersih-bersih rumah yang bisa dipanggil melalui aplikasi Go-jek. Tarif layanan *Go-Clean* adalah Rp 60.000,-/jam. Layanan ini terbagi lagi ke dalam beberapa layanan, yakni *Vacumand Sweep* (menyapu/membersihkan lantai), *Dish Washing* (mencuci piring), *Bathroom Sanitizing* (membersihkan kamar mandi), dan Floor Mapping (mengepel lantai).

- f. *Go-Massage*, merupakan layanan jasa pijat tradisional panggilan untuk datang ke rumah. Layanan ini terbagi lagi dalam beberapa layanan, yakni Reflexology (Rp 90.000,-/jam), *Full Body Massage* (Rp 100.000,-/jam), *Full Body Massage and Scrub* (Rp 165.000,- /1,5jam), dan *Full Body Massage and Face Pressure* (Rp 165.000,- /1,5jam).
- g. *Go-Glam*, merupakan layanan jasa kecantikan panggilan, ditujukan untuk konsumen yang ingin melakukan perawatan kecantikan di rumah. Beberapa paket perawatan yang ditawarkan, yakni Cream- bath & Hair Dry (Rp 100.000,-), Blow Dry (Rp 100.000,-), Hair Coloring up to shoulder length (Rp 250.000,-), Hair Coloring longer than shoulder length (Rp 450.000, -), Manicure & Nail Polish (Rp 100.000, -), Pedicure & Nail Polish (Rp 110.000,-),serta Pedicure, Manicure & Nail Polish (Rp 150.000, -).
- h. *Go-Box*, merupakan layanan angkut antar barang dalam jumlah yang besar, seperti pengguna layanan yang ingin pindah rumah dan mengangkut barang-barangnya.

Dari situlah masyarakat menyukai ojek yang berlayanan internet ini.

Mereka mampu mengambil perhatian masyarakat tetapi disisi lain, Go-Jek bukan layanan transportasi angkutan yang di atur oleh Undang-Undang transportasi di Indonesia (Darmadi, 2016).

2.6 Ojek online

Ojek *online* adalah transportasi yang menggunakan sepeda motor roda dua dengan dilengkapi aplikasi dalam pemesannya, sistem pembayaran yang transparan yang telah tersedia dalam aplikasi, layanan *use my location* yang didukung dalam

sistem internet yang memudahkan pengendara mencari lokasi pemesanan, pemesanan tidak perlu repot-repot mencari ojek, hanya membuka aplikasi pemesanan maka akan segera menemukan pengendara ojek (Agustin, 2017).

2.7 Aplikasi Gojek bagi *Driver*

Sebagai mitra pengendara Gojek yang berbasis teknologi dalam menjalankan tugas untuk melayani transportasi maka pengendara harus mempunyai *smartphone* dengan sistem operasi *Android*. Pada saat mitra pengendara yang ingin bergabung dengan Gojek yang harus dilakukan yaitu melakukan pengiriman sms ke nomor 082213131353 dengan format GORIDE#KOTA#NAMA#NOMORSIM sesuai dengan data diri dan data motor yang akan didaftarkan. Setelah mendapatkan balasan sms dari Gojek maka pengendara ojek diwajibkan untuk datang ke kantor operasional yang ada di kota tersebut, dengan membawa perlengkapan dokumen seperti fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotokopi Surat Ijin Mengemudi (SIM), fotokopi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), fotokopi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sesuai dengan data diri pada saat mengirim sms ke Gojek. Dengan bekal *smartphone* dan *email* yang terdaftar di *handphone* maka pegawai Gojek akan mengatur dan membuat akun *driver* baru bagi calon mitra pengendara ojek pada *smartphone* masing-masing. Sebelumnya calon mitra Gojek diwajibkan mengunduh aplikasi *driver* Gojek di Google Play Store dan melakukan instalasi pada *smartphone* yang akan didaftarkan.

Setelah melakukan proses pembuatan akun baru untuk *driver*, calon pengendara ojek diarahkan untuk melakukan registrasi pembuatan asuransi yang berfungsi untuk melindungi pengendara ojek dari kejadian yang tidak diinginkan seperti kecelakaan, sakit bahkan sampai kematian. Untuk selanjutnya proses

pendaftaran ini bersifat fleksibel karena jika belum mempunyai rekening bank diwajibkan untuk mendaftarkan diri agar bisa mengambil uang pada bank yang telah ditentukan, sedangkan jika telah mempunyai rekening sesuai dengan bank yang telah bekerja sama dengan perusahaan Gojek maka pendaftar tidak wajib membuat rekening baru. Proses terakhir dalam mendaftarkan diri sebagai mitra pengendara Gojek yaitu pengambilan atribut seperti helm, jaket, penutup kepala, dan masker.

Ketika aplikasi *driver* Gojek telah diaktifkan akunnya maka pengendara ojek bisa langsung mengaktifkan aplikasi untuk menunggu orderan yang masuk melalui *smartphone*-nya, dalam tampilan utamanya akan muncul foto pengendara ojek tersebut, tombol untuk aktif / tidak aktif, pengaturan untuk proses tombol *autobid* dan pilihan ketersediaan uang tunai, dan tampilan peta, serta tampilan menu bar yang terdiri dari beranda, saldo, performa, dan bantuan. Untuk penjelasan dari masing-masing fungsi aplikasi *driver* Gojek tersebut yaitu :

1. Ketika melakukan klik foto pengendara ojek maka akan muncul menu selanjutnya yaitu detail akun, detail pesan, detail riwayat order, detail asuransi, detail perjanjian kemitraan, detail penyerahan dokumen, tampilan versi aplikasi, dan tombol *sign out*. Berikut ini merupakan penjelasan dari menu di atas yaitu :
 - a. Detail akun berfungsi untuk melihat nama pengendara ojek tersebut, email yang terdaftar, nomor *handphone* terdaftar, dan plat nomor kendaraan yang terdaftar.
 - b. Detail pesan berfungsi untuk melihat info-info terkini dari Gojek.

- c. Detail riwayat order berfungsi untuk mengetahui orderan yang telah diselesaikan atau yang telah dibatalkan.
- d. Detail asuransi berfungsi untuk melihat asuransi yang terdaftar untuk pengendara ojek.
- e. Detail perjanjian kemitraan berfungsi untuk melihat dan membaca perjanjian kerjasama kemitraan sebagai mitra, mengakses atau menggunakan aplikasi Gojek.
- f. Detail penyerahan dokumen berfungsi jika pengendara ojek belum menyerahkan dokumen kepada pihak Gojek.
- g. Tombol *sign out* berfungsi untuk keluar dari aplikasi *driver* Gojek.

2. Ketika klik tombol aktif maka pengendara ojek akan menunggu orderan yang masuk di *smartphone*-nya dengan juga mengaktifkan *Global Positioning System* (GPS) agar bisa mengetahui lokasi *driver*, sedangkan jika klik tombol tidak aktif maka pengendara ojek mematikan aplikasi *driver* Gojek dan orderan tidak akan masuk ke *smartphone*-nya.

3. Untuk menu pengaturan pada aplikasi *driver* Gojek terdapat pilihan menu *auto bid* dan uang tunai saya dengan penjelasan sebagai berikut :
- a. Jika tombol *auto bid* diaktifkan maka orderan akan otomatis masuk ke *smartphone* yang berfungsi agar pengendara ojek tidak perlu menekan tombol untuk menerima orderan yang masuk.
 - b. Untuk menu uang tunai saya terdiri dari beberapa pilihan uang tunai yaitu 50rb, 100rb, 200rb, semua. Fungsinya pengendara ojek hanya

tinggal memilih sesuai nominal yang diinginkan sehingga akan berpengaruh pada orderan yang masuk.

4. Tampilan peta yang berfungsi untuk mengetahui titik lokasi pengendara Gojek.
5. Tampilan *menu bar* yang terdiri dari :
 - a. Menu beranda berfungsi untuk melihat menu tampilan utama dari aplikasi *driver* Gojek.
 - b. Menu saldo berfungsi untuk melihat saldo yang tersedia, menu untuk melakukan tarik uang dimana digunakan sebagai penarikan uang yang diinginkan agar dapat diambil di ATM selain itu ada juga menu riwayat transaksi yang berfungsi untuk melihat detail transaksi yang dilakukan pengendara Gojek.
 - c. Menu performa berfungsi untuk melihat persentase total penyelesaian orderan yang masuk, melihat poin terkumpul dimana jika bisa memenuhi target poin yang ditentukan oleh Gojek yaitu dengan target poin 14, 18, 22, 26, 30 maka driver berhak mendapatkan reward berupa uang yang akan otomatis masuk ke dalam saldo driver yang bersangkutan. Selain itu menu performa juga bisa melihat penilaian, rating dan ulasan dari pelanggan yang pernah dilayani.
6. Tampilan menu bantuan berfungsi untuk pengendara ojek yang kesulitan atau belum memahami sistem pada aplikasi *driver* Gojek dan *driver* bisa langsung membaca dan memahami sesuai dengan masalah yang belum dimengerti.

2.8 Kepuasan Kerja

Menurut (Kenneth & Gary, 2003) yang disebut kepuasan kerja ialah generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapannya terhadap pengalaman kerja. Menurut (Salani, 2014) kepuasan kerja merupakan perasaan yang menyangkut individu atau karyawan terhadap pekerjaannya, apakah memuaskan kebutuhannya atau tidak. Teori-teori kepuasan kerja menurut (Kenneth & Gary, 2003) ada tiga macam yaitu :

1. *Discrepancy Theory*

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan.

2. *Equity Theory*

Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak adil (*inequity*) atas situasi. Perasaan *equity* dan *inequity* atas suatu situasi ada tiga elemen dari teori *equity* yaitu :

- a. *Input* adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaan
- b. *Out comes* adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai “hasil” dari pekerjaannya
- c. *Comparison person* adalah kepada orang lain dengan siapa karyawan membandingkan rasio input-out comes yang dimilikinya.

3. Two Factor Theory

Menurut (Herzberg, 1987) teori kepuasan kerja yang beliau namakan teori dua faktor terdiri dari *hygiene* dan faktor *motivator*. Sedangkan, menurut (Spector, 2002) aspek-aspek kepuasan kerja ada 2 faktor yaitu instrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor-faktor ini dijadikan sebagai indikator untuk penelitian ini dalam skala kepuasan kerja. Adapun faktor-faktor instrinsik dapat dilihat di tabel 2.2 berikut ini:

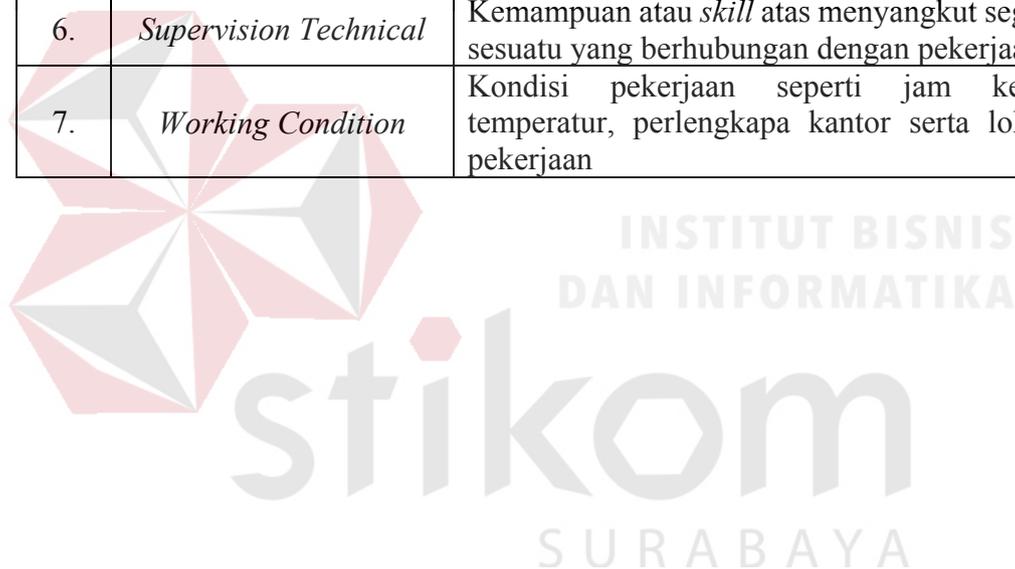
Tabel 2.2 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

No	Aspek	Definisi
1.	<i>Ability Utilization</i>	Kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada
2.	<i>Achievment</i>	Perasaan yang didapat ketika menyelesaikan tugas
3.	<i>Activity</i>	Seberapa jauh pekerjaan tersebut tetap dapat menyibukkan individu
4.	<i>Advancement</i>	Kesempatan untuk memperoleh promosi
5.	<i>Authority</i>	Memiliki kekuasaan terhadap orang lain
6.	<i>Company Policies and Practise</i>	Seberapa jauh perusahaan menyenangkan para pekerja
7.	<i>Creativity</i>	Kebebasan untuk mengungkapkan ide yang baru
8.	<i>Independence</i>	Kewenangan untuk bekerja sendiri
9.	<i>Moral Values</i>	Pekerjaan tidak berhubungan dengan segala seusatu yang mengganggu hati nurani
10.	<i>Recognition</i>	Pujian yang diperoleh ketika menyelesaikan pekerjaan yang baik
11.	<i>Responsibility</i>	Tanggung jawab dalam membuat keputusan dan tindakan.
12.	<i>Security</i>	Kepastian kerja yang diberikan
13.	<i>Variety</i>	Kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda-beda

Sedangkan aspek-aspek pekerjaan yang termasuk dalam faktor ekstrinsik dapat dilihat dalam tabel 2.3 berikut ini :

Tabel 2.3 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

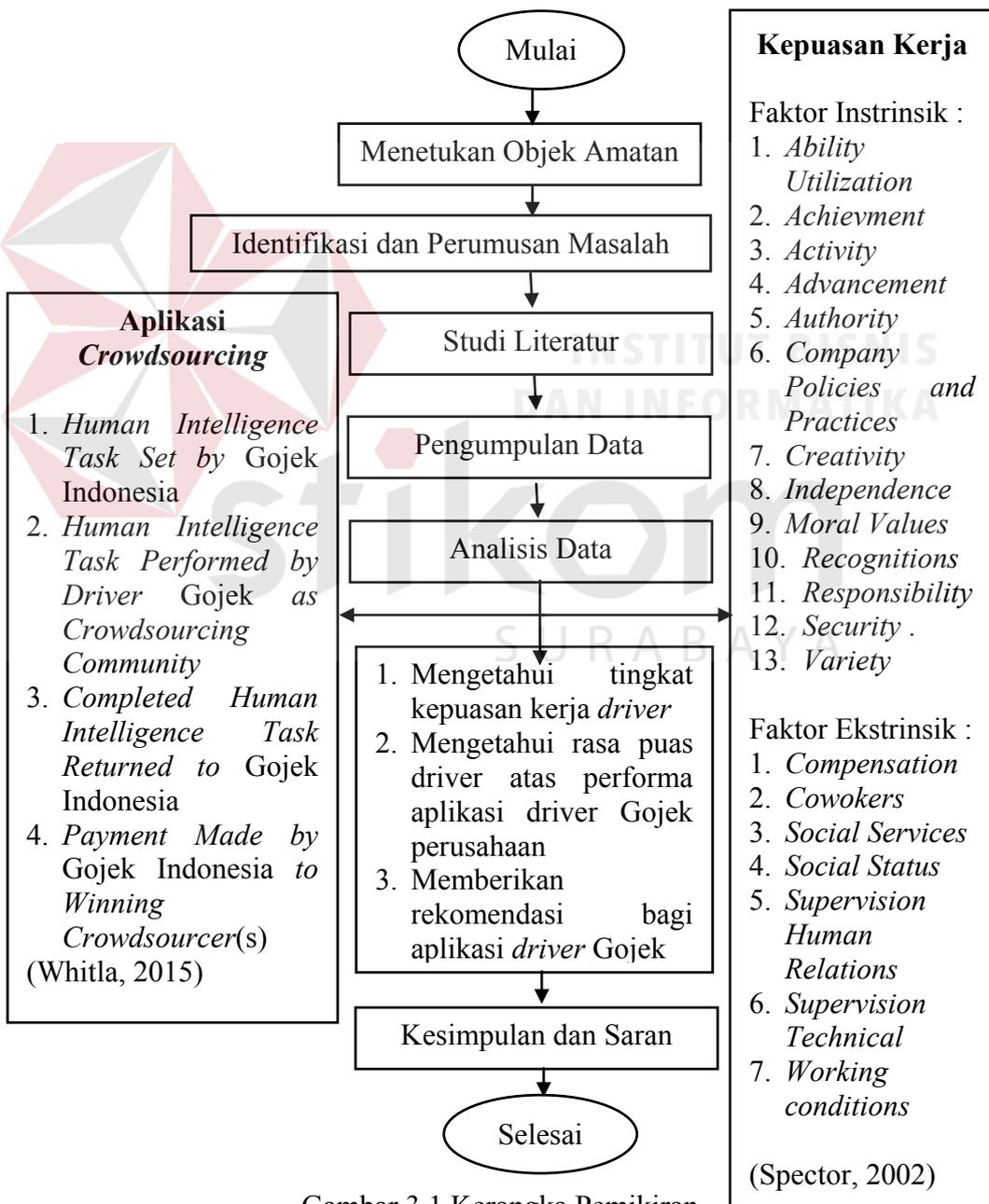
No	Aspek	Definisi
1.	<i>Compensation</i>	Besarnya imbalan atau upah yang diterima
2.	<i>Cowokers</i>	Seberapa baik hubungan antara sesama rekan kerja
3.	<i>Social Services</i>	Kesempatan untuk membantu orang lain mengerjakan tugas
4.	<i>Social Status</i>	Pengakuan masyarakat luas tentang status pekerjaan
5.	<i>Supervisions Human Relations</i>	Kemampuan atasan dalam menjalin hubungan interpersonal
6.	<i>Supervision Technical</i>	Kemampuan atau <i>skill</i> atas menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan
7.	<i>Working Condition</i>	Kondisi pekerjaan seperti jam kerja, temperatur, perlengkapan kantor serta lokasi pekerjaan



BAB III
METODE PENELITIAN

3.1. Kerangka Pemikiran

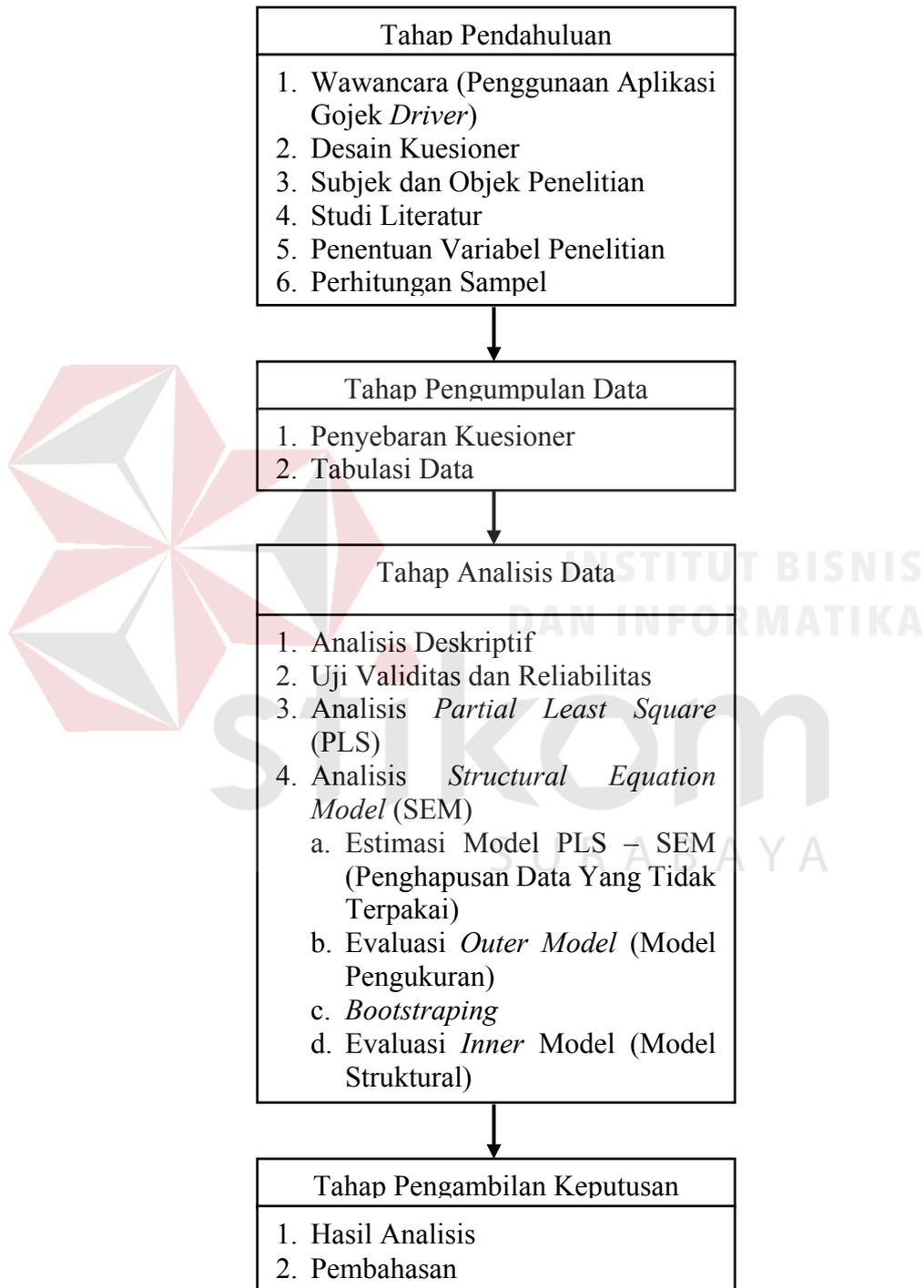
Kerangka pemikiran akan menjelaskan bagaimana proses penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini dari gambar 3.1 merupakan model kerangka pemikiran.



Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran

3.2. Tahap Penelitian

Pada tahap penelitian ini menjelaskan tentang apa saja yang dilakukan dari proses awal sampai akhir dalam melakukan penelitian tugas akhir ini



Gambar 3.2 Tahapan Penelitian

3.3. Tahap Pendahuluan

Pada tahap pendahuluan hal yang dilakukan terdiri dari 6 (enam) tahapan yaitu wawancara, desain kuesioner, subjek dan objek penelitian, studi literatur, penentuan variabel penelitian, dan perhitungan sampel.

3.3.1. Wawancara

Melakukan tanya jawab kepada *driver* Gojek untuk mengetahui bagaimana proses atau cara mendapatkan orderan melalui aplikasi Gojek *driver*. Adapun observasi mengenai aplikasi Gojek *driver* yang memiliki fitur-fitur dan fungsi yang dapat digunakan *driver* Gojek untuk melakukan pekerjaannya.

3.3.2. Desain Kuesioner

Penulis merancang desain kuesioner untuk meneliti analisis aplikasi *driver* Gojek pada PT. Gojek Indonesia di Surabaya dengan menggunakan konsep *crowdsourcing* dalam meningkatkan kepuasan kerja, yaitu :

1. Perancangan Konstruk

Konstruk adalah elemen dari kuesioner yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penelitian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner. Konstruk kuesioner untuk penelitian ini ditunjukkan pada tabel 3.1 di bawah ini :

Tabel 3.1 Konstruk Aplikasi *Crowdsourcing*

Variabel	Indikator
<i>Human Intelligence Task set by Gojek Indonesia (X1)</i>	1. Informasi kebutuhan perusahaan
	2. Informasi ketentuan dan cara kerja perusahaan
<i>Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community (X2)</i>	1. Tanggapan dari kebutuhan perusahaan
	2. Tanggapan dari ketentuan dan cara kerja
<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia (X3)</i>	1. Mudah menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan
	2. Mudah menghubungi perusahaan
	3. Bisa memenuhi kebutuhan pelanggan
<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer (s) (X4)</i>	1. Mendapatkan pembayaran
	2. Mengetahui informasi pembayaran
	3. Menyampaikan laporan pembayaran

Tabel 3.2 Konstruk Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

Variabel	Indikator
<i>Ability Utilization (Y)</i>	1. Kemampuan mengendarai dengan baik dan sopan
<i>Achievement (Y)</i>	1. Mudah mendapatkan orderan yang masuk
	2. Puas mendapatkan <i>rating</i> baik dan <i>reward</i> perusahaan
<i>Activity (Y)</i>	1. Mudah mengetahui orderan ramai
	2. Bisa memenuhi kebutuhan pelanggan
	3. Bisa memberikan penilaian
<i>Advancement (Y)</i>	1. Kemudahan penggunaan aplikasi
	2. Kemajuan menggunakan <i>smartphone</i>
<i>Authority (Y)</i>	1. Mempunyai wewenang dalam bekerja
	2. Mendapatkan <i>suspend</i>
<i>Company Policies and Practices (Y)</i>	1. Bisa mendapatkan orderan dan <i>reward</i> dari perusahaan
	2. Menaati kebijakan perusahaan
<i>Creativity (Y)</i>	1. Menawarkan sesuatu ke pelanggan
	2. Penyampaian ide baru ke perusahaan
<i>Independence (Y)</i>	1. Bebas melakukan pekerjaan
<i>Moral Values (Y)</i>	1. Melayani orderan pelanggan
	2. Mengatur waktu dalam bekerja

Lanjutan Tabel 3.2

Variabel	Indikator
<i>Recognition</i> (Y)	1. Mendapatkan pengakuan
<i>Responsibility</i> (Y)	1. Tanggung jawab terhadap orderan 2. Tanggung jawab terhadap akun
<i>Security</i> (Y)	1. Melaporkan pembayaran yang gagal masuk ke deposit 2. Menghasilkan uang
<i>Variety</i> (Y)	1. Menentukan orderan

Tabel 3.3 Konstruk Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

Variabel	Indikator
<i>Compensation</i> (Y)	1. Mendapatkan pembayaran
	2. Puas dengan tarif dan bonus
<i>Cowokers</i> (Y)	1. Menjalin hubungan baik dengan <i>driver</i> lain
	2. Tidak bersaing dengan <i>driver</i> lain
<i>Social Services</i> (Y)	1. Membantu orang lain
<i>Social Status</i> (Y)	1. Melayani orderan
	2. Mendapatkan pengakuan dari pelanggan
<i>Supervision Human Relations</i> (Y)	1. Mendapatkan jaminan asuransi perusahaan
	2. Mendapatkan tawaran cicilan dari perusahaan
<i>Supervision Technical</i> (Y)	1. Mendapatkan bimbingan dari perusahaan
<i>Working Conditions</i> (Y)	1. Merasa nyaman di perusahaan

Berdasarkan tabel di atas merupakan perancangan konstruk yang dibuat untuk menyusun pernyataan pada kuesioner penelitian sehingga bisa dijadikan untuk mengetahui jawaban dari responden yaitu *driver* Gojek di Surabaya.

Sedangkan untuk tabel di bawah ini merupakan tabel perancangan konstruk dengan pernyataan kuesioner penelitian yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.4 Pernyataan Konstruk Aplikasi *Crowdsourcing*

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Human Intelligence Task set by Gojek Indonesia (X1)</i>	1. Informasi kebutuhan perusahaan	1. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan kebutuhan <i>driver</i>
		2. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan kebutuhan kendaraan para <i>driver</i> (motor, mobil penumpang, dan mobil box)
	2. Informasi ketentuan dan cara kerja perusahaan	1. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan ketentuan <i>driver</i> dalam bekerja
		2. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , PT. Gojek Indonesia telah memberikan informasi cara melakukan pekerjaan mendapatkan orderan
<i>Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community (X2)</i>	1. Tanggapan dari kebutuhan perusahaan	1. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> dapat menginformasikan kemampuan mengendarai kendaraan
		2. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> dapat menginformasikan kendaraan pribadi yang dimiliki sebagai syarat menjadi mitra <i>driver</i> Gojek
	2. Tanggapan dari ketentuan dan cara kerja	1. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> dapat memberikan persetujuan tentang hak dan kewajiban sebagai mitra <i>driver</i> Gojek
		1. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> dapat menginformasikan tentang pekerjaan yang sudah diselesaikan
<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia (X3)</i>	1. Mudah menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan	1. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> dengan mudah melihat orderan yang masuk 2. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mengetahui tujuan penjemputan dan tujuan akhir orderan yang diambil

Lanjutan Tabel 3.4

Variabel	Indikator	Pernyataan
		3. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> mengetahui biaya perjalanan dan jarak tempuh pengantaran orderan
		4. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa menghubungi pelanggan melalui fitur <i>chat</i> atau menelpon
		5. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> membatalkan orderan dan memberikan alasannya
	2. Mudah menghubungi perusahaan	1. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> menghubungi <i>customer service</i> untuk melaporkan mendapatkan orderan fiktif
		2. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> perlu adanya fitur “ <i>feedback</i> ” untuk memberikan saran dan kritik untuk perusahaan
		3. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> perlu adanya fitur “bantuan” dalam bekerja ketika mendapatkan masalah
		4. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> perlu adanya fitur “ <i>feedback</i> ” untuk penyampaian mendapatkan orderan fiktif
	3. Bisa memenuhi kebutuhan pelanggan	1. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa melakukan mengisikan saldo <i>go-pay</i> pelanggan
		2. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa menyelesaikan pekerjaan secara mudah dan cepat
	<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer</i> (s) (X4)	1. Mendapatkan pembayaran
2. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mendapatkan bonus sesuai poin yang telah ditentukan perusahaan		

Lanjutan Tabel 3.4

Variabel	Indikator	Pernyataan
		3. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mengambil deposit saldo pembayaran
		1. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mengetahui jumlah poin yang didapat dalam sehari bekerja
		2. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mengetahui performa dalam bekerja
	2. Mengetahui informasi pembayaran	3. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mengetahui grafik pendapatan dalam sehari
		4. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mengetahui telah terdaftar jaminan asuransi keselamatan dari perusahaan
		1. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mengetahui grafik pendapatan dalam sebulan
		2. Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa melakukan “komplain” kepada perusahaan jika mengalami keterlambatan pembayaran
3. Menyampaikan laporan pembayaran		

Tabel 3.5 Pernyataan Konstruksi Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Ability Utilization</i> (Y)	1. Kemampuan mengendarai dengan baik dan sopan	1. Saya mengendarai sepeda motor dengan baik dan tidak membahayakan orang lain agar mendapatkan <i>rating</i> bagus dari pelanggan Gojek
		2. Saya memahami aturan dan rambu-rambu lalu lintas di jalan saat berkendara sehingga bisa mengantarkan penumpang dengan selamat
		3. Saya bekerja melayani pelanggan dengan sopan dengan tujuan mendapatkan <i>rating</i> yang bagus dari pelanggan Gojek

Lanjutan Tabel 3.5

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Achievement (Y)</i>	1. Mudah mendapatkan orderan yang masuk	1. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mudah dalam mendapatkan orderan yang masuk pada <i>smartphone</i> dengan cara manual/ <i>auto bid</i>
	2. Puas mendapatkan <i>rating</i> baik dan <i>reward</i> perusahaan	1. Saya bisa merasa puas ketika mendapatkan <i>rating</i> dan komentar yang baik dari pelanggan 2. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mendapatkan <i>reward</i> berdasarkan tingkat pekerjaan terbaik yang telah dicapai
<i>Activity (Y)</i>	1. Mudah mengetahui orderan ramai	1. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mengetahui jam-jam ramai orderan yang bisa diambil untuk melayani pelanggan 2. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa menunggu orderan di tempat mana saja untuk bekerja
	2. Bisa memenuhi kebutuhan pelanggan	1. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mengisikan saldo <i>gopay</i> pelanggan melalui aplikasi dengan mudah 2. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mengambil orderan yang masuk antara lain (<i>go-ride, go-food, go-send, go-mart, go-shop, go-med</i>) sesuai dengan keinginan
	3. Bisa memberikan penilaian	1. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa memberikan <i>rating</i> dan komentar pelanggan melalui aplikasi
<i>Advancement (Y)</i>	1. Kemudahan penggunaan aplikasi	1. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi untuk bekerja
	2. Kemajuan menggunakan <i>smartphone</i>	1. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya yang awalnya tidak bisa mengoperasikan <i>smartphone</i> bisa mengoperasikan <i>smartphone</i> karena bekerja secara <i>online</i>

Lanjutan Tabel 3.5

Variabel	Indikator	Pernyataan
		2. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya merasakan kemajuan dalam pemahaman teknologi informasi yang lebih baik
<i>Authority (Y)</i>	1. Mempunyai wewenang dalam bekerja	1. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya mempunyai wewenang untuk menjalankan atau tidak menjalankan aplikasi
		2. Saya bisa membatalkan orderan dengan alasan sesuai keadaan pada saat telah menerima orderan dari pelanggan
	2. Mendapatkan <i>suspend</i>	1. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya setuju dengan wewenang adanya pemberian <i>suspend</i> sepihak dari perusahaan
<i>Company Policies and Practices (Y)</i>	1. Bisa mendapatkan orderan dan <i>reward</i> dari perusahaan	1. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya selalu bisa mendapatkan orderan yang masuk ketika dalam keadaan <i>on</i>
		2. Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mendapatkan <i>reward</i> dari perusahaan sesuai dengan penilaian kinerja yang baik
	2. Menaati kebijakan perusahaan	1. Saya mengetahui hak dan kewajiban sebagai <i>driver</i> melalui aplikasi Gojek <i>driver</i>
		2. Saya mengetahui kebijakan untuk <i>driver</i> yang baru dari perusahaan melalui aplikasi Gojek <i>driver</i>
		3. Saya menaati peraturan kebijakan yang diberikan perusahaan untuk <i>driver</i> melalui aplikasi Gojek <i>driver</i>
<i>Creativity (Y)</i>	1. Menawarkan sesuatu ke pelanggan	1. Saya selalu sering menawarkan masker atau tutup kepala kepada pelanggan sebelum mengantarkan ke tempat tujuan
		2. Saya selalu menawarkan jalan pintas kepada pelanggan agar lebih cepat sampai ke tempat tujuan

Lanjutan Tabel 3.5

Variabel	Indikator	Pernyataan
	2. Penyampaian ide baru ke perusahaan	3. Saya selalu menawarkan kepada pelanggan untuk melakukan pengisian saldo <i>go-pay</i> agar mendapatkan tambahan poin di aplikasi
		1. Saya bisa memberikan fitur “ <i>feedback</i> ” untuk saran dan kritik kepada perusahaan dalam mengembangkan aplikasi jadi lebih baik 2. Saya berharap adanya tambahan fitur “bantuan” di aplikasi untuk memberikan kenyamanan dalam bekerja
<i>Independence</i> (Y)	1. Bebas melakukan pekerjaan	1. Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini tidak terikat oleh waktu
		2. Saya bisa menentukan pilihan orderan yang akan diambil sesuai dengan keinginan
<i>Moral Values</i> (Y)	1. Melayani orderan pelanggan	1. Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini bertanggung jawab terhadap orderan yang diambil agar bisa sampai lokasi tujuan dengan selamat
		2. Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> akan melayani pelanggan dengan kesabaran agar merasa puas terhadap pelayanannya
		3. Saya melakukan kejujuran ketika ada barang / orderan dari pelanggan yang salah atau tertinggal di sepeda motor
		4. Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> selalu memperhatikan keselamatan dan kenyamanan dari pelanggan

Lanjutan Tabel 3.5

Variabel	Indikator	Pernyataan
	2. Mengatur waktu dalam bekerja	1.Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> bisa mengatur waktu untuk memulai pekerjaan secara rutin dan disiplin dalam sehari-harinya
<i>Recognition</i> (Y)	1.Mendapatkan pengakuan	1.Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini telah mendapatkan keamanan yang bisa melindungi akun <i>driver</i> dari ancaman penyalahgunaan dari pihak yang tidak bertanggungjawab
		2.Saya sering mendapatkan tambahan “uang tip” dari pelanggan baik <i>cash</i> maupun langsung masuk di saldo deposit <i>driver</i>
		3. Saya bisa mendapatkan orderan secara <i>offline</i> dengan pelanggan yang sudah menjadi langganan
		4.Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek saat ini telah mendapatkan pengakuan dari masyarakat karena tidak dianggap sebagai pekerjaan yang direndahkan
		5.Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek saat ini tidak malu menggunakan atribut Gojek pada saat bekerja
		6.Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek saat ini telah mendapatkan pengakuan dari masyarakat karena sudah banyak yang menggunakan jasa layanan Gojek untuk memenuhi kebutuhannya
<i>Responsibility</i> (Y)	1. Tanggung jawab terhadap orderan	1.Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan order agar bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik kepada pelanggan

Lanjutan Tabel 3.5

Variabel	Indikator	Pernyataan
	2. Tanggung jawab terhadap akun	1.Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini mempunyai tanggung jawab terhadap akun yang terdaftar untuk melayani pelanggan
		2.Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek mempunyai tanggung jawab untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan pelanggan
		3.Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek mempunyai tanggung jawab untuk mengantarkan orderan sesuai yang dipesan oleh pelanggan melalui aplikasi
Security (Y)	1.Melaporkan pembayaran yang gagal masuk ke deposit	1.Saya merasa aman dengan adanya penambahan fitur penyampaian laporan jika mendapatkan orderan fiktif dari pelanggan melalui aplikasi Gojek <i>driver</i>
		2.Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> pernah mengalami pembayaran <i>go-pay</i> dari pelanggan yang tidak masuk ke saldo deposit <i>driver</i>
		3.Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> pernah pembayaran bonus tidak masuk ke dalam saldo deposit <i>driver</i>
		4.Saya melaporkan kepada perusahaan jika terjadi kesalahan pada saat saldo deposit <i>driver</i> berkurang secara tiba-tiba
	2. Menghasilkan uang	1.Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini bisa menghasilkan uang yang masuk ke dalam saldo deposit <i>driver</i>

Lanjutan Tabel 3.5

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Variety</i> (Y)	1. Menentukan orderan	1.Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini bisa mengambil orderan yang berbeda-beda dalam sehari (<i>go-ride, go-send, go-food, go-mart, go-shop, go-med</i>)

Tabel 3.6 Pernyataan Konstruk Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Compensation</i> (Y)	1.Mendapatkan pembayaran	1.Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini bisa mendapatkan uang <i>cash</i> dari pelanggan atau masuk otomatis ke dalam saldo deposit <i>driver</i> (pembayaran <i>go-pay</i>)
		2.Saya menggunakan aplikasi dalam bekerja Gojek <i>driver</i> ini bisa menarik saldo deposit <i>driver</i> setiap saat melalui rekening BCA
	2. Puas dengan tarif dan bonus	1.Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> telah merasa puas dengan tarif yang berlaku saat ini
		1.Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> telah merasa puas dengan kebijakan poin dan penambahan bonus untuk <i>driver</i>
<i>Cowokers</i> (Y)	1. Menjalin hubungan baik dengan <i>driver</i> lain	1.Saya bergabung dengan komunitas sesama <i>driver</i> untuk mengetahui info terbaru dari perusahaan 2.Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek bisa mengenal sesama <i>driver</i> dengan baik pada saat bertemu di jalan maupun di tempat lain
	2. Tidak bersaing dengan <i>driver</i> lain	1.Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> tidak merasa bersaing dengan <i>driver</i> lain karena telah diatur oleh perusahaan

Lanjutan Tabel 3.6

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Social Services</i> (Y)	1. Membantu orang lain	1.Saya sebagai <i>driver</i> pernah membantu orang tanpa menggunakan aplikasi karena faktor usia, tidak punya aplikasi Gojek, dan sebagainya
		2.Saya sebagai <i>driver</i> pernah mengantarkan lansia untuk berobat ke rumah sakit
<i>Social Status</i> (Y)	1. Melayani orderan	1.Dengan adanya aplikasi Gojek <i>driver</i> membuat saya bisa melayani orderan yang diinginkan oleh pelanggan
	2.Mendapatkan pengakuan dari pelanggan	1.Dengan keberadaan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mendapatkan kepercayaan untuk melayani orderan dari pelanggan
		2. Saya sebagai lulusan akademisi merasa bahwa bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek bukan merupakan pekerjaan yang dianggap rendah oleh orang lain
<i>Supervision Human Relations</i> (Y)	1.Mendapatkan jaminan asuransi perusahaan	1. Saya bisa mendapatkan asuransi kesehatan dari perusahaan dengan pembayaran biaya per bulan
	2. Mendapatkan tawaran cicilan dari perusahaan	1. Saya bisa mendapatkan tawaran untuk cicilan seperti (tabungan masa depan, umroh, <i>handphone</i> , laptop, dan sebagainya) yang diberikan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan hidup
		2. Saya mendapatkan kartu ATM untuk pengambilan proses uang dari saldo deposit <i>driver</i> di aplikasi
<i>Supervision Technical</i> (Y)	1.Mendapatkan bimbingan dari perusahaan	1.Saya butuh bimbingan dan bantuan teknis untuk memahami aplikasi jika adanya pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan
		2. Saya butuh bimbingan dan bantuan teknis untuk memahami informasi yang belum diketahui melalui fitur bantuan di aplikasi
<i>Working Conditions</i> (Y)	1. Merasa nyaman di perusahaan	1.Saya merasa nyaman kerja sebagai <i>driver</i> Gojek saat ini

Lanjutan Tabel 3.6

Variabel	Indikator	Pernyataan
		2.Saya bisa menunggu orderan yang masuk dimana saja tanpa harus menunggu di satu tempat saja
		3.Saya membutuhkan tempat untuk menunggu orderan yang ramai oleh pelanggan
		4.Saya merasa puas dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> dan tidak ingin berpindah-pindah ke perusahaan lain

3.3.3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek yang saya gunakan dalam penelitian ini adalah para *driver* Gojek di Surabaya yang telah terdaftar sebagai mitra *driver* Gojek. Sementara objek yang saya gunakan pada penelitian ini adalah *startup* Gojek Indonesia, yang dimana dalam menjalankan bisnisnya bagaimana memberikan kepuasan kerja kepada mitra *driver* Gojek yang telah menjadi pekerjaan utama maupun sambilan sehingga bisa memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Berikut di bawah ini merupakan subjek dan objek penelitian dapat dilihat pada tabel 3.7 sebagai berikut :

Tabel 3.7 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian	Total Frekuensi	Persentase (%)
Karakteristik Usia		
17 – 21 Tahun	30 Orang	30,93 %
22 – 35 Tahun	51 Orang	52,58 %
36 – 50 Tahun	14 Orang	14,43 %
51 – 60 Tahun	2 Orang	2,06 %
Karakteristik Jenis Kelamin		
Laki – Laki	88 Orang	90,72 %
Perempuan	9 Orang	9,28 %
Karakteristik Tingkat Pendidikan		
Tidak Sekolah	0 Orang	0 %
SD	3 Orang	3,09 %

Lanjutan Tabel 3.7

Subjek Penelitian	Total Frekuensi	Persentase (%)
SMP	2 Orang	2,06 %
SMA	24 Orang	24,74 %
D1	6 Orang	6,19 %
D2	11 Orang	11,34 %
D3	16 Orang	16,49 %
D4	10 Orang	10,31 %
S1	22 Orang	22,68 %
S2	3 Orang	3,09 %
Karakteristik Tingkat Pendapatan		
< 1.000.000	36 Orang	37,11 %
< 1.000.000 – 2.500.000	32 Orang	32,99 %
< 2.500.000 – 5.000.000	23 Orang	23,71 %
> 5.000.000	6 Orang	6,19 %
Karakteristik Mitra <i>Driver</i> Gojek		
Ya	84 Orang	86,60 %
Tidak	13 Orang	13,40 %
Karakteristik Informasi Gabung Menjadi <i>Driver</i> Gojek		
Teman atau Keluarga	68 Orang	70,10 %
Internet	19 Orang	19,59 %
Iklan, dan sebagainya	10 Orang	10,31 %
Karakteristik Berapa Lama Menjadi <i>Driver</i> Gojek		
1 Minggu	11 Orang	11,34 %
2 Minggu – 11 Bulan	40 Orang	41,24 %
1 Tahun – 3 Tahun	42 Orang	43,30 %
> 3 Tahun	4 Orang	4,12 %
Karakteristik Orderan yang Diambil		
<i>Go-Ride</i>	41 Orang	42,27 %
<i>Go-Food</i>	27 Orang	27,84 %
<i>Go-Send</i>	24 Orang	24,74 %
<i>Go-Mart</i>	1 Orang	1,03 %
<i>Go-Shop</i>	2 Orang	2,06 %
<i>Go-Med</i>	2 Orang	2,06 %
Karakteristik Profesi sebagai <i>Driver</i> Gojek		
Mata Pencaharian Utama	24 Orang	24,74 %
Mata Pencaharian Sampingan	46 Orang	47,42 %
Pengisi Waktu Luang Sebelum Mendapatkan Pekerjaan	27 Orang	27,84 %

3.3.4. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur dengan mencari informasi di berbagai literatur (buku, jurnal, maupun dari *website*) yang berhubungan dengan kegiatan penelitian dan analisis aplikasi *driver* Gojek.

3.3.5. Penentuan Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran (Narimawati, 2007). Dalam penelitian ini terdapat dua (2) variabel yang berperan sebagai objek penelitian, yaitu :

1. Variabel bebas merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variabel yang pengaruhnya diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang di observasi dalam kaitannya dengan variabel lain (Narimawati, 2007). Dalam penelitian ini, variabel bebas yang diteliti adalah berdasarkan metode konsep *crowdsourcing* yaitu *Human Intelligence Task Set by Gojek Indonesia* (X1), *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community* (X2), *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* (X3), dan *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* (X4) (Whitla, 2015).
2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) : komponen Kepuasan Kerja (Y). Variabel terikat merupakan variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain (*independent variable*). Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini yaitu kepuasan kerja.

3.3.6. Perhitungan Sampel

Setiap penelitian ilmiah pasti akan dihadapkan dengan masalah sumber data yang disebut dengan populasi dan sampel. Menurut buku metode penelitian oleh (Sugiyono, 2010) dalam (Agustin, 2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut (Guritno, 2011) teknik sampling adalah metode mengambil atau memilih sampel dari populasi untuk digunakan sebagai bahan penelitian yang berhubungan dengan generalisasi dari hasil penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah *driver* Gojek yang ada di Surabaya. Pada bagian ini menjelaskan tentang tahapan perhitungan sampel yang akan dilakukan terhadap penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Populasi Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah para mitra *driver* Gojek di Surabaya.

2. Metode dan Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini akan menggunakan teknik sampling *Statified Random Sampling*. Untuk menentukan jumlah ukuran sampel responden menggunakan rumus *slovin* dengan penjelasan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana : n = Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir. *Default* nilai $e = 0,1$ atau 10 %.

Sementara untuk menghitung sampel yang dibutuhkan pada masing-masing jenis pekerjaan :

$$n = \frac{\text{Jumlah Jenis Pekerjaan}}{\text{Jumlah Populasi}} \cdot \text{Sampel Yang Diperlukan}$$

$$n = \frac{\text{populasi}}{1 + \text{populasi} \cdot (0,1)^2} = \frac{3315}{1 + 3315 \cdot (0,1)^2}$$

$$= \frac{3315}{1 + (3315 \cdot 0,01)} = \frac{3315}{1 + 33,15} = \frac{3315}{34,15}$$

$$= 97 \text{ sampel}$$

3. Lokasi

Penelitian ini dilakukan pada para mitra *driver* Gojek yang ada di kota Surabaya.

3.4. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data hal yang dilakukan terdiri dari 2 (dua) tahapan yaitu penyebaran kuesioner, dan tabulasi data.

3.4.1. Penyebaran Kuesioner

Cara penyebaran kuesioner dalam penelitian ini melalui kuesioner dengan bantuan *google form (online)* dilakukan dengan menyebarkan *link* kuesioner diberbagai grup komunitas ataupun keluarga di media sosial seperti *instagram, line, dan whatsapp*.

3.4.2. Tabulasi Data

Data dari semua responden kemudian dibuatkan tabel, data-data yang masuk diperiksa kembali jika ada data yang salah seperti formatnya, kemudian pemberian skor pada setiap jawaban sesuai skala *likert*. Setelah itu, data yang sudah ditabulasi akan diolah di aplikasi SmartPLS 3 dan untuk analisis deskriptif, reliabilitas dan validitas di aplikasi SPSS 23.

Skala yang dipakai untuk mengukur hasil kuesioner menggunakan skala *likert*, skala yang digunakan dalam penelitian ini memiliki 5 pilihan yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju seperti pada tabel 3.8 di bawah ini :

Tabel 3.8 Skala Pengukuran

Keterangan intensitas Kesetujuan Pernyataan di Dalam Kuesioner					
Angka	1	2	3	4	5
Keterangan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)

3.5. Tahap Analisis Data

Pada tahap analisis data hal yang dilakukan terdiri dari 4 (empat) tahapan yaitu analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, analisis *partial least square* (PLS), analisis *structural equation model* (SEM).

3.5.1. Analisa Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan cara untuk menganalisis data dengan menggambarkan sebuah data yang telah terkumpul tanpa mengambil keputusan (Sugiyono, 2012).

Analisis deskriptif digunakan untuk mengukur karakteristik sebuah data. Karakteristik tersebut seperti *mean* (nilai rata-rata), *median*, *range*, nilai

minimum, nilai maksimum, standar deviasi, *skewness*, *kurtosis*, dan sebagainya. Analisis Deskriptif penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 23. Pada aplikasi SPSS 23 menyediakan 2 menu yang berhubungan dengan analisis deksriptif yakni menu *report* dan *descriptive statistics*.

3.5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2005), uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Suatu instrumen pengakuan dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud tujuan pengukuran tersebut. Menurut (Ghozali, 2005), uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan dari suatu instrumen. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjamin instrumen yang digunakan dalam sebuah instrumen yang konsisten, stabil, dan handal. Untuk mengukur reliabilitas indikator penelitian ini dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*.

Koefisien yang mendekati satu (1) menandakan reliabilitas memiliki konsistensi yang tinggi. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur kehandalan indikator-indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian.

Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS 23). Suatu data dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,7$. Apabila $r_{11} > 0,7$ artinya reliabilitas telah mencukupi (*Sufficient Reliability*) sedangkan $r_{11} > 0,8$ maka seluruh item reliabel secara konsisten memiliki reliabel yang kuat.

3.5.3. Analisis *Partial Least Square* (PLS)

Partial Least Square (PLS) adalah metode berbasis keluarga regresi linear yang dikenakan oleh Herman O.A untuk penciptaan, pembangunan model, dan metode untuk ilmu sosial dengan pendekatan berorientasi pada prediksi. *Partial Least Square* memiliki asumsi data penelitian bebas distribusi yang artinya data penelitian tidak mengacu pada salah satu distribusi tertentu seperti distribusi normal.

Menurut (Ghozali, 2005) *Partial Least Square* adalah metode analisis yang bersifat soft *modelling* karena tidak mengamsusikan suatu data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (di bawah 100 sampel). Perbedaan mendasar *Partial Least Square* (PLS) yang merupakan *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis varian dengan LISREL atau AMOS yang berbasis kovarian adalah tujuan penggunaannya.

3.5.4. Analisis SEM

Menurut (Santoso, 2011) *Structural Equation Model* (SEM) telah digunakan dalam bidang ilmu seperti psikologi, ekonomi, teknologi informasi, pendidikan, ilmu sosial, dan berbagai ilmu lainnya. SEM sendiri merupakan perkembangan dari beberapa keterbatasan analisis *multivariant*.

Structural Equation Model (SEM) mampu menjelaskan keterkaitan variabel secara kompleks serta efek langsung maupun tidak langsung dari satu atau beberapa variabel terhadap variabel lainnya. Sehingga dapat dinyatakan bahwa SEM mempunyai karakteristik yang bersifat sebagai teknik analisis untuk lebih menegaskan daripada menerangkan yang artinya seorang peneliti

menggunakan SEM untuk menentukan apakah suatu model telah *valid* atau tidak *valid*.

1. Estimasi Model dalam PLS-SEM

Analisa berupa model Structural Equation Model dengan menaksir koefisien jalur yang menghubungkan antar variabel laten dengan indikatornya (Haryono, 2017).

2. Evaluasi *Outer* Model (Model Pengukuran)

Evaluasi *outer* model adalah model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Tolak ukur untuk model pengukuran validitas konvergen, validitas diskriminan, *composite reliability*, dan *cronbach's alpha* dilakukan melalui proses iterasi algoritma (Haryono, 2017). Uji yang dilakukan sebagai berikut :

a. Uji *Convergent Validity* (*Outer Loading* / *Loading Factor*)

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukuran dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua (2) instrumen yang berbeda mengukur konstruk sama maka mempunyai korelasi tinggi. Uji validitas dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antar skor item / skor komponen dengan skor konstruk). Uji validitas dapat dilihat juga skor AVE (Haryono, 2017)

Nilai *loading factor* / *outer loading* muncul setelah dilakukan *calculate* algoritma PLS. *Range* nilai *loading factor* diklasifikasikan seperti pada tabel 3.9 sebagai berikut :

Tabel 3.9 Range Nilai Loading Factor

Range	Keterangan
> 0,7	Ideal (<i>Valid</i>)
> 0,5	Masih dapat diterima (<i>Valid</i>)
0,4	Masih ditolerir (<i>Valid</i>)
< 0,4	Indikator harus dikeluarkan dari model

b. Uji *Average Variance Extacted* (AVE)

Uji AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel *manifest* yang dapat dikandung oleh konstruk *laten* maka semakin besar representasi indikator terhadap konstruk *laten*-nya. Nilai AVE minimal 0,5 menunjukkan ukuran *convergent validity* yang baik. AVE selain digunakan untuk mengukur *discrimant validity* (Haryono, 2017). AVE rata-rata persentase skor varian yang diekstasi dari seperangkat variabel *laten* yang diestimasi melalui *loading factor standardize* indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS. AVE dihitung sebagai rerata akar *standardize loading factor* (akar korelasi berganda) yang dibagi dengan jumlah indikator. Jadi, dapat disimpulkan AVE adalah rerata akar *loading factor* (Haryono, 2017).

c. Uji *Discriminant Validity*

Discriminant Validity dilakukan untuk membandingkan nilai *loading* dengan konstruk lain. Untuk mengukur *discriminant validity* yaitu nilai akar AVE harus lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya atau nilai AVE lebih tinggi kuadrat korelasi antar konstruk. Atau dapat juga menggunakan *cross loading* yaitu

membandingkan korelasi indikator dengan konstruknya lebih tinggi dari korelasi dengan konstruk blok lainnya (Haryono, 2017).

d. Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*)

Cronbach's Alpha adalah teknik statistika yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dalam uji reliabilitas instrumen atau data psikometrik (Abdillah & Jogiyanto, 2015). *Composite reliability* adalah teknik statistika untuk uji reliabilitas yang sama dengan *cronbach's alpha*. Namun, *composite reliability* mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel sedangkan *cronbach's alpha* mengukur nilai terendah (Abdillah & Jogiyanto, 2015). *Composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengukur konsistensi dibanding *cronbach's alpha* dalam SEM karena *composite reliability* tidak mengamsusikan kesamaan boot dari setiap indikator (Haryono, 2017).

Berikut parameterinya terdapat pada tabel 3.10 di bawah ini :

Tabel 3.10 Parameter Nilai Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>		<i>Composite Reliability</i>	
<i>Range</i>	Keterangan	<i>Range</i>	Keterangan
> 0,7	Reliabel	> 0,7	Reliabel

3. *Bootstraping*

Bootstraping disebut juga re-sampling (pengambilan sampel dari sampel). Datanya seperti digandakan karena datanya kecil/ sedikit. Tujuan *bootstraping* yaitu untuk melakukan pengujian hipotesis atau melihat signifikansi hubungan antar variabel yang ditunjukkan oleh nilai *T-statistics*. *T-statistics* dikatakan *valid* apabila indikator memiliki nilai *T-*

statistics > 1,96. Indikator juga dapat dikatakan *valid* jika memiliki *P value* < 0,05 (Haryono, 2017).

4. *Goodnes of Fit* (Uji Kesesuaian)

Goodnes of Fit (GoF) pada penelitian digunakan untuk memvalidasi antara model struktural secara keseluruhan dan model pengukuran (Haryono, 2017). Berikut nilai GoF seperti pada tabel 3.11 di bawah ini :

Tabel 3.11 *Range* Nilai Uji Kesesuaian

<i>Range</i>	Keterangan
0,1 – 0,24	Nilai GoF Kecil
0,25 – 0,35	Nilai GoF Besar
> 0,36	Nilai GoF Besar

Berikut rumus GoF index :

$$GoF = \sqrt{AVE} \cdot R^2$$

5. Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

Setelah mengevaluasi model pengukuran konstruk/ variabel, tahap selanjutnya adalah mengevaluasi model struktural untuk memprediksi hubungan antar variabel *laten* (Abdillah & Jogiyanto, 2015). Berikut adalah uji yang dilakukan pada *inner model* :

a. Uji *R Square*

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan (Haryono, 2017).

Klasifikasi nilai R^2 yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.12 *Range* Nilai Uji R Square (R^2)

<i>Range</i>	Keterangan
> 0,67	Memiliki nilai yang substansial / baik
0,33 – 0,66	Memiliki nilai yang <i>moderate</i> / baik
0,19 – 0,31	Memiliki nilai yang lemah

3.6. Tahap Pengambilan Keputusan

Pada tahap pendahuluan hal yang dilakukan terdiri dari 2 (dua) tahapan yaitu hasil analisis, dan pembahasan.

3.6.1 Hasil Analisis

Hasil analisis pada tahap ini menjelaskan dan membahas tentang hasil dari uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Hasil evaluasi model pengukuran dan struktural model dengan *output structural equation model* (SEM) yang dianalisis dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.

3.6.2 Pembahasan

Pembahasan dilakukan setelah melihat hasil dari analisis terhadap pengaruh variabel yang telah ditentukan pada penelitian tugas akhir ini.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

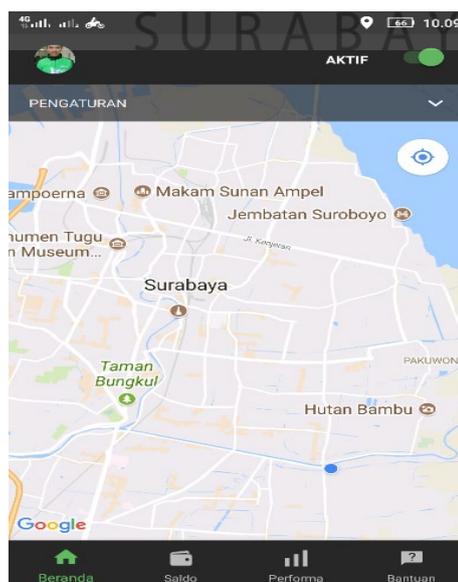
4.1. Tahap Pendahuluan

Pada tahap pendahuluan hal yang dilakukan terdiri dari 3 (tiga) tahapan yaitu gambaran umum aplikasi Gojek *Driver*, gambaran umum *Driver* Gojek, dan perancangan pertanyaan konstruk.

4.1.1. Gambaran Umum Aplikasi Gojek *Driver*

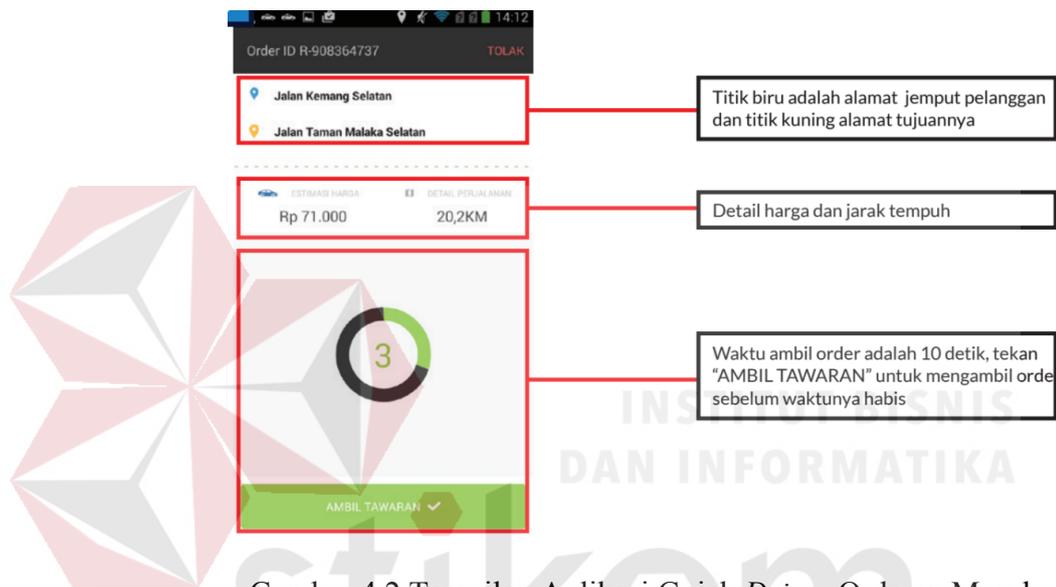
Melakukan tanya jawab kepada para *driver* Gojek yang ada di Surabaya untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja para *driver* terhadap aplikasi Gojek *driver*. Adapun observasi mengenai aplikasi Gojek *driver* yang memiliki menu-menu dan fungsi yang dapat digunakan oleh pengguna para *driver* Gojek yang ada di Surabaya.

1. **Halaman utama aplikasi Gojek *driver*** : di dalam aplikasi terdapat status *driver* dan titik lokasi *driver*



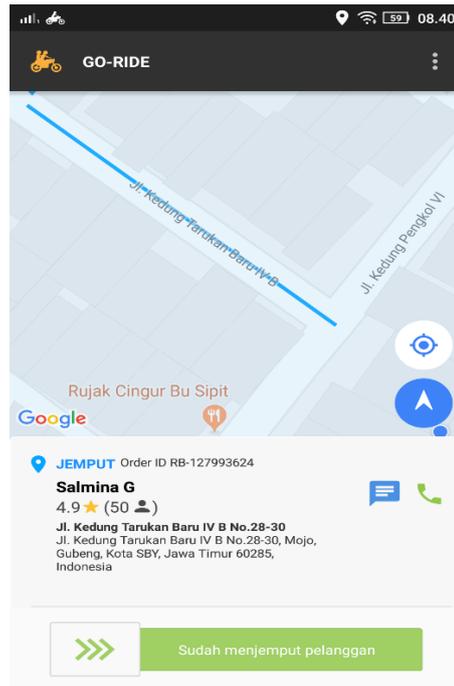
Gambar 4.1 Halaman Utama Aplikasi Gojek *Driver*

2. **Terima orderan yang masuk di aplikasi Gojek *driver*** : pada saat *driver* dalam keadaan aktif (bekerja) maka akan masuk orderan yang masuk dengan estimasi jarak tempuh menerima orderan 3 km. Jika ada orderan yang masuk akan muncul layanan orderan, harga, estimasi jarak antar orderan, titik penjemputan dan tujuan layanan, serta poin yang didapat jika menerima orderan tersebut.



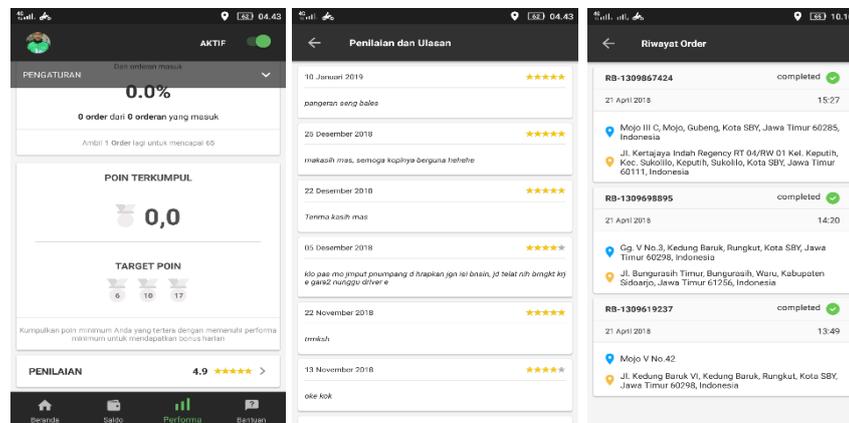
Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi Gojek *Driver* Orderan Masuk

3. **Detil orderan ketika sudah diterima oleh *driver*** : jika *driver* sudah menekan tombol “ambil tawaran” pada saat ada orderan masuk maka akan otomatis muncul detil orderan mulai dari nama layanan, titik lokasi ke tujuan penjemputan, nama pelanggan, telpon dan fitur *chat*, dan jenis pembayaran yang dipilih oleh pelanggan pada saat memesan layanan.



Gambar 4.3 Tampilan Detil Orderan Aplikasi Gojek *Driver*

4. **Rating, komentar, menampilkan pembayaran orderan ,dan riwayat orderan** : pada saat *driver* telah menyelesaikan orderan akan muncul tampilan yaitu biaya orderan yang telah diselesaikan. Selain, setelah menyelesaikan orderan *driver* juga bisa melihat riwayat orderan dan *rating* dan komentar yang diberikan oleh pelanggan.



Gambar 4.4 Tampilan *Rating*, Komentar Pelanggan, dan Riwayat Orderan

4.1.2. Gambaran Umum *Driver* Gojek

Pada penelitian ini dilakukan wawancara kepada responden sebagai mitra *driver* Gojek sebelum diberikannya lembaran kuesioner. Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber berisikan pertanyaan umum seputar pertama kali mengakses aplikasi *driver* Gojek dalam melakukan kegiatan bekerja, seberapa sering mengambil orderan yang apa, dan sehari bisa mendapatkan berapa kali orderan serta bisa mencapai poin berapa.

Tabel 4.1 Pertanyaan dan Jawaban Responden

Pertanyaan	Jawaban
Ketika pertama kali menjadi mitra <i>driver</i> Gojek, apakah anda merasa kesulitan mengakses aplikasi?	“Rata-rata <i>driver</i> tidak mengalami kesulitan karena sudah paham penggunaan <i>smartphone</i> , mas”
Anda dalam sehari lebih sering mengambil orderan yang apa?	“Kebanyakan <i>drivr</i> biasanya lebih suka condong buat ambil orderan <i>go-food</i> dan <i>go-ride</i> sih mas”
Kenapa alasan anda sering mengambil orderan tersebut?	“Soalnya enggak terlalu ribet mas, misal contoh orderan <i>go-send</i> kalau pas dapat barang kecil sih enggak masalah tapi kalau dapat barang besar dan harus diikat di motor kan jadi ribet, rata-rata penjelasan dari <i>driver</i> Gojek”
Dalam sehari anda bisa mendapatkan orderan berapa kali?	“Karena, ini sudah pekerjaan utama ya mas, jadi saya target dalam sehari bisa dapat 20 orderan”
Berarti anda setiap hari selalu bisa mencapai target poin dan mendapatkan bonus ya?	“Iya mas, alhamdulillah setiap hari selalu dapat 30 poin”
Menurut anda dengan adanya aplikasi <i>driver</i> Gojek sekarang apakah perlu dilakukan pengembangan aplikasi?	“Kalau menurutku, iya sangat perlu mas karena di aplikasi sekarang masih butuh pengembangan seperti fitur <i>feedback</i> , penambahan fitur grafik pendapatan dalam sebulan dan fitur komplain jika ada pembayaran tidak masuk” terang dari rata-rata <i>driver</i> Gojek di Surabaya
Apa pernah anda mendapatkan order fiktif?	“Pernah mas, tapi masih bisa di klaim ke kantor untuk diganti uang belanja yang sudah terlanjur saya belikan”

4.1.3. Perancangan Pertanyaan Konstruk

Pertanyaan di desain berdasarkan masing-masing item konstruk yang telah dibuat. Sebuah item diterjemahkan ke dalam sebuah pertanyaan.

A. Variabel Aplikasi *Crowdsourcing*

Konstruk 1 : *Human Intelligence Task Set by Gojek Indonesia*
(X1)

Indikator : 1. Informasi kebutuhan perusahaan

Pernyataan :

X1.1. “Melalui aplikasi gojek *driver*, PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan kebutuhan *driver*.”

Gambar 4.5 Informasi Menjadi Mitra *Driver* Gojek

Pernyataan :

X1.2. “Melalui aplikasi gojek *driver*. PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan kebutuhan kendaraan para *driver* (motor, mobil penumpang, dan mobil *box*)”

Bergabung Menjadi Mitra Kami

Bergabung menjadi Mitra GO-RIDE

Siapa yang tidak suka dengan waktu kerja yang fleksibel? Dengan menjadi mitra GO-RIDE, Anda bebas untuk menentukan jam kerja sesuai dengan keinginan Anda. Selain menjadi mitra GO-RIDE, Anda juga bisa mengambil order dari layanan GO-JEK lainnya, seperti GO-FOOD, GO-SHOP, GO-SEND, dan GO-MED.

Syarat dan Ketentuan:

- Berusia 17 - 65 tahun
- Memiliki e-KTP atau KTP asli atau resi dari Disdukcapil*
- Memiliki SIM C atau D1 aktif**
- Memiliki sepeda motor 4 tak maksimal 250 cc
- Memiliki STNK aktif, tahun pembuatan maksimal 8 tahun, dan pajak motor aktif
- Memiliki Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)***
- Memiliki smartphone Android
- Memiliki e-mail berdomain Gmail

*Calon Driver harus melampirkan KK jika menggunakan KTP resi atau KTP asli tidak jelas

*KTP resi dari Disdukcapil wajib dilegalisir

**TNI/Polri tidak dapat menggunakan SIM TNI/Polri

***TNI dan Polri dapat digantikan dengan KTA dan Surat Keterangan Pimpinan

***SKCK fotokopi wajib dilegalisir

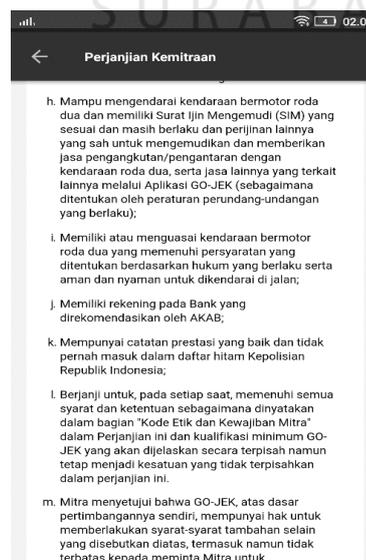


Gambar 4.6 Informasi Kebutuhan Kendaraan

Indikator : 2. Informasi ketentuan dan cara kerja perusahaan

Pernyataan :

X1.3. “Melalui aplikasi gojek *driver*, PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan ketentuan *driver* dalam bekerja”



Gambar 4.7 Informasi Ketentuan *Driver*

Pernyataan :

X1.4. “Melalui aplikasi gojek *driver*, PT. Gojek Indonesia telah memberikan informasi cara melakukan pekerjaan mendapatkan orderan”



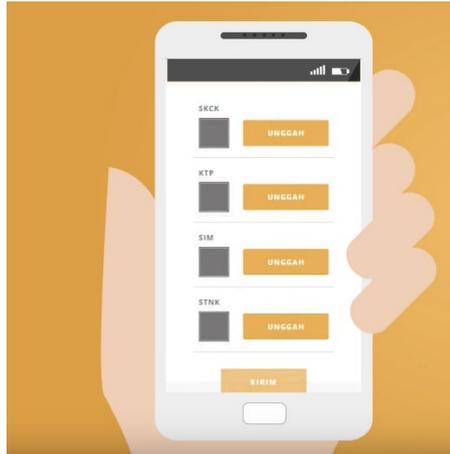
Gambar 4.8 Tampilan Orderan Masuk

Konstruk 2 : *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community (X2)*

Indikator : 1. Tanggapan dari kebutuhan perusahaan

Pernyataan :

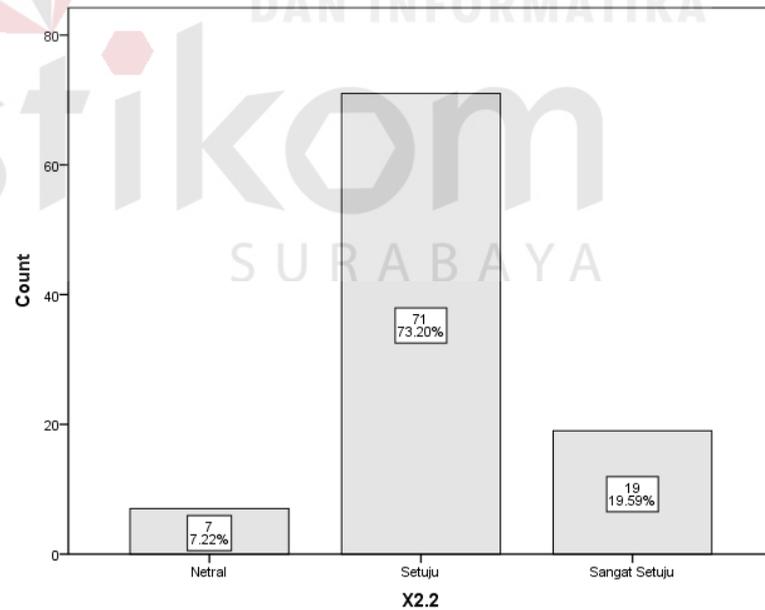
X2.1. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* dapat menginformasikan kemampuan mengendarai kendaraan”



Gambar 4.9 Mengunggah Persyaratan Menjadi Mitra *Driver* Gojek

Pernyataan :

X2.2. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* dapat menginformasikan kendaraan pribadi yang dimiliki sebagai syarat menjadi mitra *driver* Gojek”

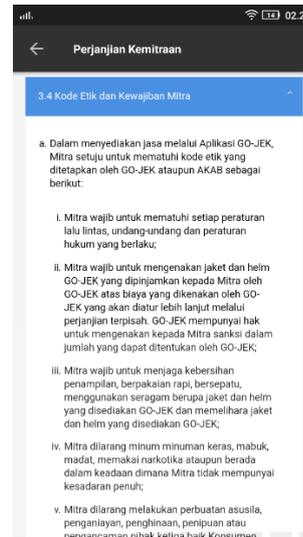


Gambar 4.10 Persentase Pemilihan Responden

Indikator : 2. Tanggapan dari ketentuan dan cara kerja

Pernyataan :

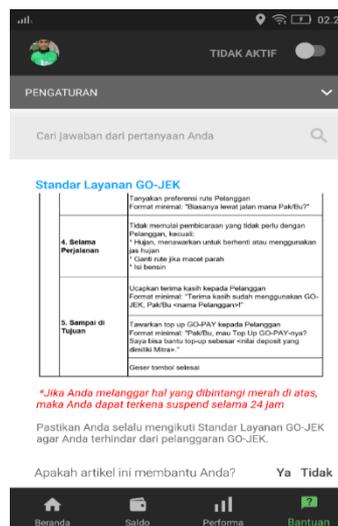
X2.3. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* dapat memberikan persetujuan tentang hak dan kewajiban sebagai mitra *driver* Gojek”



Gambar 4.11 Persetujuan Hak dan Kewajiban *Driver* Gojek

Pernyataan :

X2.4. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* dapat menginformasikan tentang pekerjaan yang sudah diselesaikan”



Gambar 4.12 Informasi Cara Menyelesaikan Orderan

Konstruk 3 : *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia (X3)*

Indikator : 1. Mudah menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan

Pernyataan :

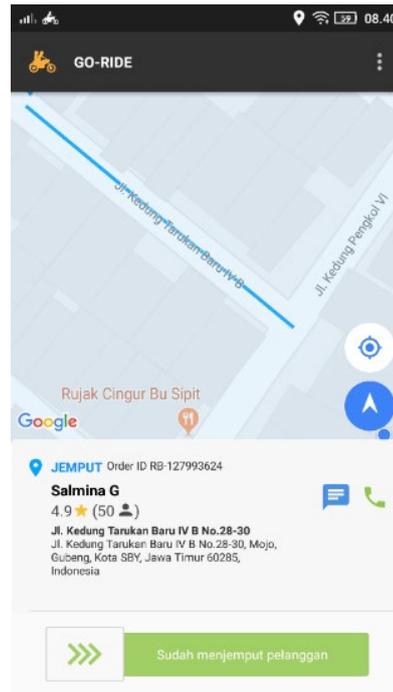
X3.1. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* dengan mudah melihat orderan yang masuk”



Gambar 4.13 Orderan Masuk

Pernyataan :

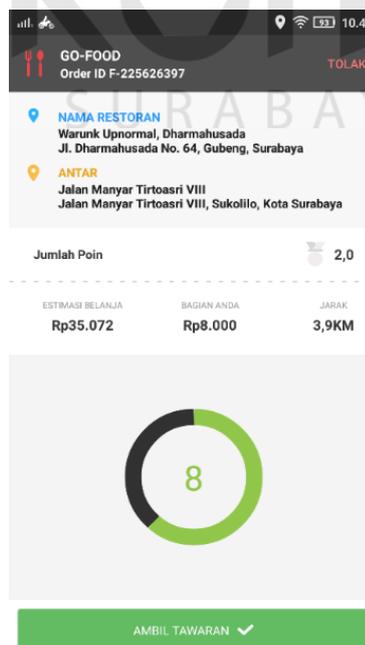
X3.2. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa mengetahui tujuan penjemputan dan tujuan akhir orderan yang diambil”



Gambar 4.14 Mengetahui Tujuan Penjemputan dan Tujuan Akhir

Pernyataan :

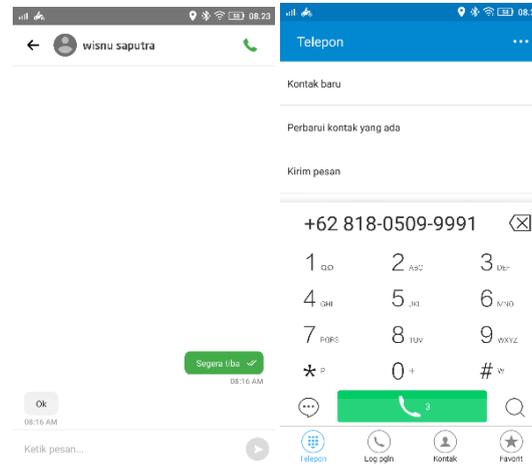
X3.3. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* mengetahui biaya perjalanan dan jarak tempuh pengantaran orderan”



Gambar 4.15 Tampilan Biaya dan Jarak Tempuh

Pernyataan :

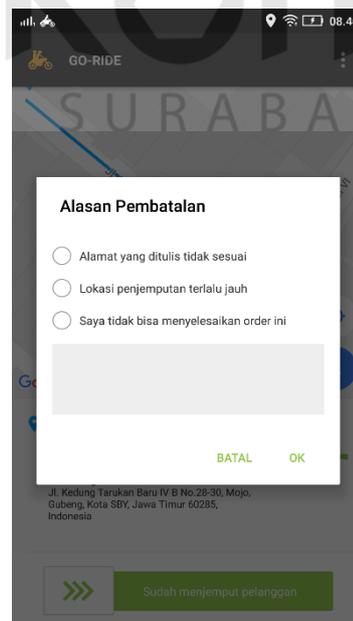
X3.4. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa menghubungi pelanggan melalui fitur *chat* atau menelpon”



Gambar 4.16 Tampilan Fitur *Chat* atau *Telepon*

Pernyataan :

X3.5. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* membatalkan orderan dan memberikan alasannya”

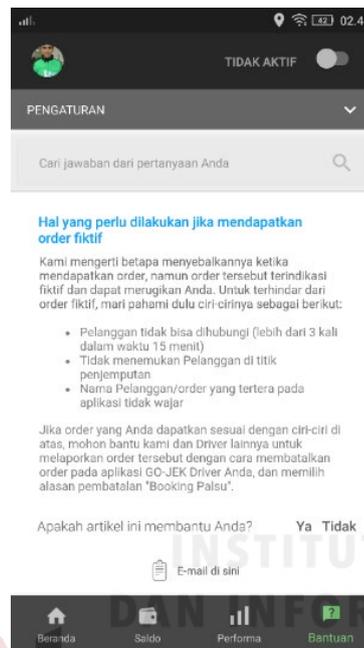


Gambar 4.17 Tampilan Membatalkan Orderan

Indikator : 2. Mudah menghubungi perusahaan

Pernyataan :

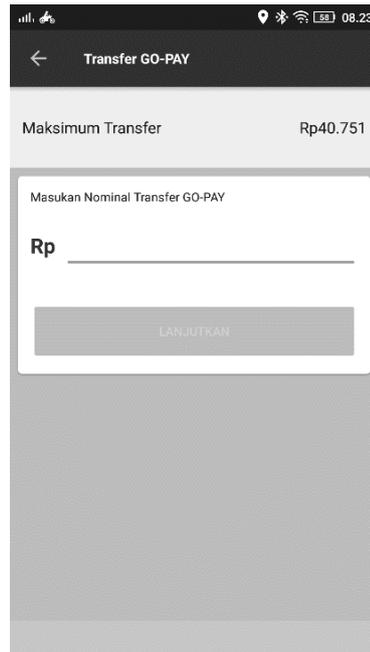
X3.6. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* menghubungi *customer service* untuk melaporkan mendapatkan orderan fiktif”



Gambar 4.18 Laporan Order Fiktif

Pernyataan :

X3.7. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa melakukan mengisikan saldo *go-pay* pelanggan”



Gambar 4.19 Tampilan Isikan Saldo *Gopay*

Pernyataan :

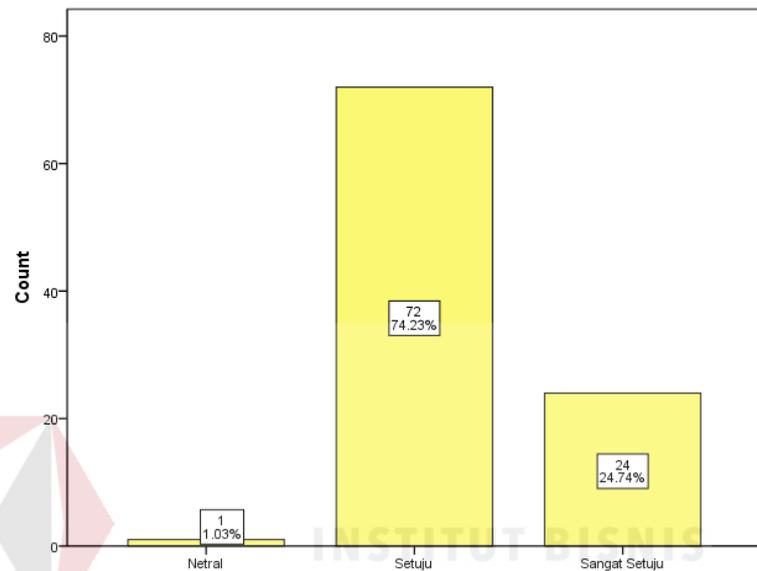
X3.8. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa menyelesaikan pekerjaan secara mudah dan cepat”



Gambar 4.20 Menyelesaikan Orderan

Pernyataan :

X3.9. “Melalui aplikasi gojek driver, driver perlu adanya fitur “feedback” untuk memberikan saran dan kritik untuk perusahaan” (belum adanya fitur *feedback* di aplikasi)

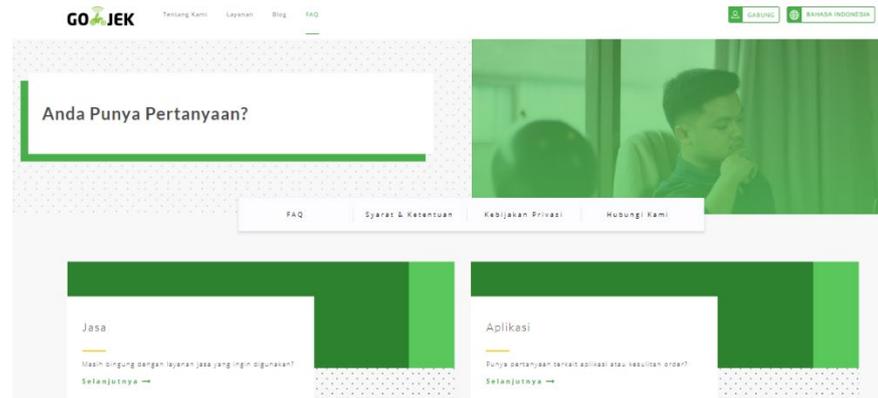


Gambar 4.21 Persentase Penilaian Responden

Indikator : 3.Bisa memenuhi kebutuhan pelanggan

Pernyataan :

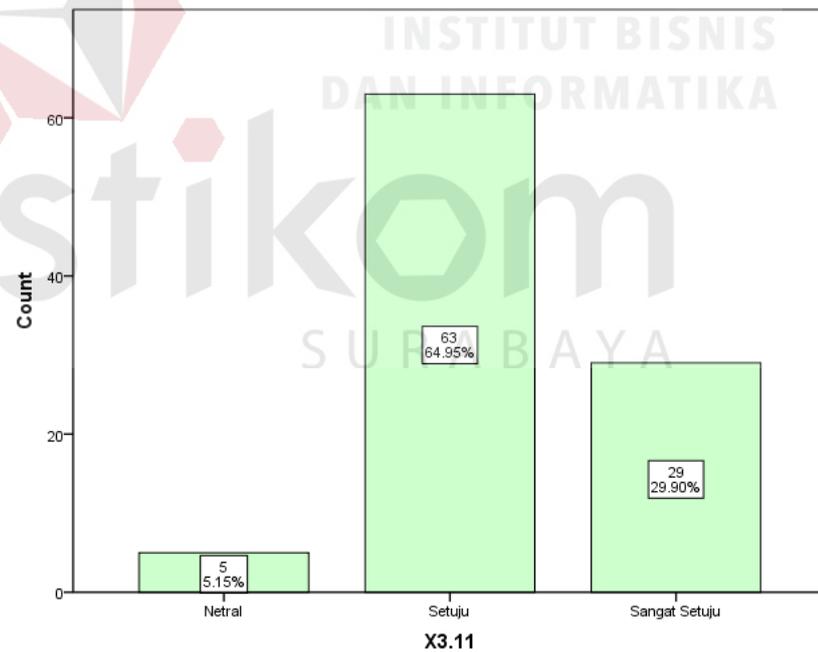
X3.10. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* perlu adanya fitur “bantuan” dalam bekerja ketika mendapatkan masalah”



Gambar 4.22 FAQ Gojek

Penyataan :

X3.11. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* perlu adanya fitur “*feedback*” untuk penyampaian mendapatkan orderan fiktif” (belum adanya fitur *feedback* di aplikasi)



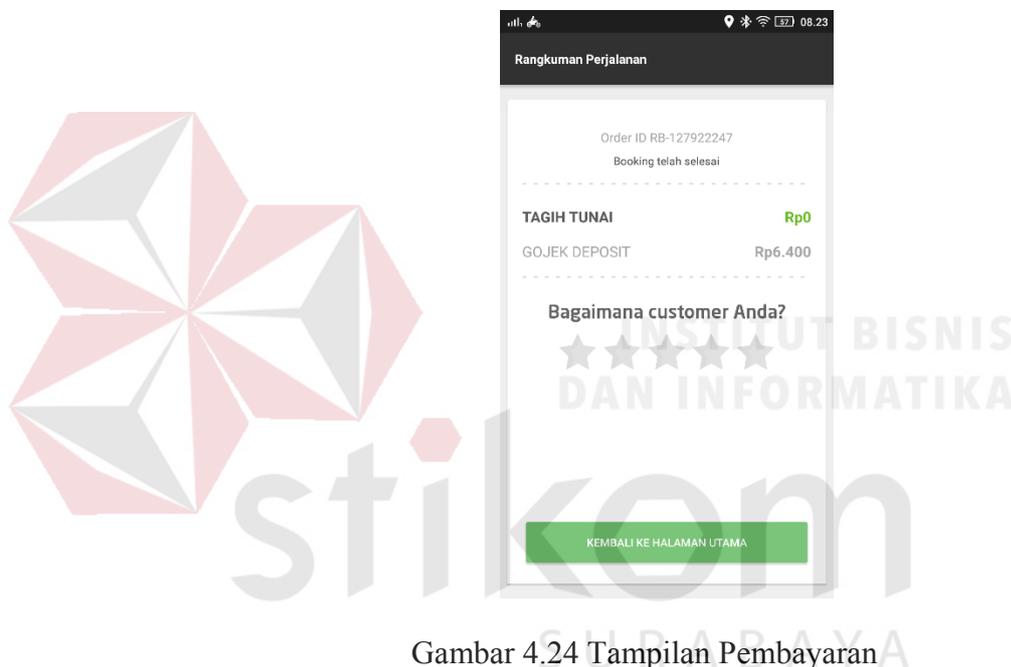
Gambar 4.23 Persentase Penilaian Responden

Konstruk 4 : *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s) (X4)*

Indikator : 1.Mendapatkan pembayaran

Pernyataan :

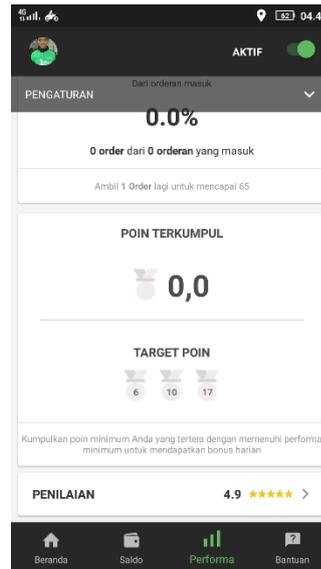
X4.1. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* akan mendapatkan pembayaran baik secara tunai atau pembayaran *go-pay* setelah menyelesaikan pekerjaan sesuai jarak tempuh pengantaran”



Gambar 4.24 Tampilan Pembayaran

Pernyataan :

X4.2. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa mengetahui jumlah poin yang didapat dalam sehari bekerja”



Gambar 4.25 Tampilan Jumlah Poin

Pernyataan :

X4.3. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa mengetahui performa dalam bekerja”

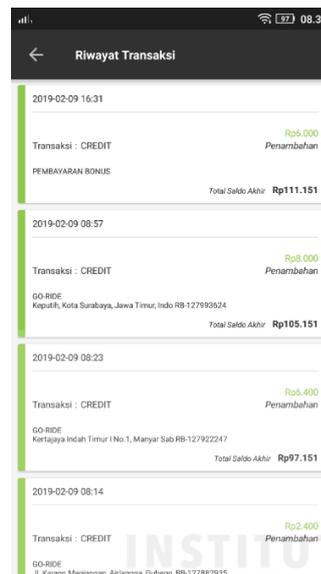


Gambar 4.26 Tampilan Performa

Indikator : 2.Mengetahui informasi pembayaran

Pernyataan :

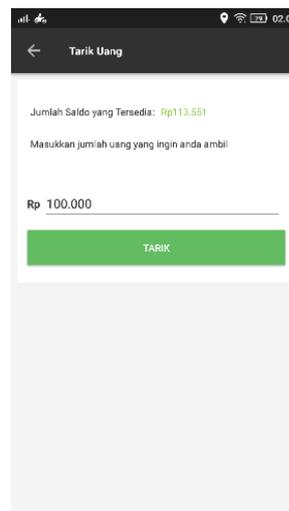
X4.4. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa mendapatkan bonus sesuai poin yang telah ditentukan perusahaan”



Gambar 4.27 Tampilan Bonus

Pernyataan :

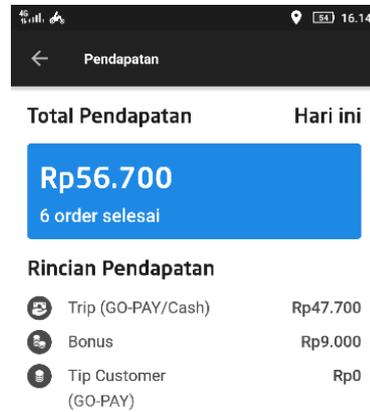
X4.5. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa mengambil deposit saldo pembayaran”



Gambar 4.28 Tampilan Tarik Saldo Deposit

Pernyataan :

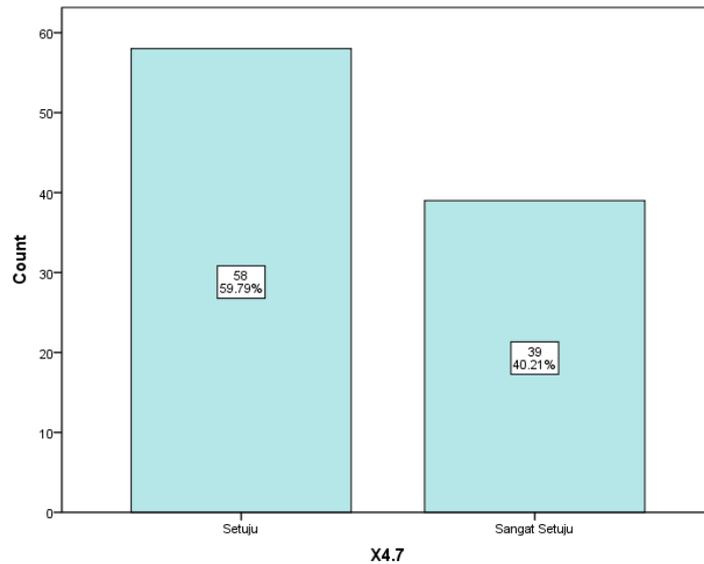
X4.6. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa mengetahui grafik pendapatan dalam sehari”



Gambar 4.29 Tampilan Grafik Pendapatan

Pernyataan :

X4.7. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* perlu adanya grafik pendapatan dalam sebulan” (belum adanya fitur grafik pendapatan dalam sebulan di aplikasi)

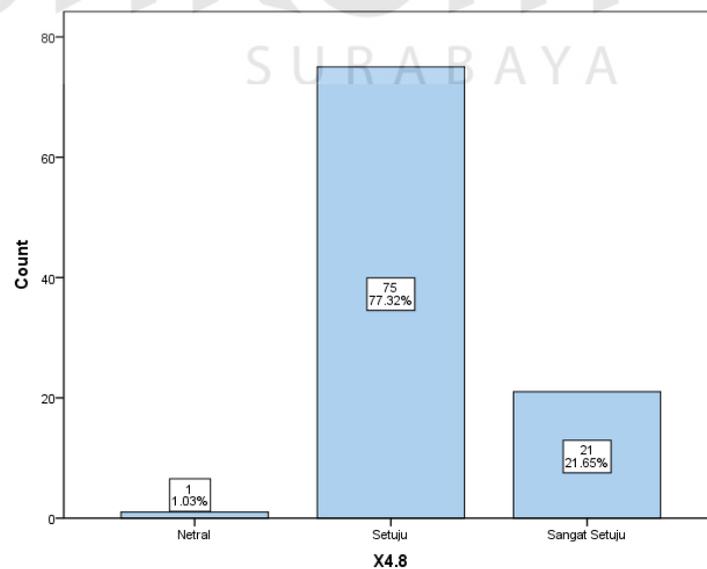


Gambar 4.30 Persentase Penilaian Responden

Indikator : 3.Menyampaikan laporan pembayaran

Pernyataan :

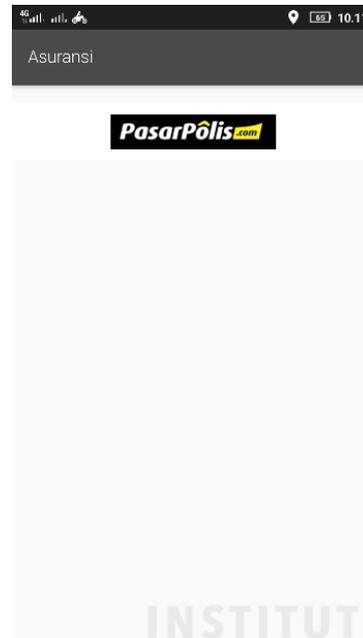
X4.8. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* perlu adanya bisa melaporkan jika terdapat keterlambatan pembayaran saldo deposit” (belum adanya fitur komplain di aplikasi).



Gambar 4.31 Persentase Penilaian Responden

Pernyataan :

X4.9. “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa mengetahui telah terdaftar jaminan asuransi keselamatan dari perusahaan”



Gambar 4.32 Tampilan Jaminan Asuransi

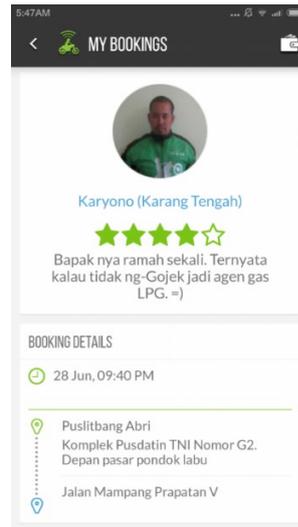
B. Variabel Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

Konstruk 1 : *Ability Utilization* (Y)

Indikator : 1. Kemampuan mengendarai dengan baik dan sopan

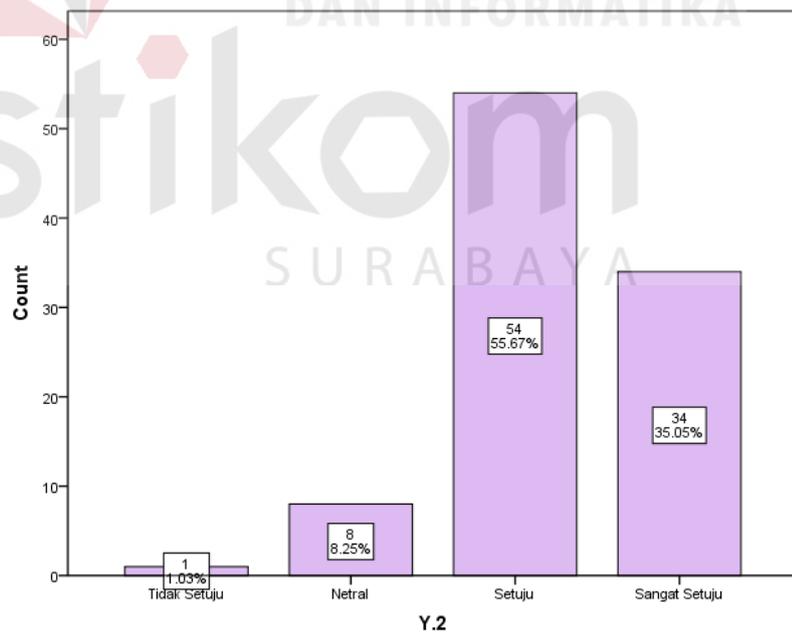
Pernyataan :

Y.1.1 “Saya mengendarai sepeda motor dengan baik dan tidak membahayakan orang lain agar mendapatkan *rating* bagus dari pelanggan Gojek”



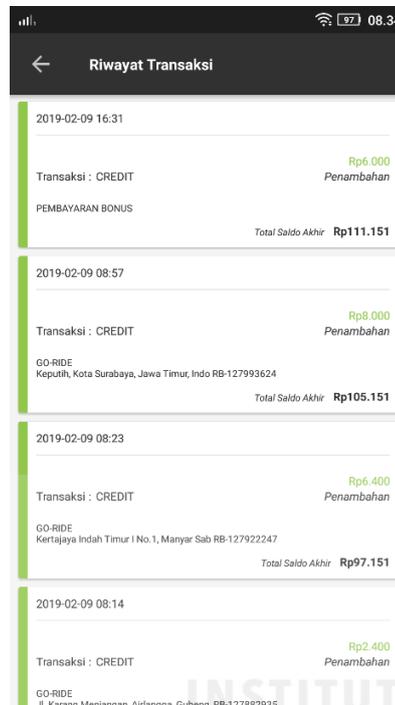
Gambar 4.33 *Rating* Bagus dari Pelanggan

Y.1.2 “Saya memahami aturan dan rambu-rambu lalu lintas di jalan saat berkendara sehingga bisa mengantarkan penumpang dengan selamat”



Gambar 4.34 Persentase Penilaian Responden

Y.1.3 “Saya bekerja melayani pelanggan dengan sopan dengan tujuan mendapatkan *rating* yang bagus dari pelanggan Gojek”



Tanggal dan Waktu	Transaksi	Jumlah	Tipe	Total Saldo Akhir
2019-02-09 16:31	Transaksi : CREDIT PEMBAYARAN BONUS	Rp6.000	Penambahan	Rp111.151
2019-02-09 08:57	Transaksi : CREDIT GO-RIDE Keputih, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indo RB-127993624	Rp8.000	Penambahan	Rp105.151
2019-02-09 08:23	Transaksi : CREDIT GO-RIDE Kertajaya Indah Timur I No.1, Manyar Sab RB-127922247	Rp6.400	Penambahan	Rp97.151
2019-02-09 08:14	Transaksi : CREDIT GO-RIDE Jl. Karawo Menjangan, Airfanona Gubero, RB-173882935	Rp2.400	Penambahan	

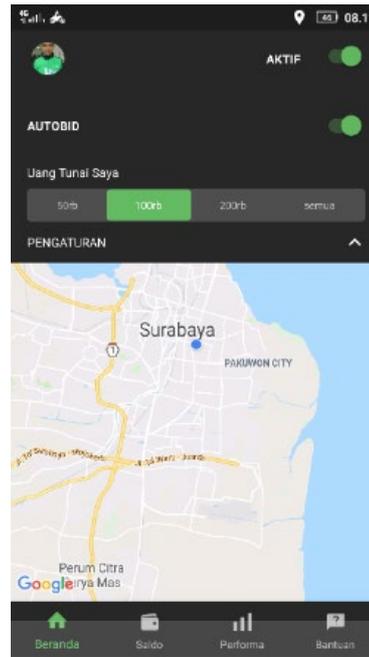
Gambar 4.35 Mendapatkan *Rating* Bagus

Konstruk 2 : *Achievement* (Y)

Indikator : 1. Mudah mendapatkan orderan yang masuk

Pertanyaan :

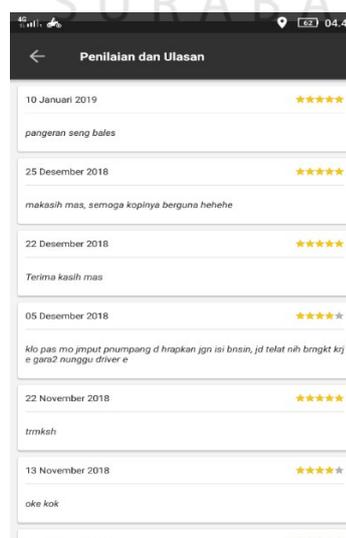
Y.2.1 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini mempermudah dalam mendapatkan orderan yang masuk pada *smartphone* dengan cara manual/ *auto bid*”



Gambar 4.36 Mengaktifkan mode “*auto bid*”

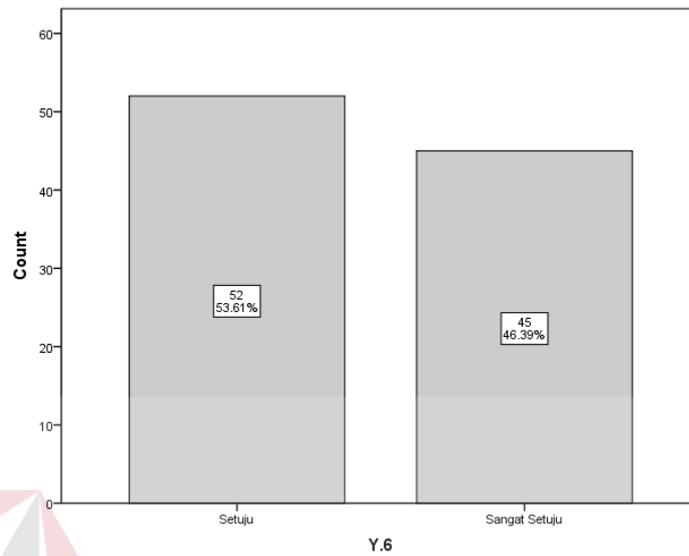
Indikator : 2. Puas mendapatkan *rating* baik dan *reward* perusahaan

Pertanyaan :
 Y.2.2 “Saya bisa merasa puas ketika mendapatkan *rating* dan komentar yang baik dari pelanggan”

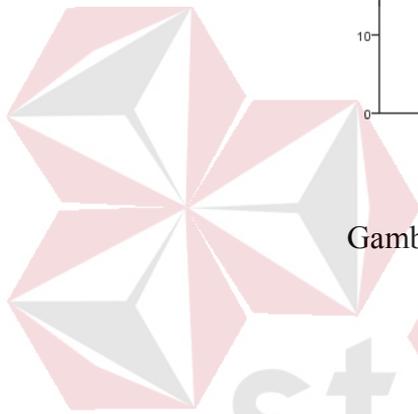


Gambar 4.37 Puas dengan *Rating* dan Komentar yang Baik

Y.2.3 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mendapatkan *reward* berdasarkan tingkat pekerjaan terbaik yang telah dicapai”



Gambar 4.38 Persentase Penilaian Responden

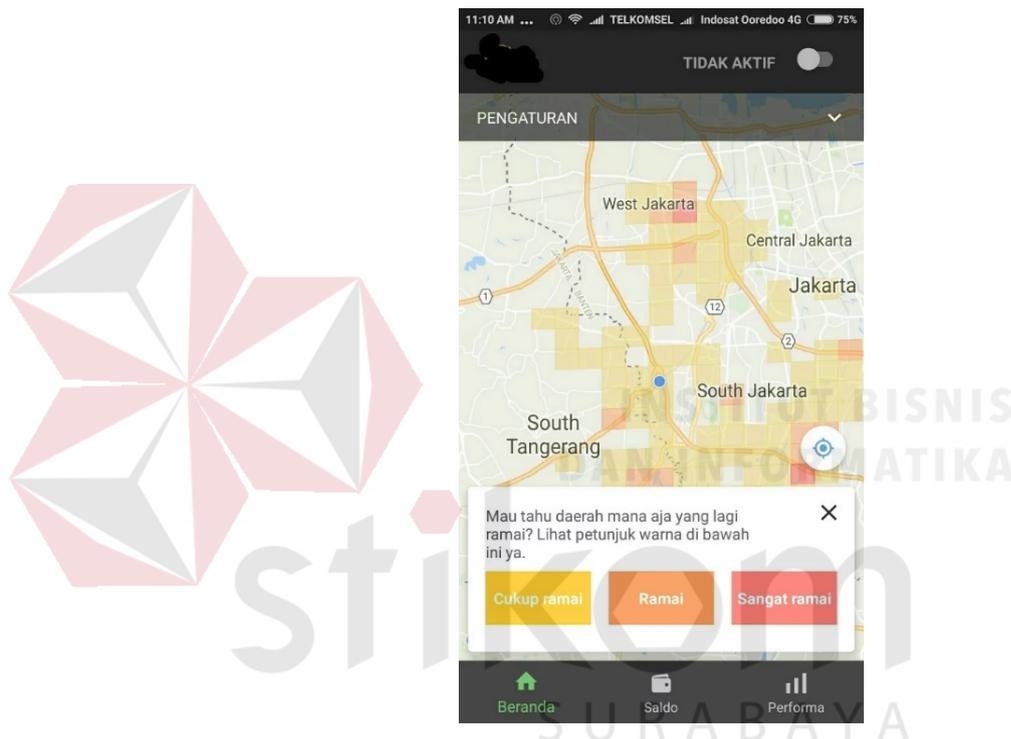


Konstruk 3 : *Activity* (Y)

Indikator : 1. Mudah mengetahui orderan ramai

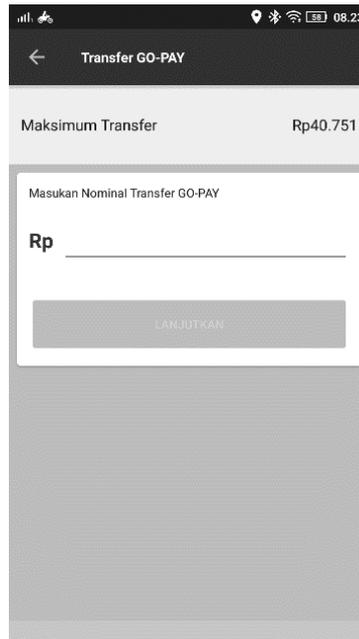
Pertanyaan :

Y.3.1 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mengetahui jam-jam ramai orderan yang bisa diambil untuk melayani pelanggan”



Gambar 4.39 Jam-Jam Ramai Orderan

Y.3.2 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mengisikan saldo *gopay* pelanggan melalui aplikasi dengan mudah”

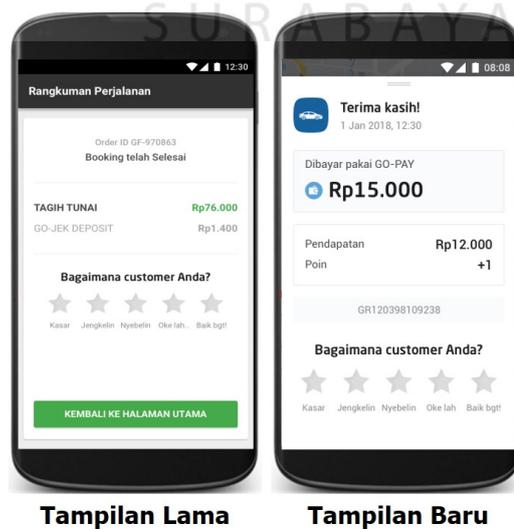


Gambar 4.40 Mengisikan Saldo *Gopay*

Indikator : 2. Bisa memenuhi kebutuhan pelanggan

Pertanyaan :

Y.3.3 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa memberikan *rating* dan komentar pelanggan melalui aplikasi”

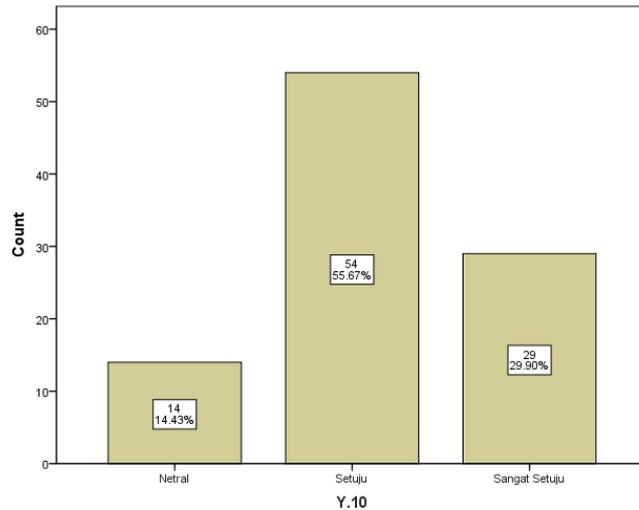


Tampilan Lama

Tampilan Baru

Gambar 4.41 Memberikan *Rating* Kepada Pelanggan

Y.3.4 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa menunggu orderan di tempat mana saja untuk bekerja”

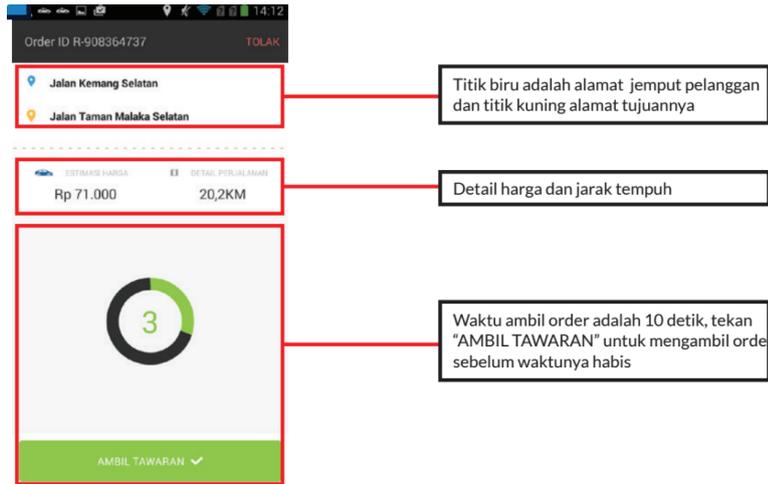


Gambar 4.42 Persentase Penilaian Responden

Indikator : 3. Bisa memberikan penilaian

Pertanyaan :

Y.3.5 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mengambil orderan yang masuk antara lain (*go-ride, go-food, go-send, go-mart, go-shop, go-med*) sesuai dengan keinginan”



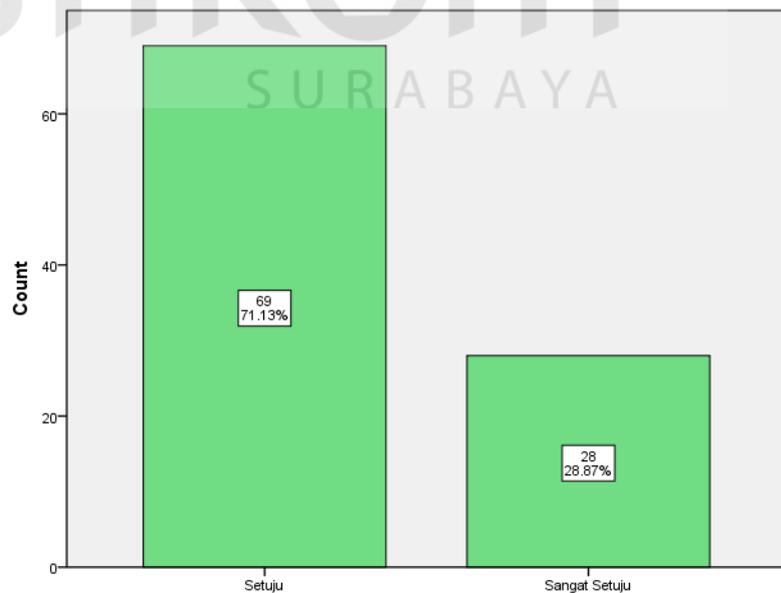
Gambar 4.43 Bisa Mengambil Orderan Sesuai Keinginan

Konstruk 4 : *Advancement (Y)*

Indikator : 1. Kemudahan penggunaan aplikasi

Pertanyaan :

Y.4.1 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi untuk bekerja”



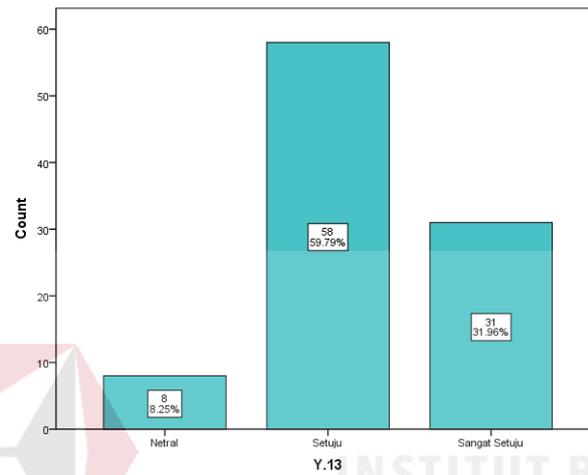
Y.12

Gambar 4.44 Persentase Penilaian Responden

Indikator : 2.Kemajuan menggunakan *smartphone*

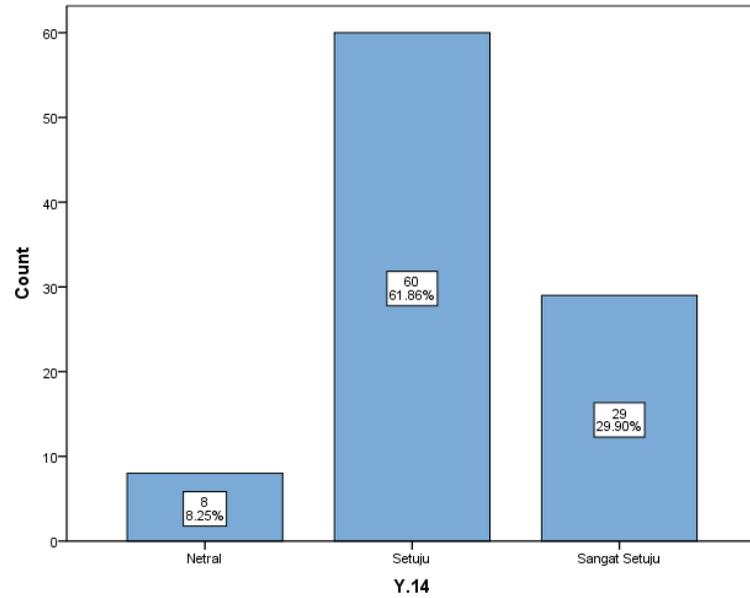
Pertanyaan :

Y.4.2 “Saya yang awalnya tidak bisa mengoperasikan *smartphone* tetapi dengan adanya aplikasi Gojek *driver* dituntut untuk bisa mengoperasikan *smartphone* karena bekerja secara *online*”



Gambar 4.45 Persentase Penilaian Responden

Y.4.3 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini merasakan kemajuan dalam memberikan pengembangan yang lebih baik”



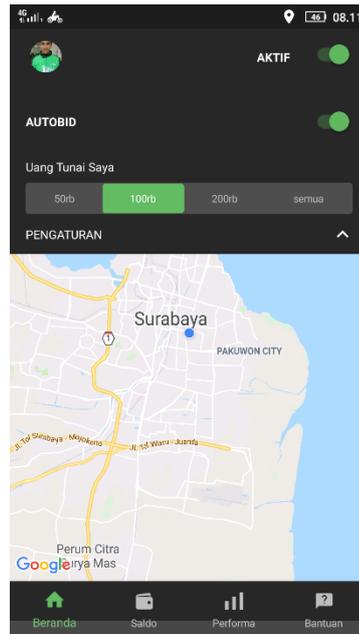
Gambar 4.46 Persentase Penilaian Responden

Konstruk 5 : *Authority (Y)*

Indikator : 1. Mempunyai wewenang dalam bekerja

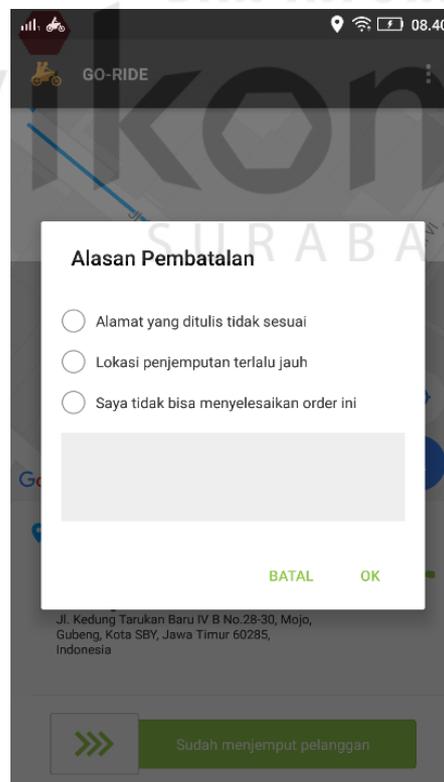
Pertanyaan :

Y.5.1 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini mempunyai wewenang untuk menjalankan atau tidak menjalankan aplikasi”



Gambar 4.47 Wewenang *Driver* Gojek

Y.5.2 “Saya bisa membatalkan orderan dengan alasan sesuai keadaan pada saat telah menerima orderan dari pelanggan”



Gambar 4.48 Membatalkan Orderan

Indikator : 2.Mendapatkan *suspend*

Pertanyaan :

Y.5.3 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* menaati aturan jika mendapatkan *suspend* sepihak dari perusahaan”



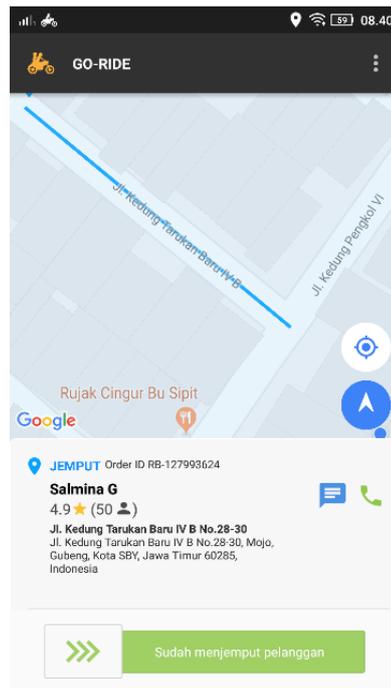
Gambar 4.49 Terkena *Suspend*

Konstruk 6 : *Company Policies and Practices (Y)*

Indikator : 1. Bisa mendapatkan orderan dan *reward* dari perusahaan

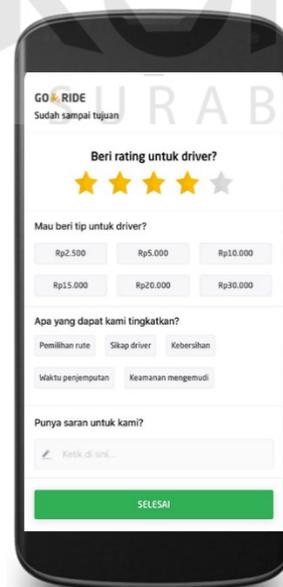
Pertanyaan :

Y.6.1 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini selalu bisa mendapatkan orderan yang masuk ketika dalam keadaan *on*”



Gambar 4.50 Mendapatkan Orderan

Y.6.2 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mendapatkan *reward* dari perusahaan sesuai dengan penilaian kinerja yang baik”



Gambar 4.51 Mendapatkan *Reward*

Indikator : 2. Menaati kebijakan perusahaan

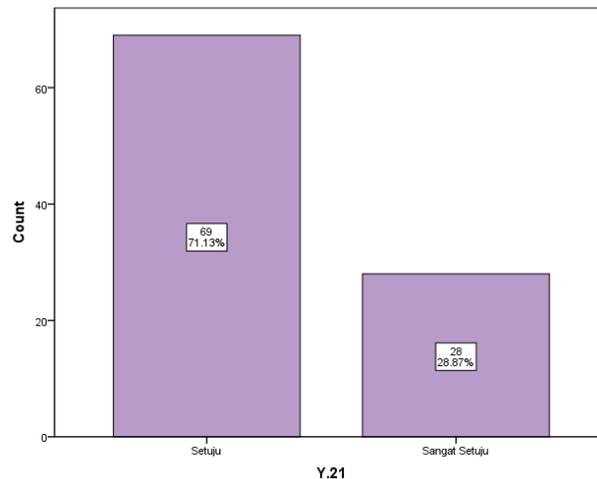
Pertanyaan :

Y.6.3 “Saya mengetahui hak dan kewajiban sebagai *driver* melalui aplikasi Gojek *driver*”



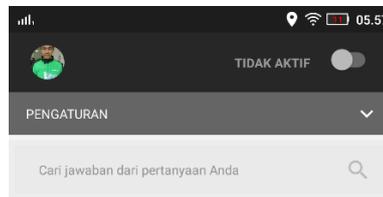
Gambar 4.52 Mengetahui Hak dan Kewajiban

Y.6.4 “Saya mengetahui kebijakan untuk *driver* yang baru dari perusahaan melalui aplikasi Gojek *driver*”



Gambar 4.53 Persentase Penilaian Responden

Y.6.5 “Saya menaati peraturan kebijakan yang diberikan perusahaan untuk *driver* melalui aplikasi Gojek *driver*”



Standar Layanan GO-JEK

Dalam melayani Pelanggan Anda, ada beberapa hal yang bisa Anda lakukan. Mulai dari memperhatikan kerapian, kondisi kendaraan, dan cara berkomunikasi dengan Pelanggan Anda. Oleh karena itu, PT. GO-JEK Indonesia telah membuat Standar Layanan sebagai panduan Anda untuk melayani Pelanggan.

Apakah Anda sudah mengetahui Standar Layanan tersebut? Berikut adalah daftar Standar Layanan GO-JEK yang harus Anda perhatikan saat akan mengantar Pelanggan Anda:

Kategori	Hal yang Perlu Dicek
	Jaket resmi GO-JEK*
	Warna jaket tidak pudar
	Jaket tidak berbau/tercium wangi
	Jaket tidak berlubang
Penampilan Mitra	Tidak ada bagian yang dipotong pada jaket (jaket tidak dimodifikasi)
	Helm standar SNI**

Apakah artikel ini membantu Anda? Ya Tidak



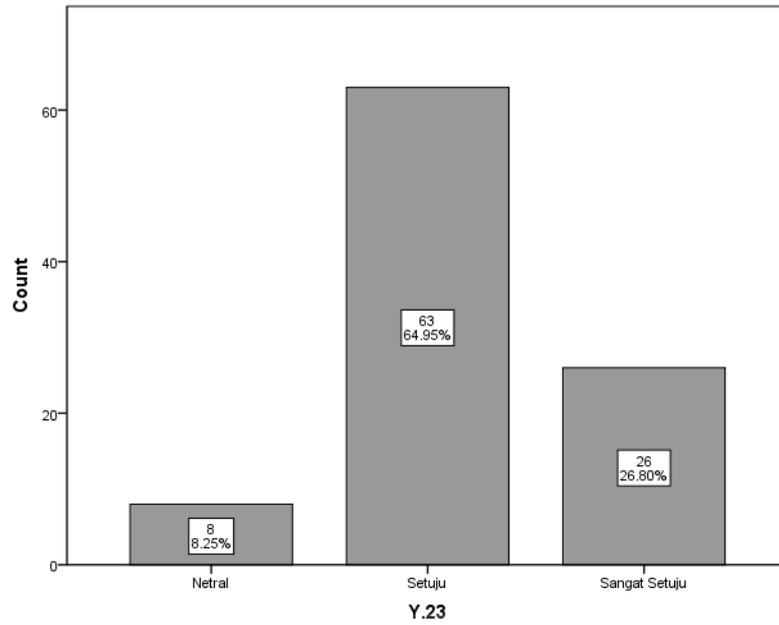
Gambar 4.54 Menaati Peraturan

Konstruksi 7 : *Creativity (Y)*

Indikator : 1. Menawarkan sesuatu ke pelanggan

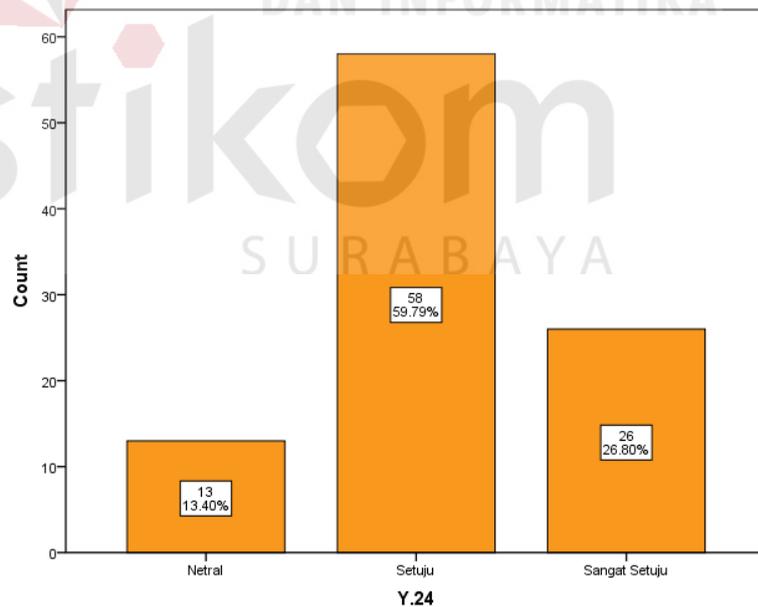
Pertanyaan :

Y.7.1 “Saya selalu sering menawarkan masker atau tutup kepala kepada pelanggan sebelum mengantarkan ke tempat tujuan”



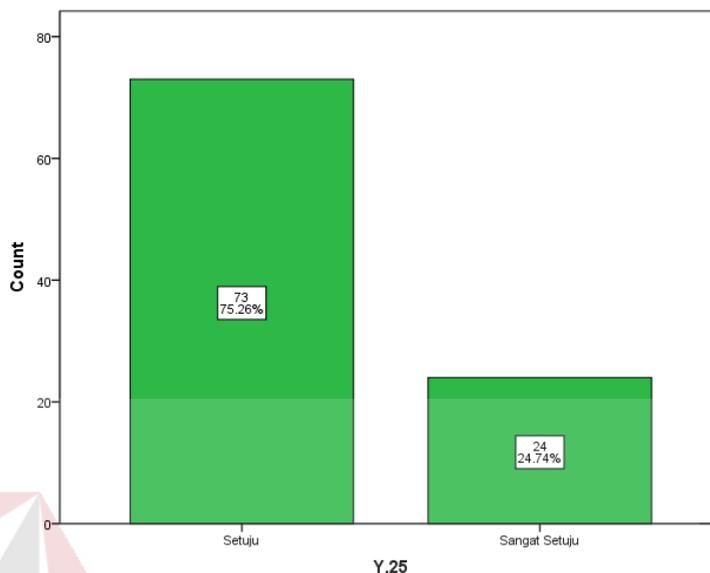
Gambar 4.55 Persentase Penilaian Responden

Y.7.2 “Saya selalu menawarkan jalan pintas kepada pelanggan agar lebih cepat sampai ke tempat tujuan”



Gambar 4.56 Persentase Penilaian Responden

Y.7.3 “Dengan adanya fitur “*feedback*” saya bisa memberikan saran dan kritik kepada perusahaan untuk mengembangkan aplikasi jadi lebih baik” (belum adanya fitur tersebut di aplikasi)



Gambar 4.57 Persentase Penilaian Responden

Indikator :2. Penyampaian ide baru ke perusahaan

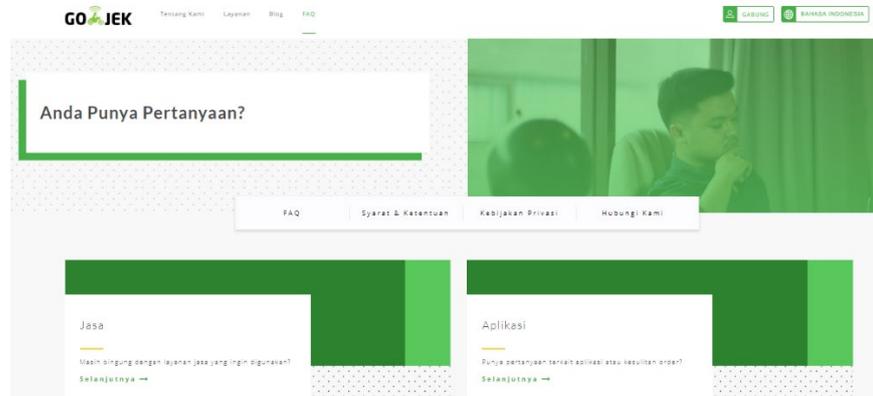
Pernyataan :

Y.7.4 “Saya selalu menawarkan kepada pelanggan untuk melakukan pengisian saldo *go-pay* agar mendapatkan tambahan poin di aplikasi”

Poin Transfer GO-PAY ke Pelanggan GO-JEK		
Ketentuan	Minimal Transfer	Poin
Pelanggan Baru (Belum Pernah Menggunakan GO-PAY)	Rp25.000	1 Poin
Pelanggan Lama (Pengguna GO-PAY)	Rp25.000	0.5 Poin

Gambar 4.58 Menawarkan Saldo *Gopy*

Y.7.5 “Saya berharap adanya tambahan fitur “bantuan” di aplikasi untuk memberikan kenyamanan dalam bekerja”



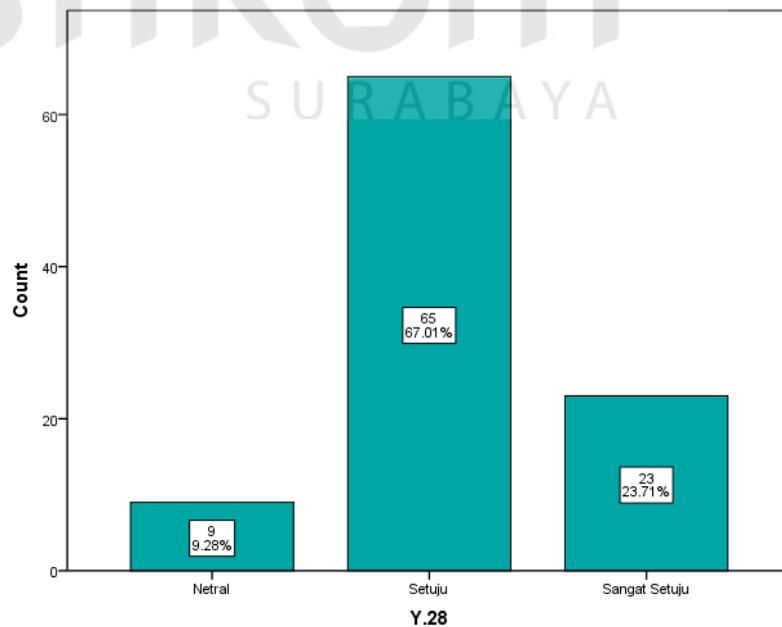
Gambar 4.59 Fitur “Bantuan”

Konstruk 8 : *Independence (Y)*

Indikator : 1. Bebas melakukan pekerjaan

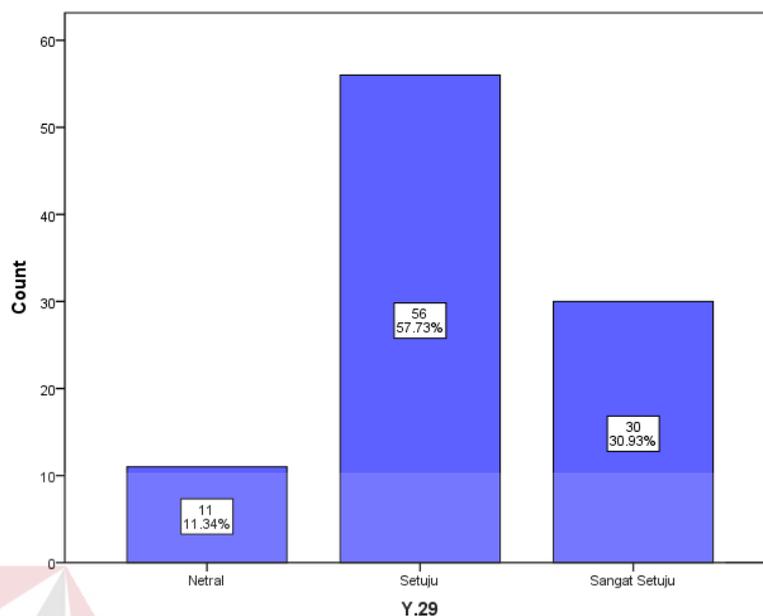
Pertanyaan :

Y.8.1 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini tidak terikat oleh waktu”



Gambar 4.60 Persentase Penilaian Responden

Y.8.2 “Saya bisa menentukan pilihan orderan yang akan diambil sesuai dengan keinginan”



Gambar 4.61 Persentase Penilaian Responden

Konstruk 9 : *Moral Values (Y)*

Indikator : 1. Melayani orderan pelanggan

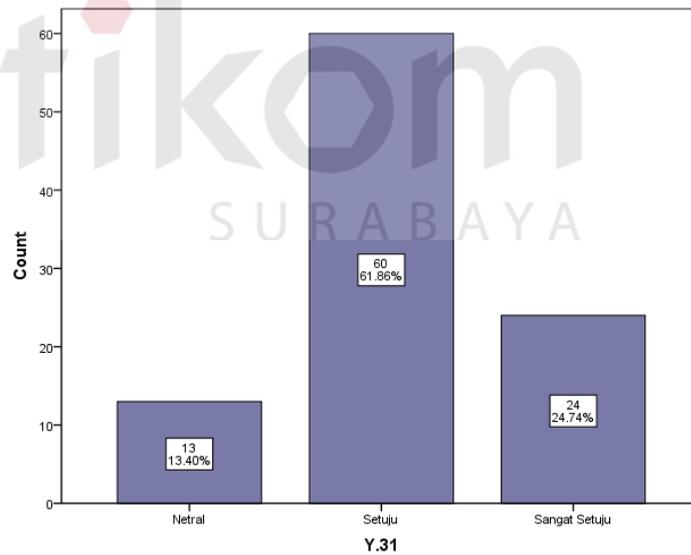
Pertanyaan :

Y.9.1 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bertanggung jawab terhadap orderan yang diambil agar bisa sampai lokasi tujuan dengan selamat”



Gambar 4.62 Tanggung Jawab dengan Orderan

Y.9.2 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* akan melayani pelanggan dengan kesabaran agar merasa puas terhadap pelayanannya”



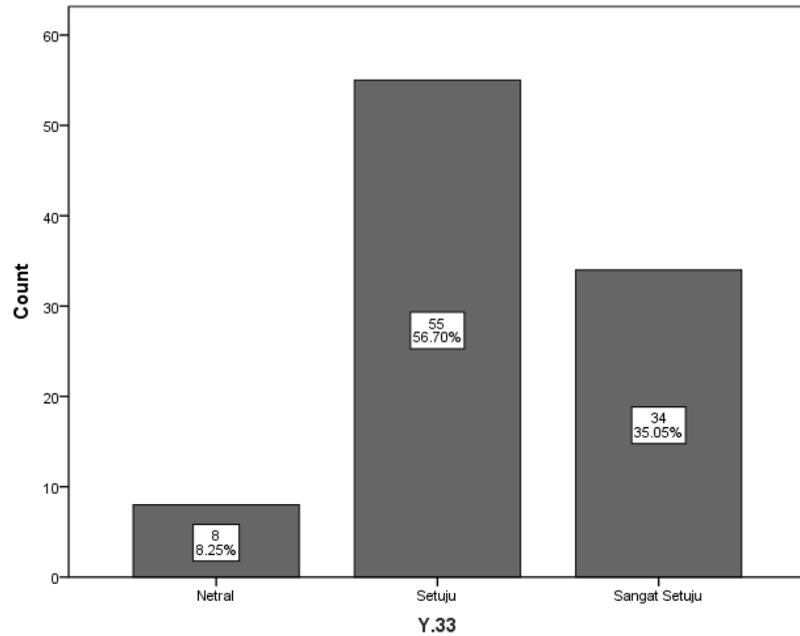
Gambar 4.63 Persentase Penilaian Responden

Y.9.3 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* bisa mengatur waktu untuk memulai pekerjaan secara rutin dan disiplin dalam sehari-harinya”



Gambar 4.64 Bebas Mengatur Waktu Kerja

Y.9.4 “Saya melakukan kejujuran ketika ada barang / orderan dari pelanggan yang salah atau tertinggal di sepeda motor”



Gambar 4.65 Persentase Penilaian Responden

Indikator : 2. Mengatur waktu dalam bekerja

Pertanyaan :

Y.9.5 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* selalu memperhatikan keselamatan dan kenyamanan dari pelanggan”

Aman dan Nyaman

Driver kami akan selalu berusaha untuk memberikan keamanan dan kenyamanan selama Anda berkendara dengan GO-RIDE.



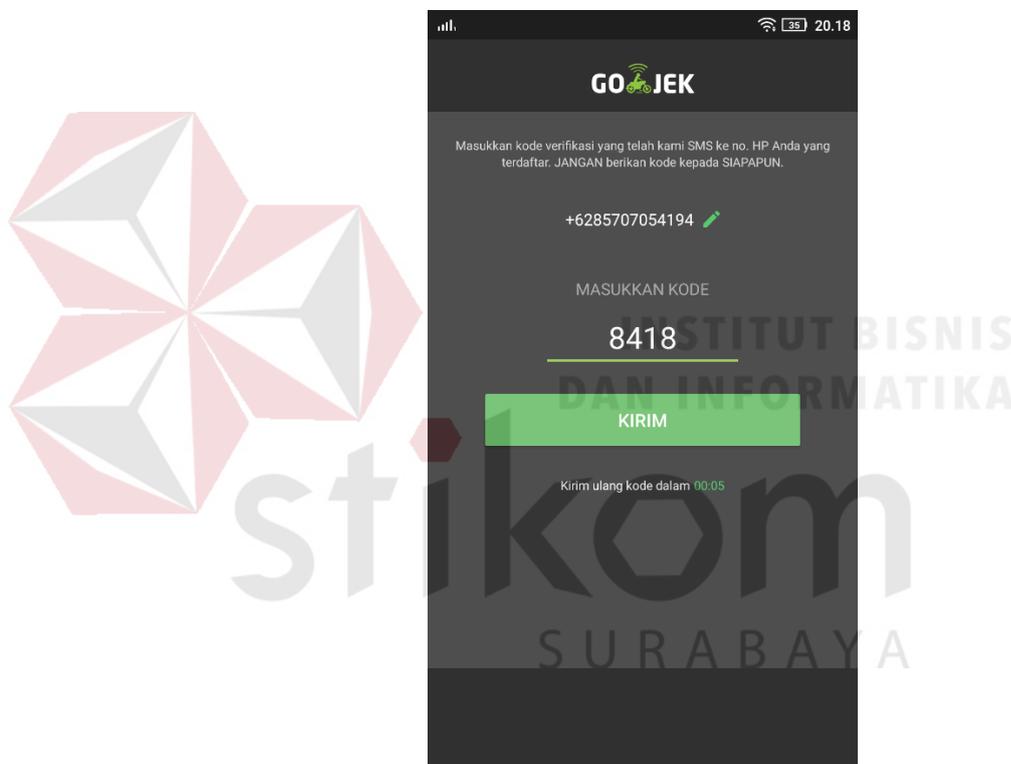
Gambar 4.66 Memberikan Kenyamanan

Konstruk 10 : *Recognition (Y)*

Indikator : 1.Mendapatkan pengakuan

Pertanyaan :

Y.10.1 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini telah mendapatkan keamanan yang bisa melindungi akun *driver* dari ancaman penyalahgunaan dari pihak yang tidak bertanggungjawab”



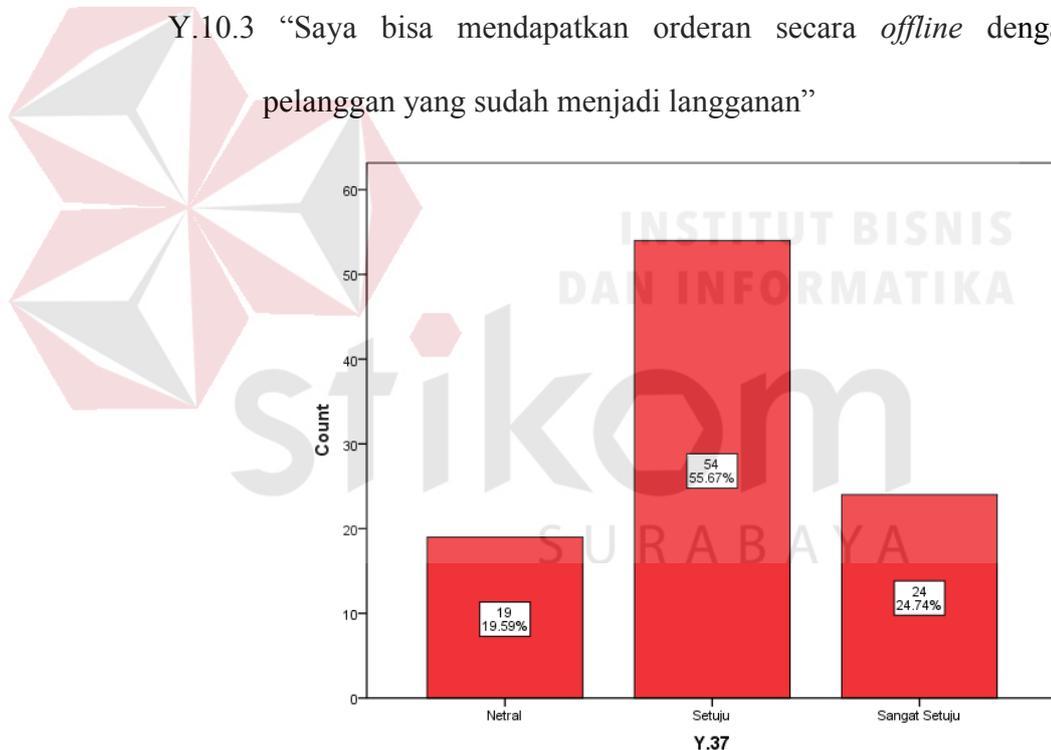
Gambar 4.67 Keamanan Akun

Y.10.2 “Saya sering mendapatkan tambahan “uang tip” dari pelanggan baik *cash* maupun langsung masuk di saldo deposit *driver*”



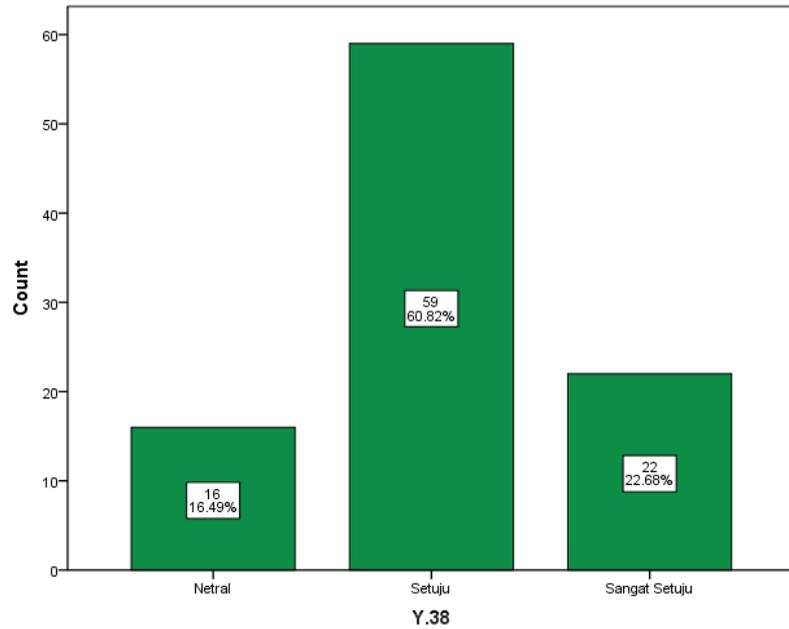
Gambar 4.68 Mendapatkan “Tip”

Y.10.3 “Saya bisa mendapatkan orderan secara *offline* dengan pelanggan yang sudah menjadi langganan”



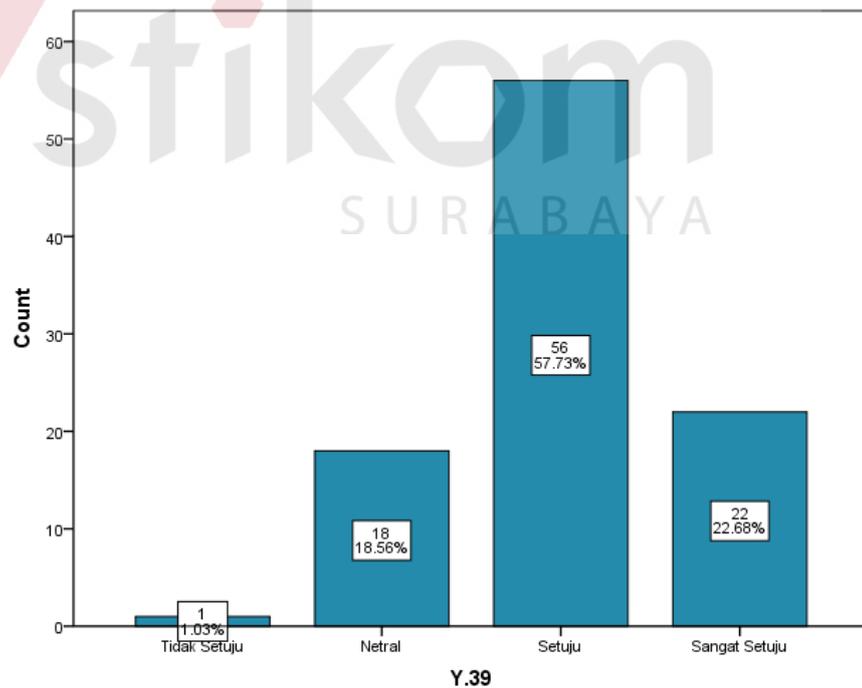
Gambar 4.69 Persentase Penilaian Responden

Y.10.4 “Saya bekerja sebagai *driver* Gojek saat ini telah mendapatkan pengakuan dari masyarakat karena tidak dianggap sebagai pekerjaan yang direndahkan”



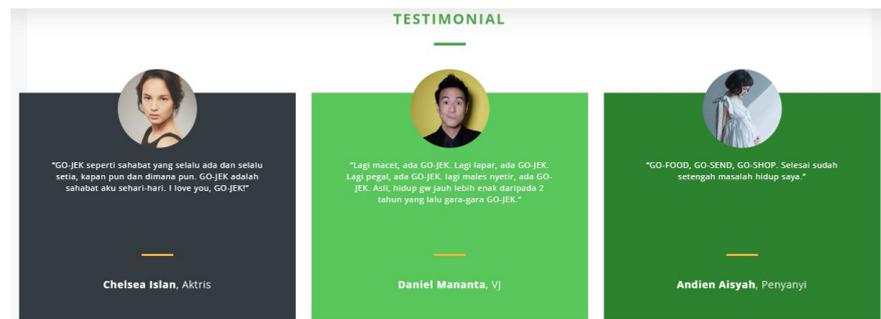
Gambar 4.70 Persentase Penilaian Responden

Y.10.5 “Saya bekerja sebagai *driver* Gojek saat ini tidak malu menggunakan atribut Gojek pada saat bekerja”



Gambar 4.71 Persentase Penilaian Responden

Y.10.6 “Saya bekerja sebagai *driver* Gojek saat ini telah mendapatkan pengakuan dari masyarakat karena sudah banyak yang menggunakan jasa layanan Gojek untuk memenuhi kebutuhannya”



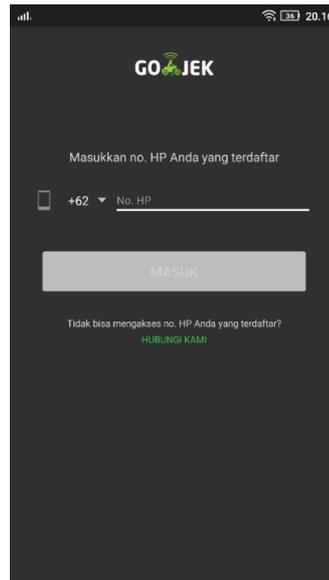
Gambar 4.72 Diakui Oleh Pelanggan

Konstruk 11 : *Responsibility* (Y)

Indikator : 1. Tanggung jawab terhadap orderan

Pertanyaan :

Y.11.1 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini mempunyai tanggung jawab terhadap akun yang terdaftar untuk melayani pelanggan”

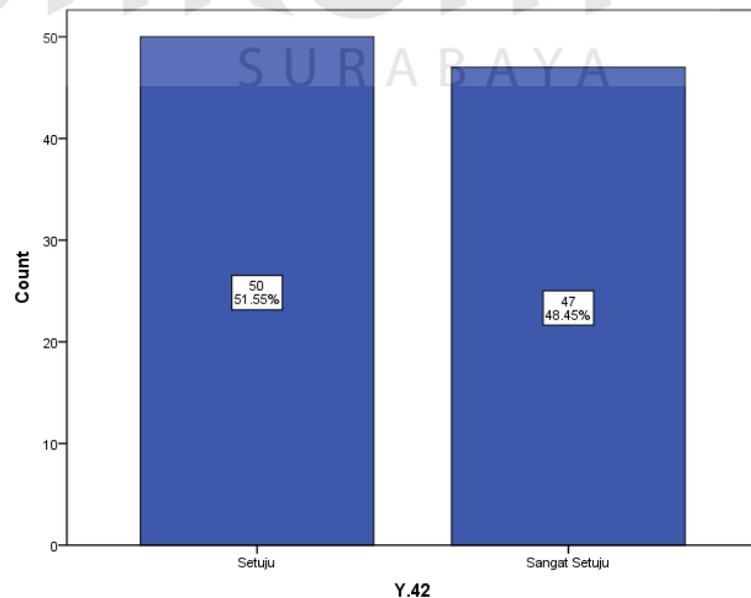


Gambar 4.73 Login Akun

Indikator : 2. Tanggung jawab terhadap akun

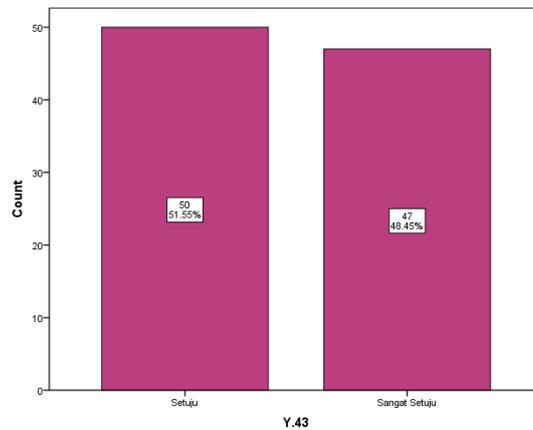
Pertanyaan :

Y.11.2 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan order agar bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik kepada pelanggan”



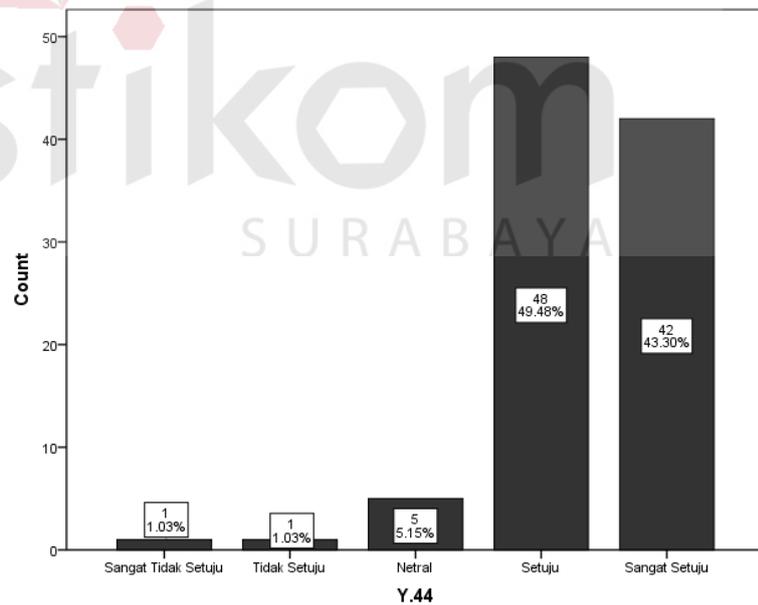
Gambar 4.74 Persentase Penilaian Responden

Y.11.3 “Saya bekerja sebagai *driver* Gojek mempunyai tanggung jawab untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan pelanggan”



Gambar 4.75 Persentase Penilaian Responden

Y.11.4 “Saya bekerja sebagai *driver* Gojek mempunyai tanggung jawab untuk mengantarkan orderan sesuai yang dipesan oleh pelanggan melalui aplikasi”



Gambar 4.76 Persentase Penilaian Responden

Konstruk 12 : *Security (Y)*

Indikator : 1.Melaporkan pembayaran yang gagal masuk ke deposit

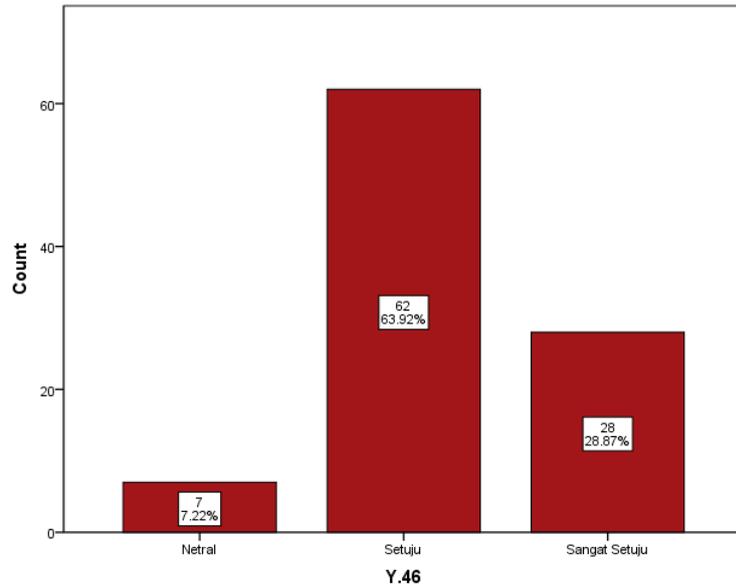
Pertanyaan :

Y.12.1 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa menghasilkan uang yang masuk ke dalam saldo deposit *driver*”



Gambar 4.77 Saldo di Deposit

Y.12.2 “Saya merasa aman dengan adanya penambahan fitur penyampaian laporan jika mendapatkan orderan fiktif dari pelanggan (belum ada di aplikasi fitur tersebut)



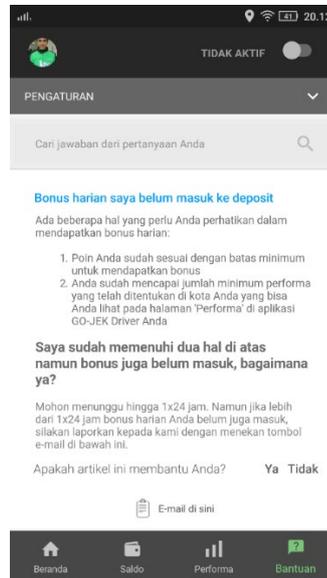
Gambar 4.78 Persentase Penilaian Responden

Y.12.3 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* pernah mengalami pembayaran *go-pay* dari pelanggan yang tidak masuk ke saldo deposit *driver*”



Gambar 4.79 Pembayaran Tidak Masuk Saldo Deposit

Y.12.4 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* pernah pembayaran bonus tidak masuk ke dalam saldo deposit *driver*”

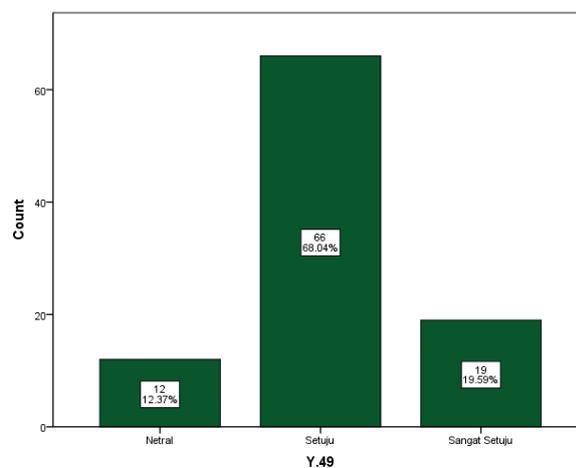


Gambar 4.80 Bonus Harian Tidak Masuk

Indikator : 2. Menghasilkan uang

Pertanyaan :

Y.12.5 “Saya melaporkan kepada perusahaan jika terjadi kesalahan pada saat saldo deposit *driver* berkurang secara tiba-tiba”



Gambar 4.81 Persentase Penilaian Responden

Konstruk 13 : *Variety (Y)*

Indikator : 1. Menentukan orderan

Pertanyaan :

Y.13.1 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mengambil orderan yang berbeda-beda dalam sehari (*go-ride, go-send, go-food, go-mart, go-shop, go-med*)”



Gambar 4.82 Bisa Mengambil Orderan Berbeda

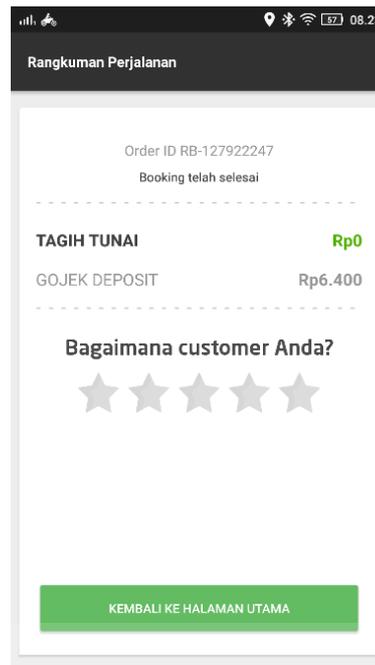
C. Variabel Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

Konstruk 1 : *Compensation (Y)*

Indikator : 1. Mendapatkan pembayaran

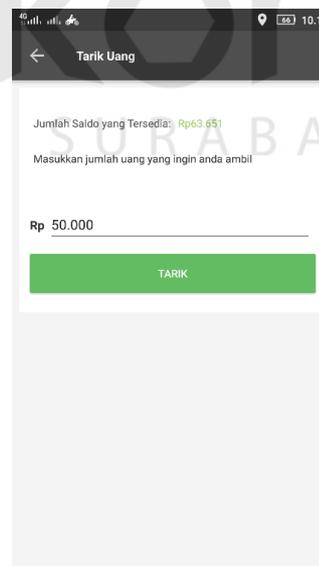
Pertanyaan :

Y.14.1 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mendapatkan uang *cash* dari pelanggan atau masuk otomatis ke dalam saldo deposit *driver* (pembayaran *go-pay*)”



Gambar 4.83 Metode Pembayaran

Y.14.2 “Saya menggunakan aplikasi dalam bekerja Gojek *driver* ini bisa menarik saldo deposit *driver* setiap saat melalui rekening BCA”

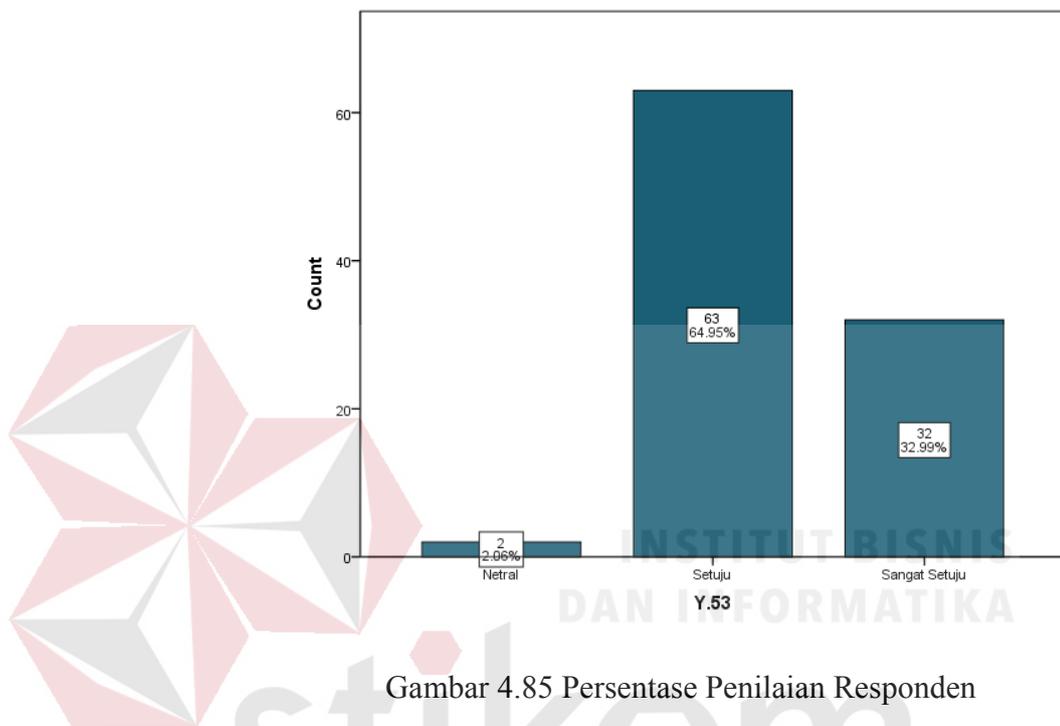


Gambar 4.84 Tarik Uang di Aplikasi

Indikator : 2. Puas dengan tarif dan bonus

Pertanyaan :

Y.14.3 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* telah merasa puas dengan tarif yang berlaku saat ini”



Gambar 4.85 Persentase Penilaian Responden

Y.14.4 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* telah merasa puas dengan kebijakan poin dan penambahan bonus untuk *driver*”



Gambar 4.86 Poin yang Bisa Dilihat

Konstruk 2 : *Cowokers* (Y)

Indikator : 1. Menjalin hubungan baik dengan *driver* lain

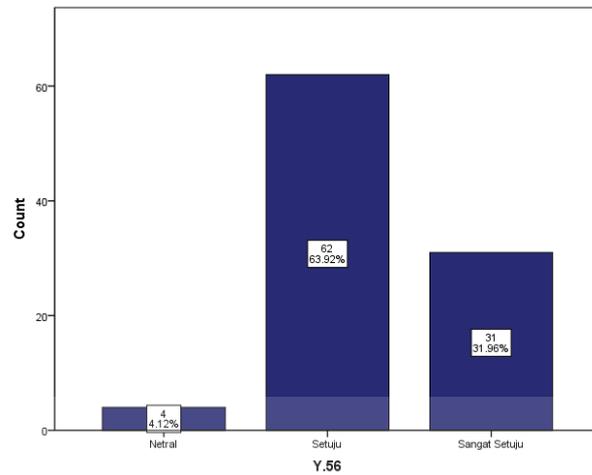
Pertanyaan :

Y.15.1 “Saya bergabung dengan komunitas sesama *driver* untuk mengetahui info terbaru dari perusahaan”



Gambar 4.87 Grup Komunitas Gojek

Y.15.2 “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* tidak merasa bersaing dengan *driver* lain karena telah diatur oleh perusahaan”

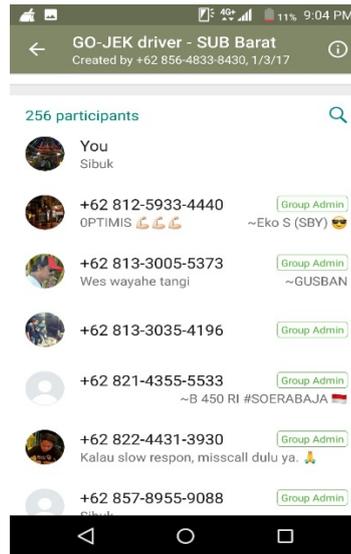


Gambar 4.88 Persentase Penilaian Responden

Indikator : 2. Tidak bersaing dengan *driver* lain

Pertanyaan :

Y.15.3 “Saya bekerja sebagai *driver* Gojek bisa mengenal sesama *driver* dengan baik pada saat bertemu di jalan maupun di tempat lain”

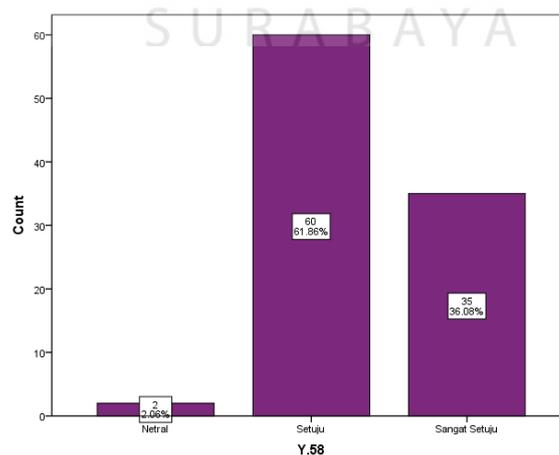
Gambar 4.89 Mengenal Sesama *Driver*

Konstruk 3 : *Social Services (Y)*

Indikator : 1. Membantu orang lain

Pertanyaan :

Y.16.1 “Saya sebagai *driver* pernah membantu orang tanpa menggunakan aplikasi karena faktor usia, tidak punya aplikasi Gojek, dan sebagainya”



Gambar 4.90 Persentase Penilaian Responden

Y.16.2 “Saya sebagai *driver* pernah mengantarkan lansia untuk berobat ke rumah sakit”



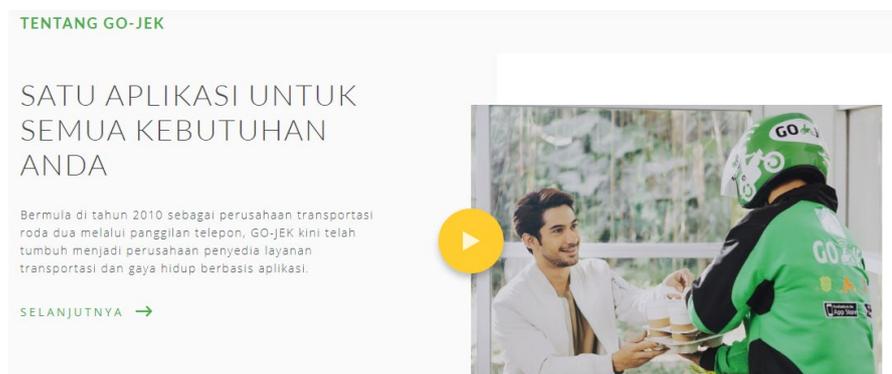
Gambar 4.91 Orderan Tujuan Rumah Sakit

Konstruksi 4 : *Social Status (Y)*

Indikator : 1. Melayani orderan

Pertanyaan :

Y.17.1 “Dengan adanya aplikasi Gojek *driver* membuat saya bisa melayani orderan yang diinginkan oleh pelanggan”

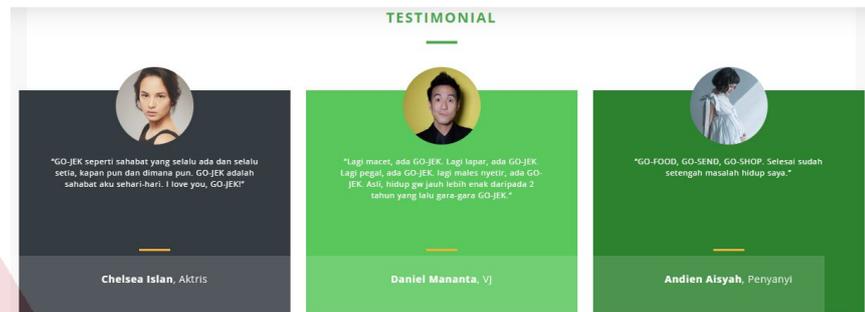


Gambar 4.92 Melayani Orderan

Indikator : 2.Mendapatkan pengakuan dari pelanggan

Pertanyaan :

Y.17.2 “Dengan keberadaan aplikasi Gojek *driver* saya bisa mendapatkan kepercayaan untuk melayani orderan dari pelanggan”



Gambar 4.93 Mendapatkan Kepercayaan Pelanggan

Y.17.3 “Saya sebagai lulusan akademisi merasa bahwa bekerja sebagai *driver* Gojek bukan merupakan pekerjaan yang dianggap rendah oleh orang lain”



Gambar 4.94 Lulusan Akademisi

Konstruk 5 : *Supervision Human Relations (Y)*

Indikator : 1. Mendapatkan jaminan asuransi perusahaan

Pertanyaan :

Y.18.1 “Saya bisa mendapatkan tawaran untuk cicilan seperti (tabungan masa depan, umroh, *handphone*, laptop, dan sebagainya) yang diberikan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan hidup”

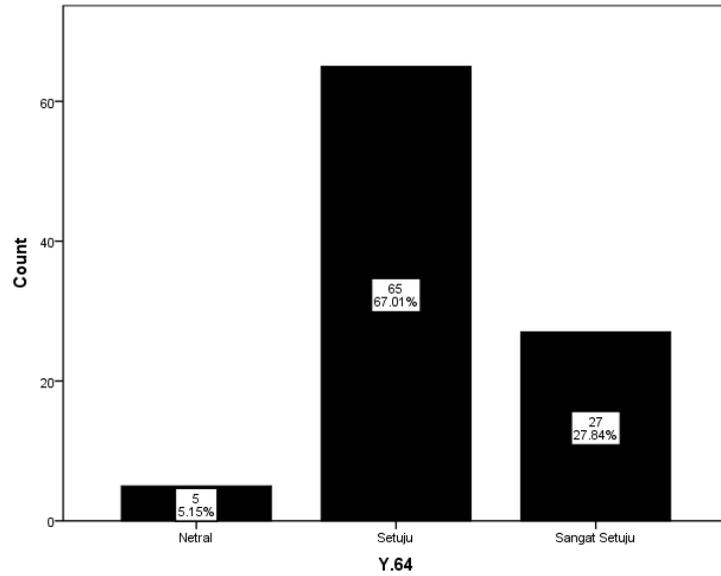


Gambar 4.95 Tawaran Cicilan

Indikator : 2. Mendapatkan tawaran cicilan dari perusahaan

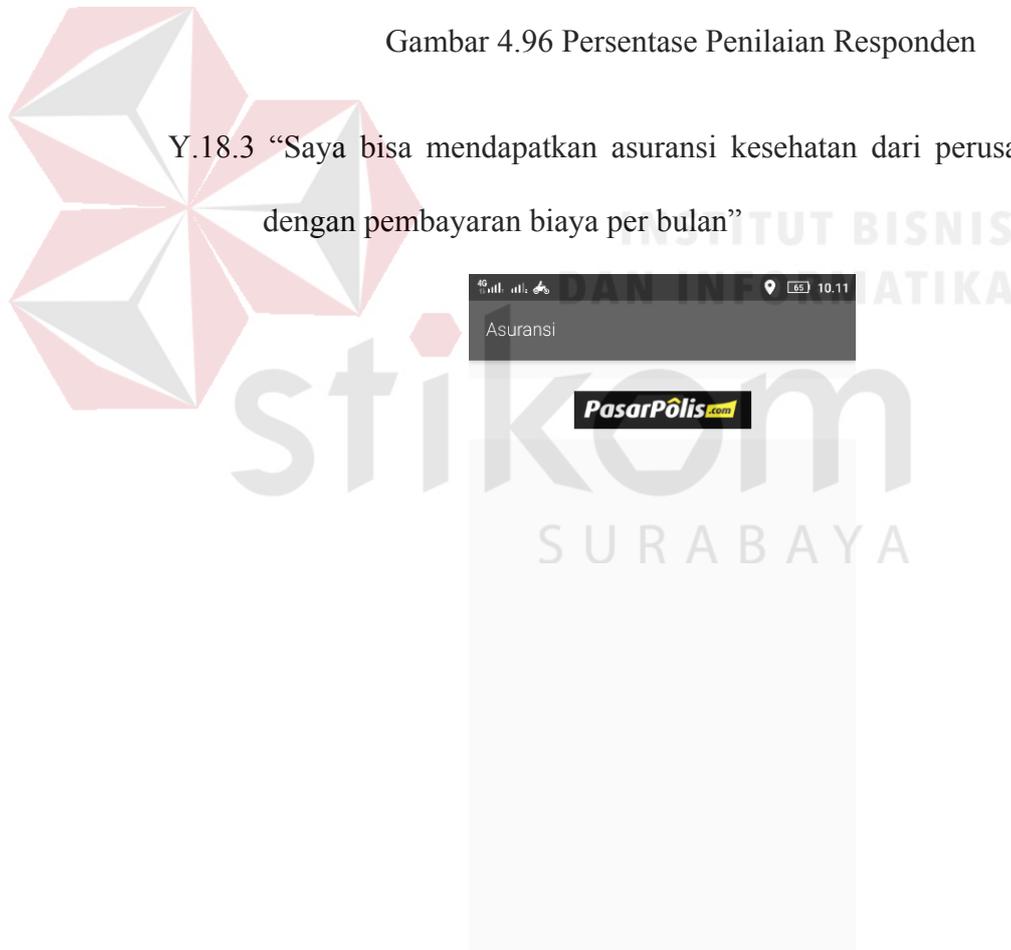
Pertanyaan :

Y.18.2 “Saya mendapatkan kartu ATM untuk pengambilan proses uang dari saldo deposit *driver* di aplikasi”



Gambar 4.96 Persentase Penilaian Responden

Y.18.3 “Saya bisa mendapatkan asuransi kesehatan dari perusahaan dengan pembayaran biaya per bulan”



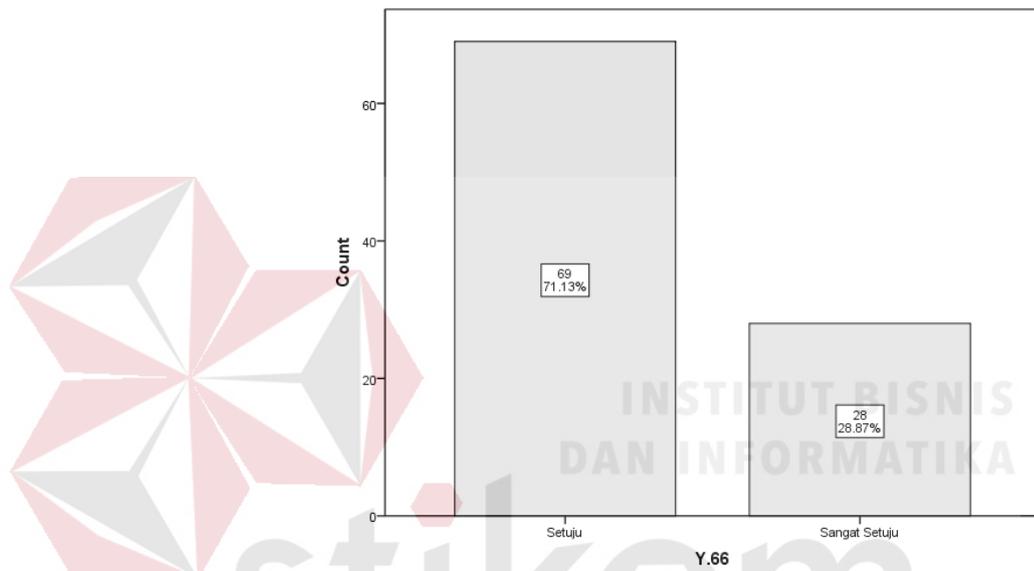
Gambar 4.97 Asuransi Kesehatan

Konstruk 6 : *Supervision Technical (Y)*

Indikator : 1.Mendapatkan bimbingan dari perusahaan

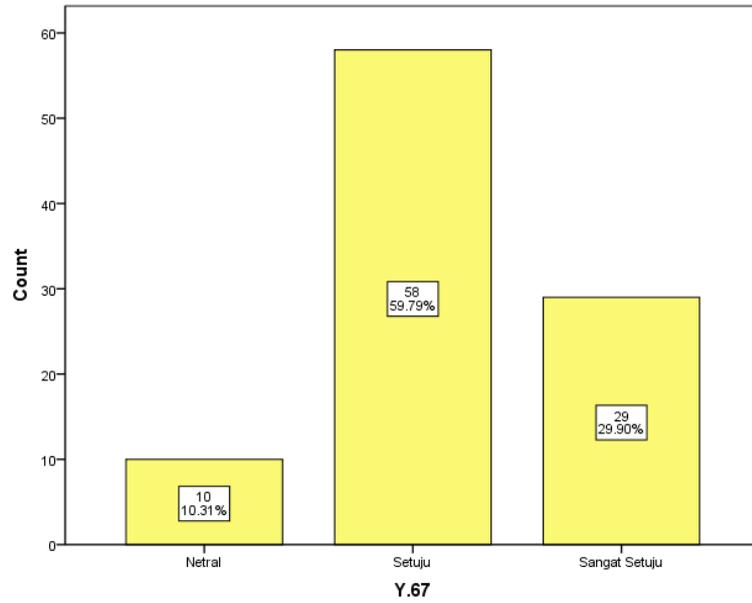
Pertanyaan :

Y.19.1 “Saya butuh bimbingan dan bantuan teknis untuk memahami aplikasi jika adanya pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan”



Gambar 4.98 Persentase Penilaian Responden

Y.19.2 “Saya butuh bimbingan dan bantuan teknis untuk memahami informasi yang belum diketahui melalui fitur bantuan di aplikasi”



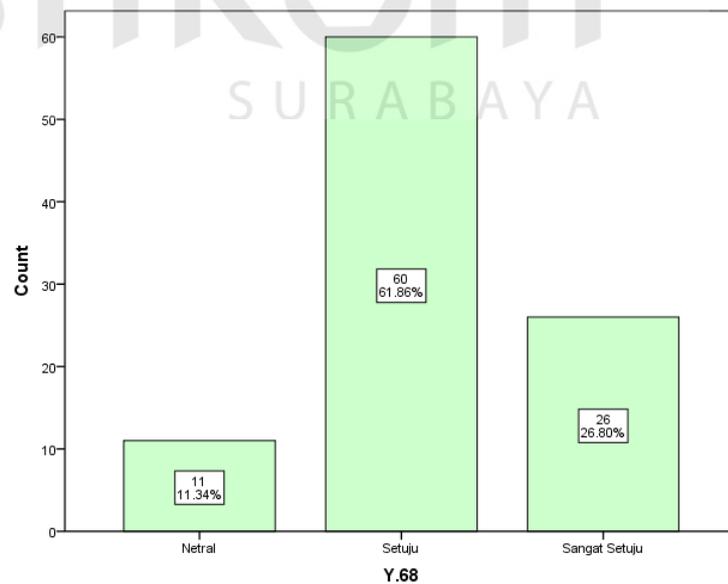
Gambar 4.99 Persentase Penilaian Responden

Konstruk 7 : *Working Conditions (Y)*

Indikator : 1. Merasa nyaman di perusahaan

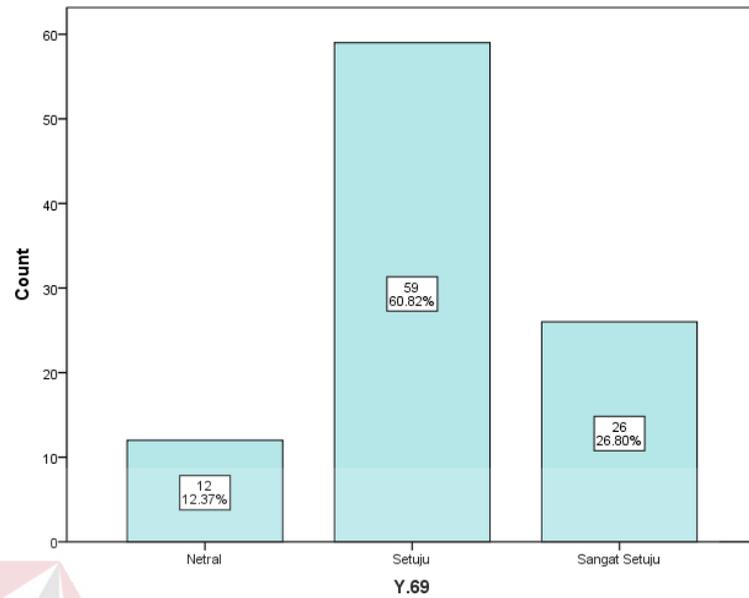
Pertanyaan :

Y.20.1 “Saya merasa nyaman kerja sebagai *driver* Gojek saat ini”



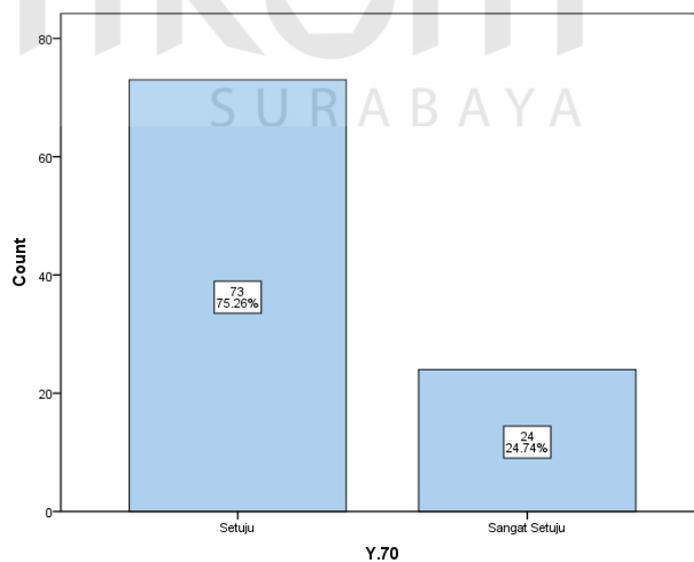
Gambar 4.100 Persentase Penilaian Responden

Y.20.2 “Saya bisa menunggu orderan yang masuk dimana saja tanpa harus menunggu di satu tempat saja”



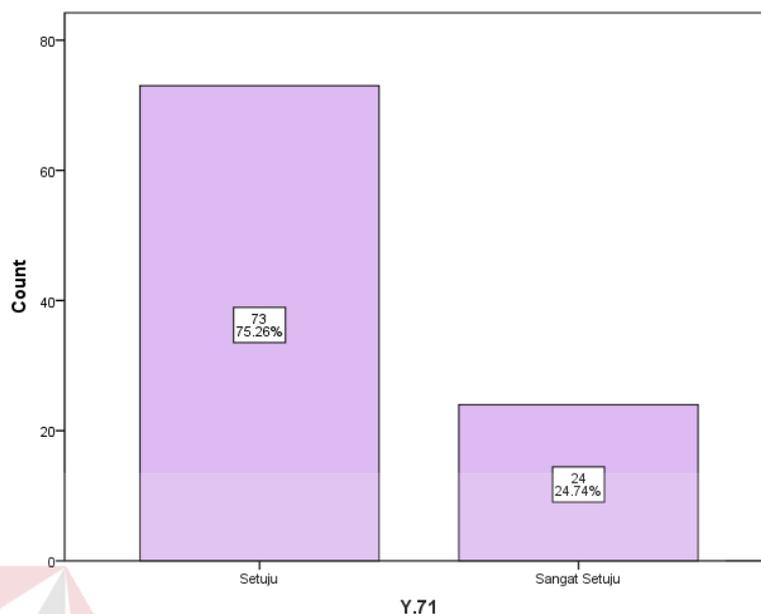
Gambar 4.101 Persentase Penilaian Responden

Y.20.3 “Saya membutuhkan tempat untuk menunggu orderan yang ramai oleh pelanggan”



Gambar 4.102 Persentase Penilaian Responden

Y.20.4 “Saya merasa puas dengan aplikasi Gojek *driver* dan tidak ingin berpindah-pindah ke perusahaan lain”



Gambar 4.103 Persentase Penilaian Responden

4.2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data dilakukan tabulasi data dari penelitian tugas akhir ini

4.2.1. Tabulasi Data

Data dari semua responden kemudian dibuatkan tabel, data-data yang masuk diperiksa kembali jika ada data yang salah seperti formatnya, kemudian pemberian skor pada setiap jawabannya sesuai skala *likert*. Selanjutnya, data yang sudah ditabulasi akan diolah di SmartPLS 3 dan untuk analisis deskriptif, reliabilitas dan validitas dilakukan di SPSS 23.

4.3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan pengujian data analisis SEM yang di dalamnya terdapat uji validitas dan uji reliabilitas.

4.3.1. Analisis Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang digunakan untuk memperoleh data dari responden. Uji validitas *product momen pearson correlation* menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dari penelitian.

Berdasarkan *output* uji validitas *product momen pearson correlation*, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai *r*-hitung lebih besar daripada *r*-tabel, maka kuesioner dinyatakan *valid*
- b. Jika nilai *r*-hitung lebih kecil daripada *r*-tabel, maka kuesioner dinyatakan tidak *valid*.

Selanjutnya adalah mencari nilai *r*-tabel dengan $N = 97$ (N adalah jumlah responden) pada signifikansi 5% pada *r* statistik untuk uji 2 sisi.

Uji validitas dilakukan kepada 97 responden yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Pernyataan dinyatakan *valid* atau layak apabila *r*-hitung $>$ *r*-tabel. Hasil uji validitas dapat dilihat berdasarkan variabel Aplikasi *Crowdsourcing* (*X*) dan Kepuasan Kerja (*Y*) di bawah ini :

1) Aplikasi *Crowdsourcing* (X)Tabel 4.2 *Output Uji Validitas X1*

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Human Intelligence Task Set by Gojek Indonesia (X1)	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan kebutuhan <i>driver</i>	X1.1	0,350	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan kebutuhan kendaraan para <i>driver</i> (motor, mobil penumpang, dan mobil box)	X1.2	0,583	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan ketentuan <i>driver</i> dalam bekerja	X1.3	0,608	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , PT. Gojek Indonesia telah memberikan informasi cara melakukan pekerjaan mendapatkan orderan	X1.4	0,434	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 4 item pernyataan yang

dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Human Intelligence Task Set by Gojek Indonesia* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.3 *Output Uji Validitas X2*

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community (X2)</i>	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> dapat menginformasikan kemampuan mengendarai kendaraan	X2.1	0,633	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> dapat menginformasikan kendaraan pribadi yang dimiliki sebagai syarat menjadi mitra <i>driver</i> Gojek	X2.2	0,593	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> dapat memberikan persetujuan tentang hak dan kewajiban sebagai mitra <i>driver</i> Gojek	X2.3	0,622	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.3

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> dapat menginformasikan tentang pekerjaan yang sudah diselesaikan	X2.4	0,592	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 4 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.4 Output Uji Validitas X3

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia (X3)</i>	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> dengan mudah melihat orderan yang masuk	X3.1	0,338	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.4

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa mengetahui tujuan penjemputan dan tujuan akhir orderan yang diambil	X3.2	0,766	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> mengetahui biaya perjalanan dan jarak tempuh pengantaran orderan	X3.3	0,709	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa menghubungi pelanggan melalui fitur <i>chat</i> atau menelpon	X3.4	0,709	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> membatalkan orderan dan memberikan alasannya	X3.5	0,705	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> menghubungi <i>customer service</i> untuk melaporkan mendapatkan orderan fiktif	X3.6	0,614	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.4

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa melakukan mengisikan saldo <i>go-pay</i> pelanggan	X3.7	0,495	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa menyelesaikan pekerjaan secara mudah dan cepat	X3.8	0,549	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> perlu adanya fitur " <i>feedback</i> " untuk memberikan saran dan kritik untuk perusahaan	X3.9	0,441	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> perlu adanya fitur " <i>bantuan</i> " dalam bekerja ketika mendapatkan masalah	X3.10	0,558	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> perlu adanya fitur " <i>feedback</i> " untuk penyampaian mendapatkan orderan fiktif	X3.11	0,586	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 11 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.5 *Output Uji Validitas X4*

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer (s) (X4)</i>	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> akan mendapatkan pembayaran baik secara tunai atau pembayaran <i>go-pay</i> setelah menyelesaikan pekerjaan sesuai jarak tempuh pengantaran	X4.1	0,582	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa mengetahui jumlah poin yang didapat dalam sehari bekerja	X4.2	0,572	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa mengetahui performa dalam bekerja	X4.3	0,684	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.5

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mendapatkan bonus sesuai poin yang telah ditentukan perusahaan	X4.4	0,720	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mengambil deposit saldo pembayaran	X4.5	0,539	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mengetahui grafik pendapatan dalam sehari	X4.6	0,653	0,199	<i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mengetahui grafik pendapatan dalam sebulan	X4.7	0,188	0,199	Tidak <i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa melakukan “komplain” kepada perusahaan jika mengalami keterlambatan pembayaran	X4.8	0,175	0,199	Tidak <i>Valid</i>
	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mengetahui telah terdaftar jaminan asuransi keselamatan dari perusahaan	X4.9	0,367	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 7 item pernyataan yang dinyatakan *valid* dan ada 2 item pernyataan dinyatakan tidak *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel pada 9 item pernyataan tersebut sedangkan untuk item pernyataan X4.7 dan X4.8 nilai r-hitung lebih kecil dari r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa pada 7 item pernyataan pada indikator *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya sedangkan untuk 2 item yang tidak *valid* perlu ditambahkan fitur tersebut untuk meningkatkan kepuasan kerja dari *driver*.

2) Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik) (Y)

Tabel 4.6 *Output* Uji Validitas Y1

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Ability Utilization (Y)</i>	Saya mengendarai sepeda motor dengan baik dan tidak membahayakan orang lain agar mendapatkan <i>rating</i> bagus dari pelanggan Gojek	Y.1.1	0,580	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.6

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Saya memahami aturan dan rambu-rambu lalu lintas di jalan saat berkendara sehingga bisa mengantarkan penumpang dengan selamat	Y.1.2	0,688	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja melayani pelanggan dengan sopan dengan tujuan mendapatkan <i>rating</i> yang bagus dari pelanggan Gojek	Y.1.3	0,675	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 3 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Ability Utilization* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.7 *Output* Uji Validitas Y.2

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Achievement</i> (Y)	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mudah dalam mendapatkan orderan yang masuk pada <i>smartphone</i> dengan cara manual/ <i>auto bid</i>	Y.2.1	0,685	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bisa merasa puas ketika mendapatkan <i>rating</i> dan komentar yang baik dari pelanggan	Y.2.2	0,705	0,199	<i>Valid</i>
	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mendapatkan <i>reward</i> berdasarkan tingkat pekerjaan terbaik yang telah dicapai	Y.2.3	0,598	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 3 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Achievement* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.8 *Output* Uji Validitas Y.3

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Activity (Y)	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mengetahui jam-jam ramai orderan yang bisa diambil untuk melayani pelanggan	Y.3.1	0,635	0,199	<i>Valid</i>
	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mengisi saldo <i>gopay</i> pelanggan melalui aplikasi dengan mudah	Y.3.2	0,662	0,199	<i>Valid</i>
	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa memberikan <i>rating</i> dan komentar pelanggan melalui aplikasi	Y.3.3	0,592	0,199	<i>Valid</i>
	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa menunggu orderan di tempat mana saja untuk bekerja	Y.3.4	0,543	0,199	<i>Valid</i>
	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mengambil orderan yang masuk antara lain (<i>go-ride, go-food, go-send, go-mart, go-shop, go-med</i>) sesuai dengan keinginan	Y.3.5	0,624	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 5 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Activity* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.9 *Output* Uji Validitas Y.4

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Advancement</i> (Y)	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi untuk bekerja	Y.4.1	0,668	0,199	<i>Valid</i>
	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya yang awalnya tidak bisa mengoperasikan <i>smartphone</i> bisa mengoperasikan <i>smartphone</i> karena bekerja secara <i>online</i>	Y.4.2	0,603	0,199	<i>Valid</i>
	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya merasakan kemajuan dalam pemahaman teknologi informasi yang lebih baik	Y.4.3	0,654	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 3 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Advancement* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.10 *Output Uji Validitas Y.5*

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Authority (Y)	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya mempunyai wewenang untuk menjalankan atau tidak menjalankan aplikasi	Y.5.1	0,663	0,199	<i>Valid</i>
	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya setuju dengan wewenang adanya pemberian <i>suspend</i> sepihak dari perusahaan	Y.5.2	0,165	0,199	Tidak <i>Valid</i>
	Saya bisa membatalkan orderan dengan alasan sesuai keadaan pada saat telah menerima orderan dari pelanggan	Y.5.3	0,705	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 2 item pernyataan

yang dinyatakan *valid* dan ada 1 item pernyataan dinyatakan tidak *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel dan pada 1 item pernyataan nilai r-hitung lebih kecil dari nilai r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa 2 item pernyataan pada indikator *Authority* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya. Sedangkan untuk 1 item pernyataan pada indikator ini menjadi acuan bagi perusahaan untuk lebih bersikap adil dalam memberikan *suspend* sepihak kepada mitra *driver* Gojek.

Tabel 4.11 *Output Uji Validitas Y.6*

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Company Policies and Practices (Y)</i>	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya selalu bisa mendapatkan orderan yang masuk ketika dalam keadaan <i>on</i>	Y.6.1	0,749	0,199	<i>Valid</i>
	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mendapatkan <i>reward</i> dari perusahaan sesuai dengan penilaian kinerja yang baik	Y.6.2	0,662	0,199	<i>Valid</i>
	Saya mengetahui hak dan kewajiban sebagai <i>driver</i> melalui aplikasi Gojek <i>driver</i>	Y.6.3	0,484	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.11

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Saya mengetahui kebijakan untuk <i>driver</i> yang baru dari perusahaan melalui aplikasi Gojek <i>driver</i>	Y.6.4	0,486	0,199	<i>Valid</i>
	Saya menaati peraturan kebijakan yang diberikan perusahaan untuk <i>driver</i> melalui aplikasi Gojek <i>driver</i>	Y.6.5	0,485	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 5 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Company Policies and Practices* dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian tugas akhir ini.

Tabel 4.12 Output Uji Validitas Y.7

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Creativity</i> (Y)	Saya selalu sering menawarkan masker atau tutup kepala kepada pelanggan sebelum mengantarkan ke tempat tujuan	Y.7.1	0,605	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.12

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Saya selalu menawarkan jalan pintas kepada pelanggan agar lebih cepat sampai ke tempat tujuan	Y.7.2	0,720	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bisa memberikan fitur “ <i>feedback</i> ” untuk saran dan kritik kepada perusahaan dalam mengembangkan aplikasi jadi lebih baik	Y.7.3	0,167	0,199	Tidak <i>Valid</i>
	Saya selalu menawarkan kepada pelanggan untuk melakukan pengisian saldo <i>go-pay</i> agar mendapatkan tambahan poin di aplikasi	Y.7.4	0,606	0,199	<i>Valid</i>
	Saya berharap adanya tambahan fitur “bantuan” di aplikasi untuk memberikan kenyamanan dalam bekerja	Y.7.5	0,700	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 4 item pernyataan yang dinyatakan *valid* dan 1 item pernyataan dinyatakan tidak *valid*. Hal ini dapat disimpulkan 4 item pernyataan dengan melihat nilai r-hitung

lebih besar dibandingkan dengan r-tabel sedangkan ada 1 item pernyataan yang nilai r-hitung lebih kecil dari r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa 4 item pernyataan pada indikator *Creativity* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya. Sedangkan untuk 1 item pernyataan menjadi perhatian untuk memberikan rekomendasi aplikasi Gojek *driver* untuk meningkatkan kepuasan kerja *driver* Gojek.

Tabel 4.13 *Output Uji Validitas Y.8*

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Independence</i> (Y)	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini tidak terikat oleh waktu	Y.8.1	0,685	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bisa menentukan pilihan orderan yang akan diambil sesuai dengan keinginan	Y.8.2	0,610	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 2 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Independence* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.14 *Output* Uji Validitas Y.9

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Moral Values</i> (Y)	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini bertanggung jawab terhadap orderan yang diambil agar bisa sampai lokasi tujuan dengan selamat	Y.9.1	0,573	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> akan melayani pelanggan dengan kesabaran agar merasa puas terhadap pelayanannya	Y.9.2	0,613	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> bisa mengatur waktu untuk memulai pekerjaan secara rutin dan disiplin dalam sehari-harinya	Y.9.3	0,750	0,199	<i>Valid</i>
	Saya melakukan kejujuran ketika ada barang / orderan dari pelanggan yang salah atau tertinggal di sepeda motor	Y.9.4	0,701	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.14

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> selalu memperhatikan keselamatan dan kenyamanan dari pelanggan	Y.9.5	0,672	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 5 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Moral Values* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.15 Output Uji Validitas Y.10

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Recognition</i> (Y)	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini telah mendapatkan keamanan yang bisa melindungi akun <i>driver</i> dari ancaman penyalahgunaan dari pihak yang tidak bertanggungjawab	Y.10.1	0,631	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.15

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Saya sering mendapatkan tambahan “uang tip” dari pelanggan baik <i>cash</i> maupun langsung masuk di saldo deposit <i>driver</i>	Y.10.2	0,649	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bisa mendapatkan orderan secara <i>offline</i> dengan pelanggan yang sudah menjadi langganan	Y.10.3	0,560	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek saat ini telah mendapatkan pengakuan dari masyarakat karena tidak dianggap sebagai pekerjaan yang direndahkan	Y.10.4	0,588	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek saat ini tidak malu menggunakan atribut Gojek pada saat bekerja	Y.10.5	0,538	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek saat ini telah mendapatkan pengakuan dari masyarakat karena sudah banyak yang menggunakan jasa layanan Gojek untuk memenuhi kebutuhannya	Y.10.6	0,581	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 6 item pernyataan

yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Recognition* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.16 *Output Uji Validitas Y.11*

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Responsibility</i> (Y)	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini mempunyai tanggung jawab terhadap akun yang terdaftar untuk melayani pelanggan	Y.11.1	0,701	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan order agar bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik kepada pelanggan	Y.11.2	0,557	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek mempunyai tanggung jawab untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan pelanggan	Y.11.3	0,499	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.16

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek mempunyai tanggung jawab untuk mengantarkan orderan sesuai yang dipesan oleh pelanggan melalui aplikasi	Y.11.4	0,397	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 4 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Responsibility* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.17 Output Uji Validitas Y.12

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Security</i> (Y)	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini bisa menghasilkan uang yang masuk ke dalam saldo deposit <i>driver</i>	Y.12.1	0,483	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.17

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Saya merasa aman dengan adanya penambahan fitur penyampaian laporan jika mendapatkan orderan fiktif dari pelanggan melalui aplikasi Gojek <i>driver</i>	Y.12.2	0,156	0,199	Tidak <i>Valid</i>
	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> pernah mengalami pembayaran <i>go-pay</i> dari pelanggan yang tidak masuk ke saldo deposit <i>driver</i>	Y.12.3	0,545	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> pernah pembayaran bonus tidak masuk ke dalam saldo deposit <i>driver</i>	Y.12.4	0,596	0,199	<i>Valid</i>
	Saya melaporkan kepada perusahaan jika terjadi kesalahan pada saat saldo deposit <i>driver</i> berkurang secara tiba-tiba	Y.12.5	0,549	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 4 item pernyataan yang dinyatakan *valid* dan 1 item pernyataan dinyatakan tidak *valid*. Hal

ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel pada 4 item pernyataan sedangkan untuk 1 item pernyataan dinyatakan nilai r-hitung lebih kecil dari r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa 4 item pernyataan pada indikator *Security* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya. Sedangkan untuk 1 item pernyataan yang dinyatakan tidak *valid* menjadi acuan untuk memberikan rekomendasi aplikasi Gojek *driver*.

Tabel 4.18 *Output* Uji Validitas Y.13

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Variety</i> (Y)	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini bisa mengambil orderan yang berbeda-beda dalam sehari (<i>go-ride, go-send, go-food, go-mart, go-shop, go-med</i>)	Y.13.1	0,677	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 1 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Variety* dinilai layak dan dapat digunakan untuk keperluan penelitian tugas akhir ini.

3) Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik) (Y)

Tabel 4.19 *Output* Uji Validitas Y.14

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Compensation (Y)	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini bisa mendapatkan uang <i>cash</i> dari pelanggan atau masuk otomatis ke dalam saldo deposit <i>driver</i> (pembayaran <i>go-pay</i>)	Y.14.1	0,618	0,199	<i>Valid</i>
	Saya menggunakan aplikasi dalam bekerja Gojek <i>driver</i> ini bisa menarik saldo deposit <i>driver</i> setiap saat melalui rekening BCA	Y.14.2	0,543	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> telah merasa puas dengan tarif yang berlaku saat ini	Y.14.3	0,582	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> telah merasa puas dengan kebijakan poin dan penambahan bonus untuk <i>driver</i>	Y.14.4	0,524	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 4 item pernyataan

yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Compensation* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.20 *Output Uji Validitas Y.15*

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Cowokers (Y)	Saya bergabung dengan komunitas sesama <i>driver</i> untuk mengetahui info terbaru dari perusahaan	Y.15.1	0,507	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> tidak merasa bersaing dengan <i>driver</i> lain karena telah diatur oleh perusahaan	Y.15.2	0,544	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek bisa mengenal sesama <i>driver</i> dengan baik pada saat bertemu di jalan maupun di tempat lain	Y.15.3	0,543	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.20 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 3 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Cowokers* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.21 *Output* Uji Validitas Y.16

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Social Services</i> (Y)	Saya sebagai <i>driver</i> pernah membantu orang tanpa menggunakan aplikasi karena faktor usia, tidak punya aplikasi Gojek, dan sebagainya	Y.16.1	0,491	0,199	<i>Valid</i>
	Saya sebagai <i>driver</i> pernah mengantarkan lansia untuk berobat ke rumah sakit	Y.16.2	0,598	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 2 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Social Services* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.22 *Output* Uji Validitas Y.17

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Social Status</i> (Y)	Dengan adanya aplikasi Gojek <i>driver</i> membuat saya bisa melayani orderan yang diinginkan oleh pelanggan	Y.17.1	0,649	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.22

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Dengan keberadaan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mendapatkan kepercayaan untuk melayani orderan dari pelanggan	Y.17.2	0,649	0,199	<i>Valid</i>
	Saya sebagai lulusan akademi merasa bahwa bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek bukan merupakan pekerjaan yang dianggap rendah oleh orang lain	Y.17.3	0,715	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.22 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 3 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Social Status* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.23 Output Uji Validitas Y.18

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Supervision Human Relations</i> (Y)	Saya bisa mendapatkan tawaran untuk cicilan seperti (tabungan masa depan, umroh, <i>handphone</i> , laptop, dan sebagainya) yang diberikan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan hidup	Y.18.1	0,748	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.23

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Saya mendapatkan kartu ATM untuk pengambilan proses uang dari saldo deposit <i>driver</i> di aplikasi	Y.18.2	0,702	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bisa mendapatkan asuransi kesehatan dari perusahaan dengan pembayaran biaya per bulan	Y.18.3	0,512	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.23 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 3 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Supervision Human Relations* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.24 Output Uji Validitas Y.19

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Supervision Tehnical</i> (Y)	Saya butuh bimbingan dan bantuan teknis untuk memahami aplikasi jika adanya pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan	Y.19.1	0,493	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.24

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Saya butuh bimbingan dan bantuan teknis untuk memahami informasi yang belum diketahui melalui fitur bantuan di aplikasi	Y.19.2	0,517	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 2 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Supervision Technical* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

Tabel 4.25 Output Uji Validitas Y.20

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Working Conditions</i> (Y)	Saya merasa nyaman kerja sebagai <i>driver</i> Gojek saat ini	Y.20.1	0,580	0,199	<i>Valid</i>
	Saya bisa menunggu orderan yang masuk dimana saja tanpa harus menunggu di satu tempat saja	Y.20.2	0,706	0,199	<i>Valid</i>
	Saya membutuhkan tempat untuk menunggu orderan yang ramai oleh pelanggan	Y.20.3	0,522	0,199	<i>Valid</i>

Lanjutan Tabel 4.25

Variabel	Pernyataan	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
	Saya merasa puas dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> dan tidak ingin berpindah-pindah ke perusahaan lain	Y.20.4	0,597	0,199	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.25 dapat dilihat bahwa uji validitas yang dilakukan terhadap 97 orang responden menghasilkan 4 item pernyataan yang dinyatakan *valid*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan r-tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh item pernyataan pada indikator *Working Conditions* dinilai layak dan dapat dilanjutkan untuk uji selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonsistenan kuesioner yang digunakan dalam penelitian, sehingga kuesioner tersebut dapat diandalkan. Uji reliabilitas *cronbach's alpha* mengacu pada nilai *alpha* yang dihasilkan *output* SPSS. Adapun dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai *alpha* lebih besar dari r-tabel, maka item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya
- b. Jika nilai *alpha* lebih kecil dari r-tabel, maka item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Selanjutnya adalah mencari nilai r-tabel dengan $N = 97$ (N adalah jumlah responden) pada signifikansi 5% pada r statistik untuk uji 2 sisi.

Berikut ini adalah *output* dari uji reliabilitas item dengan menggunakan aplikasi SPSS :

1) Aplikasi *Crowdsourcing* (X)

Berdasarkan pada variabel aplikasi *crowdsourcing* (X) memiliki 4 indikator yaitu *human intelligence task set by Gojek Indonesia*, *human intelligence task performed by driver Gojek as crowdsourcing community*, *completed human intelligence task returned to Gojek Indonesia*, dan *payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s)*.

Di bawah ini akan menjelaskan dari setiap indikator tersebut berdasarkan pada uji reliabilitas untuk melihat konsistensi item pernyataan pada kuesioner penelitian yang telah dibuat oleh peneliti sebagai berikut:

Tabel 4.26 *Output* Uji Reliabilitas X1

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
<i>Human Intelligence Task Set by Gojek Indonesia</i> (X1)	0,701	4

Berdasarkan tabel 4.26 merupakan variabel aplikasi *crowdsourcing* pada indikator *human intelligence task set by Gojek Indonesia* dengan 4 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,701. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel ($0,701 > 0,199$), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.27 *Output Uji Reliabilitas X2*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
<i>Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community (X2)</i>	0,798	4

Berdasarkan tabel 4.27 merupakan variabel aplikasi *crowdsourcing* pada indikator *human intelligence task performed by driver Gojek as crowdsourcing community* dengan 4 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,798. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel ($0,798 > 0,199$), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.28 *Output Uji Validitas X3*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia (X3)</i>	0,874	11

Berdasarkan tabel 4.28 merupakan variabel aplikasi *crowdsourcing* pada indikator *completed human intelligence task returned to Gojek Indonesia* dengan 11 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,874. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel ($0,874 > 0,199$), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.29 *Output* Uji Reliabilitas X4

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i> (X4)	0,870	9

Berdasarkan tabel 4.29 merupakan variabel aplikasi *crowdsourcing* pada indikator *payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s)* dengan 9 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,874. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel ($0,874 > 0,199$), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

2) Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik) (Y)

Berdasarkan pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) (Y) memiliki 13 indikator yaitu *ability utilization, achievement, activity, advancement, authority, company policies and practices, creativity, independence, moral values, recognition, responsibility, security, dan variety*.

Di bawah ini akan menjelaskan dari setiap indikator tersebut berdasarkan pada uji reliabilitas untuk melihat konsistensi item pernyataan pada kuesioner penelitian yang telah dibuat oleh peneliti sebagai berikut :

Tabel 4.30 *Output Uji Reliabilitas Y.1*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Ability Utilization</i> (Y)	0,831	3

Berdasarkan tabel 4.30 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *ability utilization* dengan 3 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,831. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel ($0,831 > 0,199$), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.31 *Output Uji Reliabilitas Y.2*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Achievement</i> (Y)	0,820	3

Berdasarkan tabel 4.31 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *achievement* dengan 3 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,820. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel ($0,820 > 0,199$), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.32 *Output Uji Reliabilitas Y.3*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Activity</i> (Y)	0,799	5

Berdasarkan tabel 4.32 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *activity* dengan 5 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,799. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel (0,799 > 0,199), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.33 *Output Uji Reliabilitas Y.4*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Advancement</i> (Y)	0,844	3

Berdasarkan tabel 4.33 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *advancement* dengan 3 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,844. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel (0,844 > 0,199), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.34 *Output Uji Reliabilitas Y.5*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Authority</i> (Y)	0,368	3

Berdasarkan tabel 4.34 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *authority* dengan 3 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,368. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel (0,368 > 0,199), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.35 *Output Uji Reliabilitas Y.6*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Company Policies and Practices</i> (Y)	0,827	5

Berdasarkan tabel 4.35 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *company policies and practices* dengan 5 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,827. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel (0,827 > 0,199), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.36 *Output Uji Reliabilitas Y.7*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Creativity</i> (Y)	0,807	5

Berdasarkan tabel 4.36 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *creativity* dengan 5 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,807. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel (0,807 > 0,199), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.37 *Output Uji Reliabilitas Y.8*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Independence</i> (Y)	0,797	2

Berdasarkan tabel 4.37 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *independence* dengan 2 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,797. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel (0,797 > 0,199), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.38 *Output Uji Reliabilitas Y.9*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Moral Values</i> (Y)	0,884	5

Berdasarkan tabel 4.38 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *moral values* dengan 5 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,884. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel (0,884 > 0,199), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.39 *Output Uji Reliabilitas Y.10*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Recognition</i> (Y)	0,865	6

Berdasarkan tabel 4.39 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *recognition* dengan 6 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,865. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel (0,865 > 0,199), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.40 *Output* Uji Reliabilitas Y.11

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
<i>Responsibility</i> (Y)	0,708	4

Berdasarkan tabel 4.40 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *responsibility* dengan 4 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,708. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel ($0,708 > 0,199$), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.41 Y.12 *Output* Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
<i>Security</i> (Y)	0,781	5

Berdasarkan tabel 4.41 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *security* dengan 5 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,781. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel ($0,781 > 0,199$), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.42 *Output* Uji Reliabilitas Y.13

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
<i>Variety</i> (Y)	0,565	1

Berdasarkan tabel 4.42 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) pada indikator *variety* dengan 1 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,565. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel (0,565 > 0,199), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

3) Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik) (Y)

Berdasarkan pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) (Y) memiliki 7 indikator yaitu *compensation, coworkers, social services, social status, supervision human relations, supervision technical*, dan *working conditions*.

Di bawah ini akan menjelaskan dari setiap indikator tersebut berdasarkan pada uji reliabilitas untuk melihat konsistensi item pernyataan pada kuesioner penelitian yang telah dibuat oleh peneliti sebagai berikut :

Tabel 4.43 *Output Uji Reliabilitas Y.14*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
<i>Compensation</i> (Y)	0,682	4

Berdasarkan tabel 4.43 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) pada indikator *compensation* dengan 4 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,682. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel (0,682 > 0,199), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.44 *Output Uji Reliabilitas Y.15*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Cowokers</i> (Y)	0,741	3

Berdasarkan tabel 4.44 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) pada indikator *cowokers* dengan 3 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,741. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel (0,741 > 0,199), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.45 *Output Uji Reliabilitas Y.16*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Social Services</i> (Y)	0,611	2

Berdasarkan tabel 4.45 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) pada indikator *social services* dengan 2 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,611. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel (0,611 > 0,199), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.46 *Output Uji Reliabilitas Y.17*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Social Status</i> (Y)	0,829	3

Berdasarkan tabel 4.46 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) pada indikator *social status* dengan 3 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,829. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel ($0,829 > 0,199$), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.47 *Output Uji Reliabilitas Y.18*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Supervision Human Relations</i> (Y)	0,783	3

Berdasarkan tabel 4.47 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) pada indikator *supervision human realtions* dengan 3 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,783. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel ($0,783 > 0,199$), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.48 *Output Uji Reliabilitas Y.19*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
<i>Supervision Technical</i> (Y)	0,828	2

Berdasarkan tabel 4.48 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) pada indikator *supervision technical* dengan 2 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,828. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel ($0,828 > 0,199$), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4.49 *Output Uji Reliabilitas Y.20*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
<i>Working Conditions</i> (Y)	0,745	4

Berdasarkan tabel 4.49 merupakan variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) pada indikator *working conditions* dengan 4 item pernyataan kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,745. Dengan demikian, diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai r-tabel ($0,745 > 0,199$), yang artinya semua item pernyataan pada kuesioner tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

4.3.2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengukur karakteristik dari sebuah data. Karakteristik menggunakan *mean* (rata-rata) dan standar deviasi dari

setiap variabel. *Range* nilai *mean* yaitu 1,00 – 1,50 dalam artian tingkat kepercayaan responden (sangat tidak setuju) terhadap pernyataan. Nilai 1,51 – 2,50 diartikan (tidak setuju), 2,51 – 3,50 diartikan (setuju), 3,51 – 4,00 diartikan (sangat setuju). Berikut adalah hasil analisis deskriptif dari setiap variabel aplikasi *crowdsourcing* (X) dan kepuasan kerja (Y) pada penelitian tugas akhir ini :

A.1 Aplikasi *Crowdsourcing*

Analisis deskriptif pada variabel aplikasi *crowdsourcing* (X) berdasarkan dengan 97 sampel yang sudah ditetapkan. Deskripsi analisis deskriptif variabel aplikasi *crowdsourcing* (X) meliputi nilai *range* (%) responden berdasarkan skala *likert* yang ditentukan, nilai *mean*, nilai standar deviasi, dan keterangan pada setiap item pernyataan kuesioner.

Berikut merupakan statistik analisis deskriptif pada variabel aplikasi *crowdsourcing* (X) berdasarkan pada tabel di bawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.50 Hasil Analisis Deskriptif (X1)

Variabel		<i>Human Intelligence Task Set by Gojek Indonesia</i> (X)							Keterangan
No	Item Pernyataan	Nilai <i>Range</i> (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	
		1	2	3	4	5			
1	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan kebutuhan <i>driver</i>	0	0	2,1	54,6	43,3	4,41	0,535	Sangat Setuju

Lanjutan Tabel 4.50

Variabel		<i>Human Intelligence Task Set by Gojek Indonesia (X)</i>							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Standar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
2	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan kebutuhan kendaraan para <i>driver</i> (motor, mobil penumpang, dan mobil box)	0	0	0	62,9	37,1	4,37	0,486	Sangat Setuju
3	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan ketentuan <i>driver</i> dalam bekerja	0	0	3,1	68	28,9	4,26	0,506	Sangat Setuju
4	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , PT. Gojek Indonesia telah memberikan informasi cara melakukan pekerjaan mendapatkan orderan	0	0	8,2	60,8	30,9	4,23	0,586	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.50 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel aplikasi *crowdsourcing* dari indikator *Human Intelligence Task Set by Gojek Indonesia* pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan kebutuhan *driver*” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,41 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa terbantu dengan adanya informasi kebutuhan *driver* di aplikasi Gojek *driver*, sedangkan untuk item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan kebutuhan kendaraan para *driver* (motor, mobil penumpang, dan mobil box)” juga memiliki nilai *mean* 4,37

artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa terbantu dengan adanya informasi kebutuhan kendaraan di aplikasi Gojek *driver*.

Pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, PT. Gojek Indonesia telah menginformasikan ketentuan *driver* dalam bekerja” juga memiliki nilai *mean* 4,26 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas dengan adanya informasi ketentuan menjadi mitra *driver* Gojek di aplikasi Gojek *driver*, sedangkan untuk item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, PT. Gojek Indonesia telah memberikan informasi cara melakukan pekerjaan mendapatkan orderan” juga memiliki nilai *mean* 4,23 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas dengan informasi cara melakukan mendapatkan orderan di aplikasi Gojek *driver*.

Tabel 4.51 Hasil Analisis Deskriptif (X2)

Variabel		<i>Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community (X)</i>							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> dapat menginformasikan kemampuan mengendarai kendaraan	0	0	0	62,9	37,1	4,37	0,486	Sangat Setuju

Lanjutan Tabel 4.51

Variabel		<i>Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community (X)</i>							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Standar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
2	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> dapat menginformasikan kendaraan pribadi yang dimiliki sebagai syarat menjadi mitra <i>driver</i> Gojek	0	0	7,2	73,2	19,6	4,12	0,505	Sangat Setuju
3	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> dapat memberikan persetujuan tentang hak dan kewajiban sebagai mitra <i>driver</i> Gojek	0	0	0	53,6	46,4	4,46	0,501	Sangat Setuju
4	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> dapat menginformasikan tentang pekerjaan yang sudah diselesaikan	0	0	3,1	64,9	32	4,29	0,520	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.51 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel aplikasi *crowdsourcing* dari indikator *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community* pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver, driver* dapat menginformasikan kemampuan mengendarai kendaraan” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,37 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut harus mempertahankan cara *driver* bisa melakukan cara menginformasikan kemampuan mengendarai kendaraan di aplikasi Gojek *driver*, sedangkan untuk item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver, driver* dapat menginformasikan kendaraan pribadi yang dimiliki sebagai syarat menjadi mitra *driver* Gojek” juga memiliki nilai *mean*

4,12 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut harus mempertahankan menginformasikan kendaraan *driver* sebagai syarat menjadi mitra Gojek di aplikasi Gojek *driver*.

Pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* dapat memberikan persetujuan tentang hak dan kewajiban sebagai mitra *driver* Gojek” juga memiliki nilai *mean* 4,46 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas dengan bisa membaca informasi ketentuan hak dan kewajiban menjadi mitra *driver* Gojek di aplikasi Gojek *driver*, dan untuk item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* dapat menginformasikan tentang pekerjaan yang sudah diselesaikan” juga memiliki nilai *mean* 4,29 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas dengan informasi cara melakukan menyelesaikan pekerjaan di aplikasi Gojek *driver*.

Tabel 4.52 Hasil Analisis Deskriptif (X3)

Variabel		Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia (X)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> dengan mudah melihat orderan yang masuk	0	1	18,6	52,6	27,8	4,07	0,711	Sangat Setuju
2	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa mengetahui tujuan penjemputan dan tujuan akhir orderan yang diambil	0	0	3,1	63,9	33	4,30	0,524	Sangat Setuju

Lanjutan Tabel 4.52

Variabel		Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia (X)							Standar Deviasi	Keterangan
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata - Rata Data			
		1	2	3	4	5				
3	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> mengetahui biaya perjalanan dan jarak tempuh pengantaran orderan	0	0	3,1	56,7	40,2	4,37	0,546	Sangat Setuju	
4	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa menghubungi pelanggan melalui fitur <i>chat</i> atau menelpon	0	0	4,1	61,9	34,0	4,30	0,543	Sangat Setuju	
5	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> membatalkan orderan dan memberikan alasannya	0	0	4,1	63,9	32	4,28	0,535	Sangat Setuju	
6	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> menghubungi <i>customer service</i> untuk melaporkan mendapatkan orderan fiktif	0	0	4,1	67	28,9	4,25	0,521	Sangat Setuju	
7	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa melakukan mengisikan saldo <i>go-pay</i> pelanggan	0	0	2,1	61,9	36,1	4,34	0,518	Sangat Setuju	
8	Melalui aplikasi gojek <i>driver</i> , <i>driver</i> bisa menyelesaikan pekerjaan secara mudah dan cepat	0	0	5,2	67	27,8	4,23	0,530	Sangat Setuju	

Lanjutan Tabel 4.52

Variabel		<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia (X)</i>							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Standar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
9	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> perlu adanya fitur “ <i>feedback</i> ” untuk memberikan saran dan kritik untuk perusahaan	0	0	1	74,2	24,7	4,24	0,451	Sangat Setuju
10	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> perlu adanya fitur “bantuan” dalam bekerja ketika mendapatkan masalah	0	0	3,1	69,1	27,8	4,25	0,501	Sangat Setuju
11	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> perlu adanya fitur “ <i>feedback</i> ” untuk penyampaian mendapatkan orderan fiktif	0	0	5,2	64,9	29,9	4,25	0,541	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.52 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel aplikasi *crowdsourcing* dari indikator *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver, driver* dengan mudah melihat orderan yang masuk ” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,07 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut puas bisa melihat orderan yang masuk dengan mudah di aplikasi Gojek *driver, driver*, sedangkan untuk item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver, driver* bisa mengetahui tujuan penjemputan dan tujuan akhir orderan yang diambil ” juga memiliki nilai *mean* 4,30 artinya dari 97 responden yang menjawab item

pernyataan tersebut puas bisa mengetahui tujuan penjemputan dan tujuan akhir di aplikasi Gojek *driver*.

Pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* mengetahui biaya perjalanan dan jarak tempuh pengantaran orderan” juga memiliki nilai *mean* 4,37 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas bisa mengetahui biaya dan jarak tempuh perjalanan di aplikasi Gojek *driver*, selain itu, untuk item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa menghubungi pelanggan melalui fitur *chat* atau menelpon” juga memiliki nilai *mean* 4,30 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas dengan bisa menghubungi pelanggan melalui fitur *chat* atau telepon di aplikasi Gojek *driver*.

Pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* membatalkan orderan dan memberikan alasannya” juga memiliki nilai *mean* 4,28 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas bisa membatalkan dan memberikan alasannya di aplikasi Gojek *driver*, sedangkan untuk item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* menghubungi *customer service* untuk melaporkan mendapatkan orderan fiktif” juga memiliki nilai *mean* 4,25 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut harus mempertahankan adanya *customer service* untuk penyampaian laporan jika mendapatkan orderan fiktif di aplikasi Gojek *driver*.

Pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa melakukan mengisikan saldo *go-pay* pelanggan” juga memiliki nilai *mean* 4,34 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas bisa mengisikan saldo *gopay* pelanggan di aplikasi Gojek *driver*, dan item

pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa menyelesaikan pekerjaan secara mudah dan cepat” juga memiliki nilai *mean* 4,23 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas bisa menyelesaikan orderan dengan mudah dan cepat untuk mendapatkan orderan selanjutnya di aplikasi Gojek *driver*.

Pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* perlu adanya fitur “*feedback*” untuk memberikan saran dan kritik untuk perusahaan” juga memiliki nilai *mean* 4,24 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut perlu adanya fitur “*feedback*” di aplikasi Gojek *driver* untuk kritik dan saran dari *driver*, sedangkan item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* perlu adanya fitur “bantuan” dalam bekerja ketika mendapatkan masalah ” juga memiliki nilai *mean* 4,25 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas bisa melihat “bantuan” di aplikasi Gojek *driver*, serta item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* perlu adanya fitur “*feedback*” untuk penyampaian mendapatkan orderan fiktif” juga memiliki nilai *mean* 4,25 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa perlu adanya fitur “*feedback*” untuk penyampaian laporan orderan fiktif di aplikasi Gojek *driver*.

Tabel 4.53 Hasil Analisis Deskriptif (X4)

Variabel		<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i> (X)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> akan mendapatkan pembayaran baik secara tunai atau pembayaran <i>go-pay</i> setelah menyelesaikan pekerjaan sesuai jarak tempuh pengantaran	0	0	0	66	34	4,34	0,476	Sangat Setuju
2	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa mengetahui jumlah poin yang didapat dalam sehari bekerja	0	0	0	68	32	4,32	0,469	Sangat Setuju
3	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa mengetahui performa dalam bekerja	0	0	0	53,6	46,4	4,46	0,501	Sangat Setuju
4	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa mendapatkan bonus sesuai poin yang telah ditentukan perusahaan	0	0	5,2	67	27,8	4,23	0,530	Sangat Setuju
5	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa mengambil deposit saldo pembayaran	0	0	8,2	72,2	19,6	4,11	0,518	Sangat Setuju
6	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa mengetahui grafik pendapatan dalam sehari	0	0	10,3	57,7	32	4,22	0,616	Sangat Setuju
7	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa mengetahui grafik pendapatan dalam sebulan	0	0	0	59,8	40,2	4,40	0,493	Sangat Setuju

Lanjutan Tabel 4.53

Variabel		<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i> (X)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Standar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
8	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa melakukan “komplain” kepada perusahaan jika mengalami keterlambatan pembayaran	0	0	1	77,3	21,6	4,21	0,432	Sangat Setuju
9	Melalui aplikasi gojek <i>driver, driver</i> bisa mengetahui telah terdaftar jaminan asuransi keselamatan dari perusahaan	0	0	0	73,2	26,8	4,27	0,445	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.53 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel aplikasi *crowdsourcing* dari indikator *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver, driver* akan mendapatkan pembayaran baik secara tunai atau pembayaran *go-pay* setelah menyelesaikan pekerjaan sesuai jarak tempuh pengantaran” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,34 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut puas bisa mendapatkan pembayaran ketika selesai mengantarkan orderan, sedangkan untuk item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver, driver* bisa mengetahui jumlah poin yang didapat dalam sehari bekerja” juga memiliki nilai *mean* 4,32 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut puas bisa mengetahui jumlah poin yang didapatkan di aplikasi Gojek *driver*, selain itu, item pernyataan “Melalui

aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa mengetahui performa dalam bekerja” juga memiliki nilai *mean* 4,46 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas bisa mengetahui performa dalam bekerja di aplikasi Gojek *driver*.

Pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa mendapatkan bonus sesuai poin yang telah ditentukan perusahaan” juga memiliki nilai *mean* 4,23 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas bisa mendapatkan bonus harian yang masuk ke saldo deposit secara otomatis di aplikasi Gojek *driver*. Pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa mengambil deposit saldo pembayaran” juga memiliki nilai *mean* 4,11 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas bisa mengambil saldo deposit di aplikasi Gojek *driver*, dan item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa mengetahui grafik pendapatan dalam sehari” juga memiliki nilai *mean* 4,22 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut puas bisa mengetahui grafik pendapatan dalam sehari di aplikasi Gojek *driver*.

Pada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* perlu adanya grafik pendapatan dalam sebulan” juga memiliki nilai *mean* 4,40 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut perlu adanya informasi untuk mengetahui grafik pendapatan dalam sebulan di aplikasi Gojek *driver*. Selain itu, ada item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* perlu adanya fitur “komplain” bisa melaporkan jika terdapat keterlambatan pembayaran saldo deposit” juga memiliki nilai *mean* 4,21 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa

puas jika adanya fitur “komplain” ketika mengalami keterlambatan dalam pembayaran di aplikasi Gojek *driver*, serta item pernyataan “Melalui aplikasi gojek *driver*, *driver* bisa mengetahui telah terdaftar jaminan asuransi keselamatan dari perusahaan” juga memiliki nilai *mean* 4,27 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa mengetahui terdaftar di jaminan asuransi perusahaan.

B.1 Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

Analisis deskriptif pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) (Y) berdasarkan dengan 97 sampel yang sudah ditetapkan. Deskripsi analisis deskriptif variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) (Y) meliputi nilai *range* (%) responden berdasarkan skala *likert* yang ditentukan, nilai *mean*, nilai standar deviasi, dan keterangan pada setiap item pernyataan kuesioner.

Berikut merupakan statistik analisis deskriptif pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) (Y) berdasarkan pada tabel di bawah ini sebagai berikut

Tabel 4.54 Hasil Analisis Deskriptif Y.1

Variabel		Ability Utilization (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Saya mengendarai sepeda motor dengan baik dan tidak membahayakan orang lain agar mendapatkan <i>rating</i> bagus dari pelanggan Gojek	0	0	1	58,8	40,2	4,39	0,511	Sangat Setuju

Lanjutan Tabel 4.54

Varibael		Ability Utilization (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata - Rata Data	Standar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
2	Saya memahami aturan dan rambu-rambu lalu lintas di jalan saat berkendara sehingga bisa mengantarkan penumpang dengan selamat	0	1	8,2	55,7	35,1	4,25	0,646	Sangat Setuju
3	Saya bekerja melayani pelanggan dengan sopan dengan tujuan mendapatkan <i>rating</i> yang bagus dari pelanggan Gojek	0	0	1	59,8	39,2	4,38	0,509	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.54 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Ability Utilization* pada item pernyataan “Saya mengendarai sepeda motor dengan baik dan tidak membahayakan orang lain agar mendapatkan *rating* bagus dari pelanggan Gojek” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,39 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut mengendarai motor dengan baik untuk mendapatkan *rating* baik di aplikasi Gojek *driver*, sedangkan untuk item pernyataan “Saya memahami aturan dan rambu-rambu lalu lintas di jalan saat berkendara sehingga bisa mengantarkan penumpang dengan selamat” juga memiliki nilai *mean* 4,25 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut memahami aturan lalu lintas di jalan, dan untuk item pernyataan “Saya bekerja melayani pelanggan dengan sopan dengan tujuan mendapatkan *rating* yang bagus dari pelanggan Gojek” juga memiliki nilai *mean* 4,38 artinya dari 97

responden yang menjawab item pernyataan tersebut melayani pelanggan dengan sopan untuk mendapatkan *rating* bagus di aplikasi Gojek *driver*.

Tabel 4.55 Analisis Deskriptif Y.2

Variabel		Achievement (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mudah dalam mendapatkan orderan yang masuk pada <i>smartphone</i> dengan cara manual/ <i>auto bid</i>	0	0	8,2	59,8	32	4,24	0,591	Sangat Setuju
2	Saya bisa merasa puas ketika mendapatkan <i>rating</i> dan komentar yang baik dari pelanggan	0	0	5,2	58,8	36,1	4,31	0,566	Sangat Setuju
3	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mendapatkan <i>reward</i> berdasarkan tingkat pekerjaan terbaik yang telah dicapai	0	0	0	53,6	46,4	4,46	0,501	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.55 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Achievement* pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini mempermudah dalam mendapatkan orderan yang masuk pada *smartphone* dengan cara manual/ *auto bid*” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,24 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut mempermudah mendapatkan orderan di aplikasi Gojek *driver*, dan untuk item pernyataan “Saya bisa merasa puas ketika mendapatkan *rating* dan komentar yang baik dari pelanggan” juga

memiliki nilai *mean* 4,31 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas dengan *rating* dan komentar baik di aplikasi Gojek *driver*, serta item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mendapatkan *reward* berdasarkan tingkat pekerjaan terbaik yang telah dicapai” juga memiliki nilai *mean* 4,46 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut mendapatkan *reward* dari perusahaan berdasarkan tingkat pekerjaannya.

Tabel 4.56 Analisis Deskriptif Y.3

Variabel		Activity (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mengetahui jam-jam ramai orderan yang bisa diambil untuk melayani pelanggan	0	0	3,1	54,6	42,3	4,39	0,551	Sangat Setuju
2	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mengisikan saldo <i>gopay</i> pelanggan melalui aplikasi dengan mudah	0	0	7,2	52,6	40,2	4,33	0,608	Sangat Setuju
3	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa memberikan <i>rating</i> dan komentar pelanggan melalui aplikasi	0	0	6,2	60,8	33	4,27	0,569	Sangat Setuju
4	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa menunggu orderan di tempat mana saja untuk bekerja	0	0	14,4	55,7	29,9	4,15	0,651	Sangat Setuju

Lanjutan Tabel 4.56

Variabel		Activity (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Standar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
5	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mengambil orderan yang masuk antara lain (<i>go-ride, go-food, go-send, go-mart, go-shop, go-med</i>) sesuai dengan keinginan	0	0	0	62,9	37,1	4,37	0,486	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.56 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Activity* pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mengetahui jam-jam ramai orderan yang bisa diambil untuk melayani pelanggan” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,39 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut puas bisa mengetahui jam-jam ramai orderan di aplikasi Gojek *driver*, dan untuk item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mengisikan saldo *gopay* pelanggan melalui aplikasi dengan mudah” juga memiliki nilai *mean* 4,33 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas bisa mengisikan saldo *gopay* di aplikasi Gojek *driver*.

Pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa memberikan *rating* dan komentar pelanggan melalui aplikasi” juga memiliki nilai *mean* 4,27 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa memberikan *rating* dan komentar ke pelanggan di aplikasi Gojek *driver* sedangkan untuk item pernyataan “Saya

bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa menunggu orderan di tempat mana saja untuk bekerja” juga memiliki nilai *mean* 4,15 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa menunggu orderan di tempat mana saja, serta untuk item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mengambil orderan yang masuk antara lain (*go-ride, go-food, go-send, go-mart, go-shop, go-med*) sesuai dengan keinginan” juga memiliki nilai *mean* 4,37 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut puas bisa menentukan pilihan orderan di aplikasi Gojek *driver*.

Tabel 4.57 Analisis Deskriptif Y.4

Variabel		Advancement (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi untuk bekerja	0	0	0	71,1	28,9	4,29	0,455	Sangat Setuju
2	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya yang awalnya tidak bisa mengoperasikan <i>smartphone</i> bisa mengoperasikan <i>smartphone</i> karena bekerja secara <i>online</i>	0	0	8,2	59,8	32	4,24	0,591	Sangat Setuju
3	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya merasakan kemajuan dalam pemahaman teknologi informasi yang lebih baik	0	0	8,2	61,9	29,9	4,22	0,581	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.57 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Advancement* pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi untuk bekerja” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,29 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasakan kemudahan menggunakan aplikasi Gojek *driver*, sedangkan untuk item pernyataan “Saya yang awalnya tidak bisa mengoperasikan *smartphone* tetapi dengan adanya aplikasi Gojek *driver* dituntut untuk bisa mengoperasikan *smartphone* karena bekerja secara *online*” juga memiliki nilai *mean* 4,24 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa bisa mengoperasikan *smartphone*, dan untuk item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini merasakan kemajuan dalam memberikan pengembangan yang lebih baik” juga memiliki nilai *mean* 4,22 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas dengan perkembangan di aplikasi Gojek *driver*.

Tabel 4.58 Analisis Deskriptif Variabel Y.5

Variabel		Authority (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya mempunyai wewenang untuk menjalankan atau tidak menjalankan aplikasi	0	0	8,2	63,9	27,8	4,20	0,571	Sangat Setuju

Lanjutan Tabel 4.58

Variabel		Authority (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata - Rata Data	Standar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
2	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya setuju dengan wewenang adanya pemberian <i>suspend</i> sepihak dari perusahaan	13,4	60,8	25,8	0	0	2,12	0,617	Tidak Setuju
3	Saya bisa membatalkan orderan dengan alasan sesuai keadaan pada saat telah menerima orderan dari pelanggan	0	0	7,2	53,6	39,2	4,32	0,605	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.58 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Authority* pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini mempunyai wewenang untuk menjalankan atau tidak menjalankan aplikasi” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,20 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasakan mempunyai wewenang pada aplikasi Gojek *driver* sedangkan untuk item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* menaati aturan jika mendapatkan *suspend* sepihak dari perusahaan” ialah “tidak setuju” dengan nilai *mean* 2,12 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa tidak setuju dengan adanya *suspend* sepihak yang diberikan oleh perusahaan kepada *driver*, dan untuk item pernyataan “Saya bisa membatalkan orderan dengan alasan sesuai

keadaan pada saat telah menerima orderan dari pelanggan” juga memiliki nilai *mean* 4,32 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa mudah bisa membatalkan orderan di aplikasi Gojek *driver*.

Tabel 4.59 Analisis Deskriptif Y.6

Variabel		Company Policies and Practices (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya selalu bisa mendapatkan orderan yang masuk ketika dalam keadaan <i>on</i>	0	0	5,2	58,8	36,1	4,31	0,566	Sangat Setuju
2	Dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mendapatkan <i>reward</i> dari perusahaan sesuai dengan penilaian kinerja yang baik	0	0	5,2	67	27,8	4,23	0,530	Sangat Setuju
3	Saya mengetahui hak dan kewajiban sebagai <i>driver</i> melalui aplikasi Gojek <i>driver</i>	0	0	0	70,1	29,9	4,30	0,460	Sangat Setuju
4	Saya mengetahui kebijakan untuk <i>driver</i> yang baru dari perusahaan melalui aplikasi Gojek <i>driver</i>	0	0	0	71,1	28,9	4,29	0,455	Sangat Setuju
5	Saya menaati peraturan kebijakan yang diberikan perusahaan untuk <i>driver</i> melalui aplikasi Gojek <i>driver</i>	0	0	13,4	56,7	29,9	4,16	0,640	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.59 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Company Policies and Practices* pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini selalu bisa mendapatkan orderan yang masuk ketika dalam keadaan *on*” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,31 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa mendapatkan orderan di aplikasi Gojek *driver*, dan untuk item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mendapatkan *reward* dari perusahaan sesuai dengan penilaian kinerja yang baik” juga memiliki nilai *mean* 4,23 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa bisa mendapatkan *reward* dari perusahaan.

Pada item pernyataan “Saya mengetahui hak dan kewajiban sebagai *driver* melalui aplikasi Gojek *driver*” juga memiliki nilai *mean* 4,30 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa mengetahui hak dan kewajiban di aplikasi Gojek *driver* sedangkan untuk item pernyataan “Saya mengetahui kebijakan untuk *driver* yang baru dari perusahaan melalui aplikasi Gojek *driver*” juga memiliki nilai *mean* 4,29 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa mengetahui kebijakan yang baru di aplikasi Gojek *driver*, dan untuk item pernyataan “Saya menaati peraturan kebijakan yang diberikan perusahaan untuk *driver* melalui aplikasi Gojek *driver*” juga memiliki nilai *mean* 4,16 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut menaati peraturan kebijakn yang diberikan perusahaan.

Tabel 4.60 Analisis Deskriptif Y.7

Variabel		Creativity (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Saya selalu sering menawarkan masker atau tutup kepala kepada pelanggan sebelum mengantarkan ke tempat tujuan	0	0	8,2	64,9	26,8	4,19	0,565	Sangat Setuju
2	Saya selalu menawarkan jalan pintas kepada pelanggan agar lebih cepat sampai ke tempat tujuan	0	0	13,4	59,8	26,8	4,13	0,623	Sangat Setuju
3	Saya bisa memberikan fitur “ <i>feedback</i> ” untuk saran dan kritik kepada perusahaan dalam mengembangkan aplikasi jadi lebih baik	0	0	0	75,3	24,7	4,25	0,434	Sangat Setuju
4	Saya selalu menawarkan kepada pelanggan untuk melakukan pengisian saldo <i>go-pay</i> agar mendapatkan tambahan poin di aplikasi	0	0	0	75,3	24,7	4,25	0,434	Sangat Setuju
5	Saya berharap adanya tambahan fitur “bantuan” di aplikasi untuk memberikan kenyamanan dalam bekerja	0	2,1	11,3	70,1	16,5	4,01	0,604	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.60 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Creativity* pada item pernyataan “Saya selalu sering menawarkan masker atau tutup kepala kepada pelanggan sebelum mengantarkan ke tempat tujuan” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,19 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut menawarkan masker atau tutup kepala kepada pelanggan dan untuk item pernyataan “Saya selalu menawarkan jalan pintas kepada pelanggan agar lebih cepat sampai ke tempat tujuan” juga memiliki nilai *mean* 4,13 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut menawarkan jalan pintas kepada pelanggan.

Pada item pernyataan “Dengan adanya fitur “*feedback*” saya bisa memberikan saran dan kritik kepada perusahaan untuk mengembangkan aplikasi jadi lebih baik” juga memiliki nilai *mean* 4,25 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut adanya fitur “*feedback*” untuk kritik dan saran di aplikasi Gojek *driver* sedangkan item pernyataan “Saya selalu menawarkan kepada pelanggan untuk melakukan pengisian saldo *go-pay* agar mendapatkan tambahan poin di aplikasi” juga memiliki nilai *mean* 4,25 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut menawarkan saldo *gopay* kepada pelanggan, dan item pernyataan “Saya berharap adanya tambahan fitur “bantuan” di aplikasi untuk memberikan kenyamanan dalam bekerja” juga memiliki nilai *mean* 4,01 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut terbantu dengan adanya fitur “bantuan” di aplikasi Gojek *driver*.

Tabel 4.61 Analisis Deskriptif Y.8

Variabel		Independence (Y)							Satandar Deviasi	Keterangan
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data			
		1	2	3	4	5				
1	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini tidak terikat oleh waktu	0	0	9,3	67	23,7	4,14	0,559	Sangat Setuju	
2	Saya bisa menentukan pilihan orderan yang akan diambil sesuai dengan keinginan	0	0	11,3	57,7	30,9	4,20	0,623	Sangat Setuju	

Berdasarkan tabel 4.61 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Independence* pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini tidak terikat oleh waktu” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,14 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa puas tidak terikat waktu dalam bekerja sedangkan untuk item pernyataan “Saya bisa menentukan pilihan orderan yang akan diambil sesuai dengan keinginan” juga memiliki nilai *mean* 4,20 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut menentukan pilihan orderan di aplikasi Gojek *driver*.

Tabel 4.62 Analisis Deskriptif Y.9

Variabel		Moral Values (Y)							Satandar Deviasi	Keterangan
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data			
		1	2	3	4	5				
1	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini bertanggung jawab terhadap orderan yang diambil agar bisa sampai lokasi tujuan dengan selamat	0	0	13,4	61,9	24,7	4,12	0,663	Sangat Setuju	
2	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> akan melayani pelanggan dengan kesabaran agar merasa puas terhadap pelayanannya	0	0	8,2	61,9	24,7	4,11	0,610	Sangat Setuju	
3	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> bisa mengatur waktu untuk memulai pekerjaan secara rutin dan disiplin dalam sehari-harinya	0	0	8,2	63,9	27,8	4,20	0,571	Sangat Setuju	

Lanjutan Tabel 4.62

Variabel		Moral Values (Y)							Standar Deviasi	Keterangan
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data			
		1	2	3	4	5				
4	Saya melakukan kejujuran ketika ada barang / orderan dari pelanggan yang salah atau tertinggal di sepeda motor	0	0	8,2	56,7	35,1	4,27	0,604	Sangat Setuju	
5	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> selalu memperhatikan keselamatan dan kenyamanan dari pelanggan	0	0	9,3	59,8	30,9	4,22	0,599	Sangat Setuju	

Berdasarkan tabel 4.62 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Moral Values* pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bertanggung jawab terhadap orderan yang diambil agar bisa sampai lokasi tujuan dengan selamat” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,12 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bertanggung jawab terhadap orderan sedangkan item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* akan melayani pelanggan dengan kesabaran agar merasa puas terhadap pelayanannya” juga memiliki nilai *mean* 4,11 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut melayani dengan kesabaran.

Pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* bisa mengatur waktu untuk memulai pekerjaan secara rutin dan disiplin dalam sehari-harinya” juga memiliki nilai *mean* 4,20 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa mengatur waktu dalam bekerja, dan item pernyataan “Saya melakukan kejujuran ketika ada barang / orderan dari pelanggan yang salah atau tertinggal di sepeda motor” juga memiliki nilai *mean* 4,27 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut berlaku jujur jika ada barang yang tertinggal, serta item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* selalu memperhatikan keselamatan dan kenyamanan dari pelanggan” juga memiliki nilai *mean* 4,22 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut memperhatikan keselamatan dan kenyamanan pelanggan.

Tabel 4.63 Analisis Deskriptif Y.10

Variabel		Recognition(Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini telah mendapatkan keamanan yang bisa melindungi akun <i>driver</i> dari ancaman penyalahgunaan dari pihak yang tidak bertanggungjawab	0	0	0	73,2	26,8	4,27	0,445	Sangat Setuju

Lanjutan Tabel 4.63

Variabel		Recognition(Y)							Standar Deviasi	Keterangan
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata - Rata Data			
		1	2	3	4	5				
2	Saya sering mendapatkan tambahan “uang tip” dari pelanggan baik <i>cash</i> maupun langsung masuk di saldo deposit <i>driver</i>	0	0	13,4	63,9	22,7	4,09	0,597	Sangat Setuju	
3	Saya bisa mendapatkan orderan secara <i>offline</i> dengan pelanggan yang sudah menjadi langganan	0	0	19,6	55,7	24,7	4,05	0,667	Sangat Setuju	
4	Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek saat ini telah mendapatkan pengakuan dari masyarakat karena tidak dianggap sebagai pekerjaan yang direndahkan	0	0	16,5	60,8	22,7	4,06	0,626	Sangat Setuju	
5	Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek saat ini tidak malu menggunakan atribut Gojek pada saat bekerja	0	1	18,6	57,7	22,7	4,02	0,677	Sangat Setuju	

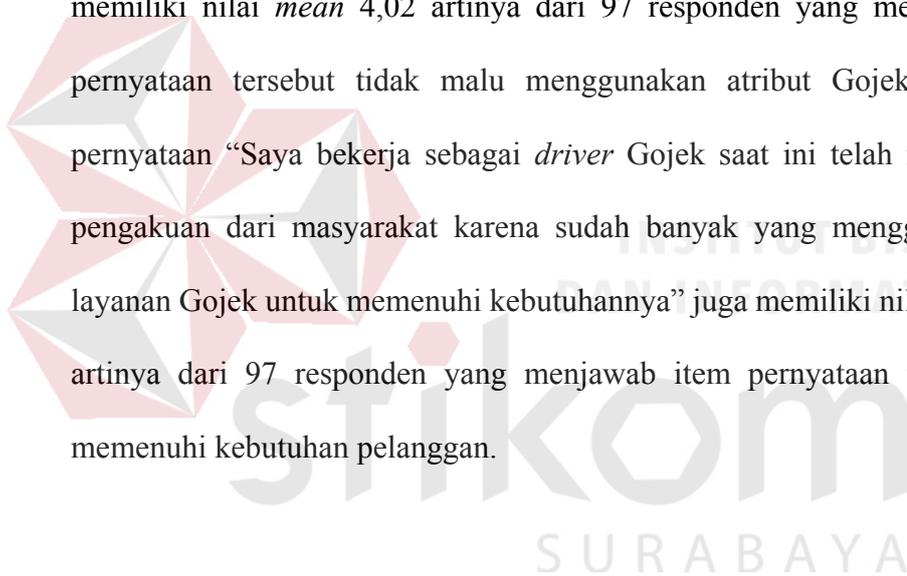
Lanjutan Tabel 4.63

Variabel		Recognition(Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Standar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
6	Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek saat ini telah mendapatkan pengakuan dari masyarakat karena sudah banyak yang menggunakan jasa layanan Gojek untuk memenuhi kebutuhannya	0	0	8,2	54,6	37,1	4,29	0,612	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.63 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Recognition* pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini telah mendapatkan keamanan yang bisa melindungi akun *driver* dari ancaman penyalahgunaan dari pihak yang tidak bertanggungjawab” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,27 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut mendapatkan keamanan untuk melindungi akun sedangkan untuk item pernyataan “Saya sering mendapatkan tambahan “uang tip” dari pelanggan baik *cash* maupun langsung masuk di saldo deposit *driver*” juga memiliki nilai *mean* 4,09 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa mendapatkan tambahan uang tip dari pelanggan, dan pada item pernyataan “Saya bisa mendapatkan orderan secara *offline* dengan pelanggan yang sudah menjadi langganan” juga memiliki nilai *mean* 4,05 artinya dari 97

responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa mendapatkan orderan secara *offline*.

Pada item pernyataan “Saya bekerja sebagai *driver* Gojek saat ini telah mendapatkan pengakuan dari masyarakat karena tidak dianggap sebagai pekerjaan yang direndahkan” juga memiliki nilai *mean* 4,06 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bukan dianggap pekerjaan yang direndahkan, dan item pernyataan “Saya bekerja sebagai *driver* Gojek saat ini tidak malu menggunakan atribut Gojek pada saat bekerja” juga memiliki nilai *mean* 4,02 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut tidak malu menggunakan atribut Gojek, serta item pernyataan “Saya bekerja sebagai *driver* Gojek saat ini telah mendapatkan pengakuan dari masyarakat karena sudah banyak yang menggunakan jasa layanan Gojek untuk memenuhi kebutuhannya” juga memiliki nilai *mean* 4,29 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa memenuhi kebutuhan pelanggan.



Tabel 4.64 Analisis Deskriptif Y.11

Variabel		Responsibility(Y)							Satandar Deviasi	Keterangan
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata - Rata Data			
		1	2	3	4	5				
1	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini mempunyai tanggung jawab terhadap akun yang terdaftar untuk melayani pelanggan	0	0	4,1	57,7	38,1	4,34	0,557	Sangat Setuju	
2	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan order agar bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik kepada pelanggan	0	0	0	51,5	48,5	4,48	0,502	Sangat Setuju	
3	Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek mempunyai tanggung jawab untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan pelanggan	0	0	0	51,5	48,5	4,48	0,502	Sangat Setuju	

Lanjutan Tabel 4.64

Variabel		Responsibility(Y)							Standar Deviasi	Keterangan
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data			
		1	2	3	4	5				
4	Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek mempunyai tanggung jawab untuk mengantarkan orderan sesuai yang dipesan oleh pelanggan melalui aplikasi	1	1	5,2	49,5	43,3	4,33	0,718	Sangat Setuju	

Berdasarkan tabel 4.64 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Responsibility* pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini mempunyai tanggung jawab terhadap akun yang terdaftar untuk melayani pelanggan” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,34 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bertanggung jawab terhadap akun, dan item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan order agar bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik kepada pelanggan” juga memiliki nilai *mean* 4,48 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bertanggung jawab untuk menyelesaikan orderan sedangkan untuk item pernyataan “Saya bekerja sebagai *driver* Gojek mempunyai tanggung jawab untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan pelanggan” juga memiliki nilai *mean* 4,48 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bertanggung jawab untuk keselamatan dan kenyamanan pelanggan.

Pada item pernyataan “Saya bekerja sebagai *driver* Gojek mempunyai tanggung jawab untuk mengantarkan orderan sesuai yang dipesan oleh pelanggan melalui aplikasi” juga memiliki nilai *mean* 4,33 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bertanggung jawab mengantarkan orderan.

Tabel 4.65 Analisis Deskriptif Y.12

Variabel		Security (Y)							Keterangan
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	
		1	2	3	4	5			
1	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini bisa menghasilkan uang yang masuk ke dalam saldo deposit <i>driver</i>	0	0	0	62,9	37,1	4,37	0,486	Sangat Setuju
2	Saya merasa aman dengan adanya penambahan fitur penyampaian laporan jika mendapatkan orderan fiktif dari pelanggan	0	0	7,2	63,9	28,9	4,22	0,563	Sangat Setuju
3	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> pernah mengalami pembayaran <i>go-pay</i> dari pelanggan yang tidak masuk ke saldo deposit <i>driver</i>	0	0	7,2	61,9	30,9	4,24	0,573	Sangat Setuju

Lanjutan Tabel 4.65

Variabel		Security (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Standar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
4	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> pernah pembayaran bonus tidak masuk ke dalam saldo deposit <i>driver</i>	0	0	0	62,9	37,1	4,37	0,486	Sangat Setuju
5	Saya melaporkan kepada perusahaan jika terjadi kesalahan pada saat saldo deposit <i>driver</i> berkurang secara tiba-tiba	0	0	12,4	68	19,6	4,07	0,564	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.65 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Security* pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa menghasilkan uang yang masuk ke dalam saldo deposit *driver*” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,37 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut menghasilkan uang yang masuk ke saldo deposit sedangkan item pernyataan “Saya merasa aman dengan adanya penambahan fitur penyampaian laporan jika mendapatkan orderan fiktif dari pelanggan” juga memiliki nilai *mean* 4,22 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut berharap dengan adanya fitur “*feedback*” untuk penyampaian laporan orderan fiktif.

Pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* pernah mengalami pembayaran *go-pay* dari pelanggan yang tidak masuk ke saldo deposit *driver*” juga memiliki nilai *mean* 4,24 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut pernah mengalami keterlambatan pembayaran sedangkan untuk item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* pernah pembayaran bonus tidak masuk ke dalam saldo deposit *driver*” juga memiliki nilai *mean* 4,37 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut pernah mengalami pembayaran tidak masuk ke saldo deposit, dan item pernyataan “Saya melaporkan kepada perusahaan jika terjadi kesalahan pada saat saldo deposit *driver* berkurang secara tiba-tiba” juga memiliki nilai *mean* 4,07 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut melaporkan jika mengalami saldo deposit berkurang.

Tabel 4.66 Analisis Deskriptif Y.13

Variabel		Variety (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini bisa mengambil orderan yang berbeda-beda dalam sehari (<i>go-ride, go-send, go-food, go-mart, go-shop, go-med</i>)	0	0	0	53,6	46,4	4,46	0,501	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.66 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Variety* pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mengambil orderan yang berbeda-beda dalam sehari (*go-ride, go-send, go-food, go-mart, go-shop, go-med*)” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,46 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa mengambil orderan yang berbeda-beda.

C.1 Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

Analisis deskriptif pada variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) (Y) berdasarkan dengan 97 sampel yang sudah ditetapkan. Deskripsi analisis deskriptif variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) (Y) meliputi nilai *range* (%) responden berdasarkan skala *likert* yang ditentukan, nilai *mean*, nilai standar deviasi, dan keterangan pada setiap item pernyataan kuesioner.

Berikut merupakan statistik analisis deskriptif pada variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) (Y) berdasarkan pada tabel di bawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.67 Analisis Deskriptif Variabel Y.14

Variabel		Compensation (Y)							Satandar Deviasi	Keterangan
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data			
		1	2	3	4	5				
1	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> ini bisa mendapatkan uang <i>cash</i> dari pelanggan atau masuk otomatis ke dalam saldo deposit <i>driver</i> (pembayaran <i>go-pay</i>)	0	0	4,1	63,9	32	4,28	0,535	Sangat Setuju	
2	Saya menggunakan aplikasi dalam bekerja Gojek <i>driver</i> ini bisa menarik saldo deposit <i>driver</i> setiap saat melalui rekening BCA	0	0	10,3	61,9	27,8	4,18	0,595	Sangat Setuju	
3	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> telah merasa puas dengan tarif yang berlaku saat ini	0	0	2,1	64,9	33	4,31	0,507	Sangat Setuju	
4	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> telah merasa puas dengan kebijakan poin dan penambahan bonus untuk <i>driver</i>	0	0	4,1	55,7	40,2	4,36	0,562	Sangat Setuju	

Berdasarkan tabel 4.67 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Compensation* pada item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* ini bisa mendapatkan uang *cash* dari pelanggan atau masuk otomatis ke dalam saldo deposit *driver* (pembayaran *go-pay*)” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,28 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut mendapatkan uang baik *cash* maupun masuk ke saldo deposit sedangkan item pernyataan “Saya menggunakan aplikasi dalam bekerja Gojek *driver* ini bisa menarik saldo deposit *driver* setiap saat melalui rekening BCA” juga memiliki nilai *mean* 4,18 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa menarik uang di ATM BCA, dan untuk item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* telah merasa puas dengan tarif yang berlaku saat ini” juga memiliki nilai *mean* 4,31 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut puas dengan tarif yang berlaku. Untuk item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* telah merasa puas dengan kebijakan poin dan penambahan bonus untuk *driver*” juga memiliki nilai *mean* 4,36 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut puas dengan kebijakan poin dan bonus.

Tabel 4.68 Analisis Deskriptif Y.15

Variabel		Cowokers (Y)							Satandar Deviasi	Keterangan
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data			
		1	2	3	4	5				
1	Saya bergabung dengan komunitas sesama <i>driver</i> untuk mengetahui info terbaru dari perusahaan	0	0	3,1	62,9	34	4,31	0,528	Sangat Setuju	
2	Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek <i>driver</i> tidak merasa bersaing dengan <i>driver</i> lain karena telah diatur oleh perusahaan	0	0	4,1	63,9	32	4,28	0,535	Sangat Setuju	
3	Saya bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek bisa mengenal sesama <i>driver</i> dengan baik pada saat bertemu di jalan maupun di tempat lain	0	0	7,2	63,9	28,9	4,22	0,563	Sangat Setuju	

Berdasarkan tabel 4.68 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Cowokers* pada item pernyataan “Saya bergabung dengan komunitas sesama *driver* untuk mengetahui info terbaru dari perusahaan” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,31 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bergabung dengan komunitas sesama *driver* Gojek sedangkan untuk item pernyataan “Saya bekerja dengan menggunakan aplikasi Gojek *driver* tidak merasa bersaing dengan *driver* lain karena telah diatur oleh perusahaan” juga memiliki nilai

mean 4,28 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut tidak merasa bersaing dengan *driver* lainnya.

Pada item pernyataan “Saya bekerja sebagai *driver* Gojek bisa mengenal sesama *driver* dengan baik pada saat bertemu di jalan maupun di tempat lain” juga memiliki nilai *mean* 4,22 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa mengenal sesama *driver* Gojek.

Tabel 4.69 Analisis Deskriptif Y.16

Variabel		Social Services (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Saya sebagai <i>driver</i> pernah membantu orang tanpa menggunakan aplikasi karena faktor usia, tidak punya aplikasi Gojek, dan sebagainya	0	0	2,1	61,9	36,1	4,34	0,518	Sangat Setuju
2	Saya sebagai <i>driver</i> pernah mengantarkan lansia untuk berobat ke rumah sakit	0	0	5,2	64,9	29,9	4,25	0,541	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.69 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Social Services* pada item pernyataan “Saya sebagai *driver* pernah membantu orang tanpa menggunakan aplikasi karena faktor usia, tidak punya aplikasi Gojek, dan sebagainya” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,34 artinya dari 97 responden yang menjawab item

pernyataan tersebut pernah membantu orang sedangkan untuk item pernyataan “Saya sebagai *driver* pernah mengantarkan lansia untuk berobat ke rumah sakit” juga memiliki nilai *mean* 4,25 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut pernah mengantarkan lansia.

Tabel 4.70 Analisis Deskriptif Y.17

Variabel		Social Status (Y)							Keterangan
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	
		1	2	3	4	5			
1	Dengan adanya aplikasi Gojek <i>driver</i> membuat saya bisa melayani orderan yang diinginkan oleh pelanggan	0	0	8,2	63,9	27,8	4,20	0,571	Sangat Setuju
2	Dengan keberadaan aplikasi Gojek <i>driver</i> saya bisa mendapatkan kepercayaan untuk melayani orderan dari pelanggan	0	0	8,2	61,9	29,9	4,22	0,581	Sangat Setuju
3	Saya sebagai lulusan akademisi merasa bahwa bekerja sebagai <i>driver</i> Gojek bukan merupakan pekerjaan yang dianggap rendah oleh orang lain	0	0	7,2	53,6	39,2	4,32	0,605	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.70 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Social Status* pada item pernyataan “Dengan adanya aplikasi Gojek *driver* membuat saya bisa melayani orderan

yang diinginkan oleh pelanggan” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,20 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa melayani orderan pelanggan. Pada item pernyataan “Dengan keberadaan aplikasi Gojek *driver* saya bisa mendapatkan kepercayaan untuk melayani orderan dari pelanggan” juga memiliki nilai *mean* 4,22 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut mendapatkan kepercayaan dari pelanggan, dan item pernyataan “Saya sebagai lulusan akademisi merasa bahwa bekerja sebagai *driver* Gojek bukan merupakan pekerjaan yang dianggap rendah oleh orang lain” juga memiliki nilai *mean* 4,32 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut sebagai lulusan akademisi bukan pekerjaan yang direndahkan.

Tabel 4.71 Analisis Deskriptif Y.18

Variabel		<i>Supervision Human Relations (Y)</i>							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Saya bisa mendapatkan tawaran untuk cicilan seperti (tabungan masa depan, umroh, <i>handphone</i> , laptop, dan sebagainya) yang diberikan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan hidup	0	0	5,2	58,8	36,1	4,31	0,566	Sangat Setuju

Lanjutan Tabel 4.71

Variabel		<i>Supervision Human Relations (Y)</i>							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Standar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
2	Saya mendapatkan kartu ATM untuk pengambilan proses uang dari saldo deposit <i>driver</i> di aplikasi	0	0	5,2	67	27,8	4,23	0,530	Sangat Setuju
3	Saya bisa mendapatkan asuransi kesehatan dari perusahaan dengan pembayaran biaya per bulan	0	0	0	70,1	29,9	4,30	0,460	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.71 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Supervision Human Relations* pada item pernyataan “Saya bisa mendapatkan tawaran untuk cicilan seperti (tabungan masa depan, umroh, *handphone*, laptop, dan sebagainya) yang diberikan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan hidup” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,31 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa mendapatkan tawaran cicilan di aplikasi Gojek *driver* sedangkan item pernyataan “Saya mendapatkan kartu ATM untuk pengambilan proses uang dari saldo deposit *driver* di aplikasi” juga memiliki nilai *mean* 4,23 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut mendapatkan kartu ATM BCA untuk mengambil uang, sedangkan item pernyataan “Saya bisa mendapatkan asuransi kesehatan dari perusahaan dengan pembayaran biaya per bulan” juga memiliki nilai *mean* 4,30 artinya

dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut mendapatkan asuransi dari perusahaan.

Tabel 4.72 Analisis Deskriptif Y.19

Variabel		Supervision Technical (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Saya butuh bimbingan dan bantuan teknis untuk memahami aplikasi jika adanya pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan	0	0	0	71,1	28,9	4,29	0,455	Sangat Setuju
2	Saya butuh bimbingan dan bantuan teknis untuk memahami informasi yang belum diketahui melalui fitur bantuan di aplikasi	0	0	10,3	59,8	29,9	4,20	0,606	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.72 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Supervision Technical* pada item pernyataan “Saya butuh bimbingan dan bantuan teknis untuk memahami aplikasi jika adanya pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,29 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut membutuhkan bimbingan dan bantuan memahami aplikasi Gojek *driver*, dan item pernyataan “Saya butuh bimbingan dan bantuan teknis untuk memahami informasi yang belum diketahui melalui fitur bantuan di aplikasi” juga memiliki nilai *mean* 4,20 artinya dari 97

responden yang menjawab item pernyataan tersebut membutuhkan bimbingan dan bantuan jika ada fitur baru di aplikasi Gojek *driver*.

Tabel 4.73 Analisis Deskriptif Y.20

Variabel		Working Conditions (Y)							
No	Item Pernyataan	Nilai Range (%)					Rata – Rata Data	Satandar Deviasi	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Saya merasa nyaman kerja sebagai <i>driver</i> Gojek saat ini	0	0	11,3	61,9	26,8	4,15	0,601	Sangat Setuju
2	Saya bisa menunggu orderan yang masuk dimana saja tanpa harus menunggu di satu tempat saja	0	0	12,4	60,8	26,8	4,14	0,612	Sangat Setuju
3	Saya membutuhkan tempat untuk menunggu orderan yang ramai oleh pelanggan	0	0	0	75,3	24,7	4,25	0,434	Sangat Setuju
4	Saya merasa puas dengan aplikasi Gojek <i>driver</i> dan tidak ingin berpindah-pindah ke perusahaan lain	0	0	0	75,3	24,7	4,25	0,434	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel 4.73 di atas bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dari indikator *Working Conditions* pada item pernyataan “Saya merasa nyaman kerja sebagai *driver* Gojek saat ini” ialah “sangat setuju” dengan nilai *mean* 4,15 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut merasa nyaman bekerja di Gojek, dan item pernyataan “Saya bisa menunggu orderan

yang masuk dimana saja tanpa harus menunggu di satu tempat saja” juga memiliki nilai *mean* 4,14 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut bisa menunggu orderan dimana saja.

Pada item pernyataan “Saya membutuhkan tempat untuk menunggu orderan yang ramai oleh pelanggan” juga memiliki nilai *mean* 4,25 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut membutuhkan tempat untuk menunggu orderan, dan item pernyataan “Saya merasa puas dengan aplikasi Gojek *driver* dan tidak ingin berpindah-pindah ke perusahaan lain” juga memiliki nilai *mean* 4,25 artinya dari 97 responden yang menjawab item pernyataan tersebut tidak ingin berpindah-pindah ke perusahaan lainnya.

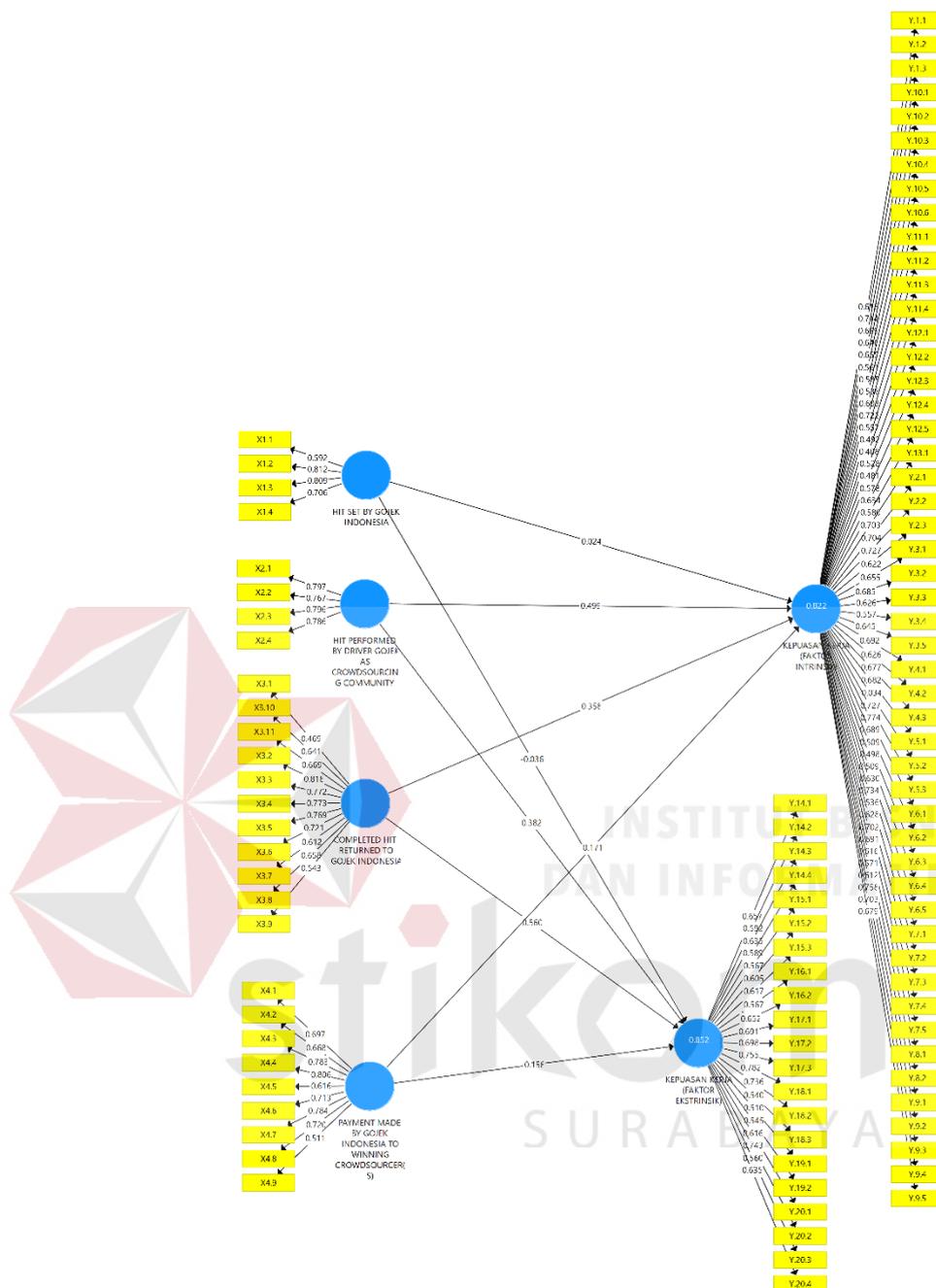
4.3.3. Analisis SEM

Analisis SEM pada penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Berikut langkah-langkah pengujian SmartPLS 3.

1. Estimasi Model dalam PLS-SEM

Estimasi model SEM ini menggambarkan koefisien jalur yang menghubungkan antar variabel faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik dengan kepuasan pengguna untuk mentaksir/ mengetahui nilai *loading factor*.

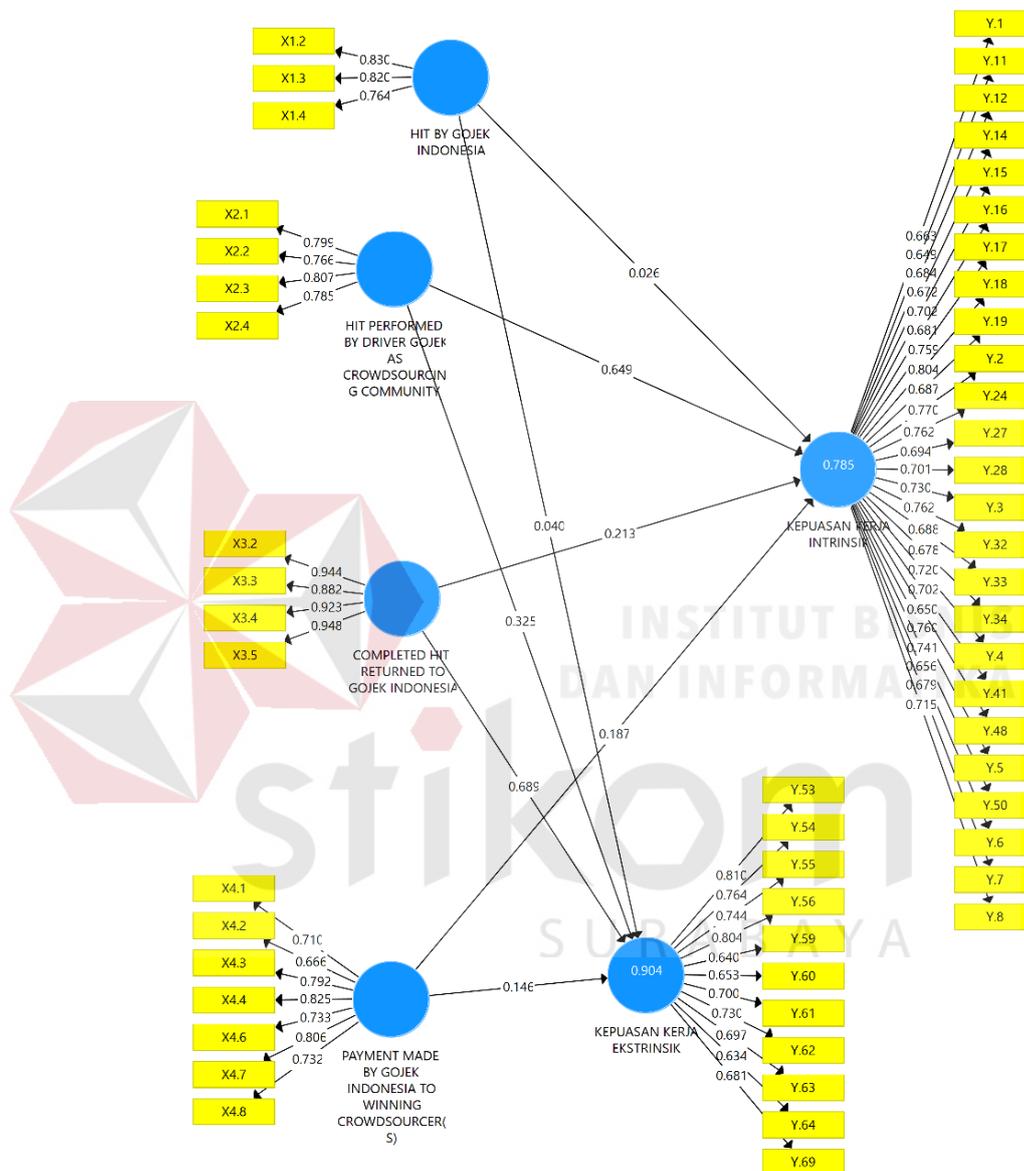
Model *Structural Equation Modelling* (SEM) dari indikator pada setiap variabel dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3 dari data kuesioner yang didapatkan.



Gambar 4.104 *Structural Modelling* (Model Lengkap)

Pada gambar 4.104 menunjukkan bahwa ada nilai *loading factor* dari setiap indikator yang $< 0,6$ bahkan ada yang mempunyai nilai $< 0,5$. Indikator yang mempunyai nilai *loading factor* $< 0,6$ perlu dieliminasi atau dihapus dari pengamatan karena mempunyai nilai validitas yang rendah (Haryono, 2017). Untuk penghapusan indikator melihat pada grafik *Average Variance Extracted*

(AVE) dari nilai *loading factor* terkecil, proses jika sampai grafik berwarna hijau maka telah memenuhi syarat. Berikut *structural equation model* yang telah dilakukan penghapusan indikator yang mempunyai nilai $< 0,6$



Gambar 4.105 *Structural Modelling* (Model Terbaik)

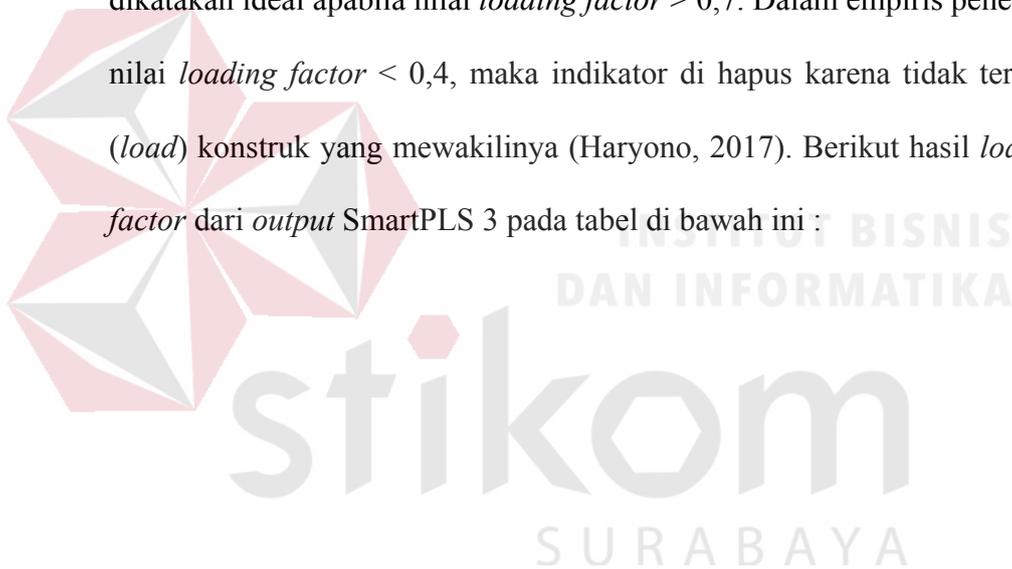
Pada gambar 4.105 menunjukkan model *structural equation modelling* terbaik, terdapat nilai *loading factor* setiap indikatornya telah memenuhi syarat yaitu $> 0,6$. Nilai *loading factor* terendah dimiliki oleh variabel Y.64 yaitu dengan nilai 0,634.

2. Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

Model ini untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Uji yang dilakukan meliputi validitas konvergen, validitas diskriminan, *composite reliability*, dan *cronbach's alpha* yang ada pada variabel faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik dan kepuasan pengguna (Haryono, 2017).

A. Uji *Convergent Validity* (*Outer Loading*)

Convergent Validity digunakan untuk mengetahui indikator mana saja yang termuat (*load*) ke konstruk yang mewakilinya. Suatu indikator dikatakan ideal apabila nilai *loading factor* $> 0,7$. Dalam empiris penelitian nilai *loading factor* $< 0,4$, maka indikator di hapus karena tidak termuat (*load*) konstruk yang mewakilinya (Haryono, 2017). Berikut hasil *loading factor* dari *output* SmartPLS 3 pada tabel di bawah ini :



Tabel 4.74 Nilai *Outer Loading*

Variabel	HIT by Gojek Indonesia	HIT Performed by Driver Gojek to Crowdsourcing Community	Completed HIT Returned to Gojek Indonesia	Payment Made by Gojek to Winning Crowdsourcer(s)	Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)
X1.2	0,830					
X1.3	0,820					
X1.4	0,764					
X2.1		0,799				
X2.2		0,766				
X2.3		0,807				
X2.4		0,785				
X3.2			0,944			
X3.3			0,882			
X3.4			0,923			
X3.5			0,948			
X4.1				0,710		
X4.2				0,666		
X4.3				0,792		
X4.4				0,825		
X4.6				0,733		
X4.7				0,806		
X4.8				0,732		
Y.1.1					0,663	
Y.1.2					0,770	

Lanjutan Tabel 4.74

Variabel	HIT by Gojek Indonesia	HIT Performed by Driver Gojek to Crowdsourcing Community	Completed HIT Returned to Gojek Indonesia	Payment Made by Gojek to Winning Crowdsourcer(s)	Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)
Y.1.3					0,730	
Y.2.1					0,720	
Y.2.2					0,760	
Y.2.3					0,656	
Y.3.1					0,679	
Y.3.2					0,715	
Y.3.5					0,649	
Y.4.1					0,684	
Y.4.3					0,672	
Y.5.1					0,702	
Y.5.2					0,681	
Y.5.3					0,759	
Y.6.1					0,804	
Y.6.2					0,687	
Y.7.3					0,762	
Y.8.1					0,694	
Y.8.2					0,701	
Y.9.4					0,762	
Y.10.1					0,688	
Y.11.1					0,678	

Lanjutan Tabel 4.74

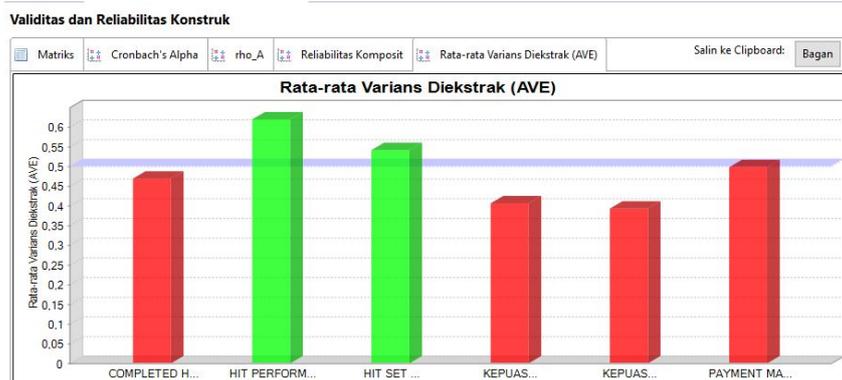
Variabel	HIT by Gojek Indonesia	HIT Performed by Driver Gojek to Crowdsourcing Community	Completed HIT Returned to Gojek Indonesia	Payment Made by Gojek to Winning Crowdsourcer(s)	Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)
Y.11.2					0,702	
Y.12.5					0,650	
Y.13.1					0,741	
Y.14.3						0,810
Y.14.4						0,764
Y.15.1						0,744
Y.15.2						0,804
Y.16.2						0,640
Y.17.1						0,653
Y.17.2						0,700
Y.17.3						0,730
Y.18.1						0,697
Y.18.2						0,634
Y.20.2						0,681

Tabel 4.74 menunjukkan bahwa telah memenuhi nilai yang didasarkan pada masing-masing nilai *loading factor* yaitu $> 0,5$. Dari semua nilai *loading factor* pada tabel 4.74 di atas nilai terkecil adalah 0,634 untuk indikator Y.64. Hal ini menunjukkan variabel Aplikasi *Crowdsourcing* pada indikator *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia*, *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community*, *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia*, dan *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)*, dan Kepuasan Kerja dinyatakan *valid* atau memenuhi *convergent validity*.

B. Uji *Average Variance Extracted* (AVE)

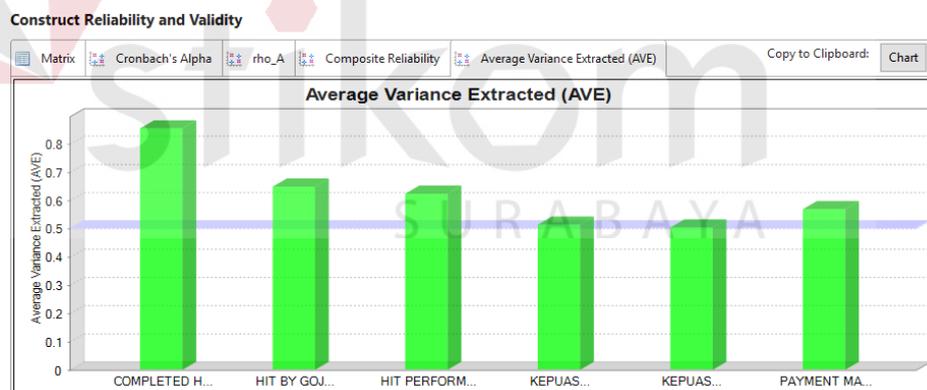
Uji AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel manifes dalam faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik serta kepuasan pengguna yang dapat dikandung oleh konstruk *laten*-nya. AVE disebut juga sebagai rerata akar *loading factor* (Abdillah & Jogiyanto, 2015).

Convergent Validity dapat dilihat dari nilai AVE. Syarat nilai AVE yaitu $< 0,5$ untuk menunjukkan *convergent validity* yang baik (Haryono, 2017). Berikut merupakan grafik gambar nilai AVE sebelum dan sesudah penghapusan indikator.



Gambar 4.106 Uji *Average Variance Extracted* (AVE) Sebelum Dihapus

Gambar 4.106 menunjukkan bahwa nilai AVE pada indikator *completed human intelligence task returned to Gojek Indonesia*, *payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s)*, kepuasan kerja (faktor intrinsik), dan kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) masih di bawah $< 0,5$. Sedangkan gambar 4.107 di bawah ini menunjukkan sudah memenuhi nilai AVE.



Gambar 4.107 Uji *Average Variance Extracted* (AVE) Sesudah Dihapus

Setelah dilakukan penghapusan dan nilai AVE dari indikator *completed human intelligence task returned to Gojek Indonesia*, *payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s)*, kepuasan kerja (faktor intrinsik), dan kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) sudah $> 0,5$ yang dimana keseluruhan variabel sudah memenuhi nilai AVE.

Berikut adalah tabel yang menjabarkan nilai AVE yang dapat dilihat pada tabel 4.75 Di bawah ini :

Tabel 4.75 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel (<i>Construct</i>)	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
<i>Human Intelligence Task by Gojek Indonesia</i>	0,648
<i>Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community</i>	0,623
<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia</i>	0,855
<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i>	0,568
Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	0,504
Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	0,514

Pada gambar 4.107 dan tabel 4.75 menunjukkan bahwa nilai AVE untuk setiap variabel sudah memenuhi syarat yaitu $> 0,5$. Nilai AVE paling tinggi dimiliki indikator *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* sedangkan paling rendah dimiliki variabel Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik).

C. Uji *Discriminant Validity*

Uji *discriminant validity* yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing konstruk atau variabel *laten* berbeda dengan variabel lainnya, dan juga untuk mengetahui apakah indikator yang termuat mempunyai nilai tinggi terhadap konstruk lainnya (Haryono, 2017). Indikator yang memiliki *discriminant validity* yang baik apabila nilai *loading factor* (korelasi konstruk) dengan variabelnya lebih besar daripada nilai

loading factor ke variabel lainnya. Hasil *discriminant validity* dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Tabel 4.76 Nilai *Discriminant Validity*

Variabel	<i>Human Intelligence Task by Gojek Indonesia</i>	<i>Human Intelligence Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community</i>	<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia</i>	<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i>	Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)
X1.2	0,830	0,461	0,316	0,408	0,442	0,444
X1.3	0,820	0,465	0,164	0,449	0,438	0,359
X1.4	0,764	0,453	0,488	0,348	0,504	0,581
X2.1	0,510	0,799	0,272	0,501	0,650	0,507
X2.2	0,452	0,766	0,260	0,497	0,587	0,495
X2.3	0,436	0,807	0,166	0,461	0,741	0,473
X2.4	0,415	0,785	0,213	0,475	0,661	0,529
X3.2	0,422	0,297	0,944	0,305	0,473	0,811
X3.3	0,404	0,264	0,882	0,349	0,444	0,769
X3.4	0,361	0,250	0,923	0,316	0,406	0,757
X3.5	0,379	0,247	0,948	0,320	0,434	0,804
X4.1	0,381	0,397	0,284	0,710	0,429	0,429
X4.2	0,427	0,342	0,329	0,666	0,452	0,445
X4.3	0,367	0,496	0,250	0,792	0,491	0,456

Lanjutan Tabel 4.76

Variabel	<i>Human Intelligence Task by Gojek Indonesia</i>	<i>Human Intelligence Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community</i>	<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia</i>	<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i>	Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)
X4.4	0,344	0,487	0,381	0,825	0,576	0,602
X4.6	0,395	0,401	0,278	0,733	0,494	0,430
X4.7	0,321	0,510	0,109	0,806	0,451	0,334
X4.8	0,378	0,547	0,170	0,732	0,588	0,432
Y.1.1	0,360	0,579	0,212	0,390	0,663	0,421
Y.1.2	0,355	0,664	0,277	0,446	0,770	0,556
Y.1.3	0,395	0,491	0,454	0,522	0,730	0,626
Y.2.1	0,454	0,439	0,491	0,452	0,720	0,663
Y.2.2	0,371	0,577	0,387	0,524	0,760	0,617
Y.2.3	0,276	0,434	0,355	0,351	0,656	0,512
Y.3.1	0,238	0,510	0,311	0,369	0,679	0,493
Y.3.2	0,430	0,598	0,295	0,387	0,715	0,508
Y.3.5	0,309	0,411	0,250	0,477	0,649	0,457
Y.4.1	0,432	0,521	0,324	0,506	0,684	0,539
Y.4.3	0,401	0,548	0,386	0,509	0,672	0,595
Y.5.1	0,474	0,603	0,334	0,547	0,702	0,682
Y.5.2	0,475	0,604	0,424	0,493	0,681	0,607
Y.5.3	0,456	0,620	0,412	0,569	0,759	0,730
Y.6.1	0,545	0,692	0,341	0,594	0,804	0,697

Lanjutan Tabel 4.76

Variabel	<i>Human Intelligence Task by Gojek Indonesia</i>	<i>Human Intelligence Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community</i>	<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia</i>	<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i>	Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)
Y.6.2	0,544	0,675	0,544	0,590	0,687	0,634
Y.7.3	0,355	0,570	0,386	0,421	0,762	0,662
Y.8.1	0,428	0,563	0,380	0,420	0,694	0,599
Y.8.2	0,373	0,558	0,333	0,347	0,701	0,551
Y.9.4	0,389	0,590	0,453	0,537	0,762	0,658
Y.10.1	0,351	0,595	0,345	0,475	0,688	0,562
Y.11.1	0,333	0,536	0,279	0,361	0,678	0,517
Y.11.2	0,470	0,541	0,320	0,482	0,702	0,561
Y.12.5	0,510	0,599	0,272	0,501	0,650	0,507
Y.13.1	0,436	0,707	0,166	0,461	0,741	0,473
Y.14.3	0,404	0,290	0,741	0,313	0,454	0,810
Y.14.4	0,405	0,271	0,668	0,347	0,444	0,764
Y.15.1	0,359	0,267	0,598	0,304	0,414	0,744
Y.15.2	0,379	0,247	0,748	0,320	0,434	0,804
Y.16.2	0,435	0,570	0,418	0,534	0,606	0,640
Y.17.1	0,418	0,580	0,298	0,522	0,565	0,653
Y.17.2	0,460	0,593	0,422	0,484	0,670	0,700
Y.17.3	0,456	0,620	0,412	0,569	0,659	0,730
Y.18.1	0,545	0,692	0,341	0,594	0,604	0,697

Lanjutan Tabel 4.76

Variabel	<i>Human Intelligence Task by Gojek Indonesia</i>	<i>Human Intelligence Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community</i>	<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia</i>	<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i>	Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)
Y.18.2	0,544	0,575	0,293	0,590	0,587	0,634
Y.20.4	0,364	0,557	0,416	0,414	0,664	0,681

Tabel 4.76 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki *loading factor* atau nilai korelasi lebih besar terhadap variabelnya dan syarat uji *discriminant validity* terpenuhi atau memiliki model yang baik.

D. Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*)

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai dari *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari indikator-indikator yang mengukur masing-masing variabel sedangkan nilai *composite reliability* dikatakan reliabel jika nilainya $> 0,7$ dan *cronbach's alpha* $> 0,7$ (Haryono, 2017). Berikut adalah nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*

Tabel 4.77 Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

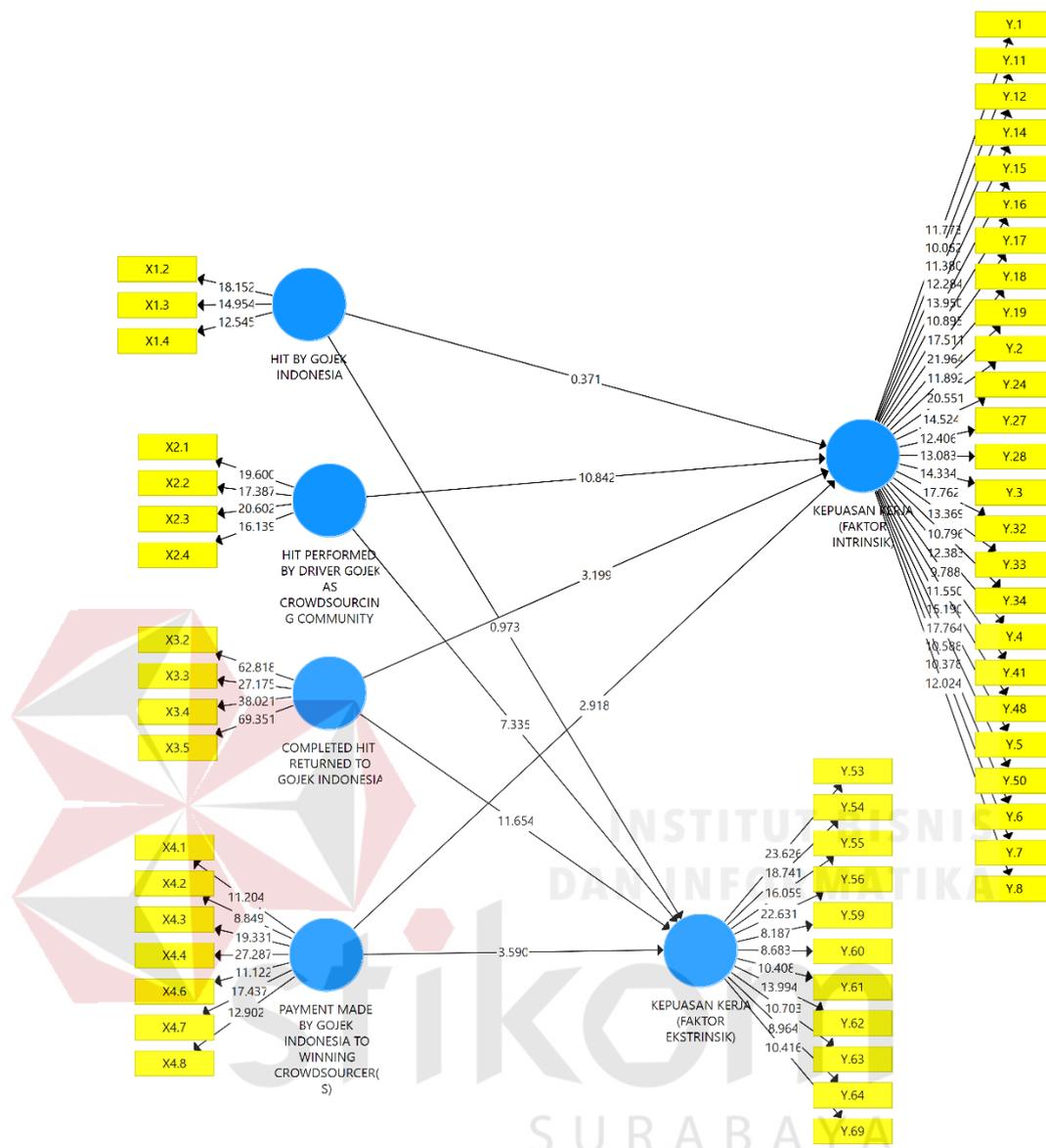
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Human Intelligence Task by Gojek Indonesia</i>	0,733	0,847
<i>Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community</i>	0,799	0,869
<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia</i>	0,943	0,959
<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i>	0,872	0,902
Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	0,959	0,962
Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	0,906	0,920

Tabel 4.77 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* untuk semua variabel memenuhi syarat yaitu $> 0,7$. Nilai *cronbach's alpha* paling rendah dimiliki variabel *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* dan yang paling tinggi dimiliki variabel Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik). Nilai *composite reliability* paling rendah dimiliki variabel *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* sedangkan yang paling tinggi dimiliki variabel Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik). Dari nilai yang ada di atas jawaban responden memiliki nilai yang reliabel (Haryono, 2017).

3. *Bootstrapping*

Bootstrapping dilakukan untuk pengujian hipotesis (Haryono, 2017).

Berikut adalah gambaran mengenai model struktural setelah dilakukan *bootstrapping*.



Gambar 4.108 Model Struktur *Bootstrapping* (Model Terbaik)

Berdasarkan dari hasil *bootstrapping*, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antara konstruk ditunjukkan nilai *T Statistics*. *T Statistic* dikatakan *valid* jika memiliki nilai *T Statistic* $> 1,96$. Indikator juga dapat dikatakan *valid* jika memiliki *p values* $< 0,05$ (Haryono, 2017). Berikut nilai *T Statistics* dan *p Values* :

Tabel 4.78 Nilai *T Statistic* dan *P Values*

Variabel (Faktor Intrinsik)	<i>T Statistic</i>	<i>P Values</i>
<i>Human Intelligence Task by Gojek Indonesia</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	0,371	0,711
<i>Human Intelligence Task by Driver Gojek as Crowdsourcing Community</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	10,842	0,000
<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	3,199	0,001
<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	2,918	0,004

Berdasarkan tabel 4.78 didapatkan 4 (empat) hasil pengujian. Pengujian tersebut sebagai berikut :

- a. Hubungan antara *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

H_0 : Tidak ada hubungan antara *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

H_1 : Ada hubungan antara *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja.

Pada tabel 4.78 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik) memiliki nilai *T Statistics* 0,371 ($< 1,96$), dan nilai *P Values* 0,711 ($> 0,05$) yang menunjukkan hubungan antar keduanya negatif. Dengan demikian hipotesis H_0 diterima yang artinya tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik).

- b. Hubungan antara *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

H_0 : Tidak ada hubungan antara *Human Intelligence Task Performed by Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

H_1 : Ada hubungan antara *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik).

Pada tabel 4.78 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik) memiliki nilai *T Statistics* 10,842 ($> 1,96$), dan nilai *P Values* 0,000 ($< 0,05$) yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H_1 diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik).

c. Hubungan antara *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

H_0 : Tidak ada hubungan antara *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

H_1 : Ada hubungan antara *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik).

Pada tabel 4.78 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik) memiliki nilai *T Statistics* 3,199 ($> 1,96$), dan nilai *P Values* 0,001 ($< 0,05$) yang menunjukkan

hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H_1 diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik).

- d. Hubungan antara *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

H_0 : Tidak ada hubungan antara *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

H_1 : Ada hubungan antara *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik).

Pada Tabel 4.78 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik) memiliki nilai *T Statistics* 2,918 ($> 1,96$), dan nilai *P Values* 0,004 ($< 0,05$) yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H_1 diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik).

Tabel 4.79 Nilai *T Statistic* dan *P Values*

Variabel (Faktor Ekstrinsik)	<i>T Statistic</i>	<i>P Values</i>
<i>Human Intelligence Task by Gojek Indonesia</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	0,973	0,331
<i>Human Intelligence Task by Driver Gojek as Crowdsourcing Community</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	7,335	0,000
<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	11,654	0,000
<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	3,590	0,000

Berdasarkan tabel 4.79 didapatkan 4 (empat) hasil pengujian. Pengujian tersebut sebagai berikut :

- a. Hubungan antara *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

H_0 : Tidak ada hubungan antara *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

H_1 : Ada hubungan antara *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja.

Pada tabel 4.79 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik) memiliki nilai *T Statistics* 0,973 ($< 1,96$), dan nilai *P Values* 0,331 ($> 0,05$) yang menunjukkan hubungan antar keduanya negatif. Dengan demikian hipotesis H_0 diterima yang artinya tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik).

- b. Hubungan antara *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

H_0 : Tidak ada hubungan antara *Human Intelligence Task Performed by Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

H_1 : Ada hubungan antara *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik).

Pada tabel 4.79 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik) memiliki nilai *T Statistics* 7,335 ($> 1,96$), dan nilai *P Values* 0,000 ($< 0,05$) yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H_1 diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik).

- c. Hubungan antara *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

H_0 : Tidak ada hubungan antara *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

H_1 : Ada hubungan antara *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik).

Pada tabel 4.79 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik) memiliki nilai *T Statistics* 11,654 ($> 1,96$), dan nilai *P Values* 0,000 ($< 0,05$) yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H_1 diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik).

d. Hubungan antara *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

H_0 : Tidak ada hubungan antara *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

H_1 : Ada hubungan antara *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik).

Pada tabel 4.79 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik) memiliki nilai *T Statistics* 3,590 ($> 1,96$), dan nilai *P Values* 0,000 ($< 0,05$) yang menunjukkan hubungan antar keduanya positif. Dengan demikian hipotesis H_1 diterima yang artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik).

4. Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

A. Uji *R-Square* (R^2)

Uji *R-Square* digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel. Semakin tinggi nilai *R-Square* maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan, klasifikasi nilai *R-Square* yaitu 0,19 – 0,32 (lemah), 0,33 – 0,66 (*moderate/* sedang), > 0,67 (substansial) (Haryono, 2017).

Tabel 4.80 Nilai Uji *R Square* (R^2)

Variabel	<i>R Square</i> (R^2)
Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	0,785
Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	0,904

Tabel 4.80 di atas menunjukkan nilai *R Square* untuk variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) adalah 0,785 dan variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) adalah 0,904 yang berarti variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) dan variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) mampu menjelaskan varian kepuasan kerja (faktor intrinsik) sebesar 78,5 % dan varian kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) sebesar 90,4 %. Dapat dikatakan pengaruhnya substansial (besar).

5. Uji Kesesuaian Model

Setelah diperoleh nilai AVE dan R^2 selanjutnya dilakukan perhitungan *Goodness of Fit* (GoF). Nilai GoF terbentang antara 0 sampai dengan 1 dengan nilai-nilai : di atas 0,1 (buruk/ GoF kecil), di atas 0,25 (sedang/ GoF *moderate*), dan di atas 0,36 (baik/ GoF besar) (Haryono, 2017). Nilai GoF dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.81 Nilai *Goodnes of Fit* (GoF)

Variabel	R ²	AVE	$GoF = \sqrt{AVE} \cdot R^2$	Keterangan
Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	0,785	0,504	0,628	Baik
Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	0,904	0,514	0,681	Baik

Berdasarkan tabel 4.81 hasil dari perhitungan GoF dari nilai variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) memiliki nilai yang baik yaitu di atas 0,36 sedangkan nilai variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) juga memiliki nilai yang baik yaitu di atas 0,36. Hal ini menunjukkan nilai yang diobservasi dengan nilai yang diekspektasi dalam model yang baik.

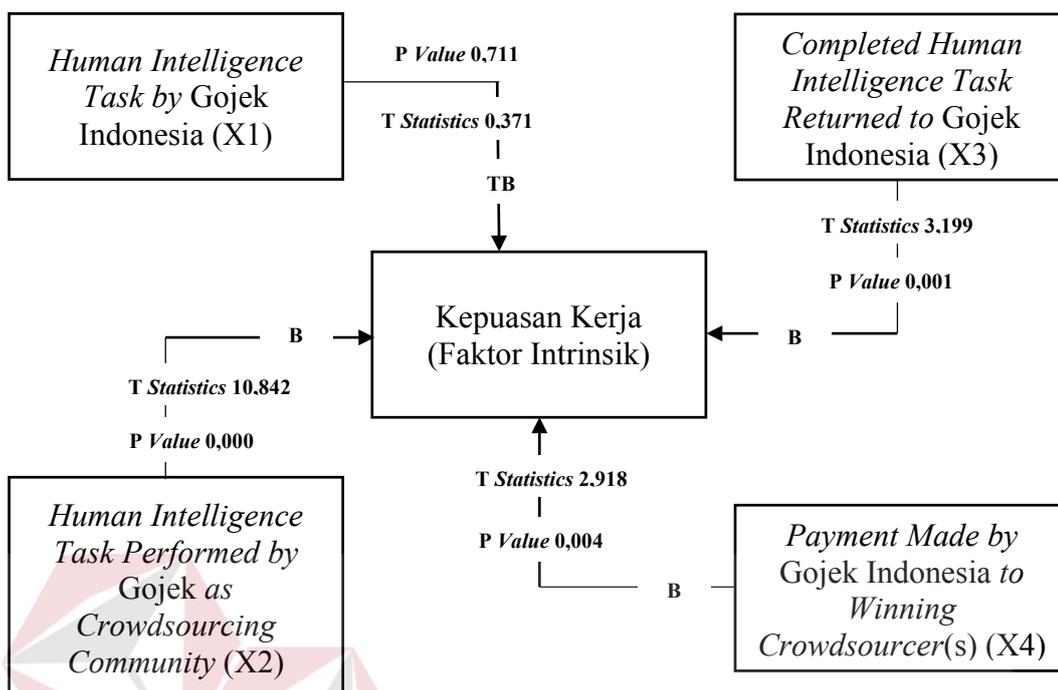
4.4. Tahap Pengambilan Keputusan

Pada tahap pengambilan keputusan ini terdiri dari hasil analisis dan pembahasan.

4.4.1. Hasil Analisis

Hasil atau luaran dari penelitian ini adalah pembahasan dari variabel aplikasi *crowdsourcing* yang berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan kerja *driver* Gojek.

A. Tingkat Pengaruh Antar Variabel (Faktor Intrinsik)



Gambar 4.109 Tingkat Pengaruh Antar Variabel (Faktor Intrinsik)

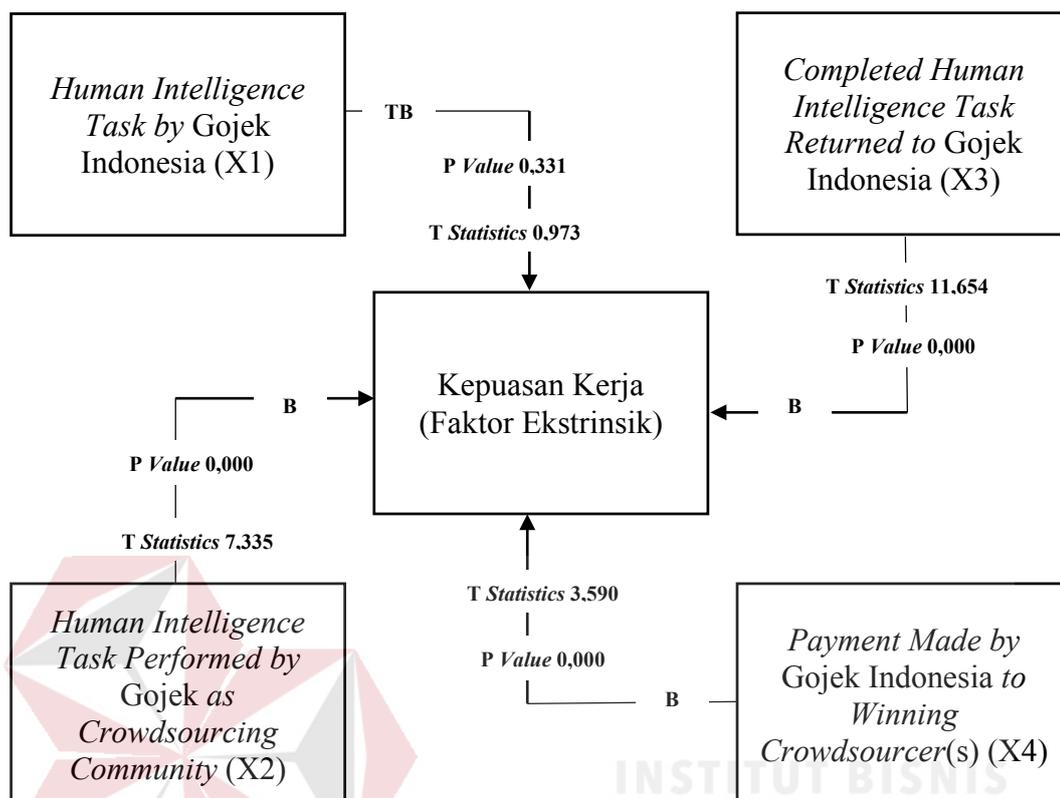
Pada gambar 4.109 menunjukkan pengaruh antar variabel berdasarkan dari nilai *T statistics* dan *P value* yang terdapat pada perhitungan uji PLS *bootstrapping*, dimana variabel **Berpengaruh** ditunjukkan dengan garis yang terdapat inisial “B” sedangkan garis yang terdapat inisial “TB” ialah **Tidak Berpengaruh**. Berikut penjelasan dari tingkat pengaruh antar variabel sebagai berikut :

1. Variabel Aplikasi *Crowdsourcing* pada indikator *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik), karena mempunyai nilai *T statistics* sebesar $0,371 < 1,96$ dan nilai *P value* sebesar $0,711 > 0,05$.
2. Variabel Aplikasi *Crowdsourcing* pada indikator *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek Crowdsourcing Community*

berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Kerja (Faktor Instrinsik), karena mempunyai nilai *T statistics* sebesar $10,842 > 1,96$ dan *P value* sebesar $0,000 < 0,05$, artinya setiap peningkatan pada indikator *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek Crowdsourcing Community* akan meningkatkan penggunaan.

3. Variabel Aplikasi *Crowdsourcing* pada *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Kerja (Faktor Instrinsik), karena mempunyai nilai *T statistics* sebesar $3,199 > 1,96$ dan *P value* sebesar $0,001 < 0,05$, artinya setiap peningkatan pada indikator *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* akan meningkatkan penggunaan.
4. Variabel Aplikasi *Crowdsourcing* pada indikator *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Kerja (Faktor Instrinsik), karena mempunyai nilai *T statistics* sebesar $2,198 > 1,96$ dan *P value* sebesar $0,004 < 0,05$, artinya setiap peningkatan pada indikator *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* akan meningkatkan penggunaan.

B. Tingkat Pengaruh Antar Variabel (Faktor Ekstrinsik)



Gambar 4.110 Tingkat Pengaruh Antar Variabel (Faktor Ekstrinsik)

Pada gambar 4.110 menunjukkan pengaruh antar variabel, dimana variabel **Berpengaruh** ditunjukkan dengan garis yang terdapat inisial “B” sedangkan garis yang terdapat inisial “TB” ialah **Tidak Berpengaruh**. Berikut penjelasan dari tingkat pengaruh antar variabel sebagai berikut :

1. Variabel Aplikasi *Crowdsourcing* pada indikator *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik), karena mempunyai nilai $T\text{ statistics}$ sebesar $0,973 < 1,96$ dan nilai $P\text{ value}$ sebesar $0,331 > 0,05$.
2. Variabel Aplikasi *Crowdsourcing* pada indikator *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek Crowdsourcing Community* berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Kerja (Faktor

Ekstrinsik), karena mempunyai nilai *T statistics* sebesar $7,335 > 1,96$ dan *P value* sebesar $0,000 < 0,05$, artinya setiap peningkatan pada indikator *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek Crowdsourcing Community* akan meningkatkan penggunaan.

3. Variabel Aplikasi *Crowdsourcing* pada indikator *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Kerja (Faktor Instrinsik), karena mempunyai nilai *T statistics* sebesar $11,654 > 1,96$ dan *P value* sebesar $0,000 < 0,05$, artinya setiap peningkatan pada indikator *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* akan meningkatkan penggunaan.

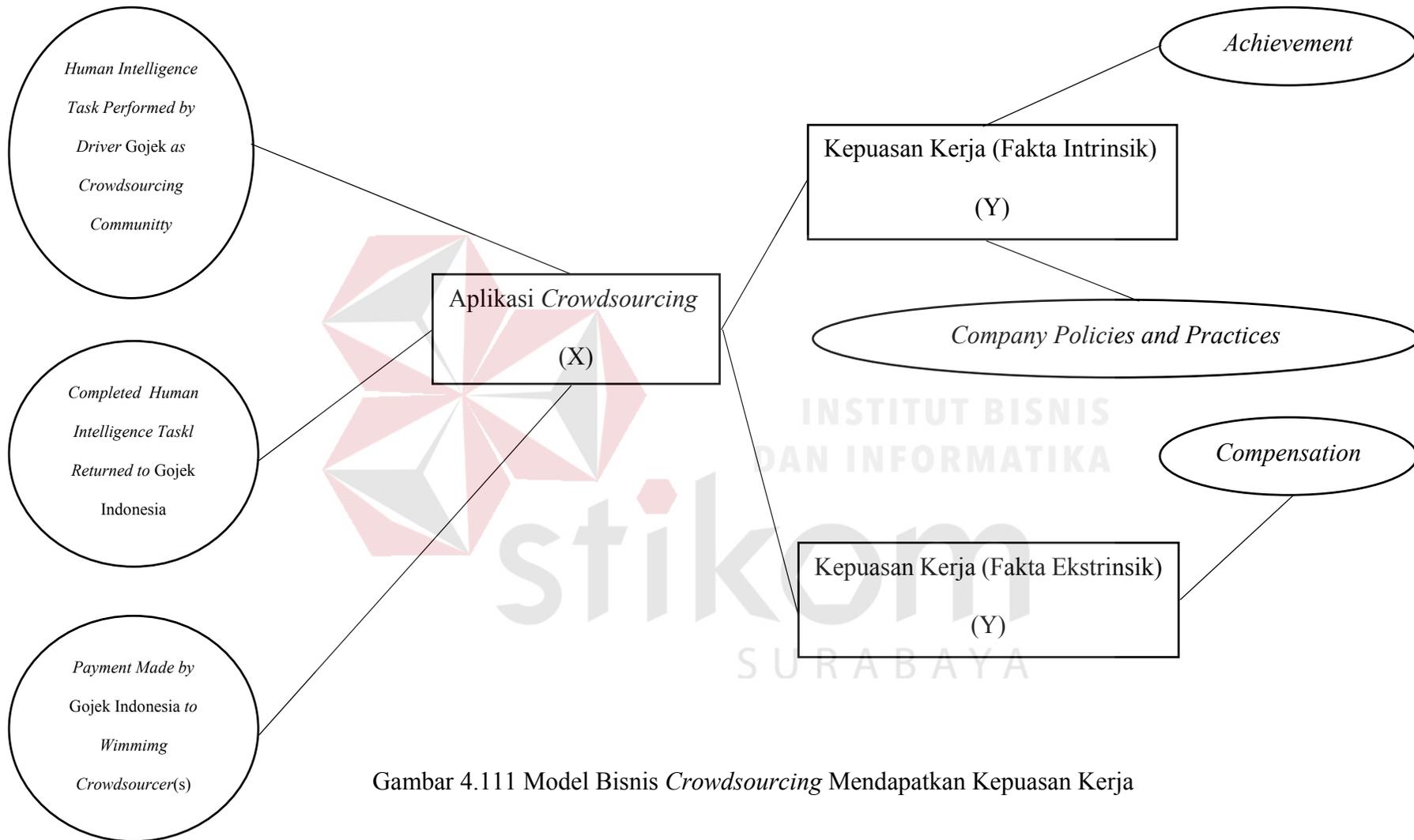
4. Variabel Aplikasi *Crowdsourcing* pada indikator *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Kerja (Faktor Instrinsik), karena mempunyai nilai *T statistics* sebesar $3,590 > 1,96$ dan *P value* sebesar $0,000 < 0,05$, artinya setiap peningkatan pada indikator *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* akan meningkatkan penggunaan.

C. Model Bisnis Proses *Crowdsourcing* yang Mampu Mendapatkan Kepuasan Kerja

Model bisnis proses *crowdsourcing* berdasarkan dari tingkat pengaruh antar variabel, merupakan variabel Aplikasi *Crowdsourcing* yang dapat meningkatkan kepuasan kerja (faktor intrinsik) terdiri dari : *Human Intellogence Task Performed*

by Driver Gojek as Crowdsourcing Community, Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia, dan Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsorucer(s). Sedangkan, untuk variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) terdiri dari : *Ability Utilization, Achievement, Activity, Advancement, Authority, Company Policies and Practices, Creativity, Independence, Moral Values, Recognition, Security, dan Variety*. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat model bisnis proses *crowdsourcing* yang mampu mendapatkan kepuasan kerja pada gambar 4.111 di bawah ini :





Gambar 4.111 Model Bisnis *Crowdsourcing* Mendapatkan Kepuasan Kerja

4.4.2. Pembahasan

Dalam Pembahasan ini membahas untuk menjawab dari perumusan masalah yang ada di Bab I (Pendahuluan) yaitu sebagai berikut :

1. Tingkat Kepuasan Kerja *driver* Gojek di Surabaya terhadap aplikasi *crowdsourcing* dapat diketahui dari penjelasan di bawah ini :
 - a. Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)

Tabel 4.82 Nilai R Square dan GoF

Variabel	R ²	GoF = $\sqrt{AVE} \cdot R^2$	Keterangan
Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	0,785	0,628	Baik

Berdasarkan tabel 4.82 di atas berarti variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) sebesar 78,5 % dan dikatakan pengaruhnya substansial (besar) dan nilai GoF sebesar 0,628 yang artinya memiliki nilai yang baik. Hal ini menunjukkan nilai yang diobservasi dengan nilai yang diekspektasi dalam model baik.

Sementara dalam tabel 4.28 untuk mengetahui nilai *mean* yang diambil dari analisis deskriptif dan *original sample (loading factor)* yang diambil dari uji *convergent validity*, menunjukkan apa yang harus dilakukan dimasa yang akan datang. Berikut adalah nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* pada variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) di bawah ini :

Indikator	:	Y.1 → Mengendarai motor dengan baik
<i>Mean</i>	:	4,39
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,663

Dalam Aplikasi Gojek *Driver* :



Gambar 4.112 Tampilan Mendapatkan *Rating*

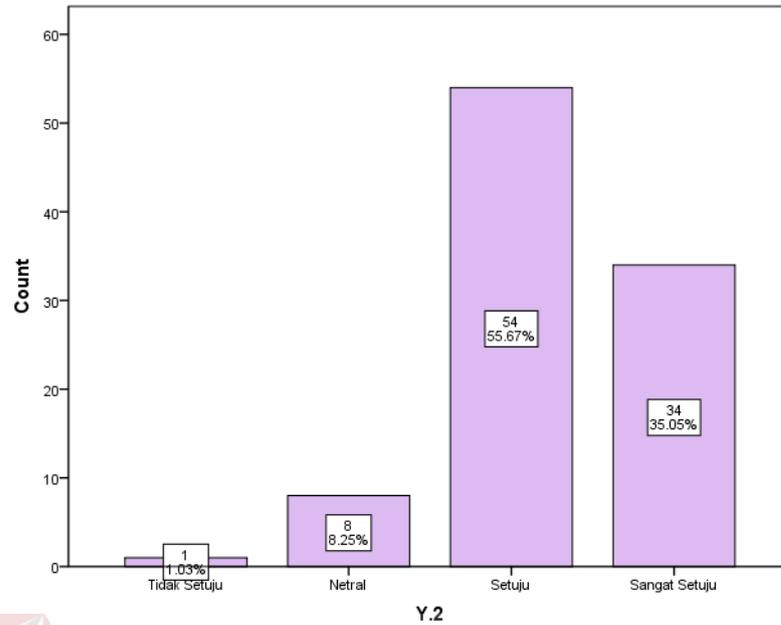
Berdasarkan gambar 4.112 merupakan tampilan mendapatkan *rating* yang baik dengan cara mengendarai motor secara sopan yang bertujuan mendapatkan *rating*.

Indikator : Y.2 → Memahami aturan lalu lintas

Mean : 4,25

Original Sample (Loading Factor) : 0,770

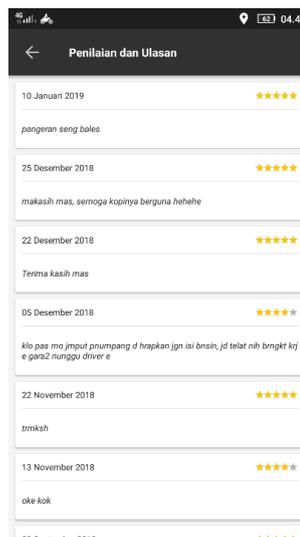
Dalam Aplikasi Gojek *Driver* :



Gambar 4.113 Persentase Penilaian Responden

Berdasarkan gambar 4.113 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.2 tersebut.

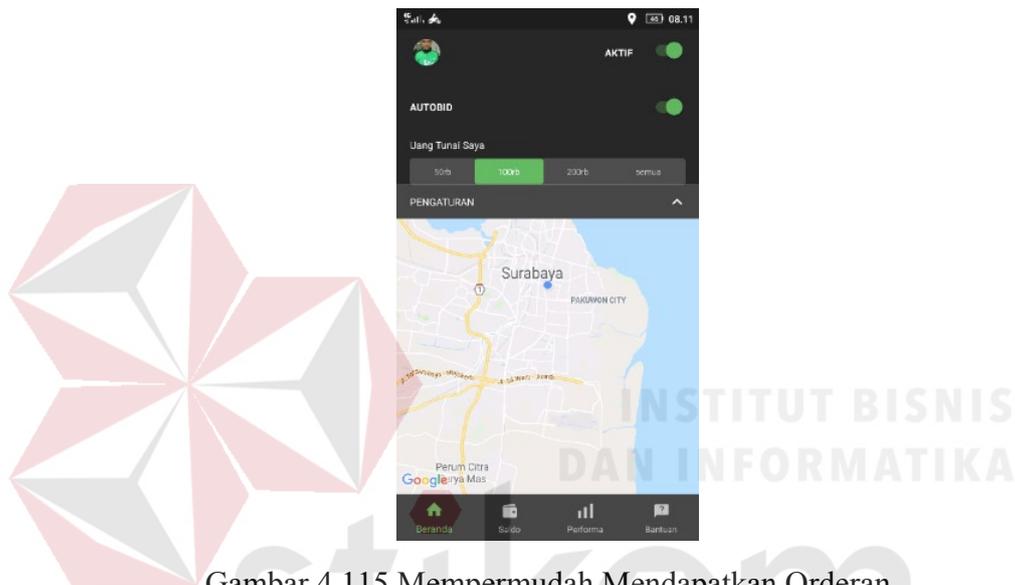
Indikator : Y.3 → Melayani pelanggan dengan sopan
 Mean : 4,38
 Original Sample (Loading Factor) : 0,730
 Dalam Aplikasi Gojek Driver :



Gambar 4.114 Melayani Pelanggan Dengan Sopan

Berdasarkan gambar 4.114 merupakan tampilan mengetahui *rating* yang diberikan pelanggan dan juga komentar dari pelanggan.

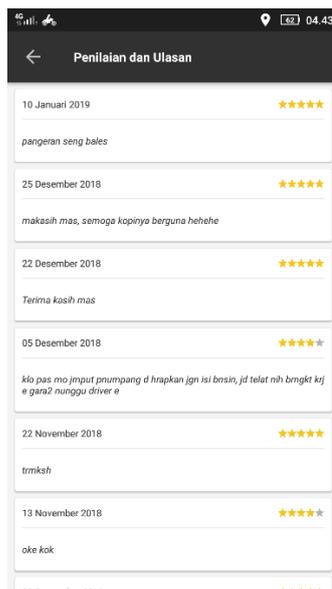
Indikator	: Y.4	→	Mempermudah mendapatkan orderan
<i>Mean</i>	:		4,24
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:		0,720
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:		



Gambar 4.115 Mempermudah Mendapatkan Orderan

Berdasarkan gambar 4.115 merupakan tampilan mudah mendapatkan orderan yang masuk secara otomatis tanpa harus melihat layanan orderan dan tujuan orderan dengan cara mengaktifkan “*autobid*”.

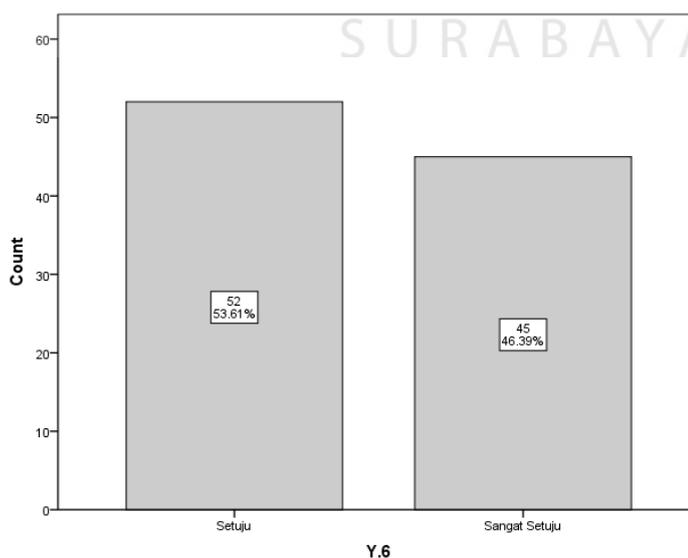
Indikator	: Y.5	→	Puas mendapatkan <i>rating</i> dan komentar baik
<i>Mean</i>	:		4,31
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:		0,760
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:		



Gambar 4.116 Puas Mendapatkan *Rating* dan Komentar Baik

Berdasarkan gambar 4.116 merupakan tampilan mengetahui *rating* dan komentar dari pelanggan.

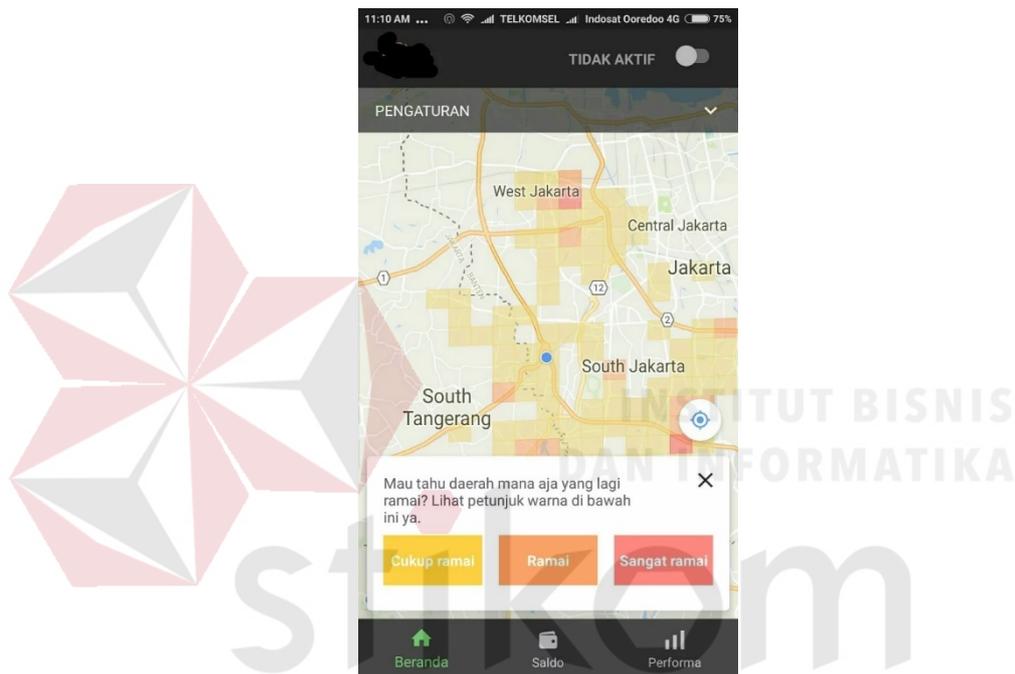
Indikator : Y.6 → Bisa mendapatkan *reward* dari perusahaan
 Mean : 4,46
 Original Sample (Loading Factor) : 0,656
 Dalam Aplikasi Gojek Driver :



Gambar 4.117 Persentase Penilaian Responden

Berdasarkan gambar 4.117 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.6 tersebut.

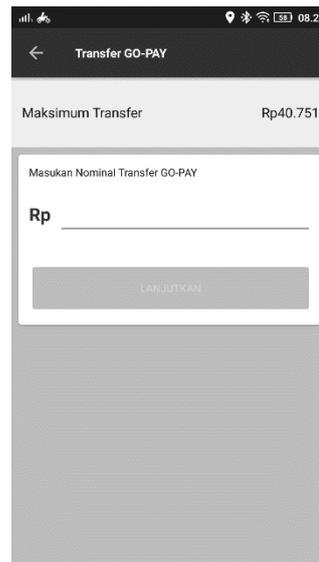
Indikator	:	Y.7 → Mengetahui jam-jam ramai orderan
Mean	:	4,39
Original Sample (Loading Factor)	:	0,679
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	



Gambar 4.118 Mengetahui Jam-Jam Ramai

Berdasarkan gambar 4.118 merupakan tampilan bisa mengetahui jam-jam ramai di aplikasi dengan prioritas tingkat kepadatan sesuai wilayahnya.

Indikator	:	Y.8 → Bisa mengisikan saldo <i>go-pay</i> pelanggan
Mean	:	4,33
Original Sample (Loading Factor)	:	0,715
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	



Gambar 4.119 Bisa mengisi saldo *go-pay* pelanggan

Berdasarkan gambar 4.119 merupakan tampilan mengisi saldo *gopay* kepada pelanggan melalui aplikasi.

Indikator : Y.11 → Mengambil orderan sesuai keinginan

Mean : 4,37

Original Sample (Loading Factor) : 0,649

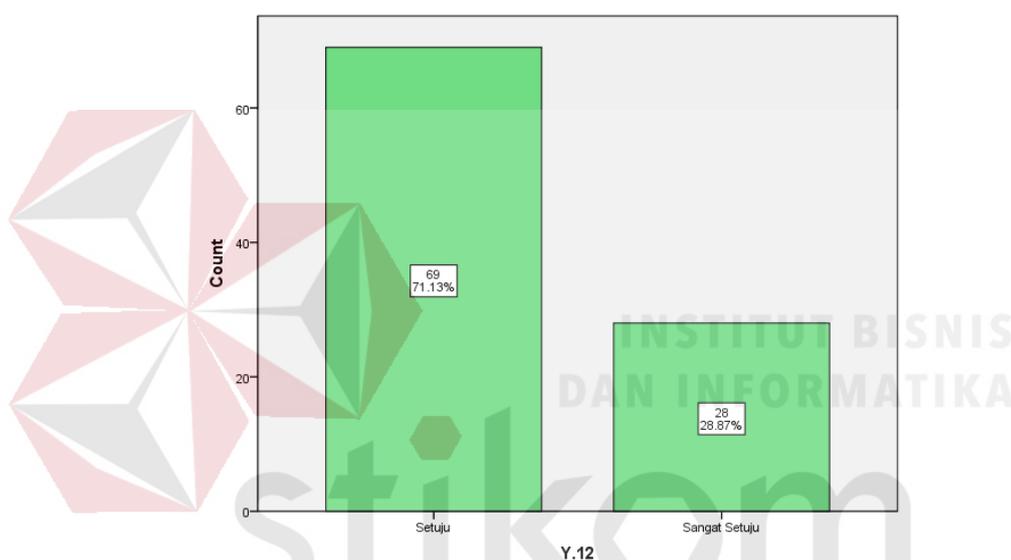
Dalam Aplikasi Gojek Driver :



Gambar 4.120 Mengambil orderan sesuai keinginan

Berdasarkan gambar 4.120 merupakan tampilan pilihan orderan yang masuk di aplikasi untuk pilihan *driver* jika mau mengambil tawaran atau tidak mengambil tawaran.

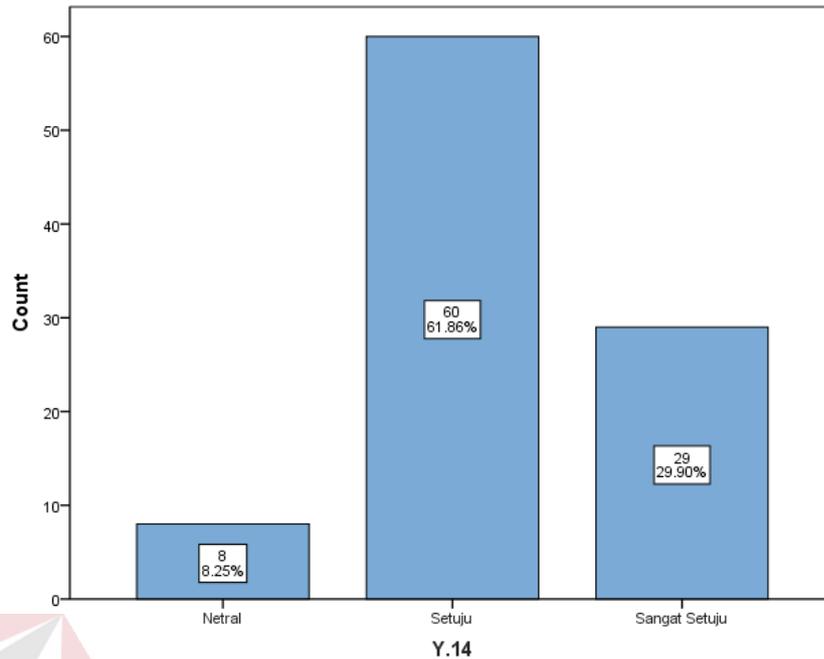
Indikator : Y.12 → Merasakan kemudahan menggunakan aplikasi
Mean : 4,29
Original Sample (Loading Factor) : 0,684
 Dalam Aplikasi Gojek *Driver* :



Gambar 4.121 Persentase Penilaian Responden

Berdasarkan gambar 4.121 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.12 tersebut.

Indikator : Y.14 → Merasakan kemajuan menggunakan aplikasi
Mean : 4,22
Original Sample (Loading Factor) : 0,672
 Dalam Aplikasi Gojek *Driver* :



Gambar 4.122 Persentase Penilaian Responden

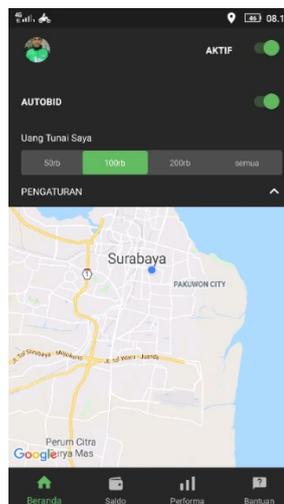
Berdasarkan gambar 4.122 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.14 tersebut.

Indikator : Y.15 → Mempunyai wewenang

Mean : 4,20

Original Sample (Loading Factor) : 0,702

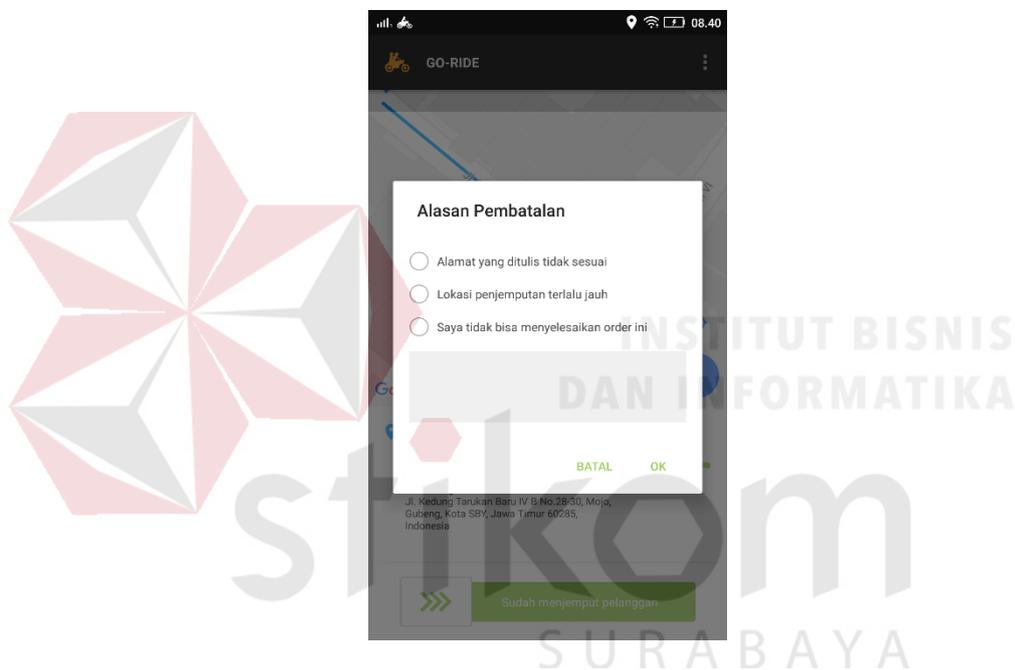
Dalam Aplikasi Gojek Driver : SURABAYA



Gambar 4.123 Mempunyai Wewenang

Berdasarkan gambar 4.123 merupakan tampilan wewenang bagi *driver* mau menjalankan pekerjaan atau tidak menjalankan pekerjaan dengan menonaktifkan aplikasi.

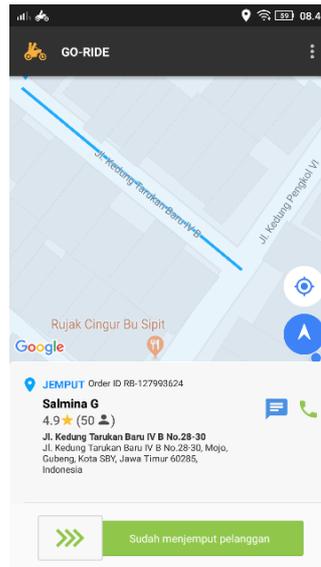
Indikator	:	Y.16 → Membatalkan orderan
Mean	:	4,21
Original Sample (Loading Factor)	:	0,681
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	



Gambar 4.124 Membatalkan orderan

Berdasarkan gambar 4.124 merupakan tampilan menu membatalkan orderan sesuai dengan alasan *driver* lalu menekan tombol “ok”

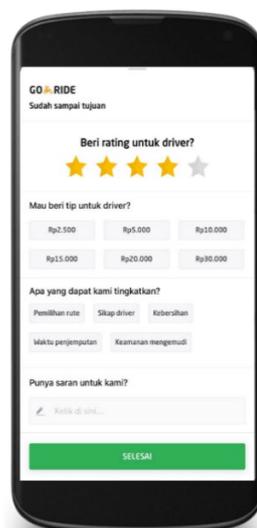
Indikator	:	Y.17 → Mendapatkan orderan yang masuk
Mean	:	4,32
Original Sample (Loading Factor)	:	0,759
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	



Gambar 4.125 Mendapatkan orderan yang masuk

Berdasarkan gambar 4.125 merupakan tampilan mengambil orderan setelah dari halaman pilihan orderan yang masuk jika menekan tombol “ambil tawaran”

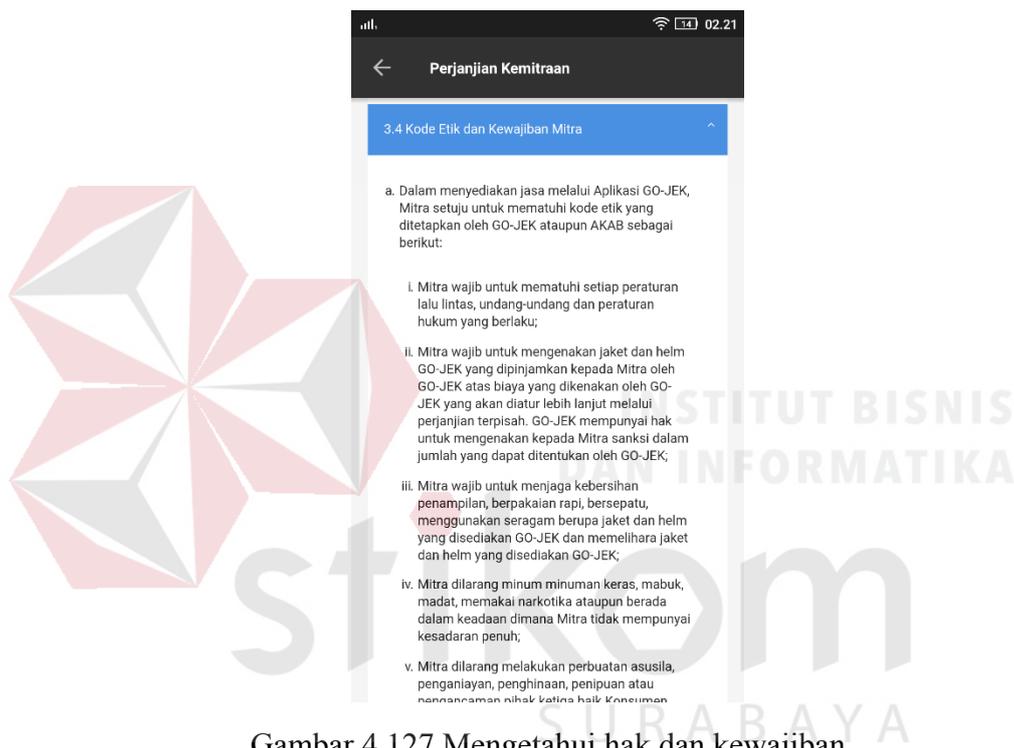
Indikator : Y.18 → Mendapatkan *reward*
Mean : 4,31
Original Sample (Loading Factor) : **0,804**
 Dalam Aplikasi *Gojek Driver* :



Gambar 4.126 Mendapatkan *reward*

Berdasarkan gambar 4.126 merupakan tampilan mendapatkan penilaian dari pelanggan melalui aplikasi sesuai dengan sifat *driver* kepada pelanggan

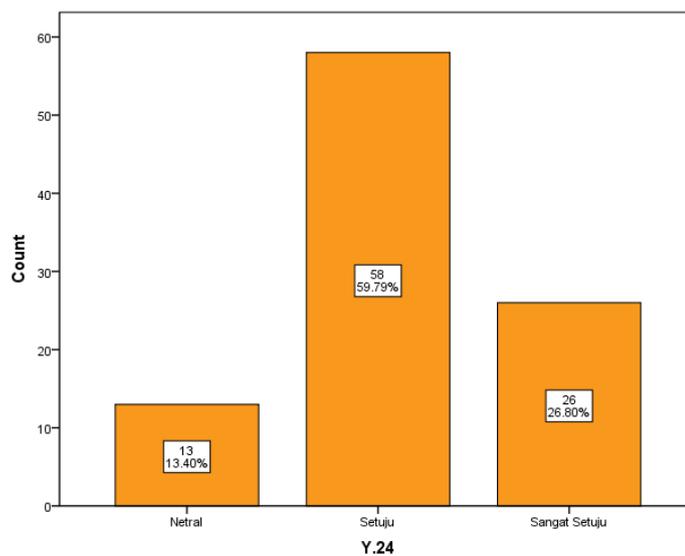
Indikator	:	Y.19 → Mengetahui hak dan kewajiban
Mean	:	4,23
Original Sample (Loading Factor)	:	0,687
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	



Gambar 4.127 Mengetahui hak dan kewajiban

Berdasarkan gambar 4.127 merupakan tampilan ketentuan hak dan kewajiban sebagai *driver* Gojek.

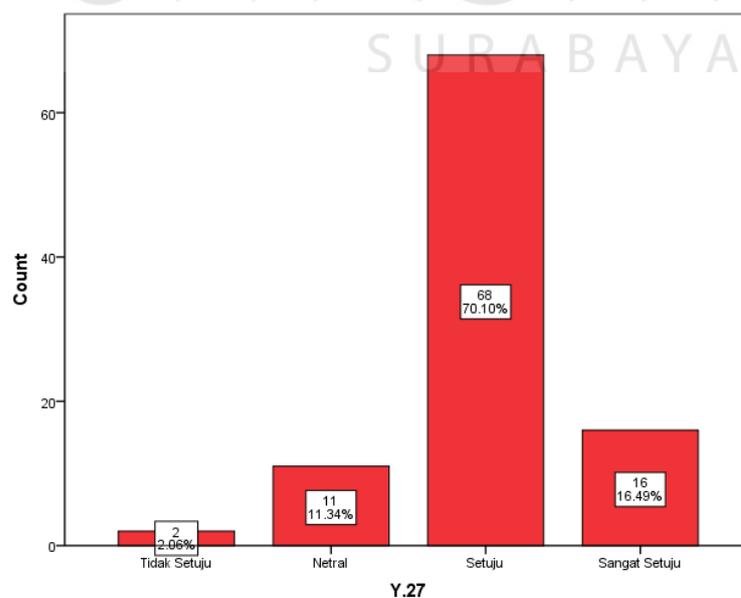
Indikator	:	Y.24 → Berharap adanya fitur "feedback" untuk saran dan kritik
Mean	:	4,13
Original Sample (Loading Factor)	:	0,762
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	Belum adanya fitur tersebut aplikasi



Gambar 4.128 Persentase Penilaian Responden

Berdasarkan gambar 4.128 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.24 tersebut.

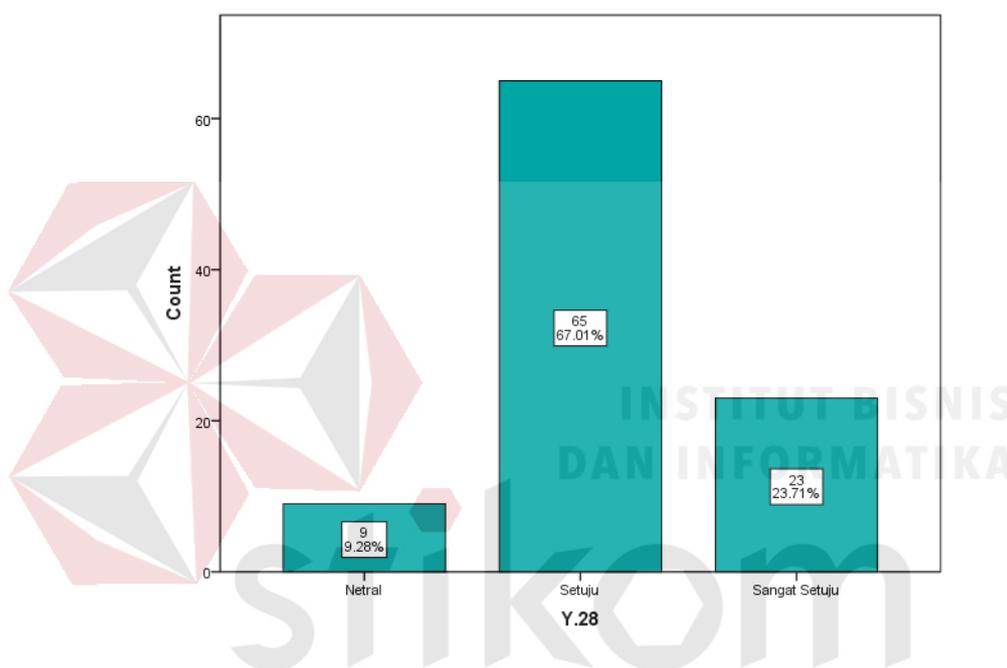
Indikator : Y.27 → Bekerja tidak terikat waktu
 Mean : 4,01
 Original Sample (Loading Factor) : 0,694
 Dalam Aplikasi Gojek Driver :



Gambar 4.129 Persentase Penilaian Responden

Berdasarkan gambar 4.129 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.27 tersebut.

Indikator : Y.28 → Menentukan pilihan orderan
 Mean : 4,14
 Original Sample (Loading Factor) : 0,701
 Dalam Aplikasi Gojek Driver :



Gambar 4.130 Persentase Penilaian Responden

Berdasarkan gambar 4.130 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.28 tersebut.

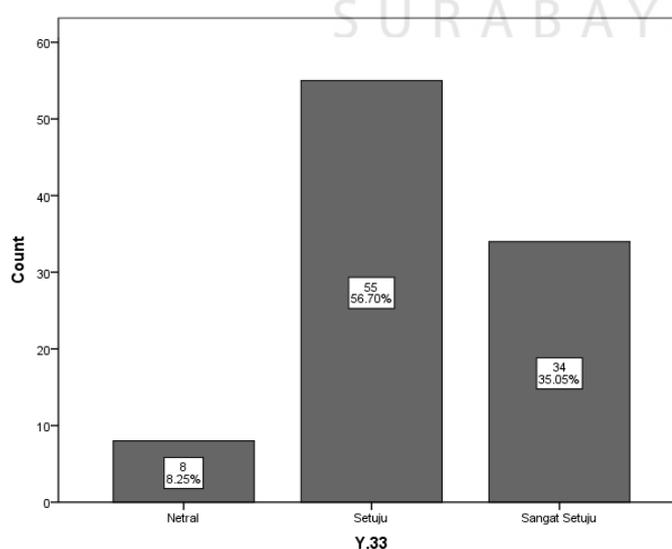
Indikator : Y.32 → Selalu berlaku jujur kepada pelanggan
 Mean : 4,20
 Original Sample (Loading Factor) : 0,762
 Dalam Aplikasi Gojek Driver :



Gambar 4.131 Selalu berlaku jujur kepada pelanggan

Berdasarkan gambar 4.131 merupakan contoh *driver* yang berlaku jujur kepada pelanggan ketika melakukan pekerjaannya

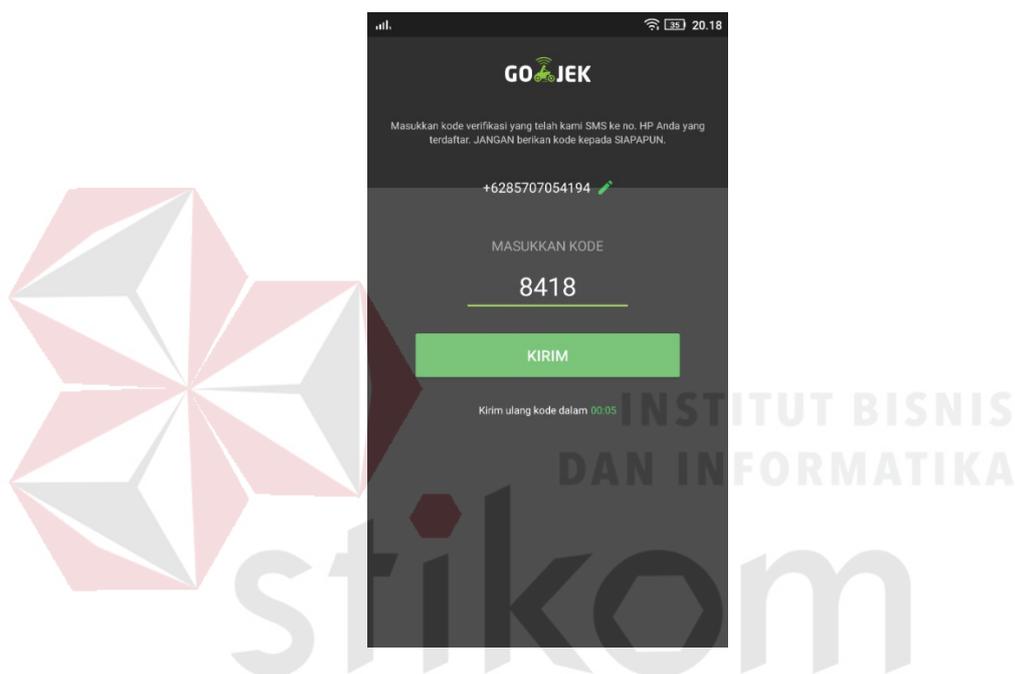
Indikator	: Y.33 →	Memperhatikan keselamatan dan kenyamanan pelanggan
Mean	:	4,27
Original Sample (Loading Factor)	:	0,688
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	



Gambar 4.132 Persentase Penilaian Responden

Berdasarkan gambar 4.132 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.33 tersebut.

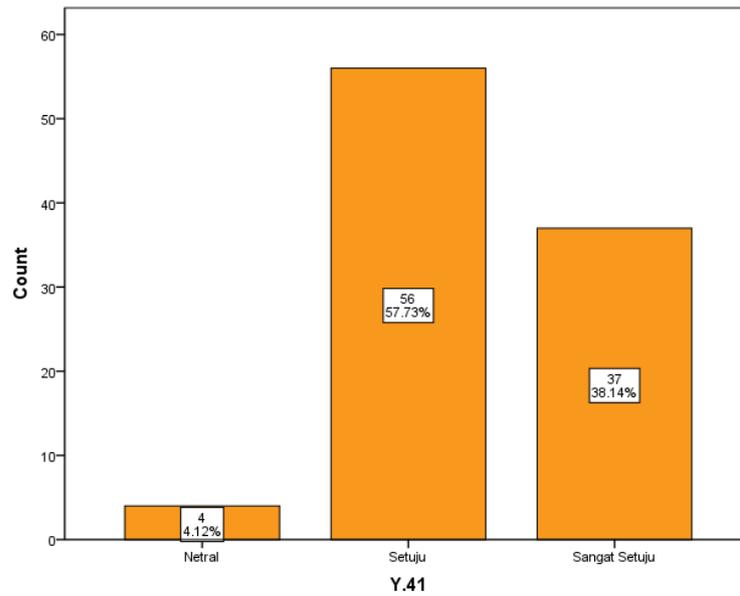
Indikator	:	Y.34 → Mendapatkan keamanan dalam melindungi akun
Mean	:	4,22
Original Sample (Loading Factor)	:	0,678
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	



Gambar 4.133 Mendapatkan keamanan dalam melindungi akun

Berdasarkan gambar 4.133 merupakan tampilan memasukkan verifikasi kode yang didapatkan dari perusahaan ketika akan melakukan *login* aplikasi.

Indikator	:	Y.41 → Mengambil orderan sudah menjadi tanggung jawab
Mean	:	4,34
Original Sample (Loading Factor)	:	0,702
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	



Gambar 4.134 Persentase Penilaian Responden

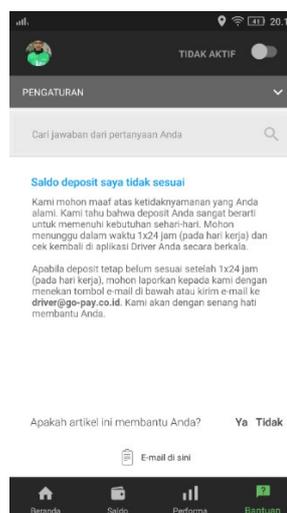
Berdasarkan gambar 4.134 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.41 tersebut.

Indikator : Y.48 → Melaporkan jika terjadi keterlambatan pembayaran saldo

Mean : 4,37

Original Sample (Loading Factor) : 0,650

Dalam Aplikasi Gojek Driver :



Gambar 4.135 Melaporkan jika terjadi keterlambatan pembayaran saldo

Berdasarkan gambar 4.135 merupakan panduan ketika mengalami keterlambatan pembayaran saldo deposit *driver*.

Indikator	:	Y.50 → Bisa mengambil orderan berbeda dalam sehari
<i>Mean</i>	:	4,07
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,650
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	



Gambar 4.136 Bisa mengambil orderan berbeda dalam sehari

Berdasarkan gambar 4.136 merupakan jenis layanan yang bisa diambil oleh *driver* ketika bekerja.

Kesimpulan → Dengan deskripsi variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) menunjukkan bahwa terdapat nilai *mean* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator Y.6 sebesar 4,46 yaitu pada indikator “*Achievement*” sedangkan untuk nilai *original sample (loading factor)* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator Y.18 sebesar 0,804 yaitu pada indikator

“*Company Policies and Practices*”. Selain itu, untuk nilai *mean* terendah ialah pada indikator Y.27 sebesar 4,01 yaitu pada indikator “*Creativity*”, sedangkan untuk nilai *original sample (loading factor)* yang terendah ialah pada indikator Y.11 sebesar 0,649 yaitu pada indikator “*Achievement*”. Dengan demikian, hal ini berarti pada saat penelitian persepsi dari responden sebagai *driver* memberikan layanan kepada pelanggan dengan baik yang bertujuan untuk mendapatkan *reward*. Kemudian untuk di masa akan datang responden menginginkan kemudahan yang selalu dijaga dalam penggunaan aplikasi gojek *driver*, dimana menjadi acuan bagi pengembang untuk lebih meningkatkan kehandalan aplikasi gojek *driver* seperti memberikan tambahan fitur “*feedback*” untuk melaporkan orderan fiktif dan memberikan kritik dan saran dari *driver*.

b. Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)

Tabel 4.83 Nilai *R Square* dan *GoF*

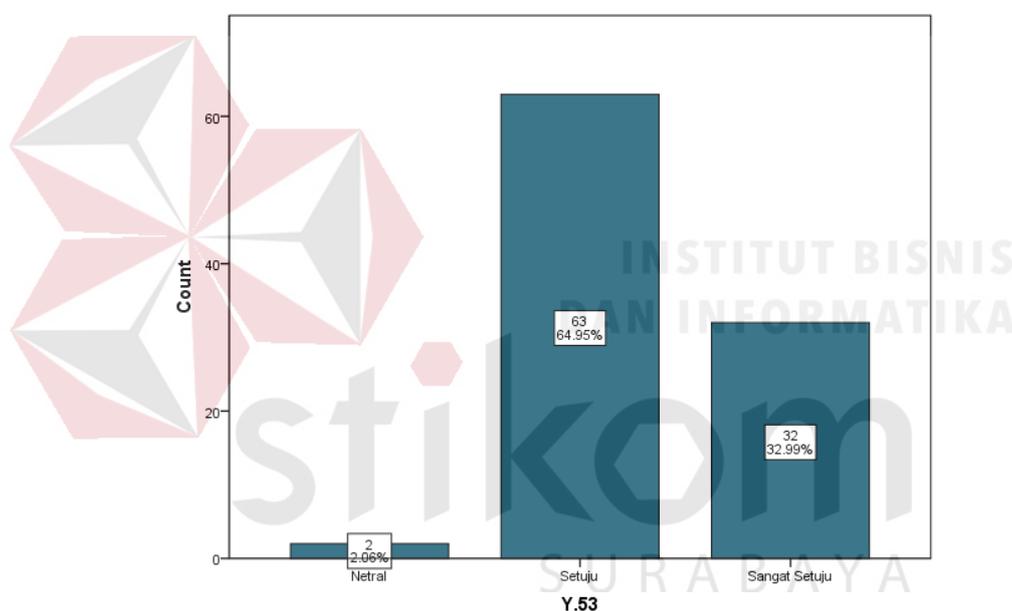
Variabel	R^2	$GoF = \sqrt{AVE} \cdot R^2$	Keterangan
Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	0,904	0,681	Baik

Berdasarkan tabel 4.83 di atas berarti variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) sebesar 90,4 % dan dikatakan pengaruhnya substansial (besar) dan nilai *GoF* sebesar 0,681 yang artinya memiliki nilai yang baik. Hal ini menunjukkan nilai yang diobservasi dengan nilai yang diekspektasi dalam model baik.

Sementara dalam tabel 4.29 untuk mengetahui nilai *mean* yang diambil dari analisis deskriptif dan *original sample (loading factor)* yang

diambil dari uji *convergent validity*, menunjukkan apa yang harus dilakukan dimasa yang akan datang. Berikut adalah nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* pada variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) di bawah ini :

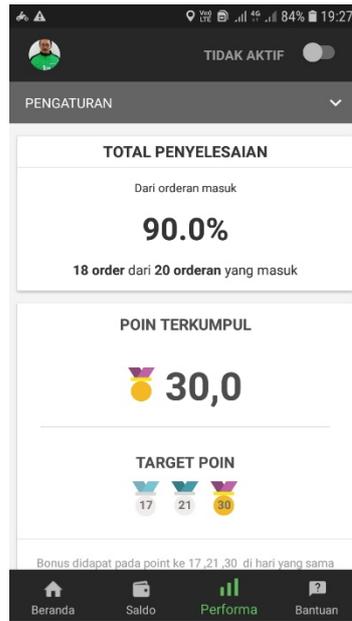
Indikator	:	Y.53 → Puas dengan tarif
<i>Mean</i>	:	4,31
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,810
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	



Gambar 4.137 Peresentase Penilaian Responden

Berdasarkan gambar 4.137 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.53 tersebut.

Indikator	:	Y.54 → Puas dengan kebijakan poin
<i>Mean</i>	:	4,36
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,764
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	



Gambar 4.138 Puas dengan kebijakan poin

Berdasarkan gambar 4.138 merupakan tampilan menu poin yang bisa didapatkan oleh *driver* dalam sehari untuk mendapatkan bonus harian.

Indikator : Y.55 → Bergabung dengan komunitas

Mean : 4,31

Original Sample (Loading Factor) : 0,744

Dalam Aplikasi Gojek Driver :



Gambar 4.139 Bergabung dengan komunitas

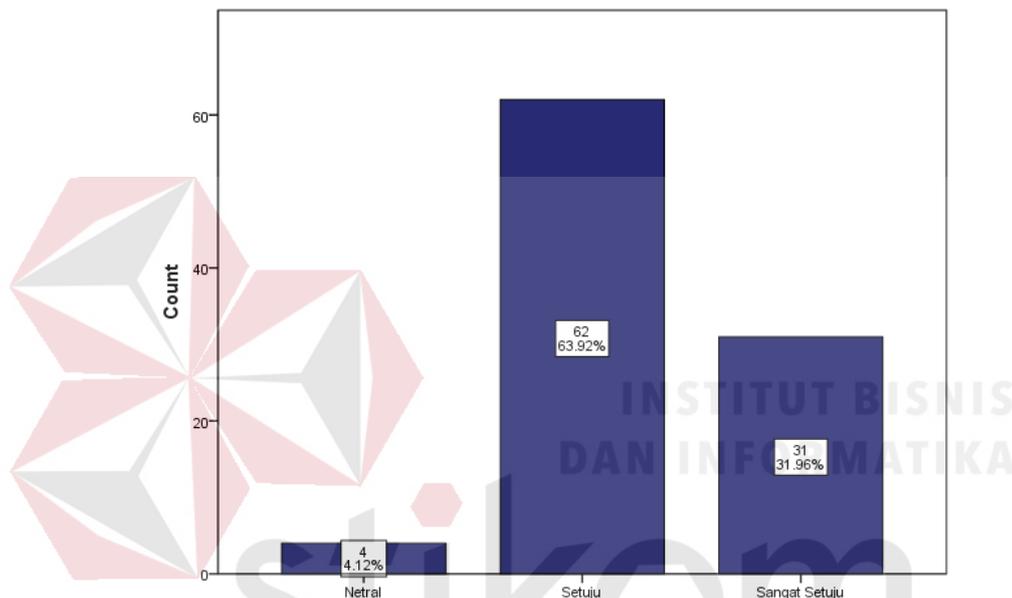
Berdasarkan gambar 4.139 merupakan tampilan contoh bergabung dengan komunitas sesama *driver* Gojek di Surabaya

Indikator : Y.56 → Tidak merasa bersaing

Mean : 4,28

Original Sample (Loading Factor) : 0,804

Dalam Aplikasi Gojek *Driver* :



Gambar 4.140 Persentase Penilaian Responden

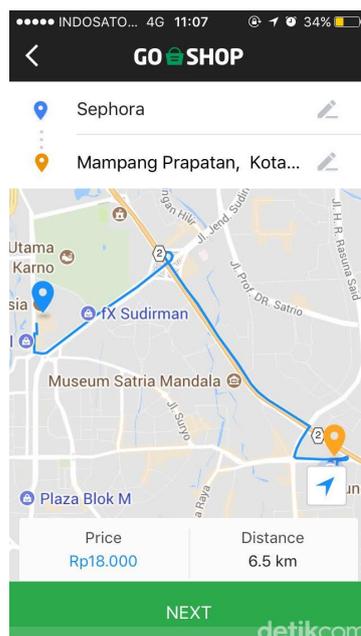
Berdasarkan gambar 4.140 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.56 tersebut.

Indikator : Y.59 → Pernah mengantarkan lansia

Mean : 4,25

Original Sample (Loading Factor) : 0,640

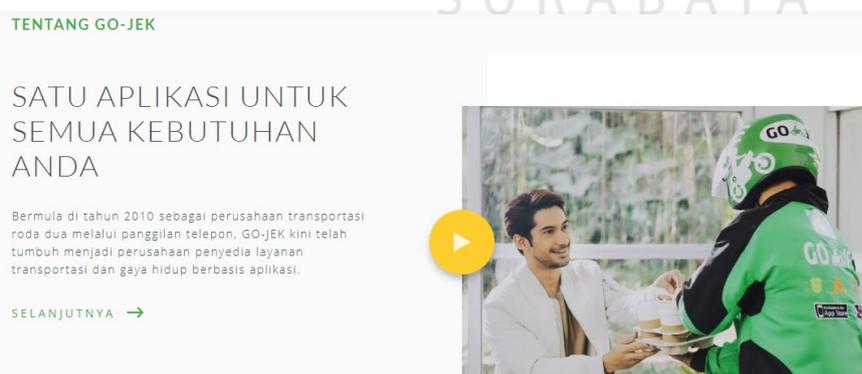
Dalam Aplikasi Gojek *Driver* :



Gambar 4.141 Pernah mengantarkan lansia

Berdasarkan gambar 4.141 merupakan tampilan tujuan mengantarkan pelanggan sesuai dengan tujuan akhirnya.

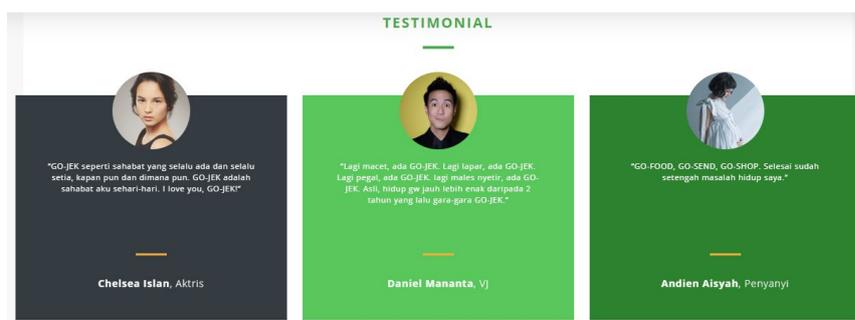
Indikator : Y.60 → Melayani orderan dari pelanggan
 Mean : 4,20
 Original Sample (Loading Factor) : 0,653
 Dalam Aplikasi Gojek Driver :



Gambar 4.142 Melayani orderan dari pelanggan

Berdasarkan gambar 4.142 merupakan tampilan *driver* siap mengantarkan dan melayani orderan yang diinginkan oleh pelanggan.

Indikator	: Y.61	→ Mendapatkan kepercayaan dari pelanggan
Mean	: 4,22	
Original Sample (Loading Factor)	: 0,700	
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	



Gambar 4.143 Mendapatkan kepercayaan dari pelanggan

Berdasarkan gambar 4.143 merupakan tampilan testimonial dari pelanggan dari kalangan publik figure (artis) yang merasa terbantu dengan adanya Gojek di Indonesia saat ini

Indikator	: Y.62	→ Sebagai lulusan akademisi bukan menjadi pekerjaan yang direndahkan
Mean	: 4,32	
Original Sample (Loading Factor)	: 0,730	
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	



Gambar 4.144 Sebagai lulusan akademisi tidak direndahkan

Berdasarkan gambar 4.144 merupakan contoh seorang *driver* Gojek yang telah menyelesaikan pendidikannya yang merasa tidak direndahkan menjadi seorang *driver* Gojek.

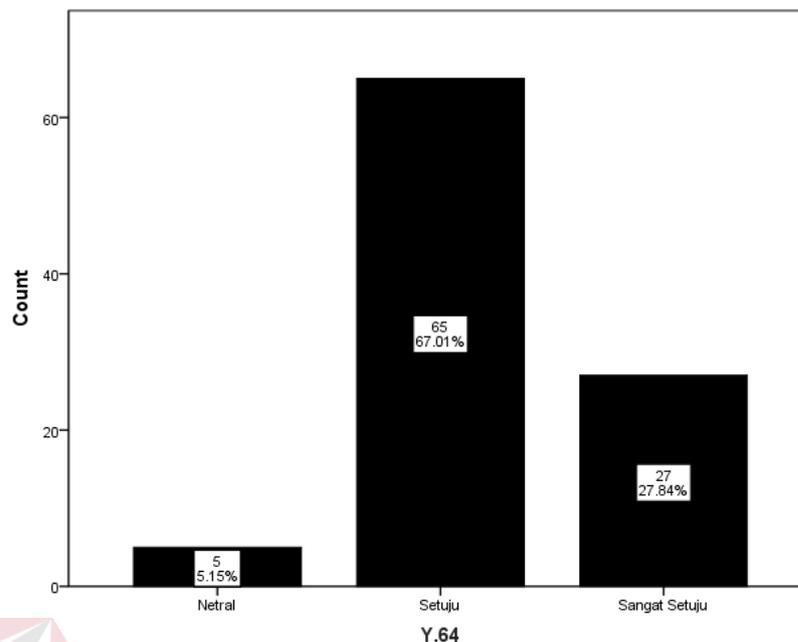
Indikator	:	Y.63 → Mendapatkan tawaran untuk cicilan
<i>Mean</i>	:	4,31
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,697
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	



Gambar 4.145 Mendapatkan tawaran untuk cicilan

Berdasarkan gambar 4.145 merupakan tampilan bisa melihat tawaran cicilan dari Gojek melalui aplikasi

Indikator	:	Y.64 → Mendapatkan kartu ATM BCA
<i>Mean</i>	:	4,23
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,634
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	



Gambar 4.146 Persentase Penilaian Responden

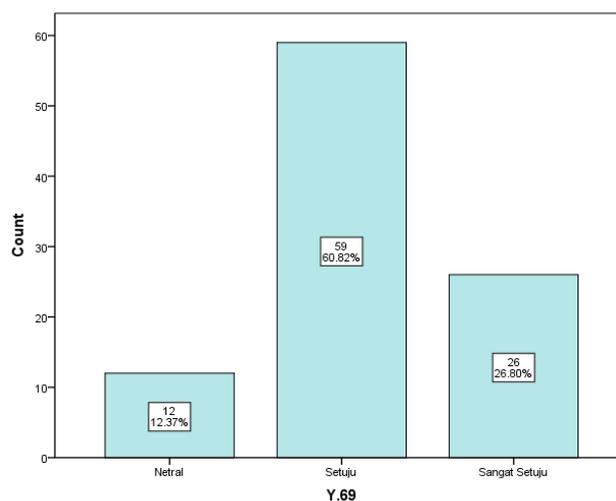
Berdasarkan gambar 4.146 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.64 tersebut.

Indikator : Y.69 → Menunggu orderan dimana saja

Mean : 4,14

Original Sample (Loading Factor) : 0,681

Dalam Aplikasi Gojek Driver : SURABAYA



Gambar 4.147 Persentase Penilaian Responden

Berdasarkan gambar 4.147 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator Y.69 tersebut.

Kesimpulan → Dengan deskripsi variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) menunjukkan bahwa terdapat nilai *mean* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator Y.54 sebesar 4,36 yaitu pada indikator “*Compensation*” sedangkan untuk nilai *original sample (loading factor)* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator Y.53 sebesar 0,810 yaitu pada indikator “*Compensation*”. Selain itu, untuk nilai *mean* terendah ialah pada indikator Y.69 sebesar 4,14 yaitu pada indikator “*Working Conditions*”, sedangkan untuk nilai *original sample (loading factor)* yang terendah ialah pada indikator Y.64 sebesar 0,634 yaitu pada indikator “*Supervision Human Relations*”. Dengan demikian, hal ini berarti pada saat penelitian persepsi dari responden sebagai *driver* telah merasa puas dengan kebijakan ratrif dan bonus harian yang diberikan perusahaan Gojek Indonesia. Kemudian untuk di masa yang akan datang responden menginginkan kemudahan yang selalu dijaga dalam penggunaan aplikasi Gojek *driver*, dimana menjadi acuan bagi pengembang untuk lebih meningkatkan kehandalan aplikasi Gojek *driver*.

2. Hasil analisa dari performa aplikasi Gojek *driver* yang membuat *driver* menjadi puas.

Nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* menunjukkan apa yang harus dilakukan dimasa yang akan datang. Berikut adalah nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* indikator pada setiap indikator dari variabel aplikasi *crowdsourcing* di bawah ini :

a. *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia (X1)* :

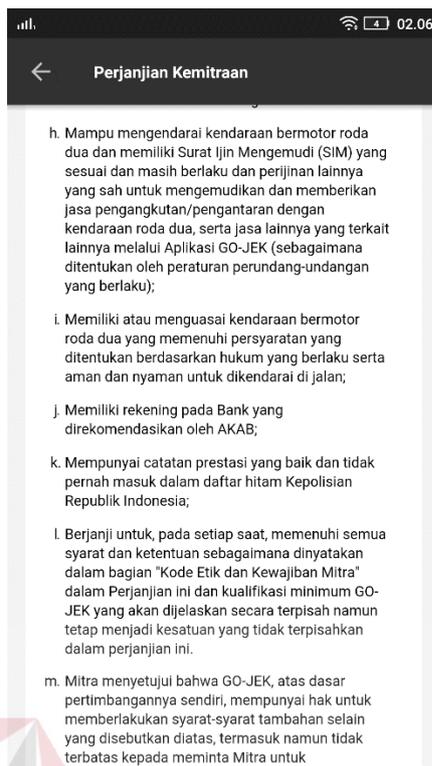
Indikator	:	X1.2 → Menginformasikan kebutuhan kendaraan
Mean	:	4,37
Original Sample (Loading Factor)	:	0,830
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	



Gambar 4.148 Menginformasikan Kebutuhan Kendaraan

Berdasarkan gambar 4.148 merupakan tampilan informasi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat jika ingin menjadi mitra *driver* Gojek dengan membawa persyaratan yang sudah ditetapkan.

Indikator	:	X1.3 → Menginformasikan ketentuan <i>driver</i>
Mean	:	4,26
Original Sample (Loading Factor)	:	0,820
Dalam Aplikasi Gojek Driver	:	



Gambar 4.149 Menginformasikan Ketentuan *Driver*

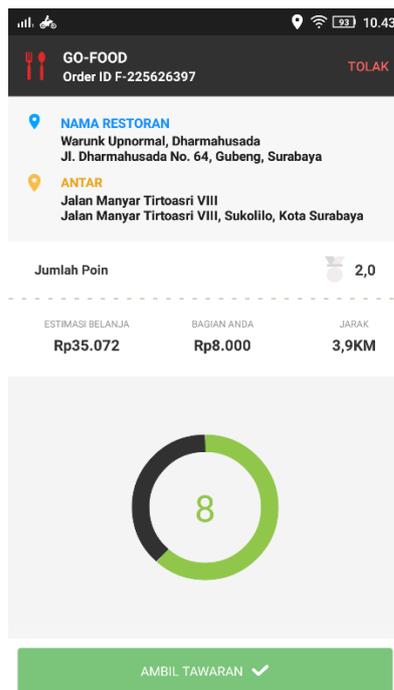
Berdasarkan gambar 4.149 merupakan tampilan informasi kebutuhan *driver* Gojek yang harus dipenuhi dalam menjalankan pekerjaan yang akan diambil.

Indikator : X1.4 → Menginformasikan cara melakukan pekerjaan

Mean : 4,23

Original Sample (Loading Factor) : 0,764

Dalam Aplikasi Gojek Driver :



Gambar 4.150 Menginformasikan Cara Melakukan Pekerjaan

Berdasarkan gambar 4.150 merupakan tampilan cara melakukan pekerjaan mengambil orderan yang masuk dengan melihat informasi detail orderan dan menekan tombol “ambil tawaran” jika ingin mengambil orderan.

Kesimpulan → Dengan deskripsi variabel *human intelligence task by* Gojek Indonesia di atas menunjukkan bahwa terdapat nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator X1.2 sebesar 4,37 dan 0,830 yaitu pada indikator “Informasi Kebutuhan Kendaraan”. Selain itu, untuk nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* terendah ialah pada indikator X1.4 sebesar 4,23 dan 0,764 yaitu pada indikator “Informasi Mendapatkan Orderan”. Dengan demikian, hal ini berarti pada saat penelitian persepsi dari responden sebagai *driver* merasa dengan adanya aplikasi Gojek *driver* membantu dalam melakukan

pekerjaan. Kemudian untuk di masa yang akan datang responden menginginkan kemudahan yang selalu dijaga dalam penggunaan aplikasi Gojek *driver*, dimana menjadi acuan bagi pengembang untuk lebih meningkatkan kehandalan aplikasi Gojek *driver*.

b. *Human Intelligence Task by Driver Gojek as Crowdsourcing Community*

(X2) :

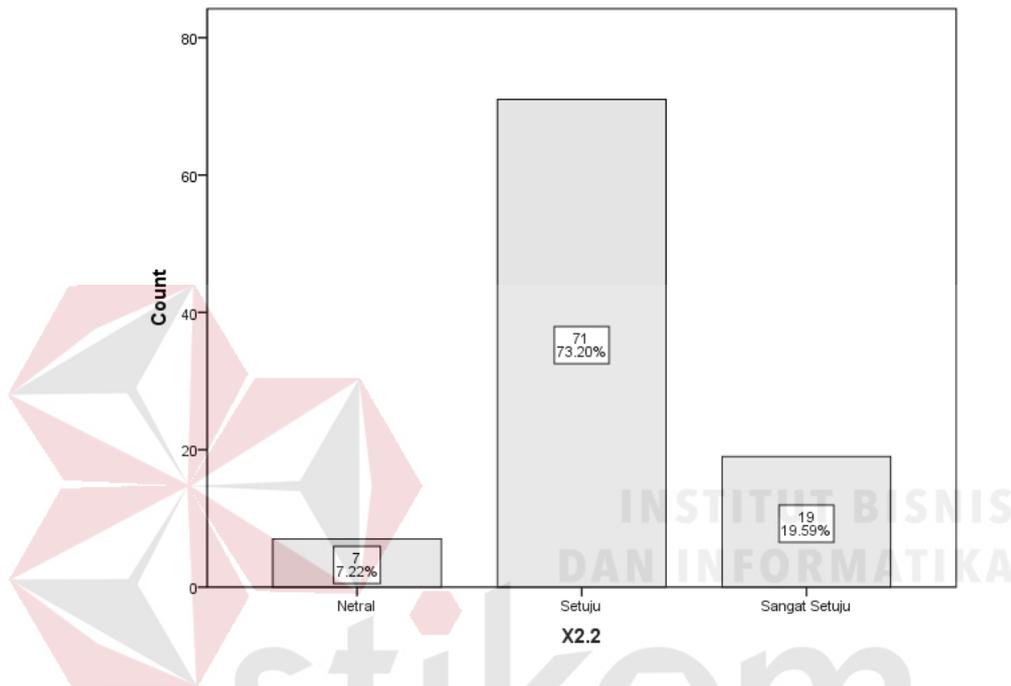
Indikator	:	X2.1 → Kemampuan mengendarai kendaraan
<i>Mean</i>	:	4,37
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,799
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	



Gambar 4.151 Kemampuan Mengendarai Kendaraan

Berdasarkan gambar 4.151 merupakan tampilan cara melakukan mengunggah persyaratan menjadi *driver* yaitu dengan mengunggah SKCK, KTP, SIM, dan STNK secara *online*.

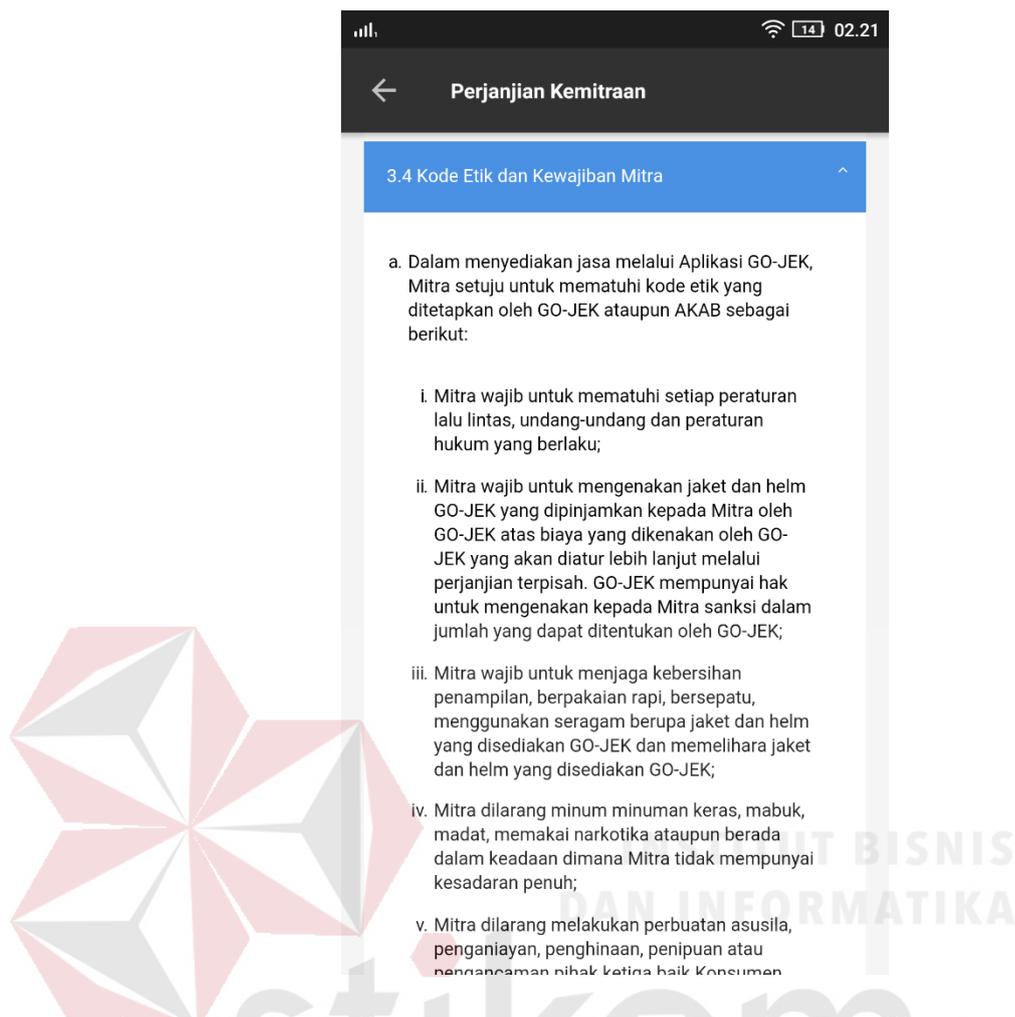
Indikator	:	X2.2 → Menginformasikan kendaraan pribadi yang dimiliki <i>driver</i>
<i>Mean</i>	:	4,12
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,766
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	



Gambar 4.152 Persentase Penilaian Responden

Berdasarkan gambar 4.152 merupakan tampilan jumlah persentase dari responden memilih pada indikator X2.2 tersebut.

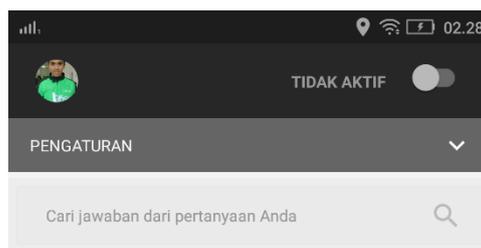
Indikator	:	X2.3 → Memberikan persetujuan tentang hak dan kewajiban <i>driver</i>
<i>Mean</i>	:	4,46
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,807
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	



Gambar 4.153 Memberikan Persetujuan Tentang Hak dan Kewajiban *Driver*

Berdasarkan gambar 4.153 merupakan tampilan informasi persetujuan hak dan kewaiban sebagai *driver* Gojek yang harus ditaati dan dilaksanakan.

Indikator	:	X2.4 → Menginformasikan pekerjaan telah diselesaikan
<i>Mean</i>	:	4,29
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,785
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	



Standar Layanan GO-JEK

	Tanyakan preferensi rute Pelanggan Format minimal: "Biasanya lewat jalan mana Pak/Bu?"
4. Selama Perjalanan	Tidak memulai pembicaraan yang tidak perlu dengan Pelanggan, kecuali: * Hujan, menawarkan untuk berhenti atau menggunakan jas hujan * Ganti rute jika macet parah * Isi bensin
5. Sampai di Tujuan	Ucapkan terima kasih kepada Pelanggan Format minimal: "Terima kasih sudah menggunakan GO-JEK, Pak/Bu <nama Pelanggan>!" Tawarkan top up GO-PAY kepada Pelanggan Format minimal: "Pak/Bu, mau Top Up GO-PAY-nya? Saya bisa bantu top-up sebesar <nilai deposit yang dimiliki Mitra>." Geser tombol selesai

**Jika Anda melanggar hal yang dibintangi merah di atas, maka Anda dapat terkena suspend selama 24 jam*

Pastikan Anda selalu mengikuti Standar Layanan GO-JEK agar Anda terhindar dari pelanggaran GO-JEK.

Apakah artikel ini membantu Anda? Ya Tidak



Gambar 4.154 Menginformasikan Pekerjaan Telah Diselesaikan

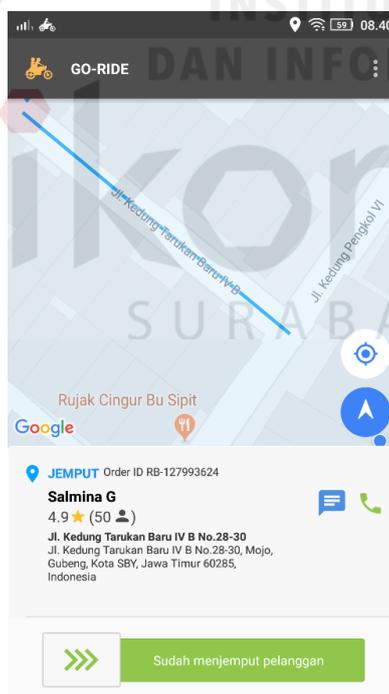
Berdasarkan gambar 4.154 merupakan tampilan cara menyelesaikan orderan setelah menyelesaikan pekerjaan dari pelanggan.

Kesimpulan → Dengan deskripsi variabel *human intelligence task performed by driver Gojek as crowdsourcing community* di atas menunjukkan bahwa terdapat nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator X2.3 sebesar 4,46 dan 0,807 yaitu pada indikator “Memberikan Persetujuan Hak dan Kewajiban”. Selain itu, untuk nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* terendah ialah pada indikator X2.2 sebesar 4,12 dan 0,766 yaitu pada indikator “Informasi Kendaraan Pribadi”. Dengan demikian, hal ini berarti pada saat penelitian persepsi dari responden sebagai *driver* merasa dengan adanya

aplikasi Gojek *driver* membantu menentukan hak dan kewajiban *driver*. Kemudian untuk di masa akan datang responden meinginkan perusahaan secara transparan menyampaikan hak dan kewajiban kepada *driver* dalam penggunaan aplikasi Gojek *driver*, dimana menjadi acuan bagi pengembang untuk lebih meningkatkan kehandalan aplikasi Gojek *driver*.

c. Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia

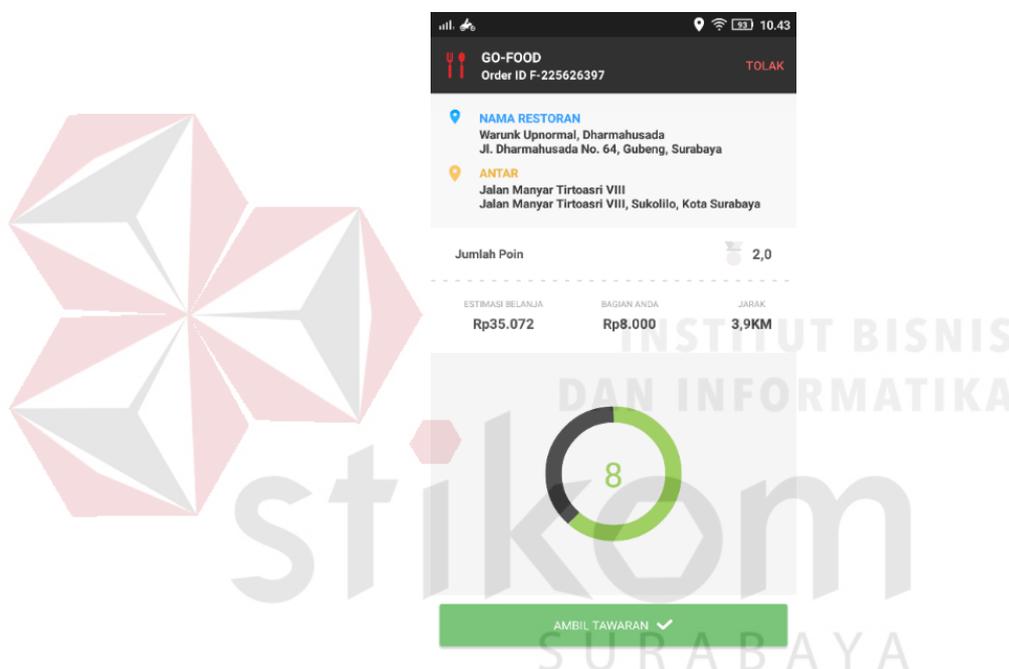
Indikator	:	X3.2 → <i>Driver</i> bisa mengetahui tujuan penjemputan dan tujuan akhir
<i>Mean</i>	:	4,30
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,944
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	



Gambar 4.155 *Driver* bisa mengetahui tujuan penjemputan dan tujuan akhir

Berdasarkan gambar 4.155 merupakan tampilan mengetahui tujuan awal penjemputan dan tujuan akhir orderan ketika sudah menggeser tombol “sudah menjemput pelanggan” di aplikasi.

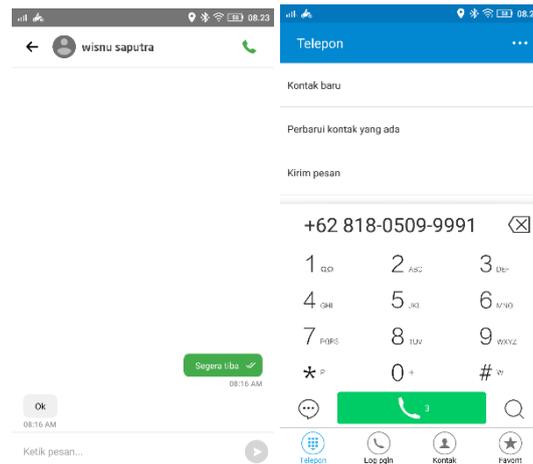
Indikator	:	X3.3	→	Mengetahui biaya perjalanan dan jarak tempuh
<i>Mean</i>	:			4,37
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:			0,882
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:			



Gambar 4.156 Mengetahui biaya perjalanan dan jarak tempuh

Berdasarkan gambar 4.156 merupakan tampilan utama sebelum mengambil orderan yang bisa mengetahui jenis orderan, tujuan awal dan tujuan akhir orderan, jumlah poin, biaya perjalanan, dan jarak tempuh.

Indikator	:	X3.4	→	Menghubungi pelanggan melalui fitur <i>chat</i> atau telepon
<i>Mean</i>	:			4,30
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:			0,923
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:			



Gambar 4.157 Menghubungi pelanggan melalui fitur *chat* atau telepon

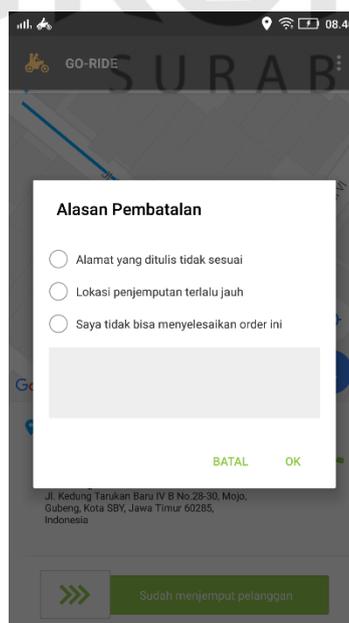
Berdasarkan gambar 4.157 merupakan tampilan fitur *chat* dan telepon yang berfungsi untuk menghubungi pelanggan saat telah menerima orderan yang masuk.

Indikator : X3.5 → Membatalkan orderan dan memberikan alasannya

Mean : 4,28

Original Sample (Loading Factor) : 0,948

Dalam Aplikasi Gojek Driver :



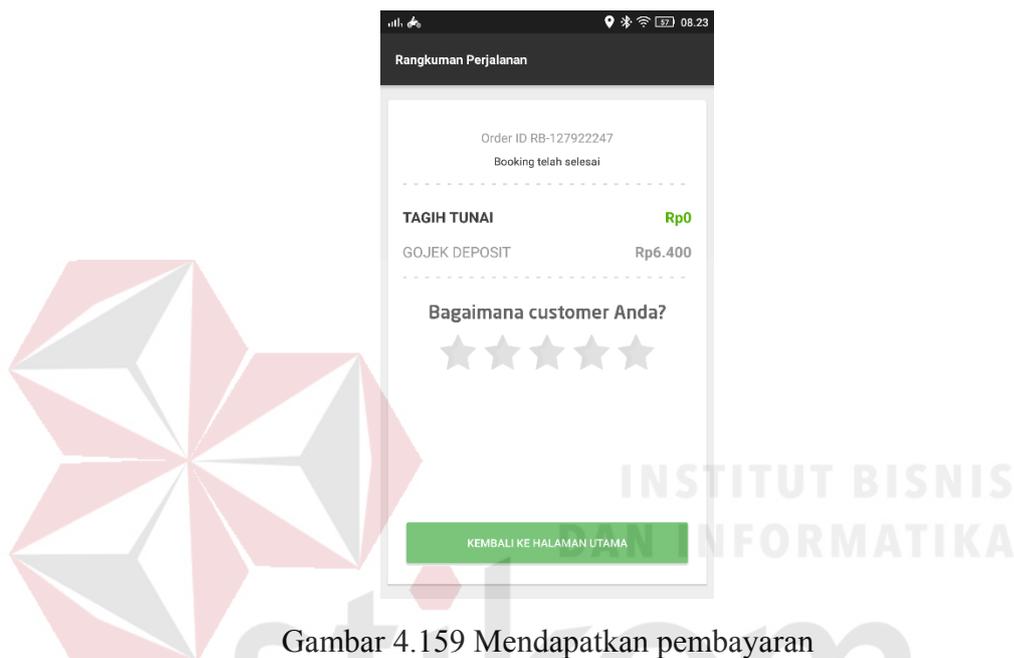
Gambar 4.158 Membatalkan orderan dan memberikan alasannya

Berdasarkan gambar 4.158 merupakan tampilan cara membatalkan orderan dan memberikan alasannya di dalam aplikasi.

Kesimpulan → Dengan deskripsi variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) menunjukkan bahwa terdapat nilai *mean* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator X3.3 sebesar 4,37 yaitu pada indikator “Mengetahui Biaya Perjalanan dan Jarak Tempuh” sedangkan untuk nilai *original sample (loading factor)* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator X3.5 sebesar 0,948 yaitu pada indikator “Bisa Membatalkan Orderan dan Memberikan Alasannya”. Selain itu, untuk nilai *mean* terendah ialah pada indikator X3.5 sebesar 4,28 yaitu pada indikator “Bisa Membatalkan Orderan dan Memberikan Alasannya”, sedangkan untuk nilai *original sample (loading factor)* yang terendah ialah pada indikator X3.3 sebesar 0,882 yaitu pada indikator “Mengetahui Biaya Perjalanan dan Jarak Tempuh”. Dengan demikian, hal ini berarti pada saat penelitian persepsi dari responden sebagai *driver* merasa dengan adanya aplikasi gojek *driver* bisa mengetahui biaya perjalanan dan jarak tempuh serta bisa membatalkan orderan dengan mudah dan cepat yang bisa membantu dalam melakukan pekerjaan. Kemudian untuk di masa akan datang responden menginginkan kemudahan yang selalu dijaga dalam penggunaan aplikasi Gojek *driver*, dimana menjadi acuan bagi pengembang untuk lebih meningkatkan kehandalan aplikasi Gojek *driver*.

d. *Payment made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)*

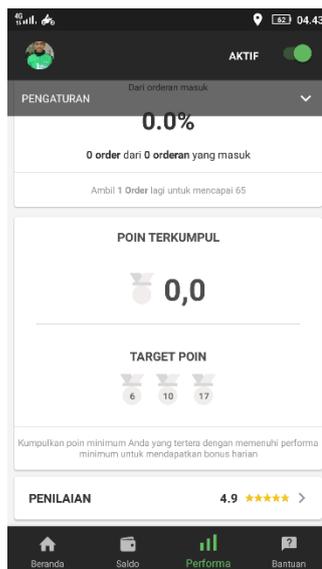
Indikator	:	X4.1	→	Mendapatkan pembayaran
<i>Mean</i>	:			4,34
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:			0,710
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:			



Gambar 4.159 Mendapatkan pembayaran

Berdasarkan gambar 4.159 merupakan tampilan setelah menyelesaikan orderan akan muncul tampilan detail pembayaran, memberikan *rating* kepada pelanggan, dan klik tombol “kembali ke halaman utama” untuk mengambil orderan selanjutnya.

Indikator	:	X4.2	→	Mengetahui jumlah poin
<i>Mean</i>	:			4,32
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:			0,666
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:			



Gambar 4.160 Mengetahui jumlah poin

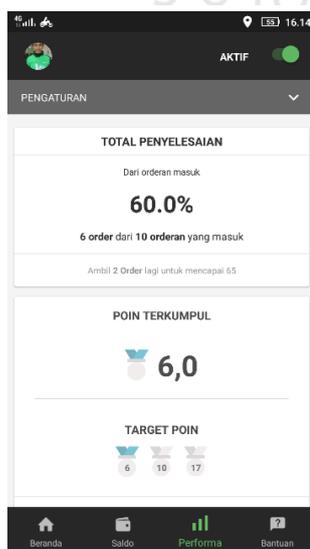
Berdasarkan gambar 4.160 merupakan tampilan mengetahui jumlah poin yang didapatkan dalam sehari yang berfungsi untuk mendapatkan bonus harian jika sudah memenuhi target poin.

Indikator : X4.3 → Mengetahui performa

Mean : 4,46

Original Sample (Loading Factor) : 0,792

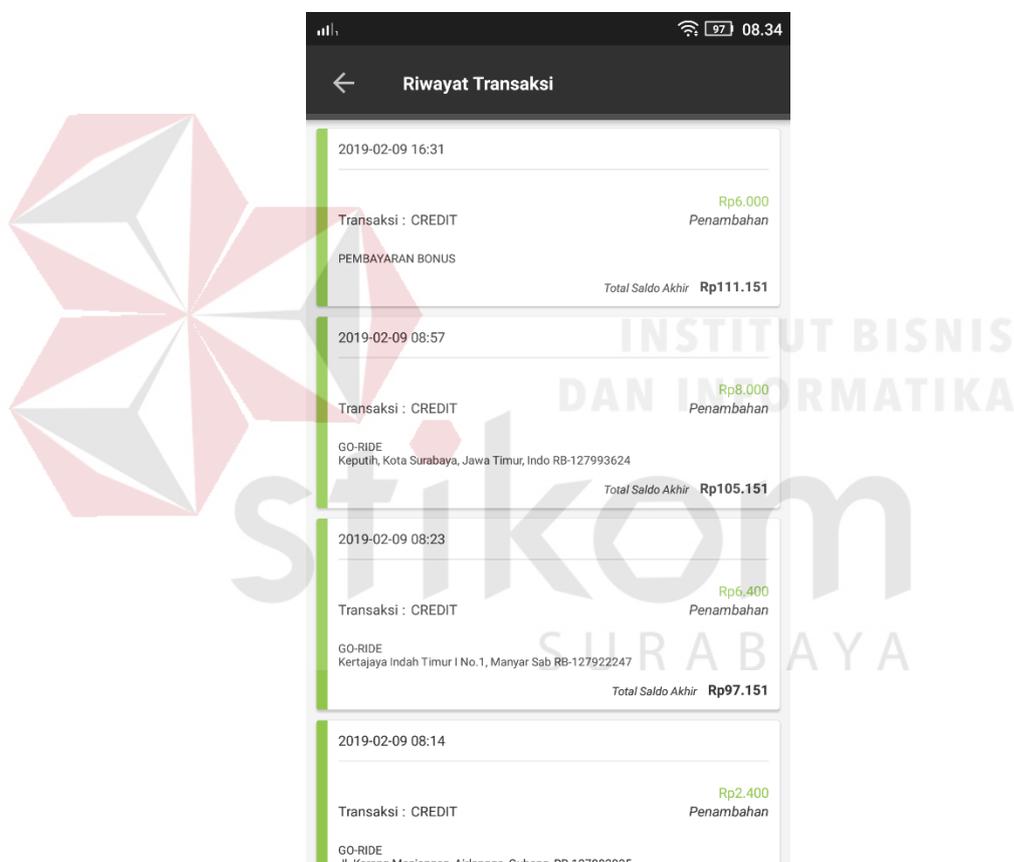
Dalam Aplikasi Gojek Driver :



Gambar 4.161 Mengetahui performa

Berdasarkan gambar 4.161 merupakan tampilan mengetahui performa *driver* dalam bekerja sehari guna untuk menghitung bisa mendapatkan bonus harian dari perusahaan Gojek Indonesia.

Indikator : X4.4 → Mendapatkan bonus sesuai poin yang ditentukan
Mean : 4,23
Original Sample (Loading Factor) : **0,825**
 Dalam Aplikasi Gojek *Driver* :

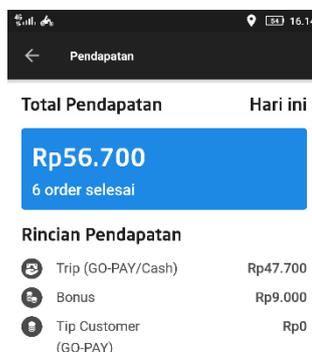


Gambar 4.162 Mendapatkan bonus sesuai poin yang ditentukan

Berdasarkan gambar 4.162 merupakan tampilan riwayat transaksi yang dimana bisa melihat detail pembayaran bonus setelah mencapai target poin dan akan otomatis masuk ke dalam saldo deposit *driver* Gojek.

Indikator : X4.6 → Mengetahui grafik pendapatan

<i>Mean</i>	:	4,22
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,733
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	



Gambar 4.163 Mengetahui grafik pendapatan

Berdasarkan gambar 4.163 merupakan tampilan mengetahui grafik pendapatan dalam sehari mulai dari rincian pendapatan seperti (trip pembayaran orderan, bonus harian, dan tip dari pelanggan), dan mengetahui total pendapatan.

Indikator	:	X4.7 → Perlu adanya grafik pendapatan dalam sebulan
<i>Mean</i>	:	4,40
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,806
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	Belum ada di aplikasi fitur tersebut
Indikator	:	X4.8 → Perlu adanya fitur “komplain” jika mengalami keterlambatan pembayaran
<i>Mean</i>	:	4,21
<i>Original Sample (Loading Factor)</i>	:	0,732
Dalam Aplikasi Gojek <i>Driver</i>	:	Belum ada di aplikasi fitur tersebut

Kesimpulan → Dengan deskripsi variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) menunjukkan bahwa terdapat nilai *mean* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator X4.3 sebesar 4,46 yaitu pada indikator “Mengetahui Performa” sedangkan untuk nilai *original sample (loading factor)* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator X4.4 sebesar 0,825 yaitu pada indikator “Mendapatkan Bonus Sesuai Poin yang Ditentukan”. Selain itu, untuk nilai *mean* terendah ialah pada indikator X4.8 sebesar 4,2 yaitu pada indikator “Perlu adanya fitur “komplain” jika mengalami keterlambatan“, sedangkan untuk nilai *original sample (loading factor)* yang terendah ialah pada indikator X4.2 sebesar 0,666 yaitu pada indikator “Mengetahui Jumlah Poin”. Dengan demikian, hal ini berarti pada saat penelitian persepsi dari responden sebagai *driver* merasa dengan adanya aplikasi Gojek *driver* bisa mengetahui performa dan bisa mendapatkan bonus sesuai poin yang bisa dilihat di aplikasi. Kemudian untuk di masa akan datang responden menginginkan kemudahan yang selalu dijaga dalam penggunaan aplikasi Gojek *driver*, dimana menjadi acuan bagi pengembang untuk lebih meningkatkan kehandalan aplikasi Gojek *driver* seperti memberikan tambahan fitur “komplain” untuk melaporkan jika mengalami keterlambatan dalam pembayaran dan menginginkan perlu adanya penambahan fitur untuk mengetahui grafik pendapatan selama sebulan yang bisa membantu dalam melakukan pekerjaan.

3. Memberikan rekomendasi aplikasi sehingga bisa meningkatkan kepuasan kerja *driver* Gojek. Fitur aplikasi yang berpengaruh bisa menjadi

rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan kerja berdasarkan tingkat pengaruh antar variabel sehingga bisa menjadi rekomendasi untuk masyarakat luas yang ingin mendirikan *startup* berbasis *crowdsourcing*, untuk lebih jelasnya bisa dilihat paparannya di bawah ini :

- a. Rekomendasi *Completed Human Intelligence Task Returned by Gojek Indonesia* dan *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)*

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan pada bab 4 (empat) menghasilkan rekomendasi untuk ke depannya pada aplikasi gojek *driver* dari PT. Gojek Indonesia untuk dilakukan peningkata berdasarkan rekomendasi yang mengacu pada bab 2 (dua) yaitu landasan teori. Variabel yang berpengaruh positif dan signifikansi yang diberi rekomendasi yaitu :

1. Aplikasi *Crowdsourcing* (X3) → Kepuasan Kerja (Y)

Tabel 4.84 Rekomendasi (X3) → (Y)

Variabel Berpengaruh	Indikator	Keinginan Pengguna (Loading Factor)
Aplikasi <i>Crowdsourcing</i> (X3) → Kepuasan Kerja (Y)	Membatalkan orderan dan memberikan alasannya	Memberikan fitur " <i>feedback</i> " di dalam aplikasi untuk penyampaian laporan orderan fiktif
	<i>Driver</i> bisa mengetahui tujuan penjemputan dan tujuan akhir	Penambahan fitur " <i>feedback</i> " untuk kritik dan saran kepada perusahaan melalui aplikasi

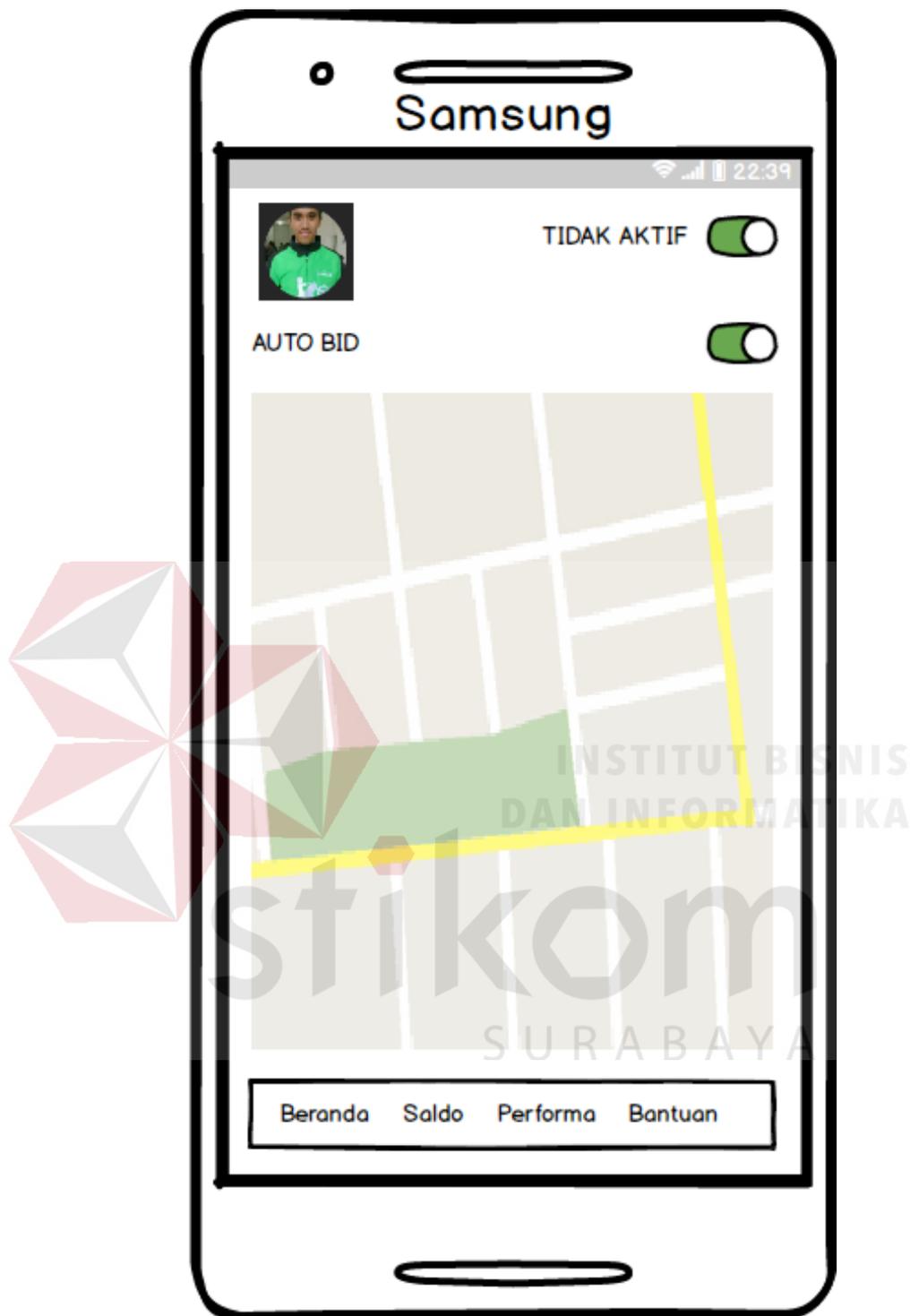
2. Aplikasi *Crowdsourcing* (X4) → Kepuasan Kerja (Y)

Tabel 4.85 Rekomendasi (X4) → (Y)

Variabel Berpengaruh	Indikator	Keinginan Pengguna (<i>Loading Factor</i>)
Aplikasi <i>Crowdsourcing</i> (X4) → Kepuasan Kerja (Y)	Perlu adanya grafik pendapatan dalam sebulan	Memberikan grafik pendapatan sebulan di aplikasi dan memberikan fitur “bantuan”
	Perlu adanya fitur “komplain” jika mengalami keterlambatan pembayaran	Memberikan fitur “komplain” di dalam aplikasi untuk penyampaian laporan jika terjadi keterlambatan dalam pembayaran

A. Rekomendasi Desain Antar Muka Aplikasi Gojek *Driver*

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab 4 (empat) menghasilkan rekomendasi desain aplikasi untuk ke depannya pada aplikasi gojek *driver* dari PT. Gojek Indonesia untuk dilakukan peningkatan berdasarkan rekomendasi mengacu pada bab 2 (dua) yaitu landasan teori seperti di bawah ini :



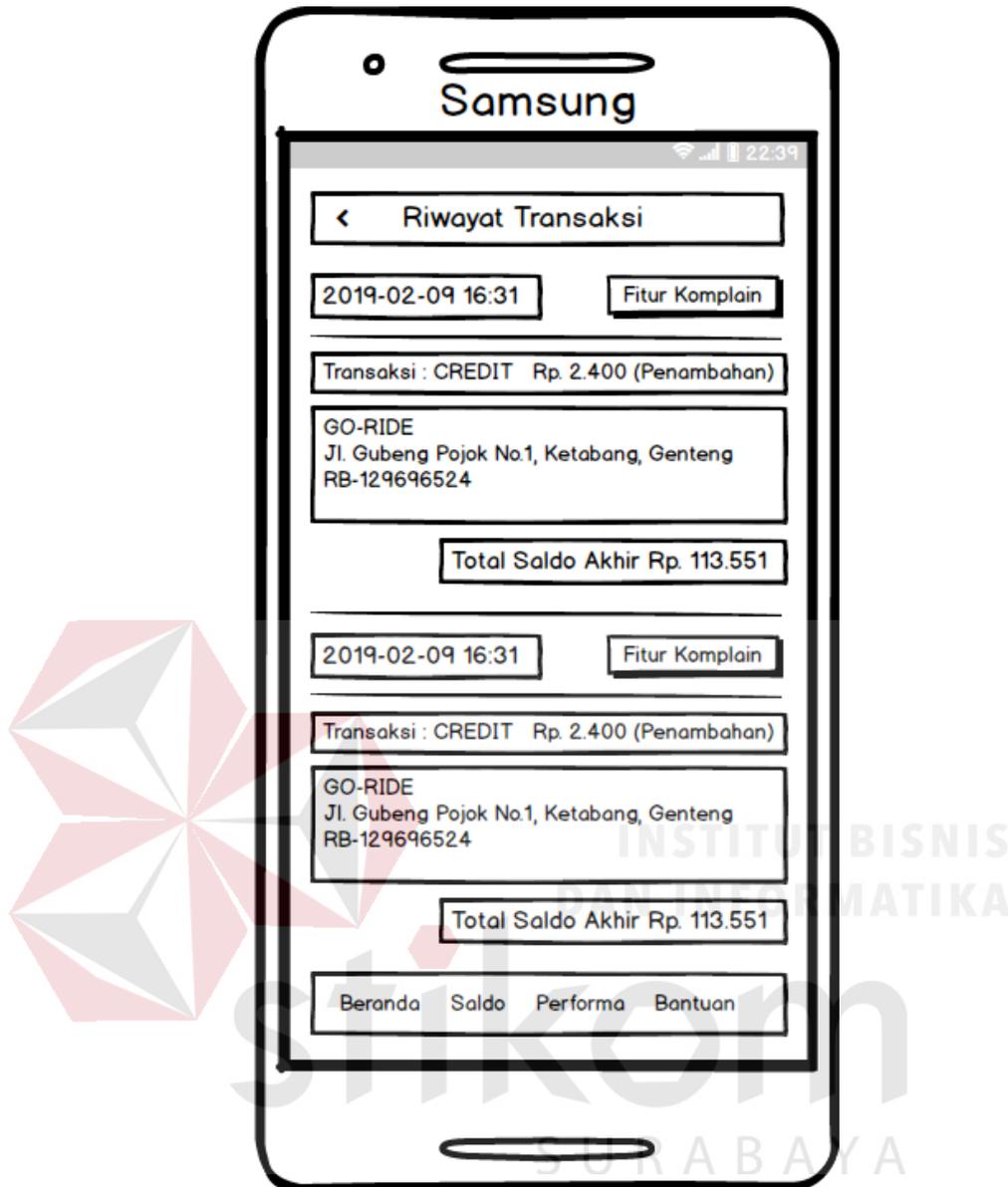
Gambar 4.164 Tampilan Halaman Utama

Berdasarkan pada gambar 4.164 merupakan tampilan halaman utama dimana peneliti tidak mengubahnya sesuai dengan yang sudah ada saat ini.



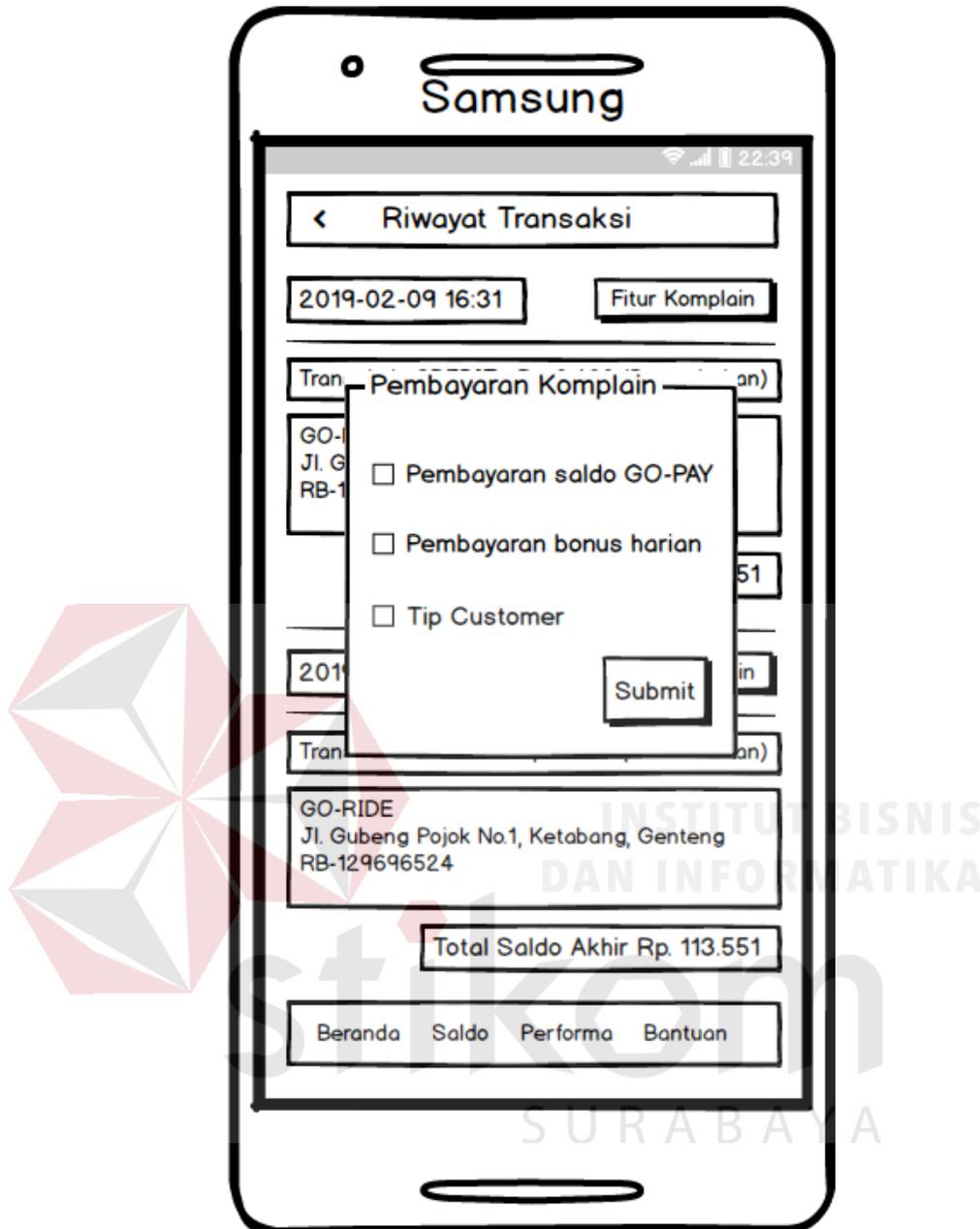
Gambar 4.165 Tampilan Menu Saldo

Berdasarkan pada gambar 4.165 merupakan tampilan halaman saldo dimana menampilkan total saldo yang tersedia dimiliki oleh *driver* serta menu yang bisa diakses oleh *driver* seperti tarik uang, riwayat transaksi, dan pendapatan. Di dalam tampilannya peneliti juga masih menampilkan sesuai yang ada di aplikasi saat ini namun yang berbeda di dalam menu riwayat transaksi dan pendapatan ada tambahan rekomendasi dari peneliti.



Gambar 4.166 Tampilan Menu Riwayat Transaksi

Berdasarkan pada gambar 4.166 merupakan tampilan halaman riwayat transaksi dimana menampilkan riwayat transaksi dari mulai bisa melihat tanggal, jam, jenis pembayaran, jumlah pembayaran, dan jenis layanan yang sudah diselesaikan. Di dalam tampilannya masih hamper sama dengan yang ada saat ini. Namun, peneliti menambahkan fitur “komplain” untuk penyampaian jika terjadi pembayaran yang gagal masuk ke saldo deposit *driver*.



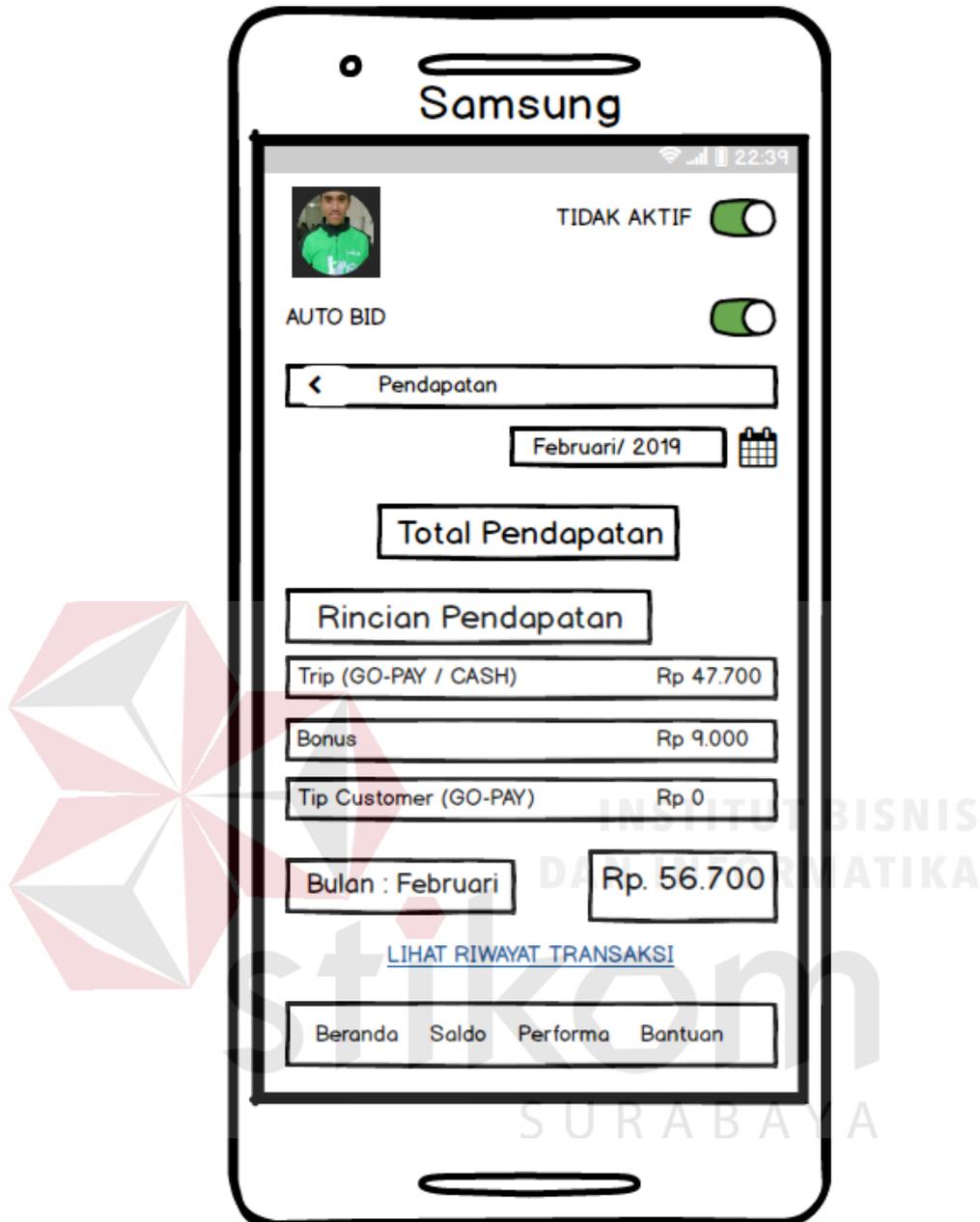
Gambar 4.167 Tampilan Menu Fitur Komplain

Berdasarkan pada gambar 4.167 merupakan tampilan menu fitur “komplain” dimana ketika *driver* mengklik tombol fitur komplain maka akan muncul di halamannya yang sama jenis penyampaian laporan komplain yaitu pembayaran saldo *gopay*, pembayaran bonus harian, dan tip dari *customer*. Setelah *driver* memilih salah satu penyampaian komplain tersebut maka klik tombol “*submit*” untuk proses selanjutnya.



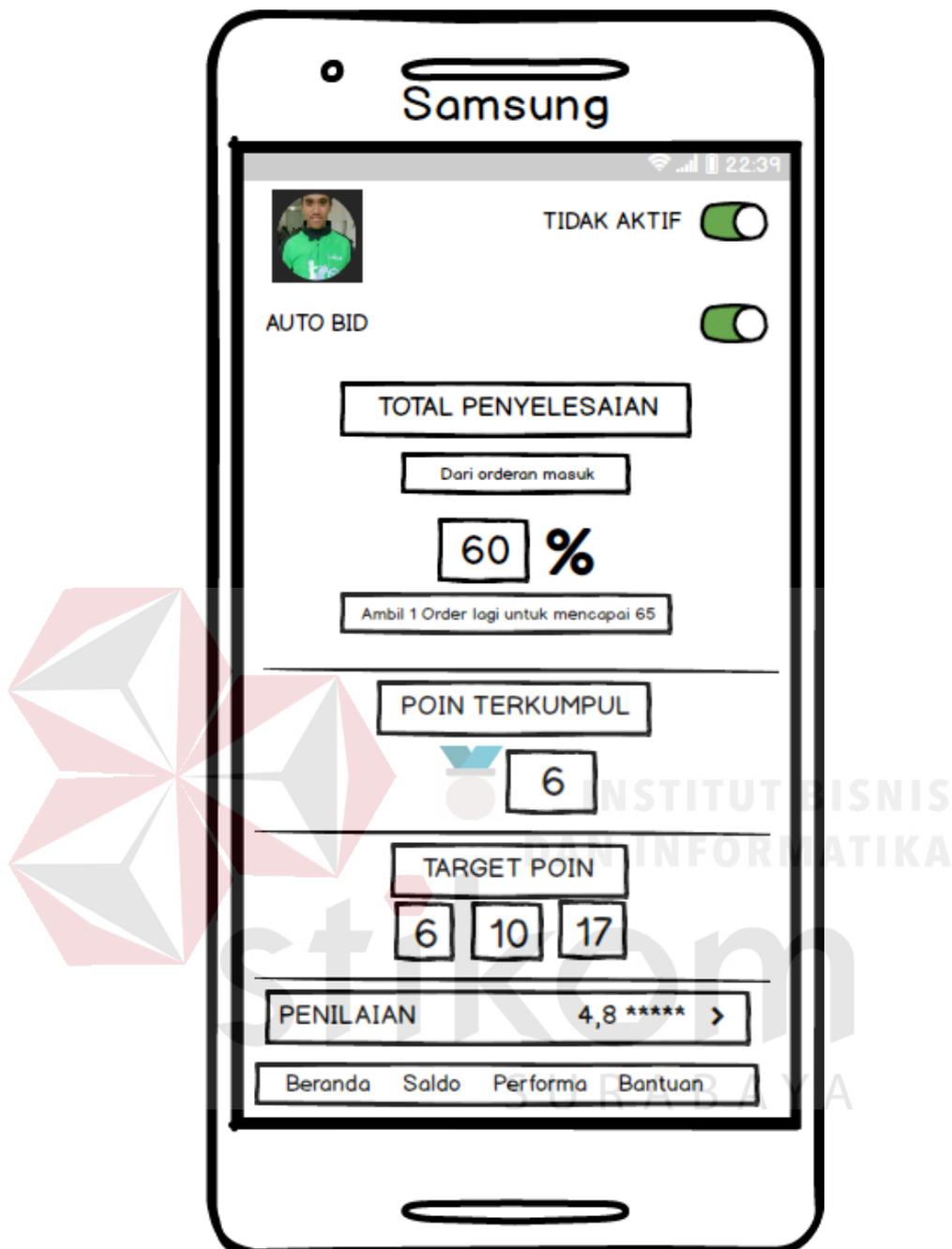
Gambar 4.168 Tampilan Menu Pendapatan

Berdasarkan pada gambar 4.168 merupakan tampilan halaman menu pendapatan yang sebenarnya masih hampir sama dengan yang ada saat ini di aplikasi akan tetapi ada penambahan fitur untuk melihat grafik pendapatan dalam per bulan yang direkomendasikan oleh peneliti. Dalam prosesnya *driver* hanya tinggal mengklik tanda (+) grafik pendapatan per bulan sehingga *driver* bisa melihat di halaman selanjutnya.



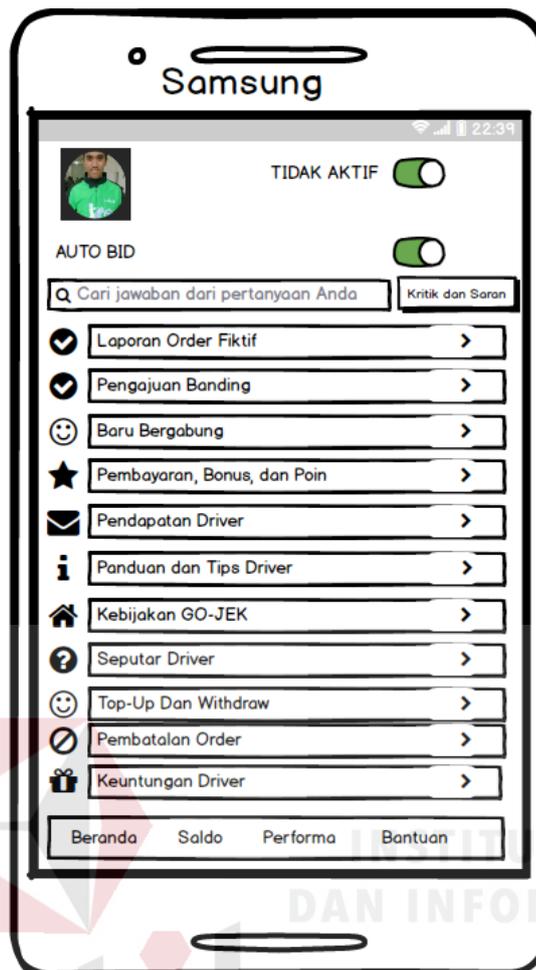
Gambar 4.169 Tampilan Menu Pendapatan (Rekomendasi)

Berdasarkan pada gambar 4.169 merupakan tampilan menu pendapatan untuk melihat grafik pendapatan *driver* dalam sebulan, dimana dalam menu tersebut bisa memilih bulan yang sudah ada di kolom bulan pada aplikasi, setelah *driver* memilih bulan yang ingin ditampilkan maka akan muncul grafik pendapatan sesuai bulan yang diinginkan *driver* dengan rincian pendapatan secara detil dan akurat.



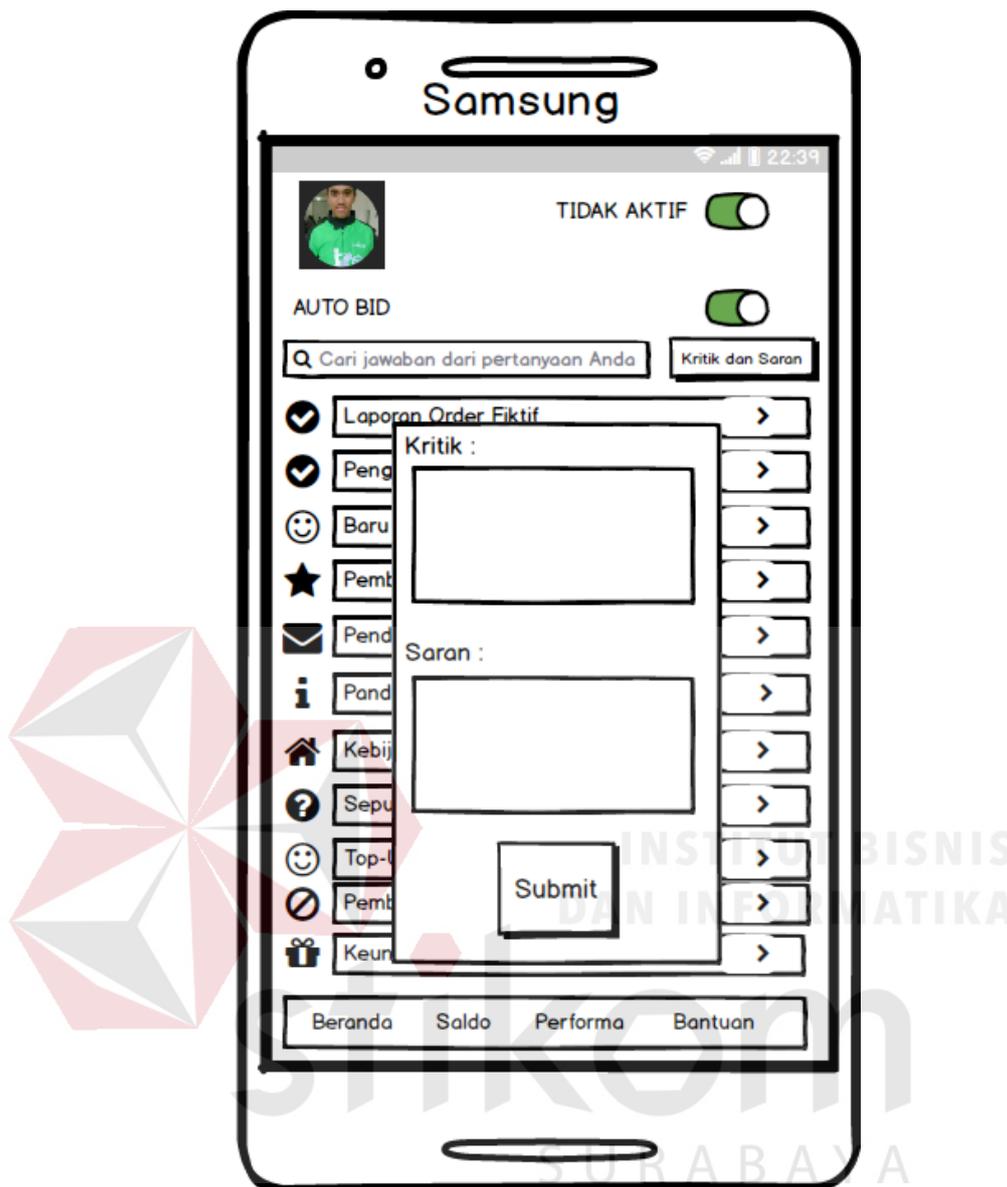
Gambar 4.170 Tampilan Menu Performa

Berdasarkan pada gambar 4.170 merupakan tampilan halaman performa *driver* dalam bekerja seperti melihat poin yang didapatkan, telah menjalankan berapa kali order dalam sehari, target poin yang harus dicapai dalam sehari jika ingin mendapatkan bonus harian, dan melihat penilaian *rating* dan komentar dari pelanggan.



Gambar 4.171 Tampilan Menu Bantuan

Berdasarkan pada gambar 4.171 merupakan tampilan halaman bantuan dimana menampilkan untuk membaca tutorial jika mengalami kesulitan dalam bekerja pada menu yang sudah ada saat ini yaitu laporan order fiktif, pengajuan banding, baru bergabung, pembayaran bonus, dan poin, pendapatan *driver*, panduan dan tips *driver*, kebijakan Gojek, seputar *driver*, *top-up* dan *withdraw*, pembatalan orderan, dan keuntungan *driver*. Di dalam tampilannya masih hampir sama dengan yang ada saat ini. Namun, peneliti menambahkan fitur “*feedback*” untuk penyampaian kritik dan saran dari *driver* kepada perusahaan hanya dengan melalui aplikasi gojek *driver*.



Gambar 4.172 Tampilan Fitur “*Feedback*” Kritik dan Saran

Berdasarkan pada gambar 4.172 merupakan tampilan fitur “*feedback*” untuk kritik dan saran kepada perusahaan melalui aplikasi. Jika *driver* memiliki kritikan dan saran yang membangun untuk kemajuan Gojek itu sendiri ataupun untuk pengembangan aplikasinya maka hanya dengan mengisi pada kolom kritik dan saran yang telah tersedia, selanjutnya ketika sudah mengisikan kritik dan saran klik tombol *submit* agar kritik dan saran bisa masuk ke sistem yang ada di perusahaan.



Gambar 4.173 Tampilan Halaman Orderan Masuk

Berdasarkan pada gambar 4.173 merupakan tampilan halaman untuk orderan yang masuk ketika *driver* sudah menerima orderan. Di dalam tampilannya masih hampir sama dengan yang ada saat ini. Namun, peneliti menambahkan menu untuk fitur “laporkan order fiktif” yang bertujuan untuk memuaskan *driver* dalam bekerja karena mengganggu ketidaknyamanan dan keamanannya.



Gambar 4.174 Tampilan Fitur Laporkan Order Fiktif

Berdasarkan pada gambar 4.174 merupakan tampilan fitur laporkan order fiktif yang tampilan halamannya hamper sama prosesnya ketika *driver* ingin membatalkan orderan yaitu dengan memberikan centang pada menu yang sudah ada lalu klik tombol laporkan maka akan masuk ke dalam sistem perusahaan guna memberikan tindakan tegas kepada pelanggan yang tidak bertanggung jawab tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan berdasarkan perumusan masalah dari penelitian ini bahwa faktor-faktor yang berpengaruh dan tidak berpengaruh sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan kerja terhadap aplikasi Gojek *driver* cukup tinggi, terbukti dengan nilai *R Square* (R^2) untuk kepuasan kerja (faktor intrinsik) sebesar 0,785 dan *Goodness of Fit* (GoF) sebesar 0,628, artinya memiliki nilai yang baik sedangkan untuk kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) untuk masing-masing *R Square* dan *Goodness of Fit* (GoF) yaitu sebesar 0,904 dan 0,681 juga memiliki arti yang baik. Dengan demikian hal ini, berarti pada penelitian ini persepsi dari responden sebagai *driver* sudah merasa puas dengan adanya aplikasi Gojek *driver* yang membantu dalam menjalankan pekerjaan untuk melayani orderan yang didapatkan dari pelanggan.
2. Menghasilkan variabel aplikasi *crowdsourcing* yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu terdapat pada indikator di bawah ini :
 - a. *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community* berpengaruh terhadap kepuasan kerja berdasarkan tingkat pengaruh antar variabel.

b. *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* berpengaruh terhadap kepuasan kerja terhadap berdasarkan tingkat pengaruh antar variabel

c. *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcers(s)* berpengaruh terhadap kepuasan kerja berdasarkan tingkat pengaruh antar variabel.

3. Memberikan rekomendasi aplikasi kepada pengembang/ pengelola aplikasi Gojek *driver* untuk meningkatkan pada indikator *human intelligence task performed by driver Gojek as crowdsourcing community, completed human intelligence task returned to Gojek Indonesia*, dan *payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcec(s)* yang bertujuan untuk menghasilkan manfaat ke depannya bagi mitra *driver* Gojek Indonesia dan bagi masyarakat luas yang ingin mendirikan bisnis *startup* yang berbasis konsep *crowdsourcing*.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diajukan beberapa saran dan rekomendasi untuk pengembang/ pengelola aplikasi Gojek *driver* untuk meningkatkan indikator *human intelligence task performed by driver Gojek as crowdsourcing community, completed human intelligence task returned to Gojek Indonesia*, dan *payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcec(s)*.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar peneliti bisa menggali lebih dalam apa yang diinginkan dari *driver* agar dapat diperbaiki sehingga ke depannya proses aplikasi *crowdsourcing* yang bisa meningkatkan kepuasan kerja terhadap aplikasi Gojek *driver*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Agustin, A. (2017). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Gojek) di Surabaya. *Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Aksa, N. S. (2014). Pengantar Transportasi Wilayah dan Kota. *Universitas Alauddin*, 13-14.
- Andriansyah, M., Oswari, T., & Prijanto, B. (2009). Crowdsourcing: Konsep Sumber Daya Kerumunan Dalam Abad Partisipasi Komunikasi Internet. *Universitas Gunadarma*.
- Citradewi, A., & Soebandono, J. P. (2017). Pengaruh Totalitas Kerja dan Modal Psikologis Terhadap Kepuasan Kerja Driver Gojek Di Jakarta Selatan. *Journal of Psychology*.
- Darmadi, W. (2016). Dampak Keberadaan Transportasi Ojek Online (Gojek) Terhadap Transportasi Angkutan Umum Lainnya di Kota Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Ghozali, I. (2005). *Software Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giri, P. C., & Dewi, M. H. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Driver Go-Jek Di Kota Denpasar Bali. *Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*.
- Guritno, S. (2011). *Metedologi Penelitian Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Jakarta Timur: Luxima Metro Media.
- Herzberg, F. (1987). *One More Time : How Do You Motivate Employee. Motivation* : Harvard Business Review Paperback.
- Howe, J. (2003). *The Rise of Crowdsourcing* . San Fransisco: Wired Magazines.
- Kadunci, R., & Sulistyowati. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politkenik Negeri Jakarta*. Jakarta: Politkenik Negeri Jakarta.

- Kenneth, N. W., & Gary, A. Y. (2003). *Perilaku Organisasi dan Psikologis Personalia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Muhammad, A. K. (1998). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Narimawati, U. (2007). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Agung Media.
- Parama, D. A., & Mayangsari, I. D. (2018). Pengaruh Komunikais Internal Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Driver Gojek di Kota Bandung Raya. *e-Proceeding of Management*.
- Salani, M. (2014). Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bagian Produksi PT. Dystar Colours indonesia. *Jurnal Skripsi*.
- Santoso, S. (2011). *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18* . Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Soetrisno, L. (1995). *Menuju Masyarakat Partisipatif*. Yogyakarta: Kanisius.
- Spector, P. E. (2002). *Job Satisfication : Application, Assesment Causes and Consequences Thousand Oaks*. California : Sage Publication.
- Sugiyono. (2010). *Analisis Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syafrino, A. (2017). Efisiensi dan Dampak Ojek Online Terhadap Kesempatan Kerja dan Kesejahteraan. Departemen Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Vincenthius, L. L. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. X. *Agora*.
- Wahyusetyawati, E. (2017). Dilema Pengaturan Transportasi Online. *RechtsVinding*.
- Whitla, P. (2015). Crowdsourcing and Its Appication in Marketing Activities. *Contemporary Management Research*, 15 - 28.
- Contemporary Management Research*, 15 - 28.

