

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP**

**KINERJA MITRA *DRIVER* GOJEK DI KAWASAN MALL KELAPA GADING,**

**JAKARTA UTARA**

**Oleh:**

**Nama : Victor Dio Lifanda**

**NIM : 25199167**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**MARET 2023**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**PENGESAHAN**

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
KINERJA MITRA DRIVER GOJEK DIKAWASAN MALL KELAPA GADING,  
JAKARTA UTARA**

**Diajukan Oleh:**

**Nama: Victor Dio Lifanda**

**NIM: 25199167**

**Jakarta, 05 Maret 2023**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing**

**(Ponco Priyantono, S.E., M.M.)**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2023**

**© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

Victor Dio Lifanda / 25199167 / 2023 / Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja mitra *driver* Gojek di Kawasan mall kelapa gading, Jakarta Utara / Dosen Pembimbing: Ponco Priyantono, S.E., M.M.

Menghadapi kemajuan teknologi tentu dibutuhkan sebuah teknologi yang dapat mempermudah seluruh kegiatan masyarakat untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang baik untuk hasil kinerja yang baik dengan adanya teknologi komitmen organisasi dan kepuasan kerja akan terpenuhi sehingga tujuan suatu perusahaan tercapai.

Komitmen Organisasi merupakan suatu sikap pemihakan atau bentuk dukungan dari individu kepada organisasi, komitmen merupakan bentuk keinginan individu untuk berada dalam organisasi tanpa adanya komitmen organisasi kepuasan kerja tidak akan muncul serta yang akan terjadi kinerja tidak memiliki hasil yang baik.

penyebaran kuesioner kepada 50 responden secara langsung dilakukan kepada mitra *driver* Gojek sebagai objek penelitian dan keseluruhan kuesioner yang dibagikan dapat dikembalikan dan data diolah dengan menggunakan program IBM SPSS *Statistics* 27.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif yang artinya Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja yang dimiliki mitra *driver* Gojek sudah baik dan berpengaruh terhadap Kinerja

Saran dari hasil penelitian ini adalah komitmen organisasi dan kepuasan kerja sangat penting untuk dimiliki bagi setiap mitra *driver* Gojek agar hasil Kinerja mereka dalam melayani pelanggan dapat maksimal.

**Kata Kunci :** Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja

## ABSTRACT

Victor Dio Lifanda/ 25199167 / 2023 / *The effect of organizational commitment and job satisfaction on the performance of Gojek driver partners in the Kelapa Gading Mall area, North Jakarta / Supervisor: Ponco Priyantono, S.E., M.M.*

Facing technological advances, of course, a technology is needed that can facilitate all community activities to improve the quality of good human resources for good performance results with the existence of technology, organizational commitment and job satisfaction will be fulfilled so that the goals of a company are achieved.

Organizational Commitment is an attitude of partiality or a form of support from an individual to an organization, commitment is a form of an individual's desire to be in an organization without organizational commitment, job satisfaction will not appear and performance will not have good results.

Distributing questionnaires to 50 respondents directly to Gojek driver partners as research objects and all questionnaires distributed can be returned and data processed using the IBM SPSS Statistics 27 program.

The results of this study indicate that the Organizational Commitment and Job Satisfaction variables have a positive effect, which means that Organizational Commitment and Job Satisfaction owned by Gojek driver partners are good and have an effect on Performance.

Suggestions from the results of this study are that organizational commitment and job satisfaction are very important to have for every Gojek driver partner so that their performance results in serving customers can be maximized.

**Keywords :** *organizational commitment, job satisfaction, performance.*





## KATA PENGANTAR

Pujian dan ucapan syukur se-dalamNya di berikan kepada Tuhan Yesus Kristus oleh kasihNya yang besar saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Mitra *Driver* Gojek di Kawasan Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara”. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belum sempurna. oleh sebab itu, peneliti ingin memohon maaf dan terima kasih yang sebesar- besarnya atas bantuan dan dukungan baik secara moral maupun secara mental kepada pihak- pihak yang begitu berjasa, yaitu:

1. Bapak Ponco Priyantono, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang sangat baik telah membimbing serta memberikan arahan sampai skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Orangtua dan pacar saya yang selalu support saya disaat mengalami kendala dalam proses pembuatan skripsi ini
3. Para *driver* Gojek yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah saya buat.

Peneliti sadar masih terdapat kekurangan yang masih perlu disempurnakan oleh karena itu segala masukan dan saran dibutuhkan agar dapat lebih baik lagi untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, Amen

Jakarta, Maret 2023

Victor Dio Lifanda

## DAFTAR ISI

PENGSAHAN.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
D. Rumusan Masalah.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
E. Tujuan Penelitian .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
F. Manfaat Penelitian .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
A. Landasan Teoritis.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
1. Komitmen Organisasi .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
2. Kepuasan Kerja.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
3. Kinerja.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
B. Penelitian Terdahulu .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
C. Kerangka Pemikiran .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
D. Hipotesis Penelitian .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
A. Objek Penelitian.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
B. Desain Penelitian .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
C. Variabel Penelitian.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>

Hak cipta dilindungi undang-undang. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D.	Teknik Pengambilan Sampel .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
F.	Teknik Analisis Data .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
1.	1. Uji Validitas .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
	2. Uji Reliabilitas .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
	3. Analisis Deskriptif .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
	4. Skala Likert.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
	5. Uji Asumsi Klasik.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
	6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
B.	Analisis Deskriptif .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
C.	Hasil penelitian .....	39
	1. Uji Validitas .....	39
	2. Uji Reliabilitas .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
	3. Uji Asumsi Klasik.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
	4. Analisis Berganda .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
D.	Pembahasan .....	49
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
A.	Kesimpulan .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
B.	Saran .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		61

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Skema insentif lama dan baru di Jabodetabek.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Komitmen Organisasi.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Kepuasan Kerja ..... 24

Tabel 3. 3 Operasional Variabel Kinerja Karyawan.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4. 4 Skala Likert ..... 28

Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia..**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Komitmen Organisasi **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Kinerja.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja .**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Copyright © IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)





Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Data .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolienaritas .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
Tabel 4. 14 Hasil uji Simultan (Uji F).....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
Tabel 4. 15 Hasil Uji t .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
Tabel 4. 16 Hasil Uji R2 .....	48

Hak cipta © IBI IKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	21
<b>Gambar 4.1</b> Rentang Skala Rata Rata Komitmen Organisasi.....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
<b>Gambar 4.2</b> Rentang Skala Rata-rata Kepuasan Kerja .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
<b>Gambar 4.3</b> Rentang Skala Rata-rata Kinerja.....	39

© Himpunan Ilmiah IBIKKG (Institute of Business and Informatica Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>61</b>
<b>Identitas Responden .....</b>	<b>61</b>
<b>Petunjuk Pengisian Kuesioner .....</b>	<b>61</b>
<b>Hasil Kuesioner.....</b>	<b>65</b>
<b>Hasil Uji Validitas.....</b>	<b>71</b>
<b>Hasil Uji Reliabilitas.....</b>	<b>74</b>
<b>Hasil Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>75</b>
<b>Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....</b>	<b>76</b>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.