



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

Victor Dio Lifanda
victordiolfifanda@gmail.com

Ponco Priyantono, S.E., M.M.
ponco.priyantono@kwikkiangie.ac.id

ABSTRAK

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

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.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi tulisan ini untuk diterbitkan atau digunakan dalam suatu karya tanpa izin IBIKKG.
a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan 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.

Hak cipta milik IBI KKG (Institusi Bisnis dan Manajemen Kwik Kian Gie)



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kepadatan penduduk Jakarta yang berdampak pada kemacetan dimana saja, diperlukan solusi untuk memudahkan masyarakat dalam sektor transportasi yang efektif yang dapat meng-efisiensikan waktu guna memberikan rasa nyaman dan aman untuk membantu dalam beraktivitas pada penduduk Ibu Kota. Gojek hadir sebagai moda transportasi ojek online menggunakan teknologi *smartphone* dengan demikian masyarakat dengan mudah mendapatkan layanan jasa transportasi online. sebelum ojek online muncul penggunaan jasa ojek sangat sulit didapat karna tidak ada teknologi yang menghubungkan konsumen pada mitra driver ojek online.

Pelayanan optimal kepada pelanggan menjadi komitmen bagi mitra *driver* Gojek hal ini juga berdampak pada perusahaan jika individu tidak mempunyai komitmen terhadap organisasi, maka setiap individu bekerja secara terpaksa, dan hal ini tidak dapat menghasilkan sesuatu yang memuaskan yang pada akhirnya mereka akan keluar atau bertahan seiring waktu berjalan (Busro,2018) hal ini menunjukkan bahwa komitmen tidak sekedar loyalitas saja tetapi melibatkan perasaan emosional dalam berkeinginan memberi kontribusi pada pelanggannya.

Kinerja mitra *driver* Gojek dapat ditunjukkan melalui pencapaian target yang dicapainya target merupakan suatu bentuk tolak ukur yang ingin dicapai dalam waktu tertentu menurut Luis dalam Harahap, dkk (2021). Kinerja mitra *driver* Gojek adalah aspek penting untuk keberlanjutan usaha ini keberadaan mitra *driver* Gojek yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan pelanggan yang dimana itu dapat menjadi sumber pemasaran yang efektif bagi perusahaan. meskipun Gojek merupakan perusahaan besar, tetapi kepuasan dan kinerja para mitra *driver* Gojek masih rendah dikarenakan oleh kebijakan perusahaan yang dianggap tidak menguntungkan oleh mitra *driver* Gojek (Kompas.com ,2021). Perihal tersebut disampaikan melalui wawancara terhadap mitra *driver* Gojek yang mengeluhkan perihal turunnya insentif yang diberikan Gojek sehingga Kinerja mereka ikut menurun karena kebijakan tersebut.



Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen terhadap Kinerja
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Hipotesis Penelitian

H1 : Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja mitra driver Gojek

H2 : Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja mitra driver Gojek

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Penelitian ini melakukan pengelolaan data dalam bentuk angka, lalu diberi penjelasan atau pandangan terhadap data tersebut.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian data yaitu PT. Gojek Indonesia

3. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian ini adalah mitra *driver* Gojek di kawasan mall kelapa gading Jakarta Utara

4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mitra driver Gojek di Kawasan mall Kelapa Gading Jakarta Utara.

5. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Kuesioner, yaitu berupa hasil jawaban 50 responden yang dikumpulkan melalui Kuesioner yang disebarakan langsung kepada responden dengan pertanyaan-pertanyaan mengenai Komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja.

6. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik dokumentasi, dan teknik kuesioner.

7. Analisis Data

Dalam melakukan pengolahan dan analisis data, penelitian menggunakan alat bantu pengolahan data berupa perangkat lunak, SPSS 27. Pengujian di lakukan dengan uji analisis Deskriptif, analisis variabel, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda.



Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

1. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra *driver* Gojek
2. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mitra *driver* Gojek

B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian ini mitra *driver* Gojek dinilai mempunyai Komitmen Organisasi yang relatif baik oleh sebab itu sebaiknya dari pihak perusahaan Gojek memberikan perhatian yang lebih untuk semua mitra *driver* nya dapat dengan mengadakan *Family Gathering* Tahunan dari perusahaan Gojek dan pemberian penghargaan seperti : *driver* terbaik, *driver* tercepat sebagai bentuk perhatian perusahaan kepada mitra *driver* Gojek dengan itu *driver* Gojek akan merasa bangga telah menjadi mitra dari perusahaan Gojek.
2. Diharapkan Penelitian ini dapat berguna sebagai penelitian selanjutnya dalam penelitian variable komitmen organisasi dan kepuasan kerja yang dirasakan oleh mitra *driver* Gojek tetapi diharapkan dengan jangkauan yang jauh lebih luas lagi agar dapat mendapatkan jawaban yang maksimal
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variable independen lainnya untuk memperoleh gambaran yang jauh lebih luas agar maksimal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Asosiasi Bisnis dan Informatika 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 mengumumkannya 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)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KARYA AKHIR MAHASISWA

Telah terima dari

Nama Mahasiswa / I : VICTOR DIO LIFANDA

NIM : 25199167

Tanggal Sidang : 29 September 2023

Judul Karya Akhir : Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Mitra Driver Gojek Di kawasan Mall Kelapa Bading, Jakarta Utara

Jakarta, 12 / April 2023

Mahasiswa 
(Victor Dio Lifanda)
(.....)

Pembimbing


(Ponce Priyantono)
(.....)

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.