

# Pengaruh Motivasi Dalam Bekerja dan Technology Acceptance Model Sebagai Mediasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Komparasi Pada Mitra Go-Jek dan Grab di Surabaya)

Ony Kurniawati<sup>1</sup>, Handy Aribowo<sup>2</sup>, Alexander Wirapraja<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Universitas W.R. Supratman, Surabaya, Jawa Timur

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, STIE IBMT, Surabaya, Jawa Timur

<sup>3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Institut Informatika Indonesia, Surabaya, Jawa Timur  
Email: <sup>1</sup> blue.on.iris@gmail.com, <sup>2</sup> handy.aribowo@gmail.com, <sup>3\*</sup> awirapraja85@gmail.com

(Naskah masuk: 01 Mar 2022, direvisi: 16 Mar 2022, diterima: 18 Mar 2022)

## Abstrak

Pada era digital saat ini masyarakat sangat terbantu dengan kehadiran transportasi *online* berbasis aplikasi. Pemanfaatan aplikasi transportasi *online* membuat masyarakat dapat mengakses kemudahan dalam kegiatan sehari-hari dengan lebih praktis dan murah. Namun kita harus menyadari bahwa pemenuhan kebutuhan itu tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya peran dari para mitra dalam hal ini adalah *driver* transportasi *online*. Menyadari pentingnya peran para mitra maka pada penelitian ini mengambil topik penelitian untuk mengukur motivasi dan kepuasan kerja dengan dimediasi oleh model penerimaan teknologi (TAM) yang dalam hal ini adalah aplikasi manajemen mitra yang mereka gunakan sehari-hari. Metode pengolahan data menggunakan analisis *Structural Equation Modelling*, dengan data primer yang didapatkan melalui pengambilan sampel penelitian menggunakan metode *purposive sampling* terhadap 115 responden merupakan mitra Gojek dan 115 responden mitra Grab dengan *cronbach alpha* 95%, pengambilan sampel penelitian ini dilakukan khusus bagi mitra Gojek dan Grab yang berdomisili di Surabaya. Hasil yang diperoleh adalah variabel motivasi tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja pada mitra Gojek namun berpengaruh pada mitra Grab dan model penerimaan teknologi berperan sebagai mediasi dalam memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mitra Gojek dan mitra Grab dalam membentuk hubungan antara motivasi dan kepuasan kerja mereka.

**Kata Kunci:** SEM, Motivasi Kerja, TAM, Kepuasan Karyawan.

## *The Effect of Work Motivation and Technology Acceptance Model as Mediation Variables on Job Satisfaction (Comparative Study on Go-Jek and Grab Drivers in Surabaya)*

### Abstract

*In the current digital era, people are greatly helped by the presence of application-based online transportation. The use of online transportation applications makes people able to access convenience in daily activities more practically and cheaper. However, we must realize that meeting these needs will not be carried out properly without the role of partners, in this case, online transportation drivers. Realizing the importance of the role of drivers, in this study the topic of research is to measure motivation and job satisfaction mediated by the technology acceptance model (TAM), which in this case is the partner management application that they use on a daily basis. The data processing method uses SEM analysis, with primary data obtained through research sampling using the purposive sampling method of 115 respondents who are Gojek partners and 115 respondents who are Grab partners with 95% Cronbach alpha. The sampling of this research was carried out specifically for Gojek and Grab partners operating in Surabaya. The results obtained are that the motivation variable has no effect on the job satisfaction variable for Gojek partners but has an effect on Grab partners and the technology acceptance model acts as a mediation in providing a significant influence on Gojek partners and Grab partners in forming the relationship between their motivation and job satisfaction.*

**Keywords:** SEM, Work Motivation, TAM, Employee Satisfaction.

## I. PENDAHULUAN

Karyawan merupakan aset berharga yang dimiliki oleh perusahaan, tingkat keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan kinerja operasionalnya adalah dengan adanya sumber daya manusia yang handal. Handal yang dimaksud disini adalah bila sebuah organisasi memiliki konsep 3P yaitu *People, Planet* dan *Profit* yang berorientasi kepada pengembangan organisasi yang berkelanjutan dan menempatkan SDM sebagai *human capital* [1]. Transportasi *online* saat ini tidak terlepas dari para pemain besar di industri transportasi daring Indonesia misalnya saja saat ini sudah terdapat beberapa *brand* seperti Grab, Gojek, Shopee, Maxim, dan sebagainya. Secara khusus dua pemain paling besar yaitu Grab dan Gojek adalah contoh dari bagaimana efektivitas dari kemampuan teknologi aplikasi yang dihubungkan dengan aspek SDM dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Persaingan antara Gojek dan Grab untuk transportasi *online* berlangsung ketat. Hasil survei berdasarkan hasil survei "*Consumers' Awareness*" yang dilakukan Spire Research and Consulting pada 2019 dikutip oleh Mix [2], menyatakan bahwa 85% responden yang menggunakan Grab Bike minimal satu kali dalam satu minggu hingga 1-2 kali dalam satu hari, sedangkan 64% responden yang menggunakan Go-Ride sebanyak minimal satu kali dalam satu minggu hingga 1-2 kali dalam sehari. Aplikasi Gojek dan Grab pun berdasarkan data yang diambil di Play Store pada 22 Februari 2022 menyatakan bahwa untuk aplikasi Gojek dan Grab telah di unduh lebih dari 100 jutaan orang, sedangkan aplikasi bagi mitra Grab berupa Grab Driver sebesar 10 juta lebih, dan aplikasi bagi mitra Gojek berupa GoPartner sekitar 1 juta lebih.

Mitra adalah istilah umum yang dikenal oleh masyarakat sebagai sebutan bagi karyawan transportasi *online* (*driver*) yang melayani kebutuhan pelanggan melalui pemanfaatan *one-stop service application* atau layanan multi fungsi dalam satu aplikasi [3]. Saat ini menurut data dari Asosiasi Ojek Online Gabungan Aksi Roda Dua (GARDA) hingga tahun 2020 tercatat terdapat sekitar 4 juta *driver* ojol di Indonesia. Tentunya peran para mitra Gojek dan Grab berupa pengemudi/*driver* transportasi roda 2 dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sangat krusial. Tentunya diperlukan suatu sumber daya manusia yang mumpuni dalam memberikan layanan kepada *customer*.

Hasil survei dari Spire Research and Consulting juga menyebutkan secara lebih lanjut seperti yang dikutip dalam situs majalah *mix* [4] memaparkan sisi kekuatan Gojek dan Grab terkait dengan layanan kepada konsumen. Berdasarkan dari layanan yang diberikan mitra kepada konsumen menunjukkan bahwa mitra Grab mengungguli mitra Gojek dari sisi *Friendly Driver*, keamanan dan kenyamanan. Sedangkan mitra Gojek mampu mengungguli mitra Grab dari sisi kecepatan saat kemacetan dan jumlah armada yang lebih banyak. Sedangkan dari sisi kelemahan mitra Grab lebih lama dalam hal waktu tunggu konfirmasi, jumlah frekuensi pembatalan order, order yang lama saat hujan dan

seringnya terjadi pembatalan saat menerima order dengan jarak yang jauh.

Seperti diungkapkan pada penelitian dari Sugiono tahun 2020 yang menyatakan bahwa pada era *society 5.0* diperlukan inovasi dan pengembangan secara terus menerus pada industri digital agar memastikan organisasi dapat mengikuti perkembangan khususnya pada era disruptif saat ini [5]. Faktor kunci yang perlu menjadi perhatian bagi penyedia layanan jasa adalah kualitas SDM yang baik. SDM yang mendukung jaminan dalam pemberian layanan yang terbaik khususnya pada layanan transportasi *online* adalah kehandalan dari mitra dalam menggunakan aplikasi *online*.

Pada penelitian ini ingin mengukur apakah mitra transportasi *online* baik Gojek dan Grab mampu untuk mendapatkan kepuasan dalam bekerja melalui penggunaan aplikasi dengan melihat pada pengaruh model penerimaan teknologi khususnya fitur pada aplikasi. Penelitian ini juga ingin mengukur apakah motivasi kerja dari mitra juga menjadi hal penting dalam meningkatkan kepuasan kerja khususnya bila di dipengaruhi oleh model penerimaan teknologi. Beberapa hal yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah faktor motivasi, kepuasan dan model penerimaan teknologi (TAM). Motivasi kerja secara definisi adalah daya penggerak seorang individu yang menciptakan keinginan kerja seorang karyawan agar mau mengupayakan lebih dalam mencapai kepuasan kerja [6].

Definisi dari motivasi kerja menurut Dayani dan Kadang tahun 2020 [7] adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan. Lusri dan Siagian Tahun 2017 [8] juga memaparkan bahwa motivasi kerja memiliki beberapa unsur antara lain:

- Arah perilaku: yaitu merupakan perilaku atau tindakan yang secara sadar dilakukan oleh karyawan pada saat bekerja. Arah perilaku dinilai berdasarkan pada keinginan karyawan tersebut untuk menyelesaikan pekerjaan yang dilakukannya dan taat kepada peraturan yang berlaku didalam perusahaan.
- Tingkat usaha: yaitu adalah seberapa keras upaya dan usaha karyawan dalam organisasi untuk bekerja. Tingkat usaha diukur melalui besarnya keseriusan mereka dalam bekerja dan tingkatan keinginan karyawan untuk menjadi lebih baik.
- Tingkat kegigihan adalah ukuran dari usaha karyawan untuk terus berusaha dalam membentuk perilaku kerja dan diukur melalui besarnya keinginan dari karyawan tersebut untuk mengembangkan keahlian dan memajukan perusahaan. Penilaian mengenai kegigihan bekerja juga dapat diukur dari kegigihan karyawan meski bekerja di dalam lingkungan yang kurang mendukung.

Kepuasan Kerja menurut penelitian dari Lusri dan Siagian pada tahun 2017 [8] secara definisi merupakan sikap positif yang didasarkan pada hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan diperoleh melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil atau ganjaran yang diterimanya. Sedangkan menurut penelitian dari Wijaya, Marshalinda, dan Rinaldi tahun 2022 [9] menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah tingkat

perasaan menyenangkan yang diperoleh dan terbentuk dari penilaian terhadap pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Beberapa indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain [10]:

- a. Pekerjaan Itu Sendiri: merupakan bentuk ukuran dari ketertarikan karyawan kepada pekerjaan yang dilakukan atau ukuran dari tugas pekerjaan tersebut apakah dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar serta adanya kesempatan untuk menerima tanggung jawab terhadap pekerjaannya.
- b. Gaji: adalah bentuk ukuran dimana karyawan merasa upah yang diterima pantas dibandingkan dengan orang lain.
- c. Kesempatan Promosi: adalah tersedianya peluang dan kesempatan untuk maju serta jalur pengembangan karir.
- d. Pengawasan: adalah kemampuan penyedia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.
- e. Rekan Kerja: Sesama rekan kerja yang saling mendukung secara sosial dan dalam pekerjaan.
- f. Kondisi Kerja: Suasana kerja yang baik dan nyaman bagi karyawan untuk bekerja.

*Technology Acceptance Model* (TAM) atau model penerimaan teknologi adalah model yang digunakan untuk mengukur, memprediksi dan atau menganalisis pengaruh dari pemanfaatan sebuah teknologi atau sistem informasi apakah pengguna dapat menerima atau tidak. TAM memiliki manfaat bagi pengguna antara lain untuk meningkatkan produktivitas, meningkatkan kinerja dan meningkatkan efisiensi proses pekerjaan yang dilakukan pengguna [11]. Indikator dari variabel TAM menurut Sayekti dan Putarta tahun 2016 [12] adalah:

- a. *Perceived usefulness*: adalah nilai manfaat dari penggunaan teknologi dalam menyelesaikan pekerjaan pengguna. Dalam penelitian ini semakin sering pengguna atau mitra ojek *online* menggunakan aplikasi mereka maka nilainya pun akan semakin baik.
- b. *Perceived ease of use*: merupakan nilai kemudahan dalam menggunakan aplikasi. Mitra yang mudah memahami fitur dan kegunaan pada aplikasi perusahaan mereka dapat memudahkan mitra dalam mendapatkan pelanggan mereka.

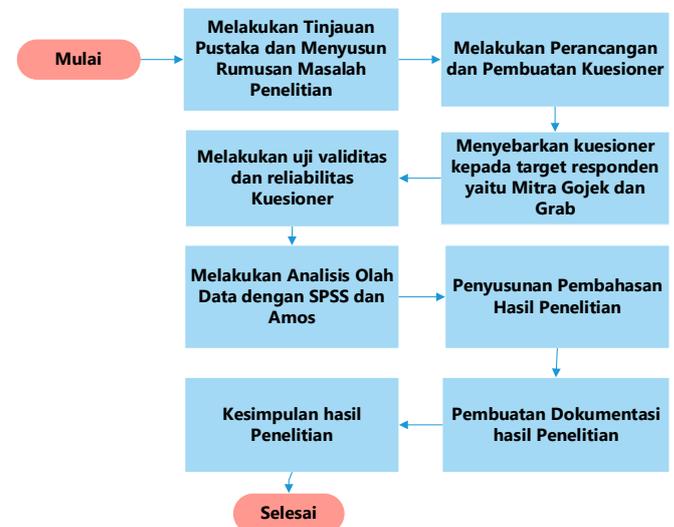
Berdasarkan dari permasalahan dan tinjauan teoritis yang telah dipaparkan diatas maka terdapat tiga hipotesis pada penelitian ini meliputi:

- Hipotesis 1. Motivasi Kerja berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pengemudi Transportasi Ojek *Online* Go-Jek dan Grab di kota Surabaya.
- Hipotesis 2. Motivasi Kerja berpengaruh Terhadap Model Penerimaan Teknologi (TAM) Pada Pengemudi Transportasi Ojek *Online* Go-Jek dan Grab di kota Surabaya.
- Hipotesis 3. Motivasi Kerja berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pengemudi Transportasi Ojek *Online* Go-Jek dan Grab di kota Surabaya dengan TAM sebagai variabel Mediasi.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### A. Prosedur Penelitian

Dalam mendukung upaya pelaksanaan penelitian ini maka dirumuskan dan disusun prosedur penelitian yang akan digunakan sebagai upaya melakukan pengukuran persepsi perbandingan dari kedua ojek *online* ini seperti pada diagram alur (*flowchart*) pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Skema Pelaksanaan Penelitian

Tahapan yang dilakukan seperti yang telah disajikan pada Gambar 1 adalah dengan melakukan studi literatur dan melakukan perancangan dan pembuatan kuesioner, kuesioner kemudian disebarikan kepada pihak Gojek dan Grab dengan proporsi responden yang sama, hasil tanggapan responden setelah mengisi kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk mengukur uji validitas dan reliabilitas dari pemanfaatan kuesioner tersebut.

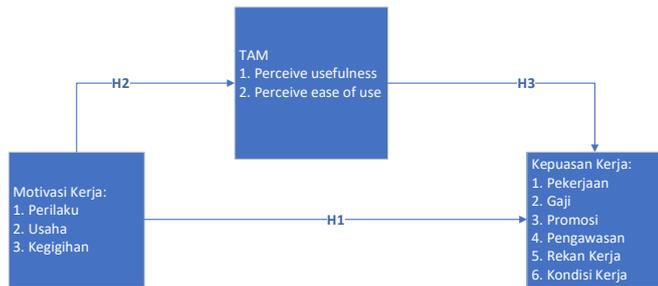
Model penelitian yang akan digunakan pun dilakukan pengujian untuk dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh hubungan dari setiap variabel yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan analisis SEM. Hasil olah data kemudian dilakukan penyusunan pembahasan dan penarikan kesimpulan untuk menjawab hipotesis dari penelitian ini.

### B. Metode Kuantitatif

Penelitian ini merupakan penelitian metode kuantitatif. Metode kuantitatif sendiri adalah metode penelitian yang menjelaskan konteks hubungan dari sebuah masalah dan men-generalisasi hasilnya, sehingga menghasilkan ciri bahwa keluasan data merupakan faktor utama dalam menentukan representasi dari sebuah populasi [13]. Penelitian dengan model kuantitatif digunakan untuk mencari hubungan sebab akibat dari pengaruh antara setiap variabel dalam penelitian atau umumnya disebut pula sebagai model pengaruh hubungan sebab akibat [14].

**C. Kerangka Penelitian**

Dalam penelitian ini dirumuskan model kerangka penelitian yang digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel adalah seperti pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Model Kerangka Penelitian

Dari Gambar 2 dapat dinyatakan bahwa kerangka penelitian dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu motivasi kerja dengan indikatornya yaitu perilaku, usaha dan kegigihan, variabel kedua sebagai variabel mediasi yaitu model penerimaan teknologi (TAM) dengan indikator *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dan variabel ketiga adalah variabel kepuasan kerja dengan indikator pekerjaan itu sendiri, gaji dan upah yang diterima, promosi, pengawasan, rekan kerja dan kondisi kerja. Hubungan pengaruh antara ketiga variabel ini akan diukur dengan melihat antara variabel dengan indikatornya dan hubungannya dengan variabel lainnya tujuannya adalah untuk mengukur tingkat persepsi dan penerimaan serta korelasi dari tanggapan responden melalui kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini.

**D. Metode Pengambilan Sampel**

Metode Pengambilan sampel data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *Purposive sampling* atau secara umum dikenal dengan istilah *sampling* pertimbangan adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan apabila peneliti mempunyai pertimbangan atau kriteria khusus dalam pengambilan sampel dari populasi yang ada dalam mencapai tujuan tertentu [15].

Dalam penelitian ini sampel penelitian berasal dari populasi mitra pengemudi dan didapatkan sebanyak 115 responden dari mitra Gojek dan 115 responden dari mitra Grab dengan sebaran profil atau ciri responden seperti pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Profil Responden Gojek

Profil Responden	Kategori	Total Responden	Persen (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	107	93%
	Perempuan	8	7%
Umur	18-24	26	22,6%
	25-35	56	48,7%
	36-50	22	19,1%
	>50	11	9,6%
Pendidikan	Diploma	47	40,9%

S1	27	23,5%
S2	3	2,6%
SMA/SMK	38	33%

Kategori yang sama dari kuesioner ini juga diberikan kepada responden dari mitra Grab seperti pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Profil Responden Grab

Profil Responden	Kategori	Total Responden	Persen (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	88	76,5%
	Perempuan	27	23,5%
Umur	18-24	19	16,5%
	25-35	43	37,4%
	36-50	31	27%
	>50	22	19,1%
Pendidikan	Diploma	36	31,3%
	S1	43	37,4%
	S2	1	0,9%
	SMA/SMK	35	30,4%

Responden atau sampel pada penelitian ini adalah mitra pengguna aplikasi untuk *driver* baik dari perusahaan Gojek maupun dari Grab yang bekerja di area Surabaya dengan jumlah responden yang telah mengisi kuesioner adalah sebesar 115 dari mitra Gojek dan 115 dari mitra Grab.

**E. Metode Structural Equation Modelling (SEM)**

Metode SEM adalah metode olah data yang digunakan apabila peneliti menghendaki untuk menguji koefisien pada model penelitian secara simultan berdasarkan hubungan dari setiap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Pada metode SEM batas ukuran sampel yang diperkenankan dalam penelitian menggunakan metode SEM adalah berkisar antara 100-300 responden [16].

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengukur tingkat keakuratan dari pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/angket pada sebuah penelitian. Pengujian validitas dilakukan terhadap butir atau *item* dari pernyataan pada kuesioner atau angket untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut dianggap valid atau layak digunakan [17]. Hasil pengujian validitas dari pernyataan kuesioner untuk mewakili variabel dan indikator yang disebarkan kepada mitra Gojek maupun mitra Grab dapat dilihat seperti data pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Uji Validitas Kuesioner Gojek dan Grab

Kode Pernyataan Kuesioner Gojek	Correction Item-Total Correlation	Kode Pernyataan Kuesioner Grab	Correction Item-Total Correlation
X111	0,317	X111	0,561

X112	0,397	X112	0,598
X121	0,356	X121	0,583
X122	0,528	X122	0,615
X131	0,483	X131	0,628
X132	0,544	X132	0,487
X211	0,564	X211	0,573
X212	0,593	X212	0,589
X221	0,237	X221	0,603
X222	0,610	X222	0,553
Y111	0,283	Y111	0,470
Y112	0,056	Y112	0,246
Y121	0,495	Y121	0,727
Y122	0,495	Y122	0,655
Y131	0,431	Y131	0,715
Y132	0,344	Y132	0,421
Y141	0,340	Y141	0,633
Y142	0,384	Y142	0,552
Y151	0,530	Y151	0,584
Y152	0,562	Y152	0,640
Y161	0,597	Y161	0,530
Y162	0,580	Y162	0,514

Hasil dari uji validitas terhadap butir pernyataan kuesioner yang telah disebarkan pada obyek penelitian seperti pada Tabel 3 dengan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan dari kuesioner dimana telah diperoleh jumlah responden yaitu 115 merupakan responden Grab dan 115 adalah responden Gojek yang mengisi kuesioner, selanjutnya dilakukan perhitungan untuk mendapatkan nilai *degree of freedom*/derajat kebebasan (df).

Nilai df didapatkan dengan melakukan perhitungan menggunakan rumus  $df=n-2$  atau  $df=115-2=113$  yang kemudian membandingkan hasil df dengan nilai pada tabel r dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% sehingga didapatkan hasil sebesar 0,1832.

Bila dibandingkan dengan kolom skor total korelasi *item* pada Tabel 3 maka didapatkan hasil bahwa keseluruhan skor item memiliki nilai di atas 0,1832. Sehingga dapat disimpulkan bahwa validitas item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini baik kepada responden Gojek maupun kepada responden Grab dapat dinyatakan valid dan sah untuk digunakan [18].

Setelah uji validitas maka tahapan pengujian selanjutnya adalah mengukur apakah kuesioner tersebut dianggap stabil dan reliabel dengan melakukan uji reliabilitas. Hasil dari uji reliabilitas terhadap kuesioner penelitian ini ditampilkan seperti pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

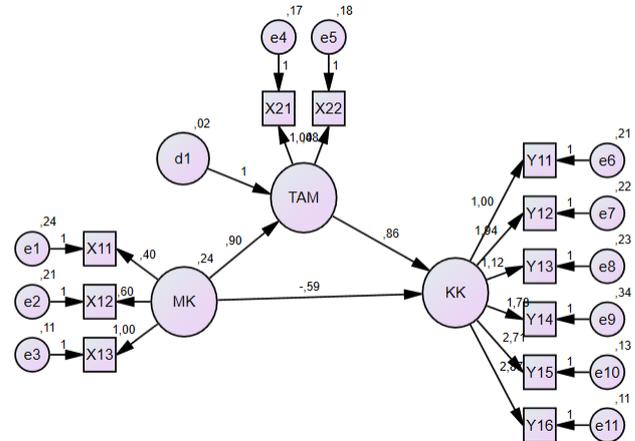
Affiliasi	Cronbach's Alpha	N Of Items
Gojek	0,861	22
Grab	0,918	22

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4 mendapatkan nilai sebesar 0,861 untuk Gojek dan 0,918 untuk Grab,

berdasarkan hal ini berarti kuesioner tersebut dapat dinyatakan reliabel, konsisten dan dapat diandalkan karena memiliki nilai diatas 0,70 [17].

**B. Analisis SEM**

Analisis SEM dilakukan terhadap model penelitian yang telah dirumuskan dan dengan model yang sama dilakukan pengujian hubungan antar variabel baik terhadap data dari mitra Gojek maupun terhadap data dari mitra Grab. Berdasarkan dari pengolahan data yang telah dilakukan didapatkan hasil seperti pada gambar dan tabel berikut ini:



Gambar 3. Model Penelitian Mitra Gojek

Dari kerangka penelitian pada Gambar 3 di atas dan dilakukan perhitungan dengan SPSS dan pemodelan SEM dengan menggunakan aplikasi AMOS, maka didapatkan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 5. Regression Weight Gojek

		Estimate	S.E.	C.R.	P
TAM	<--- MK	0,905	0,153	5,909	***
KK	<--- MK	0,594	0,405	-1,465	0,143
KK	<--- TAM	0,857	0,434	1,977	0,048

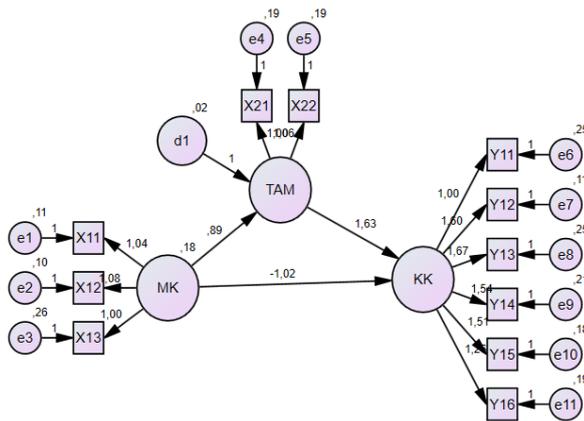
Dari hasil pada Tabel 5 dapat dijelaskan bahwa *loading factor* seluruh hubungan variabel memiliki korelasi diatas atau sama dengan 0,05 yang berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel motivasi kerja terhadap model penerimaan teknologi dan hubungan antara model penerimaan teknologi terhadap kepuasan kerja. Namun terkecuali untuk hubungan dari variabel motivasi kerja terhadap kepuasan kerja tidak terdapat hubungan yang signifikan.

Tabel 6. Standardized Regression Weight Gojek

		Estimate
TAM	<--- MK	0,952
KK	<--- MK	-1,929
KK	<--- TAM	2,646

Berdasarkan hasil seperti yang ditunjukkan pada Tabel 6 dengan tingkat kepercayaan 95%. Pemilihan dan penentuan besaran dari tingkat kepercayaan ini berfungsi sebagai standar penelitian apakah data tersebut memiliki nilai signifikansi atau tidak. Terlihat bahwa seluruh nilai negatif dihasilkan oleh hubungan antara variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja, hal ini berarti tidak terdapat hubungan antara kedua variabel ini. Namun apabila hubungan ini dimediasi oleh variabel model penerimaan teknologi, hubungan ini menjadi berpengaruh positif dan signifikan.

Selanjutnya sebagai bahan untuk perbandingan hasil maka dilakukan pula pengujian pada responden dari mitra Grab dengan menggunakan model yang sama seperti pada Gambar 4 dan Tabel 7-8 berikut ini:



Gambar 4. Model Penelitian Mitra Grab

Pada saat dilakukan pengujian terhadap data responden dari mitra Grab ternyata didapatkan hasil yang berbeda. Hasil tersebut ditunjukkan pada Tabel 7 dan Tabel 8 berikut ini:

Tabel 7. Regression Weight Grab

		Estimate	S.E.	C.R.	P
TAM	<--- MK	0,888	0,156	5,688	***
KK	<--- MK	1,018	0,512	1,989	,047
KK	<--- TAM	1,634	0,574	2,849	,004

Pada Tabel 7 terlihat bahwa hasil pengujian model terhadap data responden dari mitra Grab mendapatkan hasil nilai P pada seluruh hubungan variabel yang memiliki korelasi dibawah atau sama dengan 0,05. Hal ini berarti antara variabel motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh variabel model penerimaan teknologi terbukti memiliki pengaruh yang positif signifikan.

Tabel 8. Standardized Regression Weight Grab

		Estimate
TAM	<--- MK	0,944
KK	<--- MK	1,527
KK	<--- TAM	2,306

Dari Tabel 8 dapat terlihat bahwa pengaruh kuat dimiliki oleh model penerimaan teknologi terhadap variabel kepuasan

kerja, hal ini berarti bagi mitra Grab pemahaman mereka terhadap aplikasi Grab driver merupakan hal yang penting dalam mendukung pekerjaan mereka sehingga dapat mendorong untuk meningkatkan kepuasan kerja mereka.

**Pembahasan Hipotesis**

Pada penelitian ini terdapat tiga hipotesis untuk masing-masing hasil dari Gojek dan hasil dari Grab dengan pembahasan sebagai berikut:

**Hipotesis 1: Motivasi Kerja berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pengemudi Transportasi Ojek Online Go-Jek dan Grab di kota Surabaya.**

Dari hasil pengolahan data motivasi kerja pada Grab didapatkan hasil berpengaruh signifikan dimana motivasi kerja dari para mitra Grab lebih baik dan dapat meningkatkan rasa kepuasan mereka dibandingkan dengan Gojek.

Pada Gojek ternyata didapatkan hasil bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja mitra Gojek, hal ini dapat terjadi karena motivasi kerja yang berupa dorongan dari dalam diri sendiri oleh para mitra Gojek dirasa kurang cukup untuk meningkatkan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara kepada mitra Gojek untuk mengkonfirmasi temuan penelitian ini didapatkan beberapa masukan dan alasan antara lain: (1) bagi mitra Gojek persepsi mereka terhadap pekerjaan mereka hanya berupa aktivitas harian dalam rangka memenuhi kebutuhan pribadi mereka sendiri, (2) Adanya perbedaan pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja dari mitra Gojek dan Mitra Grab dikarenakan perbedaan sistem komisi dan bonus dari manajemen Gojek dan Manajemen Grab. Sistem komisi dan bonus dari manajemen Gojek sangat ketat dan tidak gampang diraih ditambah dengan kurangnya promo yang diberikan kepada pelanggan Gojek sehingga berpengaruh terhadap daya beli pelanggan melalui aplikasi Gojek, sehingga bila ingin meraih komisi dan bonus yang maksimal, dibutuhkan kerja ekstra keras dari mitra Gojek.

Hal ini berbeda dengan sistem komisi dan bonus dari manajemen Grab lebih mudah didapatkan oleh Mitra Grab, ditambah dengan seringnya promo yang diberikan kepada para pelanggan Grab secara periodik yang berpengaruh terhadap banyaknya order yang diterima sehingga pada akhirnya juga memudahkan dalam raihan komisi dan bonus oleh mitra Grab.

Berbeda dengan Grab dimana motivasi mereka sebanding dengan kepuasan yang mereka dapatkan, dimana semakin gigih mereka berusaha maka pendapatan dan upah yang akan mereka terima pun semakin besar. Hal ini didukung oleh penelitian dari Lusri dan Siagian tahun 2017 [8] yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk dari motivasi kerja. Maka kesimpulannya adalah hipotesis 1 ini bagi mitra Grab diterima namun bagi mitra Gojek ditolak.

**Hipotesis 2: Motivasi Kerja berpengaruh Terhadap Model Penerimaan Teknologi (TAM) Pada Pengemudi Transportasi Ojek Online Go-Jek dan Grab di kota Surabaya.**

Baik mitra Gojek dan Grab memiliki persepsi yang sama bahwa dengan adanya teknologi melalui manajemen aplikasi pada perangkat mereka, mereka lebih termotivasi dalam bekerja, efektivitas dan efisiensi yang mereka rasakan saat menggunakan aplikasi mendorong mereka untuk lebih gigih dalam usaha mereka saat bekerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari Kristi tahun 2020 [19] yang menyatakan bahwa aplikasi yang baik akan mendorong pengguna untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi para pengguna melihat adanya nilai manfaat dari penggunaan aplikasi tersebut. motivasi sendiri dipandang sebagai upaya maksimal dalam mengerahkan segala kemampuan dan sumber daya yang dimiliki untuk meningkatkan produktivitas kerja [20]. Berdasarkan pernyataan tersebut maka hipotesis 2 baik untuk mitra Gojek maupun mitra Grab dapat diterima.

### **Hipotesis 3: Motivasi Kerja berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pengemudi Transportasi Ojek Online Go-Jek dan Grab di kota Surabaya dengan TAM sebagai variabel Mediasi.**

Pada pengolahan data yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa motivasi kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan dimediasi oleh variabel model penerimaan teknologi (TAM). Baik bagi mitra Grab dan Gojek keduanya sepakat bahwa pemanfaatan teknologi dalam bekerja membawa dampak positif dalam meningkatkan kepuasan kerja mereka.

Pemanfaatan teknologi juga terbukti membawa dampak positif bagi mereka dari sisi peningkatan penghasilan. Jadi dari penelitian ini dapat kita nyatakan bahwa aplikasi Gojek dan Grab khusus driver tidak hanya sebatas pemanfaatan untuk operasional harian saja namun juga terbukti dapat meningkatkan kualitas dan taraf hidup para mitra.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Subowo tahun 2020 [21] yang menyebutkan bahwa kepuasan dapat terbentuk apabila pengguna memahami akan teknologi yang digunakannya dan mendapatkan nilai manfaat penggunaan dari teknologi tersebut. berdasarkan hal ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 diterima.

## **IV. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian ini baik mitra Gojek dan Grab terbukti memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap aplikasi mereka. dari hasil penelitian dengan tingkat kesalahan  $\alpha$  5% dan pengolahan data dengan menggunakan analisis SEM didapatkan hasil bahwa pada Gojek motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja namun apabila dimediasi oleh model penerimaan teknologi maka pengaruh tersebut menjadi positif signifikan.

Sedangkan pada mitra Grab, hasil persepsi para mitra bahwa motivasi terbukti berpengaruh terhadap kepuasan mitra dan saat dimediasi oleh model penerimaan teknologi hubungan antar variabel tersebut menjadi semakin kuat. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi khusus bagi mitra *driver*

dapat memberikan nilai manfaat dan nilai kebutuhan bagi para mitra dalam melakukan pekerjaan mereka.

Adanya perbedaan pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja dari mitra Gojek dan Mitra Grab dikarenakan sistem komisi dan bonus dari Manajemen Grab lebih mudah diraih mitra *driver* Grab daripada mitra *driver* Gojek serta intensitas promo yang lebih sering dari manajemen Grab daripada manajemen Gojek sehingga berpengaruh kepada motivasi dari mitra *driver* Gojek dan mitra *driver* Grab terhadap kepuasan kerja.

Pada penelitian mendatang perlu dilakukan pengembangan agar didapatkan hasil yang lebih mendalam tentang motivasi, Model Penerimaan Teknologi (TAM), dan kepuasan kerja pada Mitra Gojek dan Mitra Grab, maka perlu dilakukan penelitian dengan metode kualitatif melalui wawancara secara terstruktur dan tidak terstruktur dengan harapan mendapatkan temuan-temuan yang lebih detail.

## **REFERENSI**

- [1] M. I. Sina, "Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformational Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening," 2013.
- [2] Mix, "Ini Preferensi Konsumen Indonesia terhadap Transportasi Online," *Mix.co.id*, 2019. <https://mix.co.id/marcomm/news-trend/ini-preferensi-konsumen-indonesia-terhadap-transportasi-online/> (accessed Feb. 20, 2022).
- [3] R. A. Ananda, A. E. B. Waspada, and R. D. W. Utomo, "Fenomena Desain User Interface Gojek Menurut Persepsi Pengguna Generasi X," *J. Seni dan Reka Ranc. J. Ilm. Magister Desain*, vol. 2, no. 2, p. 141, 2020, doi: 10.25105/jsrr.v2i2.8225.
- [4] Mix, "Ride Hailing Services in Indonesia," *Mix.co.id*, 2019. .
- [5] S. Sugiono, "Industri Konten Digital dalam Perspektif Society 5.0," *J. Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komun.*, vol. 22, no. 2, pp. 175–191, 2020, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.33164/iptekkom.22.2.2020.175-191>.
- [6] R. N. Syafriana, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Disiplin Kerja (Studi pada Pegawai Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) DIY)," Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.
- [7] J. Dayani and C. D. Kadang, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Citra Harapan Anugrah," *J. Manajerial Dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 4, p. 969, 2020, doi: 10.24912/jmk.v2i4.9879.
- [8] L. Lusri and H. Siagian, "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Pt . Borwita Citra Prima Surabaya," *Agora*, vol. 5, no. 1, pp. 2–8, 2017.
- [9] A. Wijaya, Mashalinda, and Rinaldi, "Determinan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pada Karyawan Pt

- Bank Central Asia Cabang Utama Pasar Baru Jakarta,” *IKRAITH-EKONOMIKA*, vol. 5, no. 74, pp. 228–239, 2022.
- [10] T. M. Deandra and S. Andri, “Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non-Medis Rumah Sakit Prima Pekanbaru),” *JOM FISIP*, vol. 7, no. 1, pp. 1–14, 2020.
- [11] S. Utami, “Penerapan Metode Techology Acceptance Model Pada Penilaian Kinerja Karyawan,” *J. Khatulistiwa Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 128–133, 2019, doi: 10.31294/jki.v7i2.6702.
- [12] F. Sayekti and P. Putarta, “Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah,” *J. Manaj. Teor. dan Ter. J. Theory Appl. Manag.*, vol. 9, no. 3, pp. 196–209, 2016, doi: 10.20473/jmtt.v9i3.3075.
- [13] A. R. Nugroho, “Pengaruh Design Logo Baru BUMD Yang Berbasis Kearifan Lokal Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kuantitatif Mengenai Perubahan Logo Baru pada PDAM Kota Bandung),” *J. Ilm. Komun. Makna*, vol. 5, no. 1, p. 1, 2015, doi: 10.30659/jikm.5.1.1-15.
- [14] A. I. Permana, “Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan Di Situs Belanja Online Bukalapak,” *J. Ekon. Bisnis*, vol. 25, no. 2, pp. 94–109, 2020, doi: 10.33592/jeb.v25i2.422.
- [15] Sugiyono, “Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.,” *Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metod. Penelit. Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung Alf.*, 2018.
- [16] Z. Zuhdi, B. Suharjo, and H. Sumarno, “Perbandingan Pendugaan Parameter Koefisien Struktural Model Melalui Sem Dan Pls-Sem,” *J. Math. Its Appl.*, vol. 15, no. 2, p. 11, 2016, doi: 10.29244/jmap.15.2.11-22.
- [17] W. Chandra and A. Wirapraja, “The Effect of Application Usability , Service Quality , and E-Satisfaction on Purchase Intention of GoFood Customers,” *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 1, pp. 38–49, 2020.
- [18] A. T. Raharjo and A. Prasetyo, “Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Sopp Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dengan Pendekatan Tam,” *J. Sist. Inf. STMIK Antar Bangsa*, vol. 5, no. 2, pp. 129–138, 2016.
- [19] B. N. Kristi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Pengguna Dan Niat Untuk Merekomendasikan Aplikasi Ovo,” Universitas Sanata Darma, 2020.
- [20] F. Z. Laisa and V. Monoarfa, “Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Primarindo Kencana (Hotel Maqna By Prasanty Gorontalo),” *J. Ilm. Manaj. Dan Bisnis Jambura*, vol. 1, no. 2, pp. 180–190, 2018.
- [21] M. H. Subowo, “Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz,” *Walisongo J. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 2, p. 79, 2020, doi: 10.21580/wjit.2020.2.2.6939.