

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

Eko Amiyantho <sup>1)</sup> Sri Hariani Eko Wulandari <sup>2)</sup> Ayouvi Poerna Wardhanie <sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi  
Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya  
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) [ekoamiyantho94@gmail.com](mailto:ekoamiyantho94@gmail.com), 2) [yani@stikom.edu](mailto:yani@stikom.edu), 3) [ayouvi@stikom.edu](mailto:ayouvi@stikom.edu)

**Abstract:** *PT. Gojek Indonesia is one of the nation's startups that is successful and has an impact on the economy in Indonesia today. In its business the company is engaged in online transportation services by disseminating its business concepts to the wider community by utilizing information technology called the crowdsourcing model concept. By disseminating the work it will have many drivers that are managed to be prone to cause problems of job dissatisfaction, among others, the use of illegal applications to do work, select incoming orders, not friendly and impolite in serving customers, drivers using fake GPS applications. The impact if the driver's job dissatisfaction is allowed to drag on is to damage Gojek's service image, customers turn to other competitors, and dissatisfied drivers will switch to other online transportation applications. In overcoming the problem, it is necessary to hold a research that discusses the current problems by using the concept of crowdsourcing on job satisfaction. This study aims to determine the level of job satisfaction of drivers, knowing satisfaction with the application, and providing application recommendations for the future.*

**Keywords:** *PT. Gojek Indonesia, Crowdsourcing, Startup, Online Transportation, Job Satisfaction*

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. 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 sumber daya manusia. Adapun konsep model *crowdsourcing* 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)*.

Dengan 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.

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

## METODE

Alur metode penelitian ini adalah sebagai berikut di bawah ini :

### 1. Tahap Pendahuluan

- a. Wawancara (*Driver* Gojek terhadap Kepuasan Kerja)

Wawancara dilakukan kepada *driver* Gojek yang berada di Surabaya guna mengetahui informasi dalam penggunaan aplikasi gojek *driver*.

- b. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek yang saya gunakan dalam penelitian adalah para *driver* Gojek yang berada di Surabaya, sementara untuk objek penelitian ini saya adalah perusahaan PT. Gojek Indonesia bagaimana mengetahui konsep *crowdsourcing* terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek.

- c. Identifikasi Masalah

Berdasarkan 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 by* Gojek Indonesia (X3), dan *payment made by* Gojek Indonesia to *winning crowdsourcer(s)* (X4). Sementara untuk variable terikat (Y) yaitu kepuasan kerja.

- d. Studi Literatur

Pencarian literatur dan jurnal yang berkaitan dengan konsep model *crowdsourcing* dalam mendapatkan kepuasan kerja.

- e. Penentuan Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki variabel yang berperan sebagai objek penelitian yaitu :

Variabel Bebas (*Indepnedent Variable*) → *human intelligence task set by* Gojek Indonesia (X1), *human intelligence task performed by driver* Gojek as *crowdsourcing community* (X2), *completed human intelligence task returned by* Gojek Indonesia (X3), dan *payment made by* Gojek Indonesia to *winning crowdsourcer(s)* (X4). Sedangkan Variabel

Terikat (*Dependent Variable*) → Komponen Kepuasan Kerja (Y).

- f. Perhitungan Sampel

Perhitungan sampel berdasarkan rumus di bawah ini :

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

Gambar 1 Rumus Perhitungan Sampel

n = Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir. Nilai *default* e = 0,1 atau 10 %.

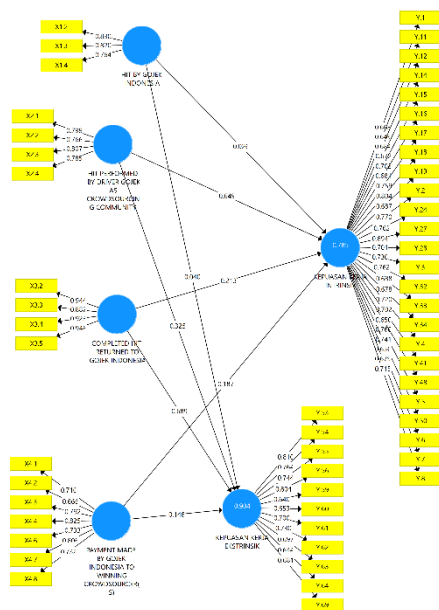
## HASIL ANALISIS

### 1. Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM)

Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) pada penelitian ini dibantu dengan menggunakan aplikasi *Smart Partial Least Square* (PLS) 3, dan berikut langkah-langkah dari pengujian *Smart Partial Least Square* (PLS) 3 :

#### A. Estimasi Model dalam *Partial Least Square* (PLS) – *Structural Equation Modelling*

Dalam estimasi model *structural equation model* (SEM) ini menggambarkan koefisien jalur yang menghubungkan antar variabel yaitu *human intelligence task set by* Gojek Indonesia, *human intelligence task performed by driver* Gojek as *crowdsourcing community*, *completed human intelligence task returned by* Gojek Indonesia, dan *payment made by* Gojek Indonesia to *winning crowdsourcer(s)* dengan kepuasan kerja untuk mentaksir/ mengetahui nilai *loading factor* (Abdillah & Jogiyanto, 2015).



Gambar 2 Structural Equation Modelling (Model Terbaik)

**B. Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran)**

Dalam model ini bertujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas pada model. Uji yang dilakukan meliputi validitas konvergen, validitas diskriminan, composite reliability, dan cronbach's alpha yang ada pada variabel human intelligence task set by Gojek Indonesia, human intelligence task performed by driver Gojek as crowdsourcing community, completed human intelligence task returned by Gojek Indonesia, dan payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s) dan kepuasan kerja.

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 di bawah ini adalah table dengan nilai outer loading terkecil dari semua indikator yang lainnya :

Tabel 1 Nilai Outer Loading Terkecil

Indikator	Nilai Outer Loading Terkecil
Y.64	0,634

Berdasarkan table 1 di atas telah menunjukkan nilai yang memenuhi didasarkan pada masing-masing nilai loading factor yaitu > 0,5. Dari semua nilai loading factor pada tabel 4.19 di atas nilai terkecil adalah 0,634 untuk indikator pada variabel 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).

di bawah ini menunjukkan tabel nilai average variance extracted (AVE) dari setiap variabel yaitu sebagai berikut :

Tabel 2 Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel (Construct)	Average Variance Extracted (AVE)
Human Intelligence Task by Gojek Indonesia	0,648
Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community	0,623
Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia	0,855
Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)	0,568

Variabel (Construct)	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	0,504
Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	0,514

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 (Abdillah & Jogiyanto, 2015).

Hasil *uji discriminant* dari setiap variabel yang didapat 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 dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability* adalah sebagai berikut :

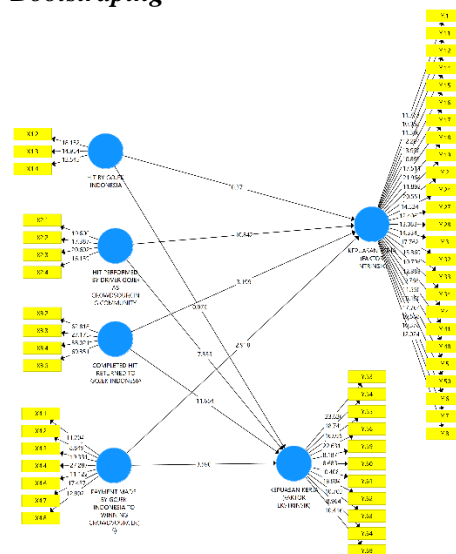
Tabel 3 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Indikator	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Human Intelligence Task by Gojek Indonesia	0,733	0,847
Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek as Crowdsourcing Community	0,799	0,869
Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia	0,943	0,959
Payment Made by	0,872	0,902

Indikator	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)		
Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	0,959	0,962
Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	0,906	0,920

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

C. Bootstrapping



Gambar 3 Model Bootstrapping 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).

Nilai *T Statistic* dan *P Values* adalah sebagai berikut :  
Tabel 4 Nilai *T Statistics* dan *P Values*

Indikator	<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 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 Intrinsik)	<b>10,842</b>	<b>0,000</b>
<i>Human Intelligence Task by Driver Gojek as Crowdsourcing Community</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	<b>7,335</b>	<b>0,000</b>
<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	<b>3,199</b>	<b>0,001</b>
<i>Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	<b>11,654</b>	<b>0,000</b>
<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)	<b>2,918</b>	<b>0,004</b>
<i>Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)</i> → Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)	<b>3,590</b>	<b>0,000</b>

Berdasarkan nilai *T statistics* dan *P values* didapatkan 8 (delapan) 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.  
Tabel 4 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 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 (Faktor Ekstrinsik).  
Tabel 4 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).

Indonesia dengan Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik).

- c. 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). Tabel 4 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).

- d. 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). Tabel 4 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).

- e. 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). Tabel 4 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).

- f. 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). Tabel 4 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).

- g. 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).

Tabel 4 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).

- h. 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).

Tabel 4 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).

**D. 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). berikut adalah nilai dari uji kesesuaian model di bawah ini

Variabel	R <sup>2</sup>	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

Gambar 4 Nilai Uji Kesesuaian Model

**E. Evaluasi Inner Model (Model Struktural)**

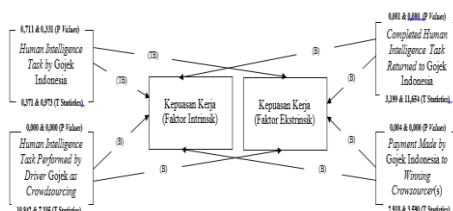
Uji *R Square* ( $R^2$ )

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),  $> 0,67$  (subtansial) (Haryono, 2017).

Tabel 5 Nilai *R Square*

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

**F. Tingkat Pengaruh Antar Variabel**



Gambar 5 Tingkat Pengaruh Antar Variabel

Berikut penjelasan dari tingkat pengaruh antar variabel sebagai berikut :

1. Variabel *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* tidak berpengaruh terhadap variabel *Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)*, sedangkan jika ada perubahan nilai terhadap variabel *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* tidak mempengaruhi nilai *Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)*.
2. Variabel *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* tidak berpengaruh terhadap variabel *Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)*, sedangkan jika ada perubahan nilai terhadap variabel *Human Intelligence Task by Gojek Indonesia* tidak mempengaruhi nilai *Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)*.
3. Variabel *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek Crowdsourcing Community* berpengaruh positif terhadap variabel *Kepuasan Kerja (Faktor Instrinsik)* sebesar 64 %, artinya setiap peningkatan variabel *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek Crowdsourcing Community* akan meningkatkan penggunaan.
4. Variabel *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek Crowdsourcing Community* berpengaruh positif terhadap variabel *Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)* sebesar 32 %, artinya setiap peningkatan variabel *Human Intelligence Task Performed by Driver Gojek Crowdsourcing Community* akan meningkatkan penggunaan.

5. Variabel *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* berpengaruh positif terhadap variabel *Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)* sebesar 21 %, artinya setiap peningkatan variabel *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* akan meningkatkan penggunaan.
6. Variabel *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* berpengaruh positif terhadap variabel *Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)* sebesar 68 %, artinya setiap peningkatan variabel *Completed Human Intelligence Task Returned to Gojek Indonesia* akan meningkatkan penggunaan.
7. Variabel *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* berpengaruh positif terhadap variabel *Kepuasan Kerja (Faktor Intrinsik)* sebesar 18 %, artinya setiap peningkatan variabel *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* akan meningkatkan penggunaan.
8. Variabel *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* berpengaruh positif terhadap variabel *Kepuasan Kerja (Faktor Ekstrinsik)* sebesar 14 %, artinya setiap peningkatan variabel *Payment Made by Gojek Indonesia to Winning Crowdsourcer(s)* akan meningkatkan penggunaan.

**PEMBAHASAN**

Pembahasan ini untuk menjawab pertanyaan dari perumusan masalah yang ada di penelitian ini :

1. Hasil dari analisis konsep *crowdsourcing* yaitu *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)* untuk mendapatkan



tingkat kepuasan kerja akan dijelaskan di bawah ini :

- a. 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, dengan nilai masing – masing *mean* dan *original sample (loading factor)* sebesar 4,46 dan 0,807. 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 menginginkan 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*.
- b. Variabel *completed human intelligence task returned to Gojek Indonesia* di atas menunjukkan bahwa terdapat nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator X3.3 dan X3.5. dengan nilai *mean* sebesar 4,37, sedangkan untuk indikator X3.5 dengan nilai *original sample (loading factor)* sebesar 0,948. 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.
- c. Variabel *payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s)* di atas menunjukkan bahwa terdapat nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* yang dominan atau tinggi ialah

pada indikator X4.3 dan X4.4. Indikator X4.3 dengan nilai *mean* sebesar 4,46, sedangkan untuk indikator X4.4 dengan nilai *original sample (loading factor)* sebesar 0,825. 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.

2. Tingkat Kepuasan Kerja *driver* saat ini dapat dijelaskan di bawah ini :

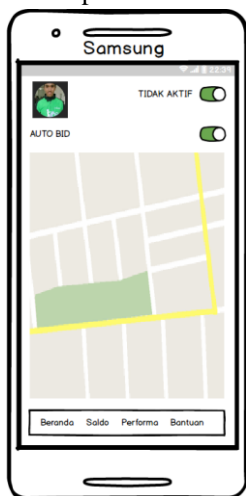
Nilai *R Square* pada kepuasan kerja (faktor intrinsik) adalah sebesar 0,785 sehingga mampu menjelaskan variansi kepuasan kerja yaitu 78 % (pengaruh besar) seangkan kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) sebesar 0,904 yang mampu menjelaskan variansi kepuasan kerja sebesar 90 % (pengaruh besar). Nilai *GoF* dari kepuasan kerja (faktor intrinsik) sebesar 0,628 dan kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) adalah 0,681. Dalam hal ini menunjukkan bahwa nilai yang diobservasi yaitu dalam model baik.

Variabel kepuasan kerja (faktor intrinsik) menunjukkan bahwa terdapat nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator Y.6 dan Y.18. dengan nilai *mean* sebesar 4,46, sedangkan untuk indikator Y.18 dengan nilai *original sample (loading factor)* sebesar 0,804. 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*. Sementara untuk variabel kepuasan kerja (faktor ekstrinsik) menunjukkan bahwa terdapat nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* yang dominan atau tinggi ialah pada indikator Y.54 dan Y.53. Indikator Y.54 dengan nilai *mean* sebesar 4,36, sedangkan untuk indikator Y.53 dengan nilai *original sample (loading factor)* sebesar 0,810. Dengan demikian, hal ini berarti pada saat penelitian persepsi dari responden sebagai *driver* telah merasa puas dengan kebijakan tarif dan bonus yang diberikan serta merasa puas dengan tarif saat ini dari perusahaan Gojek Indonesia. 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*.

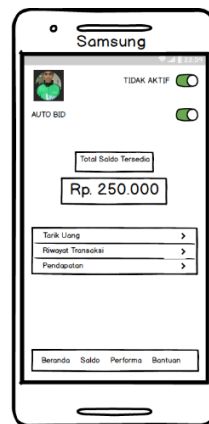
**REKOMENDASI DESAIN APLIKASI**

1. Rekomendasi Tampilan Halaman Utama



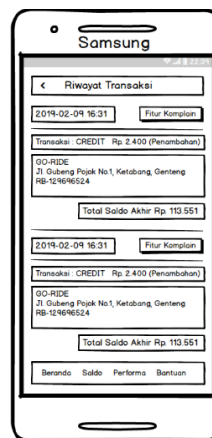
Gambar 6 Rekomendasi Tampilan Halaman Utama

2. Rekomendasi Tampilan Menu Saldo



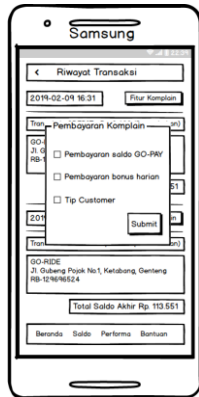
Gambar 7 Rekomendasi Tampilan Menu Saldo

3. Rekomendasi Tampilan Menu Riwayat Transaksi



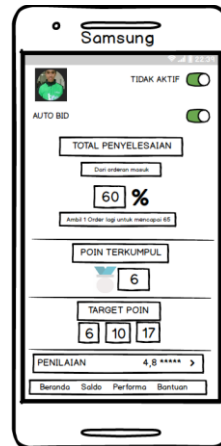
Gambar 8 Rekomendasi Tampilan Menu Riwayat Transaksi

4. Rekomendasi Tampilan Menu Menu Fitur Komplain



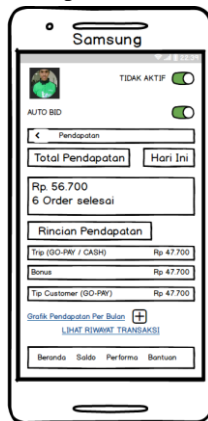
Gambar 9 Rekomendasi Tampilan Menu Fitur Komplain

7. Rekomendasi Tampilan Menu Performa



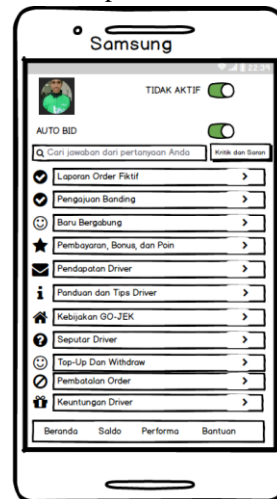
Gambar 12 Rekomendasi Tampilan Menu Performa

5. Rekomendasi Tampilan Menu Pendapatan



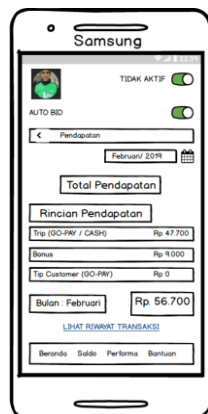
Gambar 10 Rekomendasi Tampilan Menu Pendapatan

8. Rekomendasi Tampilan Menu Bantuan



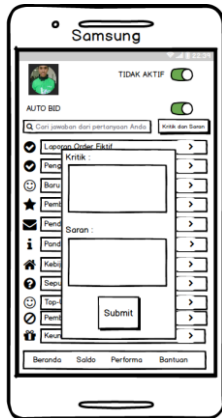
Gambar 13 Rekomendasi Tampilan Menu Bantuan

6. Rekomendasi Tampilan Menu Pendapatan (Tambahan)

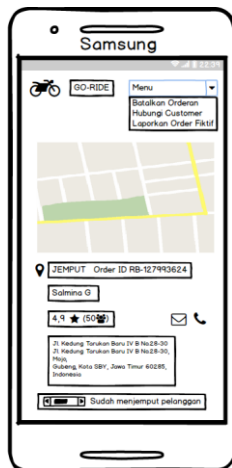


Gambar 11 Rekomendasi Tampilan Menu Pendapatan (Tambahan)

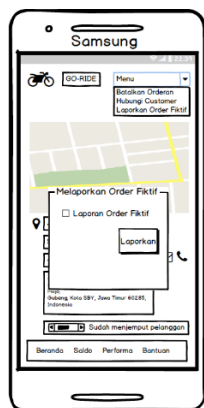
9. Rekomendasi Tampilan Menu Fitur "Feedback" Kritik dan Saran



Gambar 14 Rekomendasi Tampilan Menu Fitur “Feedback” Kritik dan Saran  
10.Rekomendasi Tampilan Menu Orderan Masuk



Gambar 15 Tampilan Menu Orderan Utama  
11.Rekomendasi Tampilan Menu Fitur Laporan Order Fiktif



Gambar 16 Rekomendasi Tampilan Menu Fitur Laporan Order Fiktif

**KESIMPULAN**

1. Dari 4 konsep *crowdsourcing* yang digunakan dalam penelitian ini hanya 1 variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja yaitu *human intelligence performed by driver Gojek as crowdsourcing community* sebesar 64 % dan 28 %, *completed human intelligence task returned by Gojek Indonesia* sebesar 71 % dan 21 %, *payment made by Gojek Indonesia to winning crowdsourcer(s)* sebesar 14 % dan 18 %.
2. Tingkat kepuasan kerja terhadap aplikasi sangat tinggi, dengan melihat nilai *mean* sebesar 4,48 dan 4,36, sedangkan untuk nilai *outer loading (loading factor)* sebesar 0,804 dan 0,831. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden sebagai *driver* telah merasa puas dengan aplikasi Gojek *driver* saat ini.

**RUJUKAN**

Abdillah , W., & Jogyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.

Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Peneitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Jakarta Timur: Luxima Metro Media.