

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN FLEKSIBILITAS TERHADAP
KINERJA MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI PADA MITRA DRIVER GOJEK DI SURABAYA)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

DIVA RIHHADATUL 'AISY

20042010067

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2024

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN FLEKSIBILITAS TERHADAP
KINERJA MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI PADA MITRA DRIVER GOJEK DI SURABAYA)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

DIVA RIHHADATUL 'AISY

20042010067

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN FLEKSIBILITAS TERHADAP
KINERJA MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI PADA MITRA DRIVER GOJEK DI SURABAYA)**

Disusun Oleh

DIVA RIHADATUL 'AISY

NPM. 20042010067

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Budi Prabowo, S.Sos., M.M

NIP. 196210161988031001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Catur Surmoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN FLEKSIBILITAS TERHADAP KINERJA MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA MITRA DRIVER GOJEK DI SURABAYA)

Disusun Oleh
DIVA RIHADATUL 'AISY
NPM. 20042010067

Telah Dipertahankan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 28 Maret 2024

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


TIM PENGUJI

1. Ketua


Budi Prabowo, S.Sos., MM
NIP. 196210161988031001


Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, ST., M.Si
NIP. 196112241989031007

2. Sekretaris


Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

3. Anggota


Budi Prabowo, S.Sos., MM
NIP. 196210161988031001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diva Rihhadatul 'Aisy
NPM : 20042010067
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Kerja dan Fleksibilitas terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mitra Driver Gojek di Surabaya)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Sidoarjo, 28 Maret 2024
Yang Membuat Pernyataan



Divia Rihhadatul 'Aisy
NPM. 20042010067

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah S.W.T. karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis berhasil menyusun proposal penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Fleksibilitas terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mitra Driver Gojek di Surabaya)”**. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah menuntun kita menuju jalan kebaikan dan diridhoi oleh Allah S.W.T.

Tuntasnya penyusunan skripsi ini berkat arahan Bapak Budi Prabowo, S.Sos., M.M., selaku dosen pembimbing yang ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis dari awal hingga akhir. Maka dari itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih. Pada kesempatan yang berbahagia, penulis juga menuturkan terima kasih kepada:

1. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ety Dwi Susanti, M.Si., selaku Dosen Wali Akademik Penulis.
4. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang tulus memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Kedua orang tua dan keluarga penulis, yaitu Ayah Imam Hudiono, S.Pd. M.Pd, Mama Dra. Zuroidah, kakak Riza Aisyah Dewi Putri, S.Ak., dan adik Ahmad Almaas Firdaus yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis.
6. Diri sendiri yang telah tegar bertahan menjalani kehidupan yang penuh dengan lika-liku.

7. Ridwan Adi Nugroho yang telah menemani, mendukung, dan menghibur penulis.
8. Teman-teman Laboratorium Cyber Marketing yang telah berkembang bersama menjadi pribadi yang lebih baik.
9. Teman-teman KKN Tematik Kelompok 71 Desa Jaan yang menghibur penulis di kala rasa bosan melanda.
10. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Administrasi Bisnis khususnya angkatan 2020.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengharapkan saran yang membangun demi kelengkapan skripsi. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang ingin memperkaya wawasannya tentang manajemen sumber daya manusia.

Sidoarjo, Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINIALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Praktis	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 <i>Management Human Resources</i> (MSDM)	18
2.2.1.1 Definisi <i>Management Human Resources</i> (MSDM)	19
2.2.1.2 Tujuan <i>Management Human Resources</i> (MSDM).....	21
2.2.1.3 Fungsi-Fungsi <i>Management Human Resources</i> (MSDM)	21
2.2.2 Motivasi Kerja	23
2.2.2.1 Definisi Motivasi Kerja.....	23
2.2.2.2 Faktor-Faktor Motivasi Kerja.....	24
2.2.2.3 Indikator Pengukuran Motivasi Kerja.....	26
2.2.3 Fleksibilitas.....	27
2.2.3.1 Definisi Fleksibilitas	27
2.2.3.2 Faktor-Faktor Fleksibilitas	28
2.2.3.3 Indikator Pengukuran Fleksibilitas	30

2.2.4 Kinerja Karyawan	30
2.2.4.1 Definisi Kinerja Karyawan	30
2.2.4.2 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan	31
2.2.4.3 Indikator Pengukuran Kinerja Karyawan	32
2.2.5 Kepuasan Kerja.....	33
2.2.5.1 Definisi Kepuasan Kerja	33
2.2.5.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	34
2.2.5.3 Indikator Pengukuran Kepuasan Kerja	36
2.3 Pendaftaran, Tata Tertib Gojek, dan Sanksi Driver Gojek	37
2.3.1 Pendaftaran Mitra Driver Gojek	37
2.3.2 Tata Tertib Gojek (Tartibjek)	38
2.3.3 Sanksi Driver Gojek.....	42
2.4 Hubungan Antar-variabel.....	42
2.4.1 Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kinerja.....	42
2.4.2 Hubungan Fleksibilitas terhadap Kinerja	43
2.4.3 Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja	44
2.4.4 Hubungan Fleksibilitas terhadap Kepuasan Kerja.....	44
2.4.5 Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja	45
2.4.6 Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja .	45
2.4.7 Hubungan Fleksibilitas terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja	46
2.5 Kerangka Berpikir	46
2.6 Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	49
3.2.1 Definisi Operasional	49
3.2.1.1 Motivasi Kerja (X1).....	49
3.2.1.2 Fleksibilitas (X2)	50
3.2.1.3 Kinerja (Y)	50
3.2.1.4 Kepuasan Kerja (Z).....	51
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	51
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian	52
3.3.1 Populasi	52
3.3.2 Sampel.....	52

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel Penelitian.....	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data Penelitian	53
3.4.1 Jenis Data.....	53
3.4.2 Sumber Data	53
3.4.3 Pengumpulan Data	54
3.5 Teknik Analisis Penelitian	53
3.5.1 Analisis SEM-PLS	55
3.5.1.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	55
3.5.1.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	56
3.5.2 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	58
3.5.3 Analisis <i>Bootstrapping</i>	60
3.5.4 Analisis Mediasi	60
3.6 Waktu Penelitian	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	65
4.2.1 Karakteristik Responden	65
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	67
4.2.2.1 Motivasi Kerja (X1).....	67
4.2.2.2 Fleksibilitas (X2)	71
4.2.2.3 Kinerja (Y)	75
4.2.2.4 Kepuasan Kerja (Z).....	80
4.3 Hasil Penelitian.....	84
4.3.1 Hasil Analisis SEM-PLS	84
4.3.1.1 Hasil Evaluasi <i>Outer Model</i>	85
4.3.1.2 Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i>	89
4.3.2 Hasil Analisis Jalur	91
4.3.3 Hasil Analisis <i>Bootstrapping</i>	93
4.3.4 Hasil Analisis Mediasi	95
4.4 Pembahasan.....	96
4.4.1 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Driver Gojek di Surabaya	96
4.4.2 Pengaruh Fleksibilitas terhadap Kinerja Driver Gojek di Surabaya	97
4.4.3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Driver Gojek di Surabaya.....	97

4.4.4 Pengaruh Fleksibilitas terhadap Kepuasan Kerja Driver Gojek di Surabaya.....	98
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Driver Gojek di Surabaya	99
4.4.6 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja Driver Gojek di Surabaya	99
4.4.7 Pengaruh Fleksibilitas terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja Driver Gojek di Surabaya	100
4.5 Matriks Penelitian.....	101
BAB V PENUTUP	108
5.1 Simpulan	108
5.2 Keterbatasan.....	109
5.3 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN	116
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	116
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN	121
LAMPIRAN 3 HASIL TANGGAPAN RESPONDEN.....	126
LAMPIRAN 4 HASIL <i>OUTPUT</i> SMARTPLS 4.1	137
LAMPIRAN 5 HASIL GRAFIK SMARTPLS 4.1	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penilaian Kualitas Gojek dan Grab.....	5
Gambar 2.1 Sanksi Driver sesuai Jenis dan Jumlah Pelanggarannya.....	42
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	47
Gambar 3.1 Diagram Jalur	59
Gambar 4.1 Logo Gojek.....	63
Gambar 4.2 Grafik <i>Outer Loading</i> Setelah Proses Evaluasi	86
Gambar 4.3 Grafik <i>Bootstrapping</i> pada SmartPLS	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengangguran di Indonesia per Februari 2023	2
Tabel 1.2 Data Primer Tingkat Penilaian Rating Driver Gojek di Surabaya	6
Tabel 2.1 Pelanggaran yang Terdeteksi melalui Laporan Pelanggan	38
Tabel 2.2 Pelanggaran yang Terdeteksi Sistem.....	41
Tabel 3.1 Bobot dan Nilai Skala Likert 5	54
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	62
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	66
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pesanan Terakhir	67
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Motivasi Kerja	68
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Fleksibilitas	72
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kinerja.....	76
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja.....	80
Tabel 4.9 Hasil <i>Outer Loading</i> pada SmartPLS	85
Tabel 4.10 Hasil AVE pada SmartPLS	87
Tabel 4.11 Hasil <i>Cross Loading</i> pada SmartPLS	87
Tabel 4.12 Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i> pada SmartPLS	88
Tabel 4.13 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	88
Tabel 4.14 Hasil <i>R Square</i> pada SmartPLS	89
Tabel 4.15 Hasil <i>F Square</i> pada SmartPLS.....	90
Tabel 4.16 Hasil Model Fit pada SmartPLS	91
Tabel 4.17 Hasil <i>Path Coefficient</i> pada SmartPLS.....	92
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis dengan <i>Direct Effect</i>	94
Tabel 4.19 Hasil <i>Indirect Effect</i> pada <i>Bootstrapping</i> SmartPLS.....	95
Tabel 4.20 Hasil <i>Spesific Effect</i> pada <i>Bootstrapping</i> SmartPLS	95
Tabel 4.21 Hasil Analisis Mediasi.....	95
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis dengan <i>Indirect Effect</i>	96
Tabel 4.23 Matriks Penelitian Terdahulu	101

ABSTRAK

Divia Rihhadatul 'Aisy (20042010067), Pengaruh Motivasi Kerja dan Fleksibilitas terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mitra Driver Gojek di Surabaya)

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja dan fleksibilitas terhadap kinerja melalui kepuasan kerja driver Gojek sebagai variabel intervening. Penelitian ini termasuk dalam jenis asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Peneliti menarik sampel dari populasi driver Gojek di Surabaya melalui teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *convenience sampling*. Penentuan jumlah sampel dilakukan berlandaskan pada teori Hair, sehingga didapatkan 100 responden. Peneliti menggunakan teknis analisis data berupa analisis SEM-PLS, analisis jalur, analisis *bootstrapping*, dan analisis mediasi dengan alat statistik SmartPLS versi 4.1. Hasil penelitian ini meliputi: 1) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver Gojek di Surabaya, 2) fleksibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja driver Gojek di Surabaya, 3) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Surabaya, 4) fleksibilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Surabaya, 5) kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja, 6) motivasi kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja, 7) fleksibilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

Kata Kunci : Motivasi Kerja, Fleksibilitas, Kinerja, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

Divia Rihhadatul 'Aisy (20042010067), The Effect of Work Motivation and Flexibility on Performance through Job Satisfaction as an Intervening Variable (A Study on Gojek Partner Drivers in Surabaya)

This research aims to understand and analyze the influence of work motivation and flexibility on performance through job satisfaction of Gojek drivers as an intervening variable. This study belongs to the associative type with a quantitative approach. Researchers drew samples from the population of Gojek drivers in Surabaya using non-probability sampling techniques with a convenience sampling approach. The determination of the sample size was based on Hair's theory, resulting in 100 respondents. The researcher employed data analysis techniques including SEM-PLS analysis, path analysis, bootstrapping analysis, and mediation analysis using the statistical tool SmartPLS version 4.1. The research findings encompass: 1) work motivation has a positive and significant effect on the performance of Gojek drivers in Surabaya, 2) flexibility has a positive and significant effect on the performance of Gojek drivers in Surabaya, 3) work motivation has a positive and significant effect on the job satisfaction of Gojek drivers in Surabaya, 4) flexibility has a negative and nonsignificant effect on the job satisfaction of Gojek drivers in Surabaya, 5) job satisfaction has a positive and nonsignificant effect on performance, 6) work motivation has a nonsignificant effect on performance through job satisfaction, 7) flexibility has a nonsignificant effect on performance through job satisfaction.

Keywords : Work Motivation, Flexibility, Performance, Job Satisfaction