

**ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI, BEBAN KERJA, DAN
INSENTIF TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA
MITRA DRIVER MENGGUNAKAN *TOOLS STRUCTURAL
EQUATION MODEL* (SEM)
(Studi Kasus : Mitra Driver ShopeeFood)**

SKRIPSI



Oleh :

ERLANGGA EKA TARUNA
NPM. 21032010214

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI, BEBAN KERJA, DAN
INSENTIF TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA
MITRA DRIVER MENGGUNAKAN *TOOLS STRUCTURAL***

EQUATION MODEL (SEM)

(Studi Kasus : Mitra Driver *ShopeeFood*)

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

ERLANGGA EKA TARUNA

NPM. 21032010214

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI, BEBAN KERJA, DAN INSENTIF
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA MITRA DRIVER
MENGUNAKAN *TOOLS STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM)*
(Studi Kasus : Mitra Driver ShopeeFood)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:

ERLANGGA EKA TARUNA

NPM. 21032010214

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI, BEBAN KERJA, DAN INSENTIF
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA MITRA DRIVER
MENGUNAKAN *TOOLS STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM)*
(Studi Kasus : Mitra Driver *ShopeeFood*)**

Disusun Oleh:

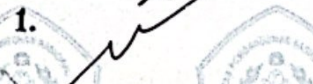
ERLANGGA EKA TARUNA
21032010214

**Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 25 Juli 2025**

Tim Penguji :

1. 
Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
NIP. 196304061989031001

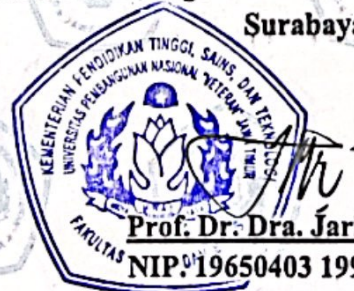
Pembimbing :

1. 
Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
NIP. 196111301990031001

2. 

Isna Nugraha, ST., M.T., CSCA., CSSCP.
NIP. 199503012024062002

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**



Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P.
NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Erlangga Eka Taruna

NPM : 21032010214

Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA-RENCANA (DESAIN)~~ /
SKRIPSI / ~~TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Juli, TA 2024/2025.

Dengan judul : **ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI, BEBAN KERJA,
DAN INSENTIF TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
KINERJA MITRA DRIVER MENGGUNAKAN *TOOLS*
STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM) (Studi Kasus :
Mitra Driver ShopeeFood)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
2. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
3. Isna Nugraha, ST., M.T., CSCA., CSSCP.

(*[Signature]*)
(*[Signature]*)

Surabaya, 25 Juli 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

[Signature]
Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
NIP. 196111301990031001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI



Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erlangga Eka Taruna
NPM : 21032010214
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 24 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Erlangga Eka Taruna
NPM. 21032010214

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul "Analisis Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja, dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Mitra *Driver* menggunakan *Tools Structural Equation Model* (SEM) (Studi Kasus : Mitra *Driver* ShopeeFood)", sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bimbingan pengarahannya, petunjuk, dukungan, bantuannya, dan nasehat dari berbagai pihak selama menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Ir, Rusindiyanto, M.T. selaku Koordinator Program Studi S-1 Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir Minto Waluyo, MM.. selaku Dosen Pembimbing dari Program Studi S-1 Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas

Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

5. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang membantu dalam pembenahan Laporan Tugas Akhir.
6. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri serta staff yang membantu proses administrasi untuk mencapai tugas akhir ini.
7. Yang teristimewa saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cintai yaitu Ayahanda Subekti dan Ibunda Heraningsih yang selalu memberikan motivasi, mendoakan, dan memberikan dukungan penuh kepada saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Rasa terima kasih juga saya ucapkan kepada adik Anggie Dwi Andini yang memberikan dukungan serta motivasi yang baik kepada saya untuk tetap semangat dan berjuang di perkuliahan.
8. Teman-teman saya dalam bangku perkuliahan Teman-teman. Terima kasih selalu membantu, mendukung, dan memberikan semangat selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi. Semoga kalian mendapatkan kelancaran dalam meraih kesuksesan.
9. Teman-teman KPR yang selalu membantu, memberikan dukungan, doa dan penyemangat saya.
10. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2021 “SINCERE” yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini.
11. Terakhir, ucapan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan yang

diluar keadaan dan tidak pernah merasa putus asa maupun menyerah sesulit apapun kondisi yang dihadapi.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan atas amal perbuatan dan segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Besar harapan penulis agar hasil penelitian yang tertuang dalam skripsi ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengembangan ilmu bagi pembaca.

Surabaya, 25 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Asumsi Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 <i>Gig Economy</i>	14
2.2 <i>Platform Makanan Online</i>	15
2.3 Kompetensi	17
2.4 Beban Kerja.....	20
2.5 Insentif.....	22
2.6 Kepuasan Kerja	24
2.7 Kinerja.....	26
2.8 Hubungan Tiap Variabel.....	28
2.9 Pengukuran Variabel	32
2.10 AMOS (<i>Analysis of Moment Structure</i>).....	43
2.11 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	46
2.12 Hipotesa.....	57
2.13 Penelitian Terdahulu.....	58
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	62
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	62

3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	62
3.3	Pengukuran Variabel	64
3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	65
3.5	Metode Pengumpulan Data	66
3.6	Langkah - Langkah Pemecahan Masalah.....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		74
4.1	Pembuatan <i>Path Diagram</i>	74
4.2	Penyusunan Kuesioner	74
4.3	Penyebaran Kuesioner.....	75
4.4	Pengumpulan Data	75
4.5	Stratifikasi Responden	76
4.6	Pengolahan Data Kuesioner	77
4.7	Konversi <i>Path Diagram</i>	78
4.8	Persamaan Simultan	92
4.9	Uji Hipotesa	94
4.10	Pembahasan.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		114
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....		118
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Mitra Driver ShopeeFood pada aplikasi Driver ShopeeFood	6
Gambar 1. 2 Model Konseptual Penelitian	6
Gambar 2. 1 Measurement model secara menyeluruh	49
Gambar 2. 2 Single Measurement Model	50
Gambar 2. 3 Multiple Measurement Model	50
Gambar 2. 4 Model Prediktif (Casual Model)	51
Gambar 2. 5 Penelitian dengan variabel mediator	53
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	69
Gambar 4. 1 Model Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja, dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja	74
Gambar 4. 3 Pemilihan Matriks dan Estimasi pada Amos 23	78
Gambar 4. 4 Measurement Model Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja, dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja	80
Gambar 4. 5 Structural Model Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja, dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja	86
Gambar 4. 6 Modification Model Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja, dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Goodness of fit Indices.....	39
Tabel 2. 2 Pedoman Uji Korelasi	43
Tabel 2. 3 Jenis SEM dan Software yang Sesuai	44
Tabel 2. 4 Keputusan Penggunaan SEM	44
Tabel 3. 1 Indikator Variabel	63
Tabel 4. 1 Rentang dan Indikator	76
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Indikator.....	76
Tabel 4. 3 Nilai Goodness of Fit dan Cut off Value Measurement Model.....	79
Tabel 4. 4 Uji Validitas, Uji Signifikansi dan Regression Weights Measurement Model	81
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 4. 6 Uji Korelasi	84
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	85
Tabel 4. 8 Nilai Goodness of Fit dan Cut off Value Structural Model.....	85
Tabel 4. 9 Covariances	87
Tabel 4. 10 Nilai Goodness of Fit dan Cut off Value Modification Model.....	87
Tabel 4. 11 Estimate Standardized Regression Weight Modification Model.....	89
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Mitra Driver
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Tabel T
- Lampiran 4 Tabel *Chi-Square*
- Lampiran 5 *Output Measurement Model*
- Lampiran 6 *Output Structural Model*
- Lampiran 7 *Output Modification Model*
- Lampiran 8 *Standard Residual*
- Lampiran 9 Perhitungan Manual