



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 4650-4668

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kepribadian dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Driver Gojek

Endah Mayasari^{1✉}, Karsim², Pramana Saputra³

Program Studi Manajemen, Universitas Tanjungpura

Email: endah.mayasari@ekonomi.untan.ac.id^{1✉}

Abstrak

Fokus dalam penelitian ini adalah pada *driver* Gojek di Indonesia. Penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh peran kepribadian terhadap kinerja *driver* Gojek dan peran motivasi kerja memediasi hubungan kepribadian terhadap kinerja *driver* Gojek. Penelitian ini merupakan *eksplanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini sebesar 141 responden *driver* Gojek yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Pengambilan data kuesioner menggunakan *Google Form* dengan skala Likert 4 poin yang disebar di *platform Instagram, WhatsApp* dan *Facebook*. Analisis data menggunakan *SmartPLS* versi 3. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek dan motivasi kerja dapat memediasi secara positif dan signifikan hubungan kepribadian terhadap *driver* Gojek. Hasil penelitian ini untuk pihak manajemen Gojek agar lebih menyaring *driver* Gojek jauh lebih mendalam, lebih memperbanyak berbagai pelatihan, lebih melibatkan *driver* Gojek dalam pengambilan keputusan, dan lebih mengapresiasi kinerja *driver* Gojek di perusahaan.

Kata Kunci: *Kepribadian, Kinerja, Motivasi Kerja, Gojek*

Abstract

The focus of this research is on Gojek drivers in Indonesia. This research aims to determine the extent to which the role of personality influences the performance of Gojek drivers and the role of work motivation mediates the relationship between personality and the performance of Gojek drivers. This research is explanatory research with a quantitative approach. The sample for this research was 141 Gojek driver respondents spread throughout Indonesia. Questionnaire data was collected using Google Form with a 4-point Likert scale distributed on the Instagram, WhatsApp and Facebook platforms. Data analysis uses SmartPLS version 3. The results of the analysis show that personality has a positive and significant effect on the performance of Gojek drivers and work motivation can positively and significantly mediate the relationship between personality and Gojek drivers. The results of this research are for Gojek management to screen Gojek drivers more deeply, increase various training, involve Gojek drivers more in decision making, and better appreciate the performance of Gojek drivers in the company.

Keywords: *Personality, Performance, Work Motivation, Gojek*

PENDAHULUAN

Bencana covid telah melanda dunia selama 2 (dua) tahun dan saat ini merupakan masa transisi pemulihan pasca pandemi yang ditunjukkan dengan pertumbuhan ekonomi digital yang terus meningkat. Laporan e-Conomy SEA tahun 2022 menunjukkan bahwa mobilitas di Asia Tenggara telah kembali ke tingkat sebelum pandemi. Perilaku pelanggan pada era pasca pandemi menentukan lintasan pertumbuhan dalam sektor digital. Investasi untuk sektor teknologi di Asia Tenggara tetap tinggi, terutama untuk *startup* pada tahap awal. Produk *startup* yang telah menjadi *decacorn* pertama di Indonesia sejak tahun 2019 lalu adalah Gojek.

Gojek Indonesia didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010. Perusahaan dengan slogan #PastiAdaJalan ini dimulai sebagai perusahaan pemesanan ojek melalui *call center*. Pada tahun 2015, Gojek berkembang pesat setelah meluncurkan sebuah aplikasi dengan tiga layanan, yaitu: *GoRide*, *GoSend*, dan *GoMart*. Seiring perkembangannya, Gojek kini menjadi *SuperApps* dengan 3 (tiga) negara ekspansi, 20 lebih layanan dan satu *platform on-demand* terkemuka. Layanan tersebut dibagi menjadi 5 (lima) kategori, antara lain: 1) Kategori transport dan logistik berupa *goride*, *gocar*, *gosend*, *gobox*, dan *gobluebird*; 2) Pembayaran berupa *gopay*, *gotagihan*, *gopaylater*, *gogive*, *gosure*, *goinvestasi*, dan *gocorp*; 3) Makanan dan belanja berupa *gofood*, *gomart*, *gomed*, dan *goshop*; 4) Hiburan berupa *goplay* dan *gotix*, dan; 5) Bisnis berupa *gobiz*, *midtrans*, *moka*, dan *selly*.

Gojek mendapatkan banyak penghargaan seperti satu-satunya perusahaan di Asia Tenggara yang dua kali berada di daftar Perusahaan Pengubah Dunia versi majalah *Fortune*

dan mendapat pendanaan Seri F dari *Google, Tencent, JD.com, dan Mitsubishi*. Pada tahun 2021, Gojek dan Tokopedia bergabung menjadi GoTo yang mana menjadi perusahaan teknologi terbesar di Indonesia dan menjadi ekosistem "go to" untuk semua kebutuhan sehari-hari. Maka induk Gojek berubah nama bukan lagi PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB) tetapi menjadi PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (Gojek, 2023).

Gojek merupakan pioner transportasi ojek *online* di Indonesia. Hingga kuartal ketiga tahun 2022, Gojek telah memiliki lebih dari 2,6 juta *driver* yang tersebar di 167 kota dan kabupaten berbeda di seluruh Indonesia. *Driver* ojek online atau sering disebut *driver* ojol termasuk pekerjaan di bidang pelayanan jasa. Sehingga pelayanan prima kepada pelanggan merupakan hal yang utama dilakukan oleh para *driver* Gojek.

Ojol menjadi salah satu sumber pekerjaan utama yang menjadi tumpuan banyak orang di masa pandemi dan saat ini karena banyaknya PHK. Hasil survei Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan yang dirilis pada Oktober 2022 lalu menunjukkan bahwa hampir 60% *driver* ojol bergabung menjadi *driver* di masa pandemi atau dalam 2 (dua) tahun terakhir. Survei yang bertajuk Persepsi Masyarakat terhadap Penyesuaian Jasa Angkutan Ojek Online ini menyebut 54% responden *driver* ojol menjadikan status *driver* ojol sebagai pekerjaan utama (Winarto, 2022).

Sistem penilaian kinerja *driver* Gojek yaitu dari pemberian *rating* oleh para pelanggan jasa. Apabila *rating* terlalu rendah atau hanya mencapai bintang 1 (satu) maka efek paling besar yang diterima adalah pemutusan kemitraan. *Rating* juga menjadi syarat apakah *driver* mendapatkan insentif harian atau bonus lainnya. Setelah orderan diselesaikan, konsumen akan memberikan penilaian berupa bintang sesuai dengan pelayanan *driver*. Akun Gojek juga akan mudah menerima orderan apabila memiliki *rating* baik. Konsumen akan lebih memilih *driver* dengan *rating* mendekati bintang 5. Apabila *rating* terlalu rendah bahkan *driver* tidak dapat menerima orderan (Sahfudin, 2023).

Pihak Gojek menyatakan bila terdapat *driver* Gojek dengan pelayanan buruk, pelanggan dapat melaporkannya dengan menghubungi *customer service* Gojek melalui *customerservice@go-jek.com* atau dapat memberikan komentar melalui *rating* di aplikasi Gojek *customer*. Pihak Gojek akan memberikan peringatan dan sanksi tegas kepada *driver* yang tidak menaati peraturan.

Contoh kasus pelanggaran oleh *driver* Gojek yaitu membawa kabur kamera pesanan pelanggan dari Toko Witacom di Mangga Dua, Jakarta Pusat seharga 28 juta. *Driver* ini tidak mengirimkan pesanan barang ke alamat tujuan. Ricky selaku pemesan tak kunjung menerima barang pesannya padahal status pesanan sudah terkirim dan diterima atas nama Leo. Ricky segera konfirmasi ke toko tersebut dan melaporkan oknum *driver* ke pihak

Gojek. Investigasi dilakukan dan pihak Gojek memutus kemitraan serta memblokir *driver* tersebut agar tak bisa gabung di Gojek. Pihak Gojek juga menanggung kerugian yang dialami pelanggan yang kebetulan memakai proteksi asuransi (Syahrial dan Setuningsih, 2023).

Kasus pelanggaran lain terjadi di Gowa, Sulawesi Selatan yaitu seorang mahasiswi dianiaya *driver* Gojek yang mana pelaku kesal lantaran korban salah titik penjemputan dan membatalkan pesanan. Setelah bertemu di titik penjemputan, korban ditanya oleh pelaku tetapi korban tidak mengakui telah melakukan pemesanan dan membatalkannya. Pelaku marah dan memukul sebanyak 1 kali ke lengan kanan korban. Sesaat kemudian datang *driver* ojol lain dan warga untuk membantu korban. Menurut Kasat Reskrim Polres Gowa AKP Bachtiar, kejadian ini hanya salah paham dimana tersangka mengira bahwa korban salah titik saat memesan dan membatalkan pesanan. Pihak Gojek tentu memutus kemitraan dan memblokir akun *driver* tersebut. Pihak Gojek juga menawarkan bantuan medis dan psikis serta bantuan lainnya kepada korban termasuk membantu pihak berwenang (Haq dan Rusiana, 2023).

Hasil penelitian Appliansyach et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *driver* Gojek dan kepuasan pelanggan atas kinerja *driver* Gojek masih kurang. *Driver* Gojek diharapkan untuk lebih bersikap ramah, sopan, berkendara secara aman, dan membuat nyaman. Pelayanan yang diberikan *driver* gojek kepada para pelanggan dipengaruhi oleh kepribadian masing-masing *driver*. Kepribadian memiliki peran penting dalam menjelaskan dan memprediksi perilaku manusia termasuk kinerja pekerjaan individu (Mahlamäki et al., 2019).

Kepribadian karyawan sangat penting bagi setiap organisasi. Dalam psikologi, lima dimensi kepribadian memberikan kerangka konseptual dan pengukuran yang jelas untuk penelitian kepribadian dan digunakan untuk menggambarkan kepribadian manusia. Pencapaian terbesar suatu perusahaan tidak hanya bergantung pada keterampilan dan kemampuan karyawannya tetapi juga pada ciri-ciri kepribadian yang berbeda. Sifat adalah landasan mendasar dari kepribadian apa pun (Delima, 2019).

Individu *extraversion* merupakan individu yang aktif, penuh kasih sayang, suka bersenang-senang, dan banyak bicara. Individu yang *agreeableness* dicirikan sebagai orang yang pemaaf, suka membantu, berhati lembut, terus terang, dan percaya. Individu yang berhati-hati cenderung memiliki tekad, memiliki tujuan dan berkemauan keras. Individu stabil emosinya dianggap tenang, tangguh, santai, puas diri, dan tidak emosional. Individu yang memiliki nilai tinggi dalam keterbukaan terhadap pengalaman dapat dikategorikan sebagai individu yang memiliki rasa ingin tahu, kreatif, imajinatif, dan tidak tradisional.

Semua ciri-ciri tersebut relevan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh para *driver* Gojek yang harus mengutamakan kepuasan pelayanan pelanggan.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut, para *driver* Gojek harus meningkatkan kinerjanya. SDM yang menjadi gerbang utama pada Gojek adalah para *driver*-nya dimana bersentuhan langsung dengan para pelanggan. Peningkatan kinerja diperlukan agar perusahaan memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan kompetitor lainnya dan juga demi memenangkan persaingan. SDM dalam perusahaan merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan dan keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan biasanya bersaing pada ide-ide baru, pelayanan yang cepat dan keputusan yang akurat sehingga diperlukan SDM yang memadai dan pelayanan yang memuaskan berdasarkan kepribadian dan motivasi (Suharyat et al, 2023).

Kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut standar yang berlaku pada pekerjaan yang bersangkutan. Peningkatan kinerja merupakan sesuatu yang sangat krusial bagi suatu organisasi. Tanpa kinerja yang bagus dari seluruh anggota organisasi maka keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Suatu organisasi yang berkinerja bagus berarti karyawan per individu secara keseluruhan berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa untuk keberhasilan jangka panjang, sebuah organisasi tergantung pada kinerja karyawan secara individu. Individu di sini adalah *driver* Gojek yang pekerjaannya dituntut secara sendiri dan mandiri saat melayani para pelanggan.

Motivasi dipahami sebagai kebutuhan yang mengarah pada tindakan menuju tujuan tertentu. Motivasi kerja ini yang menimbulkan semangat dan dorongan dalam bekerja dan dalam psikologi biasa disebut dengan penggerak semangat kerja. Kuatnya motivasi karyawan dalam bekerja juga mempengaruhi tingkat kinerjanya. Pemberian motivasi dilakukan oleh dan bagi perusahaan demi kinerja yang tinggi (Tupti et al., 2022).

Penghasilan yang lebih tinggi bagi yang menjadikan pekerjaan Gojek sebagai pekerjaan utama, menambah penghasilan bagi yang menjadikan pekerjaan Gojek sebagai pekerjaan sampingan, menambah relasi pertemanan, dan fleksibilitas yang membuat para *driver* lebih santai dalam mengatur waktu tanpa paksaan aturan. Hal-hal tersebut merupakan beberapa motivasi kerja bagi para *driver* Gojek (Saputra, 2019). Terutama di era pandemic covid-19, pemenuhan kebutuhan sehari-hari adalah dasar motivasi kerja *driver* Gojek. Sehingga dibutuhkan peningkatan dalam bekerja demi mencapai tujuan yang mana motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek (Maarij dan Verawati, 2022).

Motivasi sebagai bagian dari aktivitas perilaku yang berupaya untuk mencukupi kebutuhan-kebutuhan hidup yang dibutuhkan dan diperlukan oleh individu. Motivasi

biasanya terletak di alam bawah sadar seseorang sehingga seorang individu dapat membaca isi, kejujuran, gerak-gerik, kepribadian, reaksi, perasaan, niat baik ataupun buruk dari orang lain hingga pikiran orang lain. Kemudian ini diolah individu sebagai bahan perhatian terlebih sebagai reaksi yang dapat berbeda dari biasanya. Hal ini selanjutnya diterjemahkan sebagai *body language* yang perlu dimengerti oleh pihak lain (Fahmi dalam Maarif dan Verawati, 2022).

Barrick et al. (2002) dalam Mahlamäki et al. (2019) menyimpulkan, "Sangat sedikit penelitian yang meneliti mekanisme di mana ciri-ciri kepribadian mempengaruhi kinerja." Penelitiannya juga menyatakan efek mediasi dari motivasi dalam hubungannya dengan kepribadian dan kinerja yang mana karya empiris tentang tema ini masih langka. Oleh karena itu, peneliti bermaksud mengisi kesenjangan ini dengan berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi oleh para *driver* Gojek dengan menggunakan menguji pengaruh kepribadian terhadap kinerja *driver* Gojek yang dimediasi oleh motivasi kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *eksplanatory research* melalui pendekatan kuantitatif untuk mengindikasikan pengaruh hubungan kausal antara variabel penelitian dan pengujian hipotesisnya. Populasi dalam penelitian ini adalah *driver* Gojek yang jumlahnya tidak terhingga dan tersebar di wilayah Indonesia. Maka dalam menentukan sampel yang mewakili menggunakan rumus Yuswianto (2009) dengan perhitungan derajat kepercayaan ditentukan 95%, sampling error adalah 10% dan nilai Z adalah 1,96 dengan hasil minimal sampel adalah 97 responden. Sampel pada penelitian ini adalah *driver* Gojek yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data dengan menggunakan *Google Form* yang disebar dengan bantuan media sosial seperti *Instagram*, *WhatsApp* dan *Facebook*. Setiap pernyataan diukur dengan menggunakan skala Likert 4 (empat) poin. Skala ini dipilih agar responden dapat memilih salah 1 (satu) antara cenderung pro atau kontra dengan pernyataan yang diberikan (tidak bias). Pengujian data menggunakan analisis jalur dengan *software SmartPLS* versi 3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Item	Uraian	Persentase	Frekuensi
Jenis Kelamin	Laki-laki	68,8%	97
	Perempuan	31,2 %	44
Total		100%	141
Pendidikan Terakhir	S-1/D-4	22,7%	32
	D-3/D-2/D-1	9,9%	14
	SMA/SMK/Sederajat	53,9%	76
	SMP/Sederajat	11,4%	16
	SD/Sederajat	1,4%	2
	Lainnya	0,7%	1
Total		100%	141
Status Pernikahan	Menikah	63,1%	89
	Belum Menikah	29,8%	42
	Janda/Duda	7,1%	10
Total		100%	141
Masa Kerja	>6 tahun	42,6%	60
	3 - 6 tahun	37,5%	53
	1 - 3 tahun	15,6%	22
	<1 tahun	4,3%	6
Total		100%	141
Usia	21 - 30 tahun	34,8%	49
	31 - 40 tahun	32,6%	46
	41 - 50 tahun	26,2%	37
	51 - 60 tahun	6,4%	9
Total		100%	141
Lokasi Bekerja	Jabodetabek	19,9%	28
	Jawa Barat	3,5%	5
	DIY	51,9%	73
	Jawa Tengah	11,3%	16
	Jawa Timur	2,8%	4
	Kalimantan	7,1%	10
	Sumatra	2,1%	3
	Sulawesi	0,7%	1
	Lainnya	0,7%	1
Total		100%	141

Status Pekerjaan	Utama	64,5%	91
	Sampingan	35,5%	50
Total		100%	141

Berdasarkan kuesioner yang telah didistribusikan dapat dilihat tentang jenis kelamin, pendidikan terakhir, status pernikahan, masa kerja, usia, lokasi bekerja, dan status pekerjaan. Dilihat dari jenis kelamin, persentase laki-laki lebih banyak daripada wanita sebesar 68,8%. Dilihat dari pendidikan terakhir, persentase lulusan SMA/SMK/Sederajat mendominasi dibandingkan pendidikan terakhir lainnya sebesar 53,9%. Dilihat dari status pernikahan, persentase terbesar sebesar 63,1% responden sudah menikah. Dilihat dari masa kerja, persentase terbesar di masa kerja lebih dari 6 (enam) tahun sebesar 42,6%. Dilihat dari usia, persentase terbesar pada usia 21 hingga 30 tahun sebesar 34,8%. Dilihat dari lokasi bekerja, persentase terbesar di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) sebesar 51,9%. Terakhir, dilihat dari status pekerjaan, persentase terbesar sebesar 64,5% responden menjadikan *driver* Gojek sebagai pekerjaan utama.

Analisis Statistik Deskriptif

Skala 4-Likert diterapkan pada penelitian ini sehingga interval antar kelompok adalah dengan cara menghitung nilai tertinggi dikurangi dengan nilai terendah, lalu dibagi dengan banyaknya pilihan nilai yang ada. Maka ditemukan interval sebagai berikut:

$$\text{Interval} = (\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}) / (\text{Banyak nilai}) = (4-1)/4 = 0,75.$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diketahui bahwa nilai interval masing-masing nilai yang diperoleh adalah 0,75. Maka dari itu interval untuk skala Likert dalam penelitian ini menjadi 1,00 - 1,75 = Sangat Tidak Setuju (STS); 1,76 - 2,50 = Tidak setuju (TS); 2,51 - 3,25 = Setuju (S); 3,26 - 4,00 = Sangat Setuju (SS).

Tabel 2. Hasil *Mean* Kuesioner

Kode	Indikator	Mean	Keterangan
Y	Kinerja		
	Kualitas		
Y1	Y1.1	3.34	Sangat Setuju
	Y1.2	3.41	Sangat Setuju
Y2	Kuantitas		
	Y2.1	3.41	Sangat Setuju
	Y2.2	3.03	Setuju
	Ketepatan Waktu		

Y3	Y3.1	3.38	Sangat Setuju
	Y3.2	2.80	Setuju
Efektivitas			
Y4	Y4.1	3.30	Sangat Setuju
	Y4.2	3.33	Sangat Setuju
Kemandirian			
Y5	Y5.1	3.35	Sangat Setuju
	Y5.2	3.33	Sangat Setuju
Komitmen Kerja			
Y6	Y6.1	3.55	Sangat Setuju
	Y6.2	3.35	Sangat Setuju
X	Kepribadian		
X1	<i>Openness to Experience</i>		
	X1.1	3.39	Sangat Setuju
	X1.2	3.11	Setuju
X2	<i>Conscientiousness</i>		
	X2.1	3.41	Sangat Setuju
	X2.2	3.40	Sangat Setuju
X3	<i>Extraversion</i>		
	X3.1	3.27	Sangat Setuju
	X3.2	3.24	Sangat Setuju
X4	<i>Agreeableness</i>		
	X4.1	3.03	Setuju
	X4.2	2.96	Setuju
X5	<i>Neuroticism</i>		
	X5.1	3.08	Setuju
	X5.2	3.15	Setuju
Z	Motivasi Kerja		
Z1	Balas Jasa		
	Z1.1	3.13	Setuju
	Z1.2	2.93	Setuju
Z2	Kondisi Kerja		
	Z2.1	3.29	Sangat Setuju
	Z2.2	2.87	Setuju
Z3	Fasilitas Kerja		
	Z3.1	2.75	Setuju
	Z3.2	2.73	Setuju

Z4	Prestasi Kerja		
	Z4.1	3.21	Setuju
	Z4.2	3.17	Setuju
Z5	Pengakuan dari Atasan		
	Z5.1	2.70	Setuju
	Z5.2	2.67	Setuju
Z6	Pekerjaan itu Sendiri		
	Z6.1	3.23	Setuju
	Z6.2	3.15	Setuju

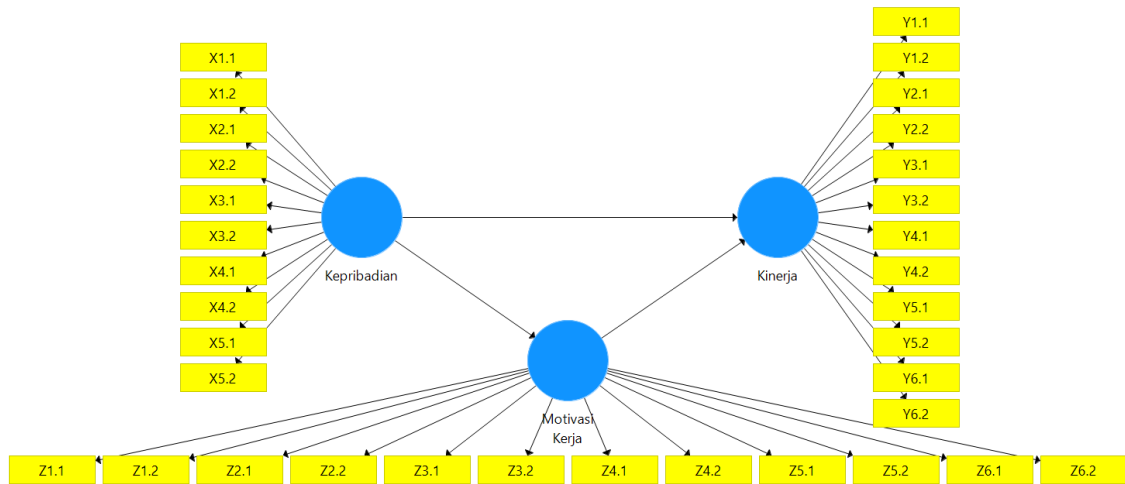
(Sumber: *Output SmartPLS*, 2023)

Hasil analisis statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa respon rata-rata untuk variabel kepribadian (X) berkisar antara 2,51 - 3,25 (Setuju). Pernyataan pada X yang memiliki nilai *mean* tertinggi dimiliki oleh pernyataan X2.1 sebesar 3.41 pada indikator *Conscientiousness* dengan klausa "Hal ini menunjukkan bahwa *driver* Gojek Saya merasa bahwa kerapuhan dan ketelitian adalah kunci untuk mencapai hasil yang baik dalam pekerjaan saya. Sedangkan pernyataan pada X yang memiliki nilai *mean* terendah dimiliki oleh pernyataan X4.2 sebesar 2.96 pada indikator *Agreeableness* dengan klausa "Saya sering bersedia untuk mengalah atau mengkompromikan pendapat saya demi mencapai kesepakatan". Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua *driver* Gojek dapat mengalah atau mengkompromikan pendapatnya.

Hasil analisis statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa respon rata-rata untuk variabel kinerja (Y) berkisar antara 3,26 - 4,00 (Sangat Setuju). Pernyataan pada Y yang memiliki *mean* tertinggi dimiliki oleh pernyataan Y6.1 sebesar 3.55 pada indikator Komitmen Kerja dengan klausa "Saya selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan saya". Hal ini menunjukkan bahwa *driver* Gojek melakukan pekerjaannya semaksimal mungkin bagi para pelanggan dan bagi Gojek. Sedangkan pernyataan pada Y yang memiliki nilai *mean* terendah dimiliki oleh pernyataan Y3.2 sebesar 2.80 pada indikator Ketepatan Waktu dengan klausa "Saya merasa tertekan ketika pekerjaan atau orderan saya tidak selesai sesuai waktu yang ditetapkan". Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua *driver* Gojek merasa tertekan ketika pekerjaannya tidak selesai tepat waktu sesuai waktu yang telah ditetapkan oleh sistem Gojek.

Hasil analisis statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa respon rata-rata untuk variabel motivasi kerja (Z) berkisar antara 2,51 - 3,25 (Setuju). Pernyataan pada Z yang memiliki *mean* tertinggi dimiliki oleh pernyataan Z2.1 sebesar 3.29 pada indikator Kondisi Kerja dengan klausa "Saya memiliki fleksibilitas dalam menentukan jadwal kerja atau waktu

istirahat". Hal ini menunjukkan bahwa *driver* Gojek merasa memiliki kebebasan dalam mengatur kapan bekerja dan kapan beristirahat (fleksibel). Sedangkan pernyataan pada Z yang memiliki nilai mean terendah dimiliki oleh pernyataan Z5.2 sebesar 2.67 pada indikator Pengakuan dari Atasan dengan klausa "Saya merasa bahwa atasan saya selalu memperhatikan dan mengenali pekerjaan keras yang saya lakukan". Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua *driver* Gojek merasa diperhatikan oleh pihak Gojek atas pekerjaan yang mereka kerjakan secara totalitas.



Gambar 1. Model Struktural Penelitian

Berdasarkan Gambar 1 yang merupakan gambar model dalam hipotesis penelitian ini dengan menggunakan analisis jalur PLS. Terdapat 2 (dua) evaluasi model dalam PLS yaitu evaluasi *outer model* dan *inner model*. Penjelasanannya adalah sebagai berikut:

1. *Outer model* untuk menguji validitas dan reliabilitas dari data yang telah diperoleh dan digunakan dalam penelitian. Uji validitas untuk mengetahui sebaik dan selayak apa alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Sedangkan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam penelitian.
2. *Inner model* untuk analisa dan evaluasi model struktural yang dilakukan untuk memprediksi hubungan sebab akibat antar variabel laten yang diuji dalam penelitian berupa r square, f square dan uji hipotesis.

Validitas Konvergen

Merupakan uji validitas yang mana indikator-indikator yang merepresentasikan suatu variabel laten yang diuji dalam kegiatan penelitian harus memiliki tingkat korelasi yang tinggi. *Rule of thumb* yang sering digunakan untuk menilai *convergent validity* yaitu nilai loading factor > 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai AVE harus > 0.5

Tabel 3. Hasil *Outer Loading*

Variabel	Item	Loading Factor
Kepribadian	X1.1	0.781
	X1.2	0.626
	X2.1	0.708
	X2.2	0.630
	X3.1	0.715
	X3.2	0.734
	X4.1	0.675
	X4.2	0.647
	X5.1	0.654
	X5.2	0.769
Kinerja	Y1.1	0.800
	Y1.2	0.783
	Y2.1	0.715
	Y2.2	0.571
	Y3.1	0.750
	Y3.2	0.324
	Y4.1	0.799
	Y4.2	0.758
	Y5.1	0.748
	Y5.2	0.694
	Y6.1	0.793
	Y6.2	0.719
Motivasi Kerja	Z1.1	0.565
	Z1.2	0.643
	Z2.1	0.728
	Z2.2	0.734
	Z3.1	0.794
	Z3.2	0.694
	Z4.1	0.799
	Z4.2	0.743
	Z5.1	0.716
	Z5.2	0.660
	Z6.1	0.770
	Z6.2	0.710

(Sumber: *Output SmartPLS*, 2023)

Berdasarkan Tabel 3 ada beberapa item variabel yang nilai *outer loading* < 0.7 sehingga item tersebut dikeluarkan dari model. Sehingga nilai AVE adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil AVE

	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kepribadian	0.610	Valid
Kinerja	0.595	Valid
Motivasi Kerja	0.576	Valid

(Sumber: *Output SmartPLS*, 2023)

Discriminant Validity/*Cross Loading*

Uji validitas diskriminan menggunakan *cross loading* dapat dikatakan valid apabila indikator pada suatu variabel laten memiliki nilai *cross loading* tertinggi dalam konstruksya sendiri dibandingkan dengan nilai *cross loading indicator* tersebut pada variabel laten yang lain.

Tabel 5. Nilai *Cross Loading*

Item	Kepribadian	Kinerja	Motivasi Kerja
X1.1	0.784	0.667	0.589
X2.1	0.736	0.682	0.583
X3.1	0.774	0.586	0.515
X3.2	0.799	0.593	0.466
X5.2	0.810	0.574	0.617
Y1.1	0.594	0.815	0.583
Y1.2	0.590	0.799	0.547
Y2.1	0.556	0.727	0.509
Y3.1	0.581	0.771	0.612
Y4.1	0.607	0.805	0.607
Y4.2	0.602	0.751	0.558
Y5.1	0.678	0.742	0.551
Y6.1	0.685	0.811	0.557
Y6.2	0.635	0.715	0.566
Z2.1	0.606	0.622	0.786
Z2.2	0.325	0.397	0.699
Z3.1	0.437	0.447	0.734
Z4.1	0.616	0.640	0.831
Z4.2	0.616	0.597	0.773

Z5.1	0.376	0.377	0.662
Z6.1	0.656	0.703	0.825
Z6.2	0.555	0.533	0.746

(Sumber: *Output SmartPLS, 2023*)

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* dari setiap indicator terdiri dari variabel kepribadian, kinerja dan motivasi kerja berada di atas nilai *cross loading* dari variabel latennya. Semua nilai di atas ambang batas yaitu 0.5% sehingga instrumen penelitian dikatakan valid secara diskriminan.

Reliabilitas

Uji reliabilitas dengan menganalisis nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah dari nilai reliabilitas suatu variabel laten, sementara *composite reliability* mengukur nilai reliabilitas sebenarnya dari suatu variabel laten yang diuji dalam penelitian. *Composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan adalah nilai *cronbach's alpha* > 0.7 dan nilai *composite reliability* > 0.7.

Tabel 6. Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepribadian	0.840	0.887
Kinerja	0.915	0.930
Motivasi Kerja	0.896	0.915

(Sumber: *Output SmartPLS, 2023*)

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa setiap variabel penelitian memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* > 0.7 yang berarti setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Evaluasi *Inner Model*

Menurut (Juliandi, 2018) r-squared merupakan ukuran proporsi variasi nilai variabel yang akan dipengaruhi yaitu endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya yaitu eksogen ada untuk melihat apakah model ini baik atau buruk. Hasil r-squared variabel laten endogen sebesar 0.75 menunjukkan model signifikan (baik), 0.50 menunjukkan model sedang (sedang) dan 0.25 menunjukkan model lemah (paling kecil).

Tabel 7. Nilai R2

Variabel	<i>R Square</i>
Kinerja	0.693
Motivasi Kerja	0.511

(Sumber: *Output SmartPLS, 2023*)

Berdasarkan Tabel 7 diketahui pengaruh kepribadian terhadap kinerja melalui motivasi kerja dengan nilai R Square 0.693 disimpulkan bahwa nilai kinerja *driver* Gojek bernilai $0,693 \times 100 = 69,3\%$ dengan kata lain bahwa model tersebut adalah moderat (sedang) dan 30,7% dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan motivasi kerja nilai R Square 0.511 disimpulkan bahwa nilai variasi bernilai sebesar 51,1% dan juga termasuk moderat (sedang). Sehingga dapat disimpulkan bahwa per variabel memiliki nilai di atas 0.50 dimana memiliki hubungan yang cukup baik (sedang).

F- Square

Merupakan ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi dampak relatif dari suatu variabel yang mempengaruhi yaitu eksogen terhadap variabel yang dipengaruhi yaitu endogen. Kriteria yang dapat diambil kesimpulannya adalah terdapat efek yang kecil (lemah) dari variabel eksogen terhadap endogen jika nilai f^2 sebesar 0.02, terdapat efek yang moderat dari variabel eksogen terhadap endogen atau sedang jika nilai f^2 sebesar 0.15 dan terdapat efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen jika nilai f^2 sebesar 0.35.

Tabel 8. Nilai f^2

Variabel	Kepribadian	Kinerja	Motivasi Kerja
Kepribadian	-	0.501	1.043
Kinerja	-	-	-
Motivasi Kerja	-	0.177	-

(Sumber: *Output SmartPLS, 2023*)

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa:

1. Kepribadian terhadap kinerja *driver* Gojek bernilai sebesar 0.501 mengindikasikan terdapat efek yang besar
2. Kepribadian terhadap motivasi kerja *driver* Gojek bernilai sebesar 1.043 mengindikasikan terdapat efek yang besar
3. Motivasi kerja terhadap kinerja *driver* Gojek bernilai sebesar 0.177 mengindikasikan terdapat efek sedang.

Uji Hipotesis

Pengujian ini untuk mengetahui koefisien jalur model struktural. Tujuannya adalah untuk menguji dan menganalisis signifikansi dari setiap hubungan atau pengujian hipotesis.

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis

Pengaruh	<i>Path Coefficients</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
Kepribadian -> Kinerja	0.561	8.086	0.000	Diterima
Kepribadian -> Motivasi Kerja -> Kinerja	0.238	4.166	0.000	Diterima

(Sumber: *Output SmartPLS*, 2023)

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah pengaruh kepribadian terhadap kinerja *driver* Gojek. Signifikansi berdasarkan *t statistics* sebesar $8.806 > 1.96$, *path coefficients* sebesar 0.561 dan *p values* sebesar $0.000 > 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepribadian terhadap kinerja *driver* Gojek. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama di penelitian ini dinyatakan terbukti dan diterima. Hasil ini diperkuat oleh Delima (2019) bahwa kepribadian memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja karyawan dengan hasil kepribadian berhubungan positif dan signifikan terhadap kinerja.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah pengaruh kepribadian terhadap kinerja *driver* Gojek melalui motivasi kerja. Signifikansi berdasarkan *t statistics* sebesar $4.166 > 1.96$, *path coefficients* sebesar 0.238 dan *p values* sebesar $0.000 > 0.05$. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja *driver* Gojek melalui motivasi kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua di penelitian ini dinyatakan terbukti dan diterima. Hasil ini diperkuat oleh Mahlamäki et al. (2019) bahwa motivasi kerja dapat memainkan peran utama antara kepribadian dan kinerja manajer dengan hasil motivasi kerja dapat memediasi secara positif dan signifikan hubungan kepribadian dengan kinerja.

Terdapat beberapa nilai *cross loading* terendah dari hasil kuesioner yang dapat dijadikan evaluasi, antara lain: 1) Variabel kepribadian nilai *cross loading* terendah pada item X2.1 sebesar 0.736 pada dimensi Conscientiousness dengan pernyataan "Saya merasa bahwa kerapian dan ketelitian adalah kunci untuk mencapai hasil yang baik dalam pekerjaan saya". Hal ini menunjukkan bahwa *driver* Gojek harus meningkatkan kerapian dan ketelitian saat bekerja demi menjaga nama dan citra *driver* Gojek di mata para pengguna Gojek; 2) Variabel kinerja nilai *cross loading* terendah pada item Y6.2 sebesar 0.715 pada dimensi Komitmen Kerja dengan pernyataan "Saya merasa bahwa pekerjaan

saya memiliki makna dan dampak positif dalam mencapai tujuan organisasi". Hal ini menunjukkan bahwa *driver* Gojek masih melihat pekerjaannya hanya untuk menghasilkan uang saja dan belum memiliki arti secara pribadi. Pihak Gojek harus melibatkan *driver* Gojek contohnya ke dalam pembuatan keputusan demi meningkatnya komitmen kerja; dan 3) Variabel kinerja nilai *cross loading* terendah pada item Z5.1 sebesar 0.662 pada dimensi Pengakuan dari Atasan dengan pernyataan "Atasan saya secara teratur memberikan umpan balik positif tentang kinerja saya". Hal ini menunjukkan bahwa pihak Gojek harus lebih mengapresiasi kinerja *driver* Gojek dengan memberikan umpan balik positif dan terarah demi kinerja *driver* Gojek yang lebih baik.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini bisa menjadi bukti empiris tentang peran kepribadian yang dapat mempengaruhi kinerja para *driver* Gojek dan peran motivasi kerja yang dapat memediasi hubungan antara kepribadian dan kinerja *driver* Gojek. Pihak manajemen Gojek dapat menggunakan penelitian ini sebagai acuan untuk merekrut *driver-driver* baru agar jauh lebih selektif. Sejauh ini persyaratan untuk menjadi *driver* Gojek masih termasuk sangat mudah. Screening CV mendalam bisa dilakukan oleh pihak manajemen Gojek untuk mendapatkan *driver* Gojek yang berkualitas walaupun dengan konsekuensi yaitu pengeluaran anggaran lebih banyak untuk perekrutan. Pihak Gojek juga diharap lebih sering memberikan pelatihan kepada para *driver* Gojek seperti pelatihan pentingnya penampilan dan sifatnya wajib diikuti agar kualitas SDM *driver* Gojek meningkat. Pihak Gojek juga diharap untuk lebih sering melibatkan *driver* Gojek dalam proses pengambilan keputusan dan diharap lebih sering membuka ruang bagi *driver* baik untuk didengarkan pendapatnya serta diapresiasi kinerjanya. Hal-hal tersebut terjadi mungkin karena para *driver* ojol di Indonesia belum memiliki payung hukum dimana status mereka adalah mitra buka karyawan, berbeda dengan para *driver* ojol di Eropa yang beberapa sudah menyandang status karyawan. Hal ini tentu membuka peluang *driver* Gojek untuk semakin tidak berkinerja maksimal karena kearoganan pihak aplikator dengan status kemitraan tersebut (Dewi., 2023).

Penelitian ini masih terbatas pada variabel yang diteliti yaitu variabel kepribadian, kinerja dan motivasi kerja. Peneliti lain disarankan untuk memperluas variabel lain untuk kemajuan Gojek dan kesejahteraan *driver* Gojek di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Appliansyach, Mohammad Farhan., Qian Nugraha Sugiyo, Dimas Bayu Maulana, dan Siti Sahara. 2023. Analisis Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Ojek Online (Gojek) melalui Instrumen Layanan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen (EBISMEN)*. Vol. 2, No. 2, 140-147.
- Delima, Vianny Jeniston. 2019. Impact of Personality Traits on Employees' Job Performance in Batticaloa Teaching Hospital. *Iconic Research and Engineering Journals*. Vol. 2 Issue 12, 86-97.
- Dewi, Intan Rakhmayanti. 2023. Krisis Ojol, Driver Bilang Aplikasi Arogan. *CNBC Indonesia*. Retrieved from <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230331180221-37-426331/krisis-ojol-driver-bilang-aplikasi-arogan>.
- Haq, Abdul dan Dita Angga Rusiana. 2023. Driver Ojol Aniaya Mahasiswi di Gowa, Awalnya Korban Dikira Batalkan Pesanan. *Kompas*. Retrieved from <https://makassar.kompas.com/read/2023/07/25/084936278/driver-ojol-aniaya-mahasiswi-di-gowa-awalnya-korban-dikira-batalkan-pesanan>.
- Maarij, Hafidz Adnin Adiesta & Dian Marlina Verawati. 2022. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Mitra Pengemudi Gojek di Magelang pada Masa Pandemi Covid-19. *AMBITEK: Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi*. Vol 2 No 2, 175-181.
- Mahlamäkia, Tommi., Timo Rintamäkib & Edwin Rajah. 2019. The role of personality and motivation on key account manager job performance. *Industrial Marketing Management Journal*. Vol. 83, No. 11, 174-184.
- Sahfudin. 2023. Rating Driver Gojek. *Ojolakademi*. Retrieved from <https://www.ojolakademi.com/rating-driver-gojek/>.
- Saputra, Anggit Wahyu., Henry Wijaya Budiono dan Prpto Yuwono. 2019. Mengapa Go-Jek? Studi mengenai Motivasi Pengemudi Go-Jek di Salatiga. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*. Vol 21, No. 1, 13-18.
- Suharyat, Yayat., Alvianus Kristian Sumual, Nunik Yudaningsih, Aaltje Sofietje Pangemanan, dan Puput Wulandari. 2023. Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science*. Vol. 2, No. 01, 51-61.
- Syahrial, Rizky dan Novianti Setuningsih. 2023. Ketika Driver Ojol Bawa Kabur Kamera Seharga Rp 28 Juta, Pakai Akun Orang Lain dan KTP Palsu. *Kompas*. Retrieved from <https://megapolitan.kompas.com/read/2023/05/21/08293741/ketika-driver-ojol-bawa-kabur-kamera-seharga-rp-28-juta-pakai-akun-orang>.
- Tupty, Zulaspan., Kesha Stevanie Simarmata & Muhammad Arif. 2022. Faktor-faktor

Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. Vol. 5 No. 2, 161-176.

Winarto, Yudho. 2022. "Di Masa Pandemi, Ojol Menjadi Tumpuan Sumber Pekerjaan". *Industri Kontan*. Retrieved from (<https://industri.kontan.co.id/news/di-masa-pandemi-ojol-menjadi-tumpuan-sumber-pekerjaan>).

Yuswianto. (2009). *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Maliki.