

STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF KOMITMEN ORGANISASI  
PADA MITRA GO-JEK DI SURABAYA

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Psikologi



OLEH :

Jordy Lesanda Papuko

NRP: 7103012036

Fakultas Psikologi

Universitas Katolik Widya Mandala

Surabaya

2017

## SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya :

Nama : Jordy Lesanda Papuko

NRP : 7103012036

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

### **STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI MITRA GOJEK DI SURABAYA**

Benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi saya tersebut merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf kepada pihak-pihak terkait.

Dengan ini surat pernyataan dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 6 Desember 2017  
Yang membuat surat pernyataan,



Jordy Lesanda Papuko

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**


**STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF TERHADAP  
KOMITMEN ORGANISASI MITRA GOJEK  
DI SURABAYA**

Oleh :

Jordy Lesanda Papuko

7103012036

Telah dibaca, disetujui, dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing : Andhika, A. R., M.Psi., Psikolog (  )

Surabaya, 6 Desember 2017

## SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya :

Nama : Jordy Lesanda Papuko

NRP : 7103012036

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

### **STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI MITRA GOJEK DI SURABAYA**

Benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi saya tersebut merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf kepada pihak-pihak terkait.

Dengan ini surat pernyataan dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 6 Desember 2017

Yang membuat surat pernyataan,



Jordy Lesanda Papuko

## HALAMAN PENGESAHAN



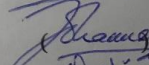

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Pada tanggal 6 Desember 2017



(F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog)

Dewan Penguji :

1. Ketua : Herlina Eka Subandriyo, M.Psi., Psikolog (  )
2. Sekretaris : Sylvia K. Ngonde, S.Sos, M.Si (  )
3. Anggota : J. Dicky Susilo, M.Psi, Psikolog (  )
4. Anggota : Andhika, A.R., M.Psi., Psikolog (  )

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih peneliti berikan kepada pihak-pihak yang membantu dan terlibat dalam pembuatan skripsi ini.

1. Pertama, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan perlindungan, kemudahan, bimbingan, dan jalan selama penelitian peneliti berlangsung.
2. Kedua, peneliti mengucapkan terimakasih kepada Florentina Yuni Apsari, M.Si., Psikolog, sebagai dekan Fakultas Psikologi Widya Mandala Surabaya atas kesempatan dan dukungan terhadap penelitian ini.
3. Rasa terima kasih yang paling besar peneliti berikan kepada orang tua terutama terhadap mama peneliti, yang memberikan banyak dukungan tanpa henti serta memfasilitasi peneliti dalam banyak hal hingga peneliti mampu menempuh proses pendidikan ini. Beliau selalu membimbing peneliti dalam segala waktu tanpa mengenal lelah.
4. Ucapan terima kasih juga peneliti berikan terhadap dosen pembimbing skripsi Andhika Alexander Repi, M.Psi., Psikolog, yang sudah membimbing jalannya penelitian ini dari merancang, menyusun, hingga membantu peneliti dalam menganalisis penelitian ini. Terima kasih atas saran, pengalaman, dan ilmu-ilmu yang diberikan kepada peneliti.
5. Terima kasih terhadap dosen pembimbing akademik yaitu Yessyca Diana Gabrielle, M.Psi., Psikolog, atas tuntutan yang diberikan selama masa perkuliahan yang berlangsung sehingga

peneliti mampu melewati setiap mata kuliah hingga proses pembuatan skripsi ini.

6. Rasa terima kasih juga peneliti berikan kepada Mitra Gojek di Surabaya atas kerja sama dan ketersediaannya membantu dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih peneliti berikan terhadap Tata Usaha Fakultas Psikologi atas dukungan dalam kemudahan-kemudahan administrasi selama proses penelitian ini.
7. Terima kasih untuk Priska Felicia Abriliyanti Tjandra, yang selalu mendukung saya dalam pengerjaan skripsi ini serta membantu dalam penyebaran angket penelitian kepada subjek penelitian.
8. Terima kasih peneliti berikan kepada teman-teman seperjuangan peneliti angkatan 2012 dan angkatan 2013 yang selalu mengingatkan, mendukung, dan membantu peneliti dalam pembuatan skripsi ini.

Demikian ucapan terima kasih ini juga peneliti berikan kepada pihak-pihak yang tidak sempat peneliti sebutkan.

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Ungkapan Terima Kasih .....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran .....	xi
Abstraksi .....	xii
BAB I Pendahuluan .....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	10
1.3.Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat penelitian .....	10
1.4.1. Manfaat teoritis .....	10
1.4.2. Manfaat praktis .....	11
1.4.2.1 Bagi Peneliti .....	11
1.4.2.2 Bagi Subjek Penelitian .....	11
1.4.2.3 Bagi perusahaan gojek .....	11
BAB II Landasan Teori .....	12
2.1. Komitmen Organisasi .....	12



2.1.1. Pengertian Komitmen organisasi .....	12
2.1.2. Aspek komitmen organisasi .....	12
2.1.3. Faktor-faktor komitmen organisasional.....	13
2.1.4. Upaya meningkatkan komitmen.....	14
2.2. Transportasi berbasis aplikasi <i>E-commerce</i> .....	16
2.3. Perusahaan Go-Jek.....	17
2.4. Mitra Gojek.....	18
2.5. Komitmen pada mitra gojek .....	20
<b>BAB III Metode Penelitian .....</b>	<b>21</b>
3.1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	21
3.2. Definisi operasional variabel penelitian.....	21
3.3. Populasi dan Teknik pengambilan sampel.....	21
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4.1. Penyusunan skala .....	23
3.5. Validitas dan Reliabilitas .....	27
3.5.1. Validitas Alat ukur.....	27
3.5.2. Reliabilitas Alat Ukur .....	27
3.6. Teknik Analisa Data .....	28
3.7. Etika Penelitian.....	28
<b>BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
4.1. Orientasi Kancah Penelitian.....	30
4.2. Persiapan Pengambilan Data .....	32
4.3. Pelaksanaan Penelitian.....	33
4.4. Hasil Penelitian.....	35
4.4.1. Hasil uji validitas .....	35

4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	35
4.5 Deskripsi Data Subjek dan Data Variabel Penelitian.....	35
BAB V Pembahasan .....	41
5.1 Bahasan.....	41
5.1.1 Keterbatasan Penelitian .....	51
5.2 Kesimpulan.....	51
5.3 Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	54
LAMPIRAN .....	59

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Laju pertumbuhan penduduk .....	2
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis tahun 1987-2014.....	3
Tabel 1.3 Perkembangan jumlah mitra gojek dari tahun 2015-2017. ....	7
Tabel 3.1. Penjelasan skor aitem komitmen organisasi .....	23
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> skala komitmen organisasi.....	25

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 diagram komitmen organisasi mitra gojek secara umum.....	36
Gambar 4.2 Proporsi dimensi komitmen organisasi berdasarkan tiap subjek.....	37
Gambar 4.3 Komitmen Organisasi dari lama kerja kurang dari 12 bulan....	38
Gambar 4.4 Komitmen Organisasi dari lama kerja lebih dari 12 bulan.....	38
Gambar 4.5 Komitmen Organisasi dari rentan usia lebih dari 18-40 Tahun.....	39
Gambar 4.6 Komitmen Organisasi dari rentan usia lebih dari 41-60 Tahun.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Informed Consent .....	57
Lampiran B. Data Mentah .....	59
Lampiran C. Hasil Perhitungan .....	60
Lampiran D. Reliabilitas dan Validitas aitem .....	62

**Jordy Lesanda Papuko** (2017). “Studi deskriptif kuantitatif Komitmen Organisasi pada Mitra Gojek di Surabaya”. **Skripsi Sarjana Strata 1**. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

### **ABSTRAKSI**

Meningkatnya jumlah mitra gojek dari tahun ke tahun, menunjukkan adanya indikasi terbentuknya komitmen organisasi dimana munculnya keinginan yang kuat berperan dalam organisasi itu karena keyakinan akan tujuan dalam organisasi tersebut. Menurut Meyer dan Allen (dalam Luthans, 2012:249) Terdapat 3 dimensi pembentuk komitmen yaitu *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*. Mitra gojek cenderung bergabung karena atas dasar upah yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa mitra gojek cenderung terletak pada dimensi *continuance commitment* saja yang berarti bekerja, karena faktor keuntungan yang didapat tanpa adanya keterikatan emosional dalam perusahaan maupun tekanan normatif di dalamnya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui komitmen secara umum dan gambaran dimensi dimensi-dimensi yang membentuk komitmen pada mitra Gojek khususnya di Surabaya, serta mengetahui dimensi manakah yang paling dominan antara 3 variabel tersebut. Subjek penelitian ini adalah adalah mitra Gojek yang berada di Surabaya dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan data dengan penyebaran kuisioner komitmen organisasi pada mitra gojek sejumlah 60 orang (N=60). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen kerja pada mitra gojek di Surabaya tergolong sedang dengan jumlah presentase sebesar 41,67%. Hasil proporsi sedang dimensi komitmen organisasi pada *affective commitment*, dan *continuance commitment*, Sedangkan proporsi rendah terletak pada *normative commitment*.

#### **Kata Kunci:**

*E-commerce*, Gojek, Mitra Gojek, Komitmen Organisasi.

**Jordy Lesanda Papuko** (2017). "Quantitative Descriptive Study of Organizational Commitment at Mitra Gojek in Surabaya". **Thesis Bachelor Degree 1**. Faculty of Psychology Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

### **Abstraction**

The increasing number of Mitra Gojek year to year, indicating of the formation of organizational commitment where the emergence of a strong desire to play a role in the organization because of belief in the goals in the organization. According to Meyer and Allen (in Luthans, 2012: 249) There are 3 dimensions of commitment formers, namely affective commitment, continuance commitment, and normative commitment. Mitra Gojek tend to join because on the basis of wages provided. This indicates that the partner of gojek tends to lie in the continuance commitment dimension which means their work based on the profit factor and be obtained without any emotional attachment in the company nor the normative pressure in it. Therefore, the researcher wants to know the commitment in general and other dimension which form the commitment to Mitra Gojek especially in Surabaya, and to know which dimension is the most dominant among these 3 variables. The subject of this research are Mitra Gojek which is located in Surabaya. Researcher using sampling technique insidental sampling to collect the data. Researcher spreading questionaries of organizational commitment to subject of 60 people (N = 60). The result of the research shows that work commitment at gojek partner in Surabaya is moderate with amount of percentage equal to 41,67%. The result of the proportion is the dimension of organizational commitment are affective commitment, and continuance commitment, while the low proportion lies in the normative commitment.

### **Keywords:**

E-commerce, Gojek, Mitra Gojek, Organizational Commitment.