



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH PEMBAHARUAN SISTEM APLIKASI *ONLINE*  
DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA MITRA  
PT. GOJEK INDONESIA**

SKRIPSI

Wahyu Ady Sucipto

1602025029

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2020



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH PEMBAHARUAN SISTEM APLIKASI *ONLINE*  
DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA MITRA  
PT. GOJEK INDONESIA**

SKRIPSI

Wahyu Ady Sucipto

1602025029

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2020

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul *“PENGARUH PEMBAHARUAN SISTEM APLIKASI ONLINE DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA MITRA PT. GOJEK INDONESIA”* merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya.

Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 25 Agustus 2020  
Yang Menyatakan,



Wahyu Ady Sucipto  
NIM 1602025029

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**JUDUL** : **PENGARUH PEMBAHARUAN SISTEM APLIKASI *ONLINE* DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA MITRA PT.GOJEK INDONESIA**

**NAMA** : **WAHYU ADY SUCIPTO**

**NIM** : **1602025029**

**PROGRAM STUDI** : **MANAJEMEN**

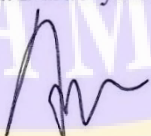
**TAHUN AKADEMIK** : **2019/2020**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan dalam ujian skripsi :

Pembimbing I	Faizal Ridwan Zamzany, SE.,MM	
Pembimbing II	Edi Setiawan, SE, MM	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

  
Dr. Adityo Ari Wibowo, SE, M.M.

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul :

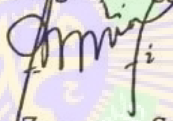
**PENGARUH PEMBAHARUAN SISTEM APLIKASI *ONLINE*  
DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA MITRA  
PT. GOJEK INDONESIA**

Yang disusun oleh:  
Wahyu Ady Sucipto  
1602025029

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata satu  
(S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA  
Pada tanggal : 19 Desember 2020

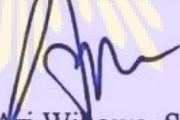
**Tim Penguji :**

Ketua, merangkap anggota :



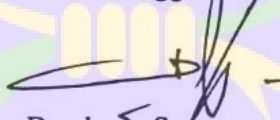
(Faizal Ridwan Zamzany, S.E., M.M.)

Sekretaris, merangkap anggota :



(Dr. Adityo Ari Wibowo, S.E., M.M.)

Anggota :



(Drs. Bambang Sumaryanto, M.M.)

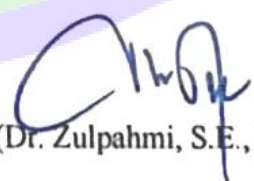
**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Prof. DR. HAMKA



(Dr. Adityo Ari Wibowo, S.E., M.M.)



(Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si.)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Ady Sucipto  
NIM : 1602025029  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“PENGARUH PEMBAHARUAN SISTEM APLIKASI *ONLINE* DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA MITRA PT. GOJEK INDONESIA”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 25 Agustus 2020  
Yang Menyatakan,



(Wahyu Ady Sucipto)

## ABSTRAK

Wahyu Ady Sucipto (1602025029)

### **PENGARUH PEMBAHARUAN SISTEM APLIKASI *ONLINE* DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KINERJA MITRA PT. GOJEK INDONESIA**

*Skripsi, Program Strata Satu Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta*

Kata Kunci : Absensi Elektronik, *Finger Print*, Pengawasan, dan Kinerja Karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai pengaruh Pengaruh Pembaharuan Sistem Aplikasi *Online* dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Mitra PT. Gojek Indonesia. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang didapatkan melalui kuesioner yang telah disebar dengan 80 orang sebagai sampel penelitian. Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan dengan tujuan memberikan gambaran objek yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Kemudian dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, lama bekerja dan pendidikan terakhir. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan table mengenai data responden seperti yang di jelaskan seperti ini. Pembaharuan sistem aplikasi *online* berpengaruh negatif terhadap kinerja mitra pada PT. Gojek Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dan nilai signifikansi  $<$  0,05 serta nilai koefisine regresi dengan arah negatif. Terdapat pengaruh semangat kerja terhadap kinerja mitra pada PT. Gojek Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dan nilai signifikansi  $<$  0,05 serta koefisien regresi dengan arah positif. Ada pengaruh yang signifikan antara pembaharuan sistem aplikasi *online* dan semangat kerja secara bersama-sama terhadap kinerja mitra pada PT. Gojek Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel dan nilai signifikansi  $<$  0,05.

## ABSTRACT

Wahyu Ady Sucipto (1602025029)

THE EFFECT OF *ONLINE* APPLICATION SYSTEM UPDATES AND WORK SPIRIT ON THE PERFORMANCE OF PT. GOJEK INDONESIA

Thesis, Undergraduate Program Management Study Program. Faculty of Economics and Business Prof. Muhammadiyah University. DR. HAMKA. 2020. Jakarta

Keywords: Electronic Attendance, Finger Print, Supervision, and Employee Performance.

This study aims to determine the influence of the effect of *online* application system updates and morale on the performance of partners of PT. Indonesian Gojek. This aims to find out how much influence the questionnaire has distributed with 80 people as the research sample. Characteristics of respondents are useful for describing the identity of the respondent according to the research sample that has been determined with the aim of providing an overview of the object being the sample in this study. Then grouped according to gender, age, length of work and last education. To clarify the characteristics of the respondents in question, a table of respondent data will be presented as described in this way. *Online* application system updates have a negative effect on the performance of partners at PT. Indonesian Gojek. This is evidenced by the value of  $t_{count} > t_{table}$  and a significance value of  $<0.05$  and the regression coefficient value in a negative direction. There is an influence of morale on the performance of partners at PT. Indonesian Gojek. This is evidenced by the value of  $t_{count} > t_{table}$  and a significance value of  $<0.05$  and the regression coefficient in a positive direction. There is a significant influence between the renewal of the *online* application system and working morale together on the performance of partners at PT. Indonesian Gojek. This is evidenced by the calculated F value  $> F_{table}$  and a significance value  $<0.05$ .



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah\_Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini serta salam dan shalawat kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju ke zaman yang terang benderang yang dapat kita rasakan sampai hari ini. Pada kesempatan ini saya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Gunawan Suryoputro, M.Hum. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Dr.Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Bapak Dr. Sunarta, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
5. Bapak Tohirin, S.H.I., M.Pd.I selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
6. Bapak Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
7. Bapak Faizal Ridwan Zamzany S.E, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, dan koreksi serta saran-saran hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Bapak Edi Setiawan, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah menyempatkan waktunya untuk membimbing peneliti dan memberikan masukan dan saran-saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah memberikan ilmu, wawasan serta bantuan dalam segala hal kepada peneliti.

10. Seluruh Staf Pengajar, Staf Security, dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prof. DR. HAMKA khususnya atas kontribusi dan bantuan yang telah diberikan.
11. Kepada kedua orang tua saya dan juga saudara saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan terbaiknya hingga tiada keraguan untuk menuntut ilmu di setiap hari.
12. Kepada Manajemen PT.Ekspresi Sarana Mandiri atas dispensasi waktu kuliah yang telah diberikan.
13. Kepada teman-teman seperjuangan Datuk Squad yang turut serta bersama-sama menyelesaikan tugas akhir ini dan Ayu Kurniasih yang slalu mensupport dalam mengerjakan skripsi.
14. Kepada Isti Nurul yang selalu ada, mendukung, berkontribusi langsung dalam penulisan skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan kontribusi serta masukan positif kepada penulis.

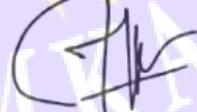
Semoga semua kebaikan yang telah diberikan akan dibalas oleh Allah SWT.

Akhir kata, saya mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan yang tidak disadari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi semua pihak.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Jakarta, 25 Agustus 2020

Penulis



(Wahyu Ady Suicpto)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan .....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	8
1.2.3 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Telaah Pustaka .....	19
2.2.1 <i>Pembaharuan Sistem Aplikasi Online</i> .....	19
2.2.1.1 <i>Fungsi-fungsi Aplikasi Online</i> .....	20
2.2.1.2 <i>Dimensi dan Indikator Pembaharuan Sistem Aplikasi Online</i>	20
2.2.2 <i>Semangat Kerja</i> .....	21
2.2.2.1 <i>Faktor-faktor Semangat Kerja</i> .....	21

2.2.2.2	<i>Dimensi dan Indikator Semangat Kerja</i> .....	22
2.2.3	<i>Kinerja</i> .....	23
2.2.3.1	<i>Prinsip-prinsip dasar kerja</i> .....	24
2.2.3.2	<i>Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja</i> .....	26
2.2.3.3	<i>Dimensi dan Indikator Kinerja</i> .....	27
2.2.4	<i>Manajemen Sumber Daya Manusia</i> .....	30
2.2.4.1	<i>Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia</i> .....	30
2.2.4.2	<i>Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia</i> .....	31
2.2.4.3	<i>Peranan Sumber Daya Manusia</i> .....	34
2.3	<i>Kerangka Pemikiran Teoritis</i> .....	35
2.3.1	<i>Pengaruh Pemabaharuan Sistem Aplikasi Online Karyawan Mitra</i> .....	36
2.3.2	<i>Pengaruh Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan</i> .....	38
2.4	<i>Rumusan Hipotesis</i> .....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	<i>Metode Penelitian</i> .....	41
3.1.1	<i>Data Primer</i> .....	41
3.1.2	<i>Data Sekunder</i> .....	41
3.2	<i>Operasionalisasi Variabel</i> .....	42
3.3	<i>Populasi dan Sampel</i> .....	50
3.3.1	<i>Populasi</i> .....	50
3.3.2	<i>Sampel</i> .....	50
3.4	<i>Teknik Pengumpulan Data</i> .....	51
3.4.1	<i>Tempat dan Waktu Penelitian</i> .....	51
3.4.2	<i>Teknik Pengumpulan Data</i> .....	51
3.5	<i>Uji Instrumen Penelitian</i> .....	52
3.5.1	<i>Uji Validitas</i> .....	52
3.5.2	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	53
3.6	<i>Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data</i> .....	54
3.6.1	<i>Kuesioner</i> .....	54
3.6.2	<i>Analisis Statistik Deskriptif</i> .....	55

3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.6.5 Uji Hipotesis .....	59
3.6.6 Analisis Koefisien Korelasi.....	62
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	65
4.1.1 Lokasi Penelitian .....	65
4.1.2 Sejarah Singkat PT. Gojek Indonesia .....	66
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	66
4.1.3.1 Visi.....	66
4.1.3.2 Misi.....	66
4.1.4 Struktur Organisasi.....	67
4.2 Data Deskriptif Koresponden.....	73
4.2.1 Karakteristik Responden.....	73
4.3 Uji Kualitas Data.....	74
4.3.1 Uji Validitas .....	75
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	77
4.3.3 Hasil Statistik Deskriptif .....	77
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	102
4.4.1 Uji Normalitas .....	102
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	103
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	104
4.4.4 Uji Autokorelasi .....	105
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	105
4.6 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	105
4.7 Persamaan Regresi .....	106
4.8 Pengujian Hipotesis .....	108
4.8.1 Uji <i>t</i> (Uji Hipotesis 1 dan 2) .....	108
4.8.2 Hasil Uji <i>F</i> (Uji Hipotesis 3) .....	109
4.9 Pembahasan.....	110

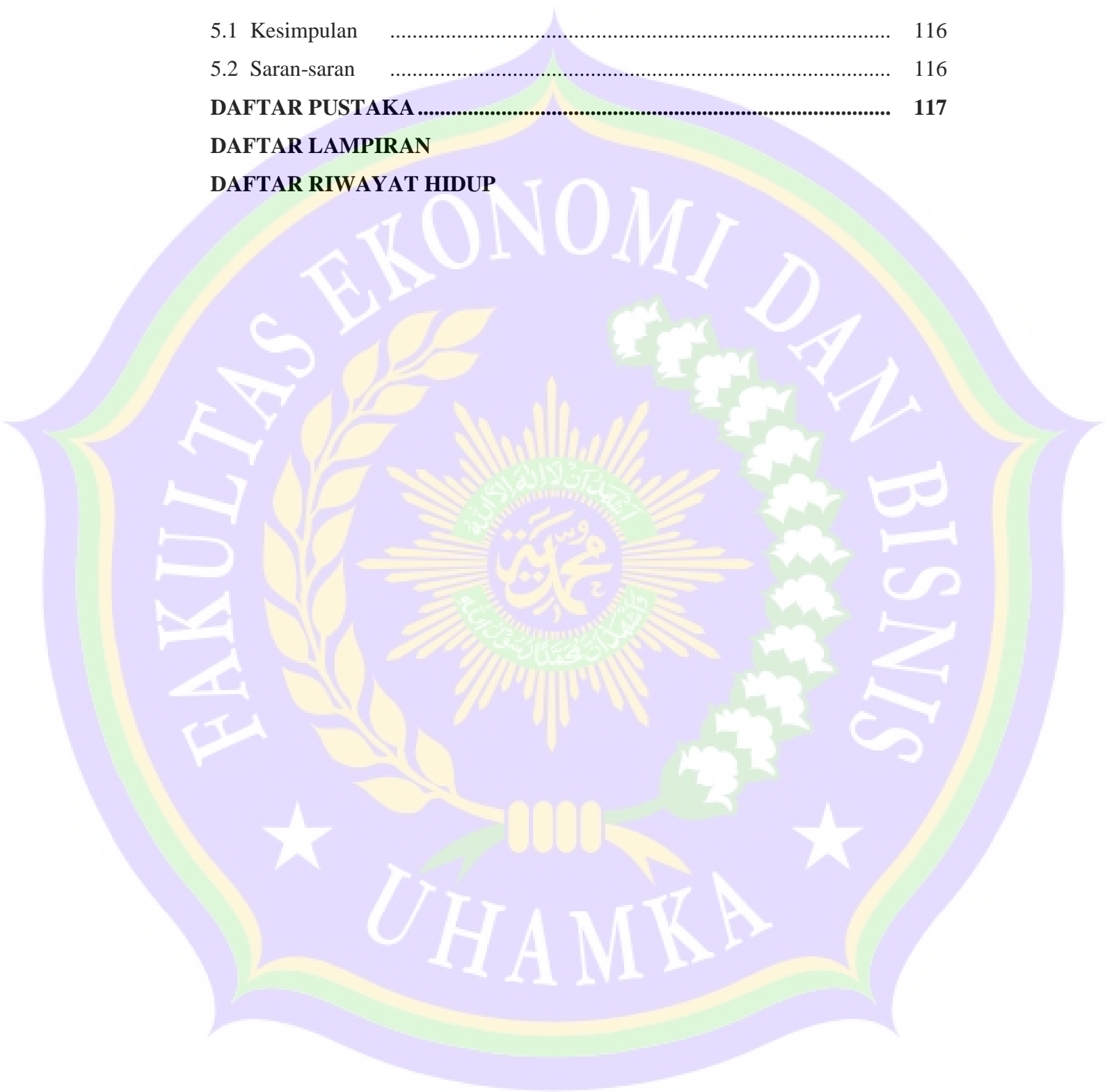
**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan ..... 116  
5.2 Saran-saran ..... 116

**DAFTAR PUSTAKA ..... 117**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kinerja mitra PT. Gojek Indonesia .....	6
2.	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	14
3.	Operasional Variabel Penelitian .....	47
4.	Skala Likert .....	52
5.	Pengukuran Auto Korelasi .....	59
6.	Kategori Koefisien Korelasi.....	63
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	73
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan .....	74
10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Masa Kerja.....	74
11.	Hasil Uji Validitas Pembaharuan Sistem Aplikasi Online (X <sub>1</sub> ) .....	75
12.	Hasil Uji Validitas Variabel Semangat Kerja (X <sub>2</sub> ) .....	76
13.	Hasil Uji Validitas Kinerja Mitra (Y) .....	76
14.	Hasil Uji Reliabilitas .....	77
15.	Statistik Deskriptif .....	78
16.	Sistem aplikasi yang baik dan salah satu aspek yang harus dimiliki Perusahaan yang bergerak dibidang teknologi .....	79
17.	Fitur-fitur di aplikasi mitra (driver) gojek berguna dalam menjalankan Order atau pekerjaan .....	79
18.	Lokasi atau maps yang akurat harus dimiliki perusahaan gojek.....	80
19.	Aplikasi mitra ( <i>driver</i> ) gojek berguna dari waktu ke waktu tidak ada kendala.....	81
20.	Banyak mitra atau driver yang sudah tua atau lansia yang menggunakan ponsel lama cenderung sudah mengakses aplikasi gojek driver .....	81
21.	Kemudahan dalam menggunakan aplikasi agar semua mitra dapat menggunakannya .....	82
22.	Kenyamanan yang diberikan oleh sistem aplikasi mitra (driver) gojek sudah bagus .....	83
23.	Aplikasi gojek driver dapat efisiensi waktu dan biaya dalam menjalankan order atau pekerjaan.....	83

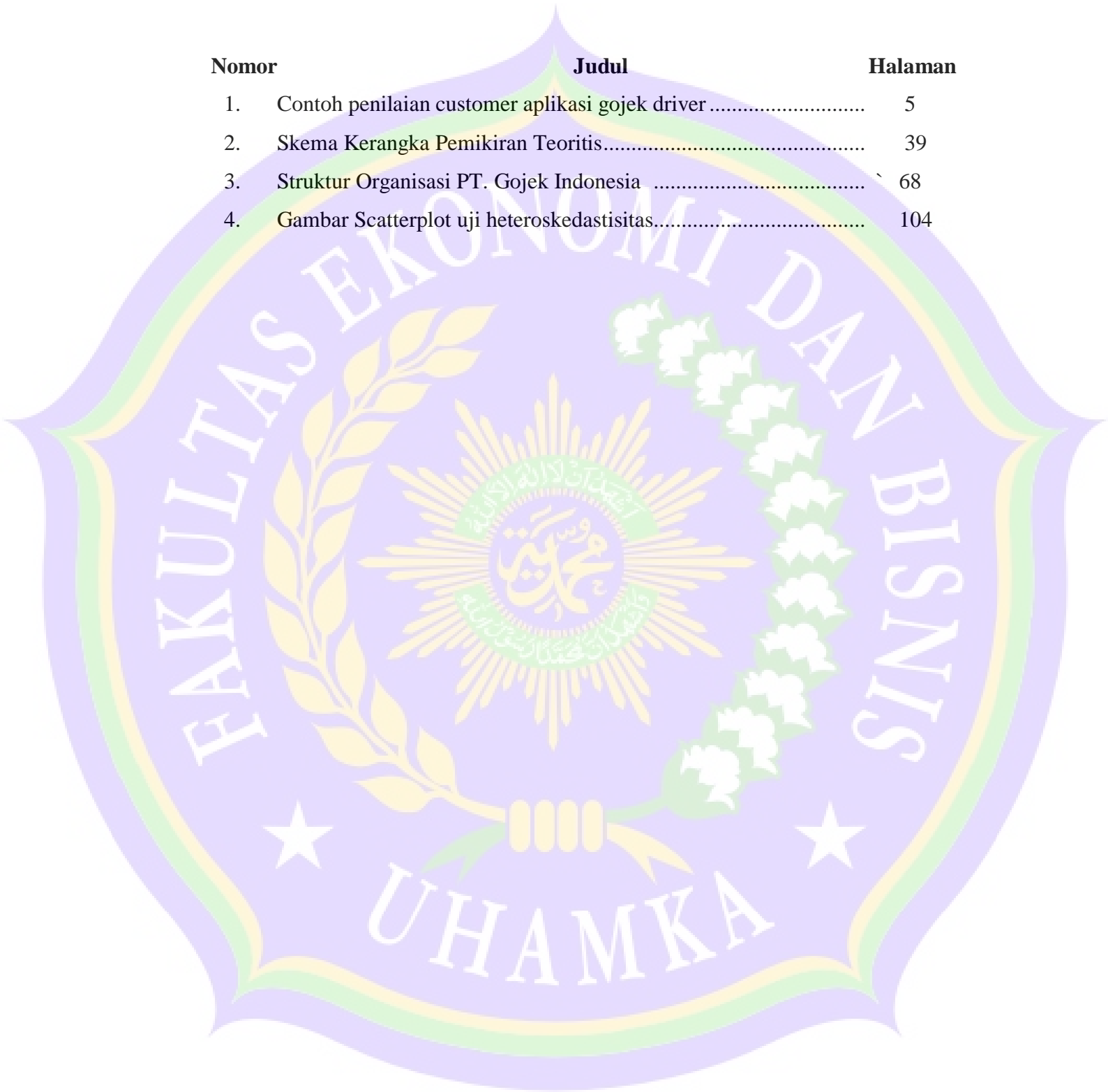
24. Skor dan rata-rata indikator Pembaharuan Sistem Aplikasi aplikasi gojek driver.....	84
25. Keaktifan dalam aplikasi gojek driver dapat membuat banyak order atau pekerjaan.....	85
26. Produktivitas para mitra menurun saat adanya pembaharuan sistem aplikasi gojek driver .....	86
27. Selalu teliti dan amanah dalam menjalankan order dapat memberikan kepuasan terhadap customer.....	87
28. Kelengkapan sebelum menjalankan order harus diterapkan seperti jaket gojek, aplikasi gojek driver, helm, sepatu, dan sarung tangan .....	87
29. Menaati standar operasional perusahaan (sop) .....	88
30. Mematuhi aturan-aturan saat menjalankan order atau pekerjaan .....	89
31. Kreativitas berpengaruh besar dalam order atau pekerjaan karena aspek itu bisa memuaskan pelanggan .....	89
32. Menerima perbedaan pemikiran dalam menjalankan order salah satu keharusan mitra (driver) untuk memuaskan customer .....	90
33. Jujur dalam setiap pekerjaan yang diamanatkan dalam setiap order yang diberikan, demi meunjang kemajuan perusahaan gojek itu sendiri .....	91
34. Jarak tempuh dalam order sangat berpengaruh kepada minat para mitra dalam menjalankan pekerjaan tersebut .....	92
35. Skor dan rata-rata indikator semangat kerja .....	92
36. Pencapaian yang berbeda sering kali berpengaruh dalam order yang didapat .....	94
37. Gojek sering menjadi tujuan kepala keluarga untuk mendapatkan penghasilan tambahan demi mencukupi kebutuhan .....	95
38. Standar sistem gojek sudah bekerja lebih baik dari sebelumnya .....	95
39. Standar insentif yang diberlakukan dalam target poin dan sekarang standar insentif tersebut dihapuskan sementara sangat berpengaruh dalam penghasilan para mitra gojek .....	96
40. Tidak adanya toleransi kepada para mitra saat ada customer memberikan penilaian buruk kepada mitra gojek .....	97
41. Pengurangan jumlah order yang dilakukan kepada mitra gojek karena adanya penilaian buruk dari customer sangat disayangkan oleh para mitra gojek .....	97



42. Peralatan yang diberikan gojek sangat membantu dalam menyelesaikan order atau pekerjaan .....	98
43. Sarana pendukung yang disediakan oleh gojek sangat bermanfaat bagi para mitra gojek .....	99
44. Dalam menjalankan order para mitra dituntut untuk berkomunikasi dengan baik dan benar sekaligus untuk belajar dalam menghadapi sifat-sifat customer yang berbeda-beda.....	99
45. Order yang berbeda-beda dapat mempengaruhi kemampuan kerja para mitra gojek itu sendiri .....	100
46. Skor dan rata-rata indikator kinerja mitra .....	101
47. Hasil Uji Normalitas .....	102
48. Hasil Uji Multikoliniesitas .....	103
49. Hasil Uji Auto Korelasi .....	105
50. Koefisien korelasi dan koefisien determinasi .....	106
51. Hasil uji t .....	108
52. Hasil uji F .....	109

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Contoh penilaian customer aplikasi gojek driver .....	5
2.	Skema Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39
3.	Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia .....	68
4.	Gambar Scatterplot uji heteroskedastisitas.....	104



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Grafik Responden Berdasarkan Umur .....	1/20
2	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	1/20
3	Grafik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	2/20
4	Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	2/20
5	Distribusi Responden Mengenai Absensi Elektronik Finger print( $X_1$ )	3/20
6	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Pengawasan ( $X_2$ ).....	4/20
7	Distribusi jawaban Responden Mengenai Kinerja Karyawan (Y) .....	5/20
8	Hasil Pengujian Analisis Statistik Deskriptif SPSS Versi 24.0 .....	6/20
9	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda SPSS Versi 24.0 .....	6/20
10	Hasil Pengujian One-Sample Kolmogorov-Smirnov SPSS Versi 24.0	6/20
11	Grafik Normal Profitability Plot .....	7/20
12	Hasil Pengujian Multikolinearitas SPSS Versi 24.0.....	7/20
13	Grafik Scatterplot .....	8/20
14	Hasil Pengujian Autokorelasi SPSS Versi 24.0 .....	8/20
15	Distribusi Nilai Tabel Durbin Watson .....	9/20
16	Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t) SPSS Versi 24.0 .....	9/20
17	Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Simultan F) SPSS Versi 24.0 .....	10/20
18	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi SPSS Versi 24.0.....	10/20
19	$T_{Tabel}$ .....	11/20
20	$F_{Tabel}$ .....	12/20
21	Durbin-Watson Tabel.....	13/20
22	Surat Tugas.....	14/20
23	Formulir Persetujuan Judul Proposal Skripsi .....	15/20
24	Catatan Konsultasi Skripsi Pembimbing I .....	16/20
25	Catatan Konsultasi Skripsi Pembimbing II .....	17/20
26	Daftar Riwayat Hidup .....	18/20

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi umum sangat dibutuhkan masyarakat dalam kegiatan sehari-hari dari pagi sampai dengan malam semua orang pasti menggunakan transportasi mulai dari bus, kereta, angkot dan ojek, karena kemacetan di Jakarta masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi ojek untuk efisiensi waktu dan lebih nyaman karena langsung sampai di tujuan..

Teknologi yang semakin cepat berkembang membuat manusia, baik sebagai produsen maupun konsumen harus selalu *adaptable* pada perkembangannya. Kebutuhan masyarakat akan *mobilisasi* sudah menjadi kebutuhan hidup sehari-hari.

Dalam perkembangan transportasi ojek dikembangkan dengan menyatukan teknologi dikenal dengan sebutan “ojek *online*”, saat ini merupakan angkutan umum yang sedang diminati masyarakat sama dengan ojek pada umumnya, ojek *online* menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan. Tidak hanya mengantar orang, ojek *online* dapat mengantar jemput barang sesuai pesanan ataupun membeli makanan kemudian diantar pada pelanggan ojek *online* dan membelikan barang belanjaan kebutuhan sehari-hari atau sebagainya.

Peluang ini ditangkap dengan baik oleh salah satu perusahaan berbasis digital di Indonesia. PT Gojek Indonesia, aplikasi karya anak bangsa yang diciptakan Nadiem Makarim, Kevin Aluwi dan Michelangelo Moran atau yang lebih dikenal dengan Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang

melayani angkutan melalui jasa ojek. Bermula di tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, Gojek kini telah tumbuh menjadi *on-demand mobile platform* dan aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layanan antar makanan, dan berbagai layanan *on-demand* lainnya.

Eksistensi perusahaan ojek *online* dikatakan memiliki nilai di masyarakat jika para *mitra* atau *driver* ojek *online* dapat memuaskan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Karena para mitra bisa memuaskan pelanggan juga harus didukung dari aplikasi *online* para mitra.

Beberapa kekurangan dalam aplikasi ini sangat dikeluhkan oleh pengemudi Gojek karena berdampak pada menurunnya skor kinerja yang terdapat pada sistem. Mitra kerap kali mengeluhkan tentang peraturan selalu berubah, seperti peraturan pemberian bonus, point, dan lain sebagainya. Pemberian bonus juga semakin kecil dengan tuntutan target yang semakin tinggi. Dikutip dari Liputan6.com (Maret, 2020) memberitakan bahwa ratusan pengemudi Gojek berunjuk rasa menuntut dihapuskannya sistem performa atau *rating* dan meminta kenaikan tarif. Karena mereka menilai sistem tersebut memberatkan para pengemudi.

Pengemudi gojek merasa bahwa jika performa tidak terpenuhi, maka mereka tidak akan mendapatkan bonus, di mana bonus tersebut menjadi faktor penting mendongkrak pendapatan. Banyak syarat yang harus dipenuhi untuk menjaga rating atau performanya yang dianggap memberatkan. Sejak awal tahun 2020 telah ada pembaharuan sistem dari gojek yang menyebabkan pembagian orderan

yang tidak merata kepada seluruh mitra gojek dan mulainya penurunan semangat kerja para mitra yang tidak mendapatkan orderan atau pekerjaan.

Pembaharuan sistem aplikasi *online* di awal tahun 2020 sudah banyak sekali terjadi setiap ada pembaharuan menyebabkan penurunan order yang didapat atau ada beberapa mitra, sehingga mempengaruhi jumlah penghasilan mitra yang dibawa pulang.

Karena gojek bergerak dibidang teknologi perusahaan harus mengutamakan sistem aplikasi *online* agar tidak kalah bersaing dengan kompotitor lainnya yang bergerak di bidang yang sama.

Susanto (2015) mengemukakan aplikasi *online* yaitu biasanya berupa perangkat lunak yang berbentuk *software* yang berisi kesatuan perintah atau program yang dibuat untuk melaksanakan sebuah pekerjaan yang diinginkan. Selain itu aplikasi juga mempunyai fungsi sebagai pelayan kebutuhan beberapa aktivitas yang dilakukan oleh manusia seperti sistem untuk *software* jual-beli, permainan atau *game online*, pelayanan masyarakat dan hampir semua proses yang dilakukan oleh manusia dapat dibantu dengan menggunakan suatu aplikasi.

Perusahaan memang harus memperhatikan teknologi agar tidak kalah bersaing tetapi perusahaan harus memperhatikan sumber daya manusia karena teknologi tidak dapat dijalankan tanpa bantuan tenaga manusia.

Sutrisno (2019) mengemukakan bahwa agar perusahaan mampu terus bersaing dan bertahan, dominasi teknologi saja tidak cukup jika tidak ditunjang dengan sumber daya manusia yang handal sehingga investasi dalam sumber daya ekonomi yang paling berharga yaitu sumber daya manusia

Fahmi (2016) Menerangkan bahwa manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) merupakan rangkaian aktivitas organisasi yang di arahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien.

Dalam melihat SDM yang berkualitas dapat diukur dari kinerjanya salah satunya itu perusahaan dapat mengukur dengan sistem aplikasi *online* yang diberikan oleh *customer*.

Ukuran kinerja perusahaan jasa mendapat perhatian utama dari konsumen dan pelanggan yaitu pelayanan dan kinerja. Konsumen dan pelanggan harus yakin bahwa ukuran kinerja yang dijadikan fokus perhatian adalah ukuran kinerja yang mampu menggambarkan kondisi ekonomi perusahaan serta prospek pertumbuhan di masa depan dengan lebih baik.

Kinerja yaitu pelatihan terhadap karyawan dapat dijadikan sebagai salah satu cara bagi perusahaan untuk mengasah keahlian tenaga kerja yang dimiliki dalam meningkatkan kinerja sesuai standar yang ditetapkan perusahaan (Anggereni, 2018).

Kinerja Mitra PT. Gojek Indonesia sangat dipengaruhi dari penilaian *customer* maupun pembaharuan sistem aplikasi, karena dalam kegiatan perusahaan pembaharuan sistem aplikasi dilakukan untuk memperbaiki kekurangan sebelumnya tetapi para *driver* atau mitra mengeluh dikarenakan

setelah adanya pembaharuan sistem aplikasi *online* tidak adanya orderan atau pekerjaan yang masuk di Aplikasi *online* para driver PT. Gojek Indonesia

Dalam mengukur kinerja perusahaan menggunakan metode *Rating Scale* merupakan metode yang paling umum digunakan oleh perusahaan dalam menilai kinerja karyawan karena metode ini membutuhkan sedikit waktu, biaya dan pelatihan (Rimantho 2017).

Perusahaan gojek mengukur kinerja driver dengan *rating scale* yaitu penilaian bintang 1-5 dari *customer* setelah orderan yang dijalankan selesai dikerjakan dari penilaian tersebut baru dapat dinilai hasil kinerja mitra.

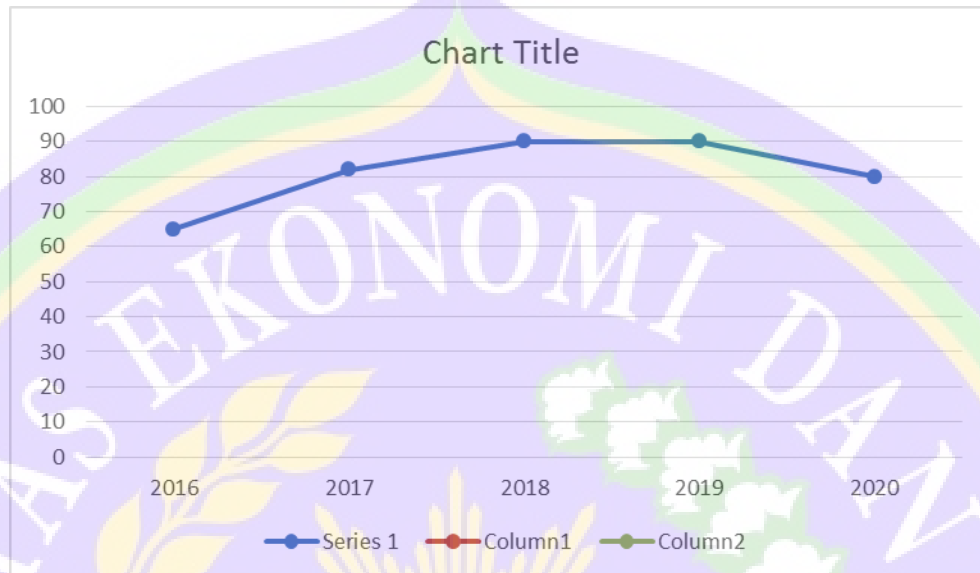
**Gambar I**  
**Contoh Penilaian *Customer* di Aplikasi Gojek Driver**



Sumber : Aplikasi Gojek (Wahyu Ady Sucipto, 2020)



**Tabel 1**  
**Kinerja Mitra PT. GOJEK INDONESIA**



Sumber : Divisi *Human Capital* PT. Gojek Indonesia (2020)

Data diatas menjelaskan bahwa dalam setiap tahun periode organisasi menerapkan presentase target untuk menghasilkan sumber daya yang kompetitif guna mencapai visi perusahaan. Terjadinya kenaikan sebesar 15% ditahun 2016 karena setahun setelah peresmian perusahaan, ditahun 2017 meningkat 20% karena adanya kerja sama perusahaan dengan beberapa perusahaan, kemudian ditahun 2018 meningkat 10%, ditahun 2019 tidak ada perubahan dari sebelumnya dan turun 10% di tahun 2020 masih bisa berubah dikarenakan tahun belum selesai. Meskipun ditahun sebelumnya terjadi kenaikan kinerja mejadi 90% akan tetapi ditahun selanjutnya menurun 10% sehingga menunjukkan adanya penurunan indikator kinerja mitra.

Untuk memperkuat penelitian ini maka dirujuk penelitian terdahulu,hal ini dijelaskan dari hasil studi analisis yang telah dikemukakan Kusumawati (2015), Misbakhudin (2015), Budiman (2015), Hardilabogi (2015), Syahropi (2016),

Yunida (2016), Karsini (2016), Saputra (2017), Pratama (2017), Wardani (2018), Anwar (2018), Pebriansyah (2018), Nasution (2019), Rahmat (2019), Pribadi (2020). Dengan pengumpulan data sekunder yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi kepada responden. Penelitian tersebut dilakukan dengan metode kualitatif dan kuantitatif.

Kesenjangan penelitian dalam mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu variabel semangat kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2019), Anwar (2018), Pratama (2017), Budiman, (2015), Hardilabogi, (2015), Pebriansyah, (2018), Saputra (2017), Rahmat (2019), Kusumawati (2015), Wardani (2018), menyimpulkan bahwa semangat kerja dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Syahropi (2016), Pribadi (2020), Misbakhudin, (2015), Yunida (2016), Karsini (2016). Menyimpulkan bahwa semangat kerja tidak berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu, terlihat bahwa semangat kerja menjadi komponen yang sangat penting terhadap kinerja karyawan. Semangat kerja salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melihat lebih dalam terhadap kondisi kinerja karyawan khususnya mitra gojek melalui 2(dua) variabel independen, yaitu Pembaharuan Sistem Aplikasi *Online* dan Semangat Kerja.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti ingin melakukan penelitian lebih dalam dengan harapan dapat memberikan hasil yang lebih terukur dengan

data yang relevan pada kondisi saat ini, kedalam penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pembaharuan Sistem Aplikasi *Online* dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Mitra Gojek Indonesia”.

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

1. Penurunan drastis tingkat pemesanan customer pada aplikasi setelah adanya pembaharuan sistem aplikasi gojek driver
2. Penurun penghasilan driver gojek (mitra)
3. Penurunan kinerja mitra pada PT. Gojek Indonesia

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penulis melakukan pembatasan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Sesuai dengan judul yang diajukan, penelitian ini hanya berkaitan dengan Pembaharuan Sistem Aplikasi *Online* dan Semanga Kerja terhadap Kinerja Mitra PT.Gojek Indonesia
2. Pengamatan dan penelitian terbatas pada mitra gojek daerah sekitar Jakarta Selatan.

### **1.2.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pembaharuan Sistem Aplikasi *Online* Terhadap Kinerja Mitra PT. Gojek Indonesia?

2. Bagaimanakah Semangat Kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja mitra PT. Gojek Indonesia?
3. Bagaimanakah Pembaharuan Sistem Aplikasi *Online* dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Mitra PT. Gojek Indonesia

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Pembaharuan Sistem Aplikasi *Online* dapat berpengaruh terhadap Mitra Gojek Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh Semangat Kerja terhadap Kinerja Mitra Gojek Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pembaharuan Sistem Aplikasi *Online* dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Mitra Gojek Indonesia secara simultan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait di antaranya :

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan tambahan dalam penelitian lanjutan tentang pendalaman materi serta menambah wawasan dan juga pengetahuan bagi pengembangan ilmu Manajaemen terutama terkait Pengaruh Pembaharuan Sistem Aplikasi *Online* dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Mitra Gojek Indonesia.

2. Bagi Praktis

Diharapkan pada hasil penelitian ini, dapat dijadikan beberapa landasan informasi dan juga masukan yang turut membantu pihak Manajemen dalam

mengambil keputusan yang berguna untuk menilai sampai sejauh mana menggali lebih dalam mengenai analisis Semangat Kerja dan penentuan Kinerja terhadap perusahaan Gojek Indonesia.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggo Rudi (2016) *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis* 13 (2), 33-41, 2016.
- Annor (2016) Analisis Perbedaan Pendapatan Ojek Sepeda Motor Berbasis *Online* di Kota Surabaya.
- Anwar Prabu Mangkunegara (2016:61) Pengaruh Budaya Organisasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Cabang Baturaja *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Baturaja* 2017.
- Azra dan M. Arifin (2015) Pembaharuan Sistem Pendidikan Islam. *Jurnal Risalah*, Vol. 1, No. 1, Desember 2015
- Badriyah (2015) Pengaruh Remunerasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kejaksaan Negeri Medan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program studi Akuntansi*, 5 (1) Mei 2019.
- Blurn (2015) Pengaruh, Kualitas Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan bagian Produksi pada PT. Djarum Oasis Kudus Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus
- Dian Kristyanto (2016) Analisis Pengaruh Human *Organization Technology* (HOT) Fit Model terhadap Pemanfaatan sistem informasi di perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. Prodi Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Yogyakarta 2016
- Edi Winata (2019) Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Jurnal Ilman*, Vol. 4, No. 1, pp. 1-17, Februari 2016, ISSN 2355-1488
- Edison,(2016). *Pengertian Kinerja*. [https://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/RS1\\_2016\\_2\\_1990\\_Bab2.pdf](https://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/RS1_2016_2_1990_Bab2.pdf). (Diakses pada tanggal 31 Januari 2020)
- Fahmi (2016) Pengaruh Budaya Organisasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Cabang Baturaja *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Baturaja* 2017
- Fisher, (2015) Analisis scrum terhadap startup *Jurnal Universitas Islam Indonesia*
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi Kesembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi Kesembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gibson dan Donnely dalam Jurnal Dinamika, (2017) Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banyumas Jurnal Dinamika Governance FISIP UPN “Veteran” Jatim Vol.7 No.2 Oktober 2017
- H. Edy Azwar (2018) Jurnal Ilmu Pendidikan Pengaruh Semangat Kerja dan Kompetensi Guru terhadap Kinerja Guru SMP Swasta di Kecamatan Jati Asih Bekasi Vol 10 No. 1 (2018)
- Hamzah gunawan, dkk (2018) *Knowledge Sharing* Sebagai Mediasi Antara Employee Engagement Terhadap Kinerja Pengemudi Gojek Di Yogyakarta BRILIANT : Jurnal Riset dan Konseptual Volume 3 Nomor 4, November 2018.
- Hasyiyati Mahyar (2018) Pengaruh,,Aplikai *Online Shop* Lazada terhadap Perilaku Pembelian Produk *Fashion*. Skripsi Program Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Hayu Faradillah Budiman (2015) Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Semangat Kerja Sebagai Variabel Intervening( Studi Kasus pada karyawan produksi Non Manajerial sigaret kretek tangan di perusahaan Rokok Gagagk Bondowoso) Universitas Jember Fakultas Ekonomi 2015
- I Wayan Juniantara (2015) Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan koperasi di Denpasar E – Jurnal Ekonomi dan Universitas Udayana 4.09 (2015) : 611 – 628
- Ilhami, R. S., & Rimantho, D. (2017). Penilaian Kinerja Karyawan dengan Metode AHP dan Rating Scale. *Jurnal optimasi sistem industri*, 16(2), 150-157.
- Jurnal Emba : Vol. 3 No. 3 September 2015.
- Karsini, K., Paramita, P. D., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh Semangat Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berdampak Pada Kinerja Pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (DPKAD) Kota Semarang. *Journal Of Management*, 2(2).
- Kartika Aulia Rachmi (2019) pengertian kuesioner “Penilaian tingkat kenyamanan berjalan pada jalan raden saleh kota padang sebagai kawasan perkantoran” *Jurnal universitas Bung Hatta* Vol 1 No. 3 (2019)
- Krisbianto, Suyanto & Luthfi, (2015) Pengukuran tingkat kesuksesan penerapan website Penerimaan Mahasiswa Baru(PMB) *online* diperguruan tinggi swasta dengan pendekatan Human Organization Technology (Hot) Fit Model *Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi* 3 (1) 24-33

- Kusumawati, R. W. (2015). Analisis pengaruh budaya kerja dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri KCP Pfluger Jember. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- M. Misbakhudin (2015) Pengaruh,, Kualitas Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan bagian Produksi pada PT. Djarum Oasis Kudus Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus
- M.Susanto (2015) Aplikasi penjualan *online* berbasis *online* (studi kasus : ditoko hoax merch). Jurnal Computer & Bisnis , Vol. 10, No. 1 Juni 2016,40 - 49 ISSN 2442 – 4943
- Melani Lintang (2015) “Perusahaan Jasa dan Jurnal Umum” Modul Ekonomi/Akuntansi Kelas X IIS Tahun ajaran 2016/2017
- Moh anwar, dkk (2018) Pengaruh Kepemimpinan Tranformasi, Disiplin kerja dan Semangat Kerja terhdap Kinerja Anggota pada Satuan Hubdam VII/Wirabuana.
- Nadia Pravita (2019) Pengaruh Kompensasi terhadap Semangat Kerja Karyawan Bagian Store pada Senyum Media Jember (Jl. Kalimantan No. 7 Jember) Universitas Jember
- Ni Wayan Eka Sri Anggereni(2018) Pengaruh Stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha Vol.10 No.2 Tahun 2018
- Nova Lisnasari (2016) Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu dan Tarif Pengiriman Barang atau Jasa terhadap Pelanggan (studi kasus pada PT Kerta Gaya Pusaka) Jurnal Progresif Manajemen Bisnis 13 (2), 33-41,2016
- Pebriansyah (2018) Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Universitas Sriwijaya Fakultas Ekonomi
- Pratama, A. A. N., & Wardani, A. (2017). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal). Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 8(2), 119-129.
- Pribadi, T., Effendi, I., & Suryani, W. (2020). The Effect of Spirit at Work and Compensation toward Employee Performance in PT. Arista Auto Lestari Medan. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences, 3(1), 247-254.
- Rahmat, Y. (2019). The Effect of Work Spirit on Employee Performance in Kfc Branch of Sudirman Pekanbaru. Jurnal Apresiasi Ekonomi, 7(2), 159-168.
- Rajestri Govindaraju (2016) Pengembangan Model Evaluasi Kualitas Layanan Sistem E-Government . Jurnal manajemen teknologi, 15 (2) 2016, 196 – 205



- Riduwan (2015) pengertian teknik pengumpulan data “Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan Pemanfaatan Keahlian Pemakai Komputer Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Penelitian di Kospin Jasa)” Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas 2018
- Riris Wardiati (2017) Pengaruh Budaya Organisasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Cabang Baturaja Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Baturaja 2017
- Safitri pohan (2017) Pengaruh Remunerasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kejaksaan Negeri Medan. Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi, 5 (1) Mei 2019.
- Saputra, B. Y., Hendriani, S., & Machasin, M. (2017) ) Pengaruh kompetensi dan penetapan semangat kerja dan kinerja pegawai dinas pendapatan daerah Kabupaten Bangkalis . Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, 9(2), 1-20.
- Sarah Maryam Chandra,dkk (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo di Wamena.  
Sigma: Journal Of Economic and Business Vol. 1 (1) January 2018 pp 46 – 64
- Sugiyono (2015) Pengertian Analisis Regresi Linear Berganda “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Menabung pada Nasabah Bank BNI Mahasiswa Pendidikan Akuntansi 2015 & 2016 Universitas Negeri Jakarta. Fakultas Universitas Negeri Jakarta Repository
- Sugiyono (2016) Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dan Pemanfaatan Keahlian Pemakai Komputer Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Penelitian di Kospin Jasa) Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas
- Sugiyono (2016) Pengaruh Remunerasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kejaksaan Negeri Medan. Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program studi Akuntansi, 5 (1) Mei 2019.
- Sugiyono (2016) Pengertian Sampel “Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan Pemanfaatan Keahlian Pemakai Komputer Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Penelitian di Kospin Jasa)” Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas 2018
- Sugiyono (2017 : 206) Pengertian Analisis Statistik Deskriptif “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo Tahun 2017” Jurnal Profita : Kajian Ilmu Akuntansi 5 (5) 2017

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017) *Definisi Operasional Variabel*. <http://repository.unpas.ac.id/27882/6/BAB%20III.pdf>. (Diakses pada tanggal 06 Januari 2020)
- Sunyoto (2014). *Pengaruh Rasio Keuangan Terhadap Return Saham Pada Perusahaan Manufaktur*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(1), 2461-0593.
- Syahropi, I., & Kasmiruddin, K. (2016). *Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bangkinang Di Pekanbaru (Studi Kasus Pada Karyawan Tetap Pt. Bangkinang)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Undang – undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1995 tentang : Usaha Kecil.
- Wardani, A. (2018). *Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal)* (Doctoral dissertation, IAIN Salatiga).
- Wibowo (2016: 12-19) *Pengaruh Budaya Organisasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Cabang Baturaja* *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Baturaja* 2017
- Wibowo (2016:86) *Pengaruh Budaya Organisasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Cabang Baturaja* *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Baturaja* 2017
- Yebbi Hardilabogi (2015) *Pengaruh Konflik dan Stress Kerja terhadap Kinerja melalui Semangat Kerja pada Karyawan tetap PT. FIFGROUP Cabang Lumajang* *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember* 2015
- Yuli Astuti (2018) *Rancang bangun Sistem Pemindaian Struk Belanja Untuk Mendapatkan Bincian Belanja* *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 208 Universitas AMIKOM Yogyakarta* 10 Februari 2018
- <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4473985/ini-aturan-lengkap-objek-online-yang-baru-terbit>