

# Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Kerja Studi Kasus Pada Mitra InDriver Surabaya

*By Alexander Wirapraja*

## **2** Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Kerja Studi Kasus Pada Mitra InDriver Surabaya

Alexander Wirapraja <sup>\*1</sup>, Handy Aribowo <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Institut Informatika Indonesia Surabaya

<sup>2</sup> STIE IBMT Surabaya

E-mail: alex@ikado.ac.id<sup>\*1</sup>, handi.aribowo@gmail.com<sup>2</sup>

**Abstrak.** Model transportasi online berbasis aplikasi merupakan bentuk disrupsi teknologi yang berdampak positif bagi perkembangan transformasi digital masyarakat khususnya di Indonesia dalam membantu masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Indriver merupakan pemain baru disaat telah terdapat transportasi daring lainnya seperti gojek, grab dan maxim. sebagai transportasi daring tidak lepas dari peran aplikasi dan p<sup>2</sup>manfaatannya oleh pihak mitra selaku pengem<sup>2</sup> sebagai bagian dari pekerjaan mereka. Pada penelitian ini mengambil topik penelitian hubungan antara <sup>2</sup>odel penerimaan teknologi (TAM) terhadap kepuasan karyawan pada Indriver di Surabaya. Metode pengolahan data menggunakan analisis regresi berganda, dengan data primer yang didapatkan melalui pengambilan sampel penelitian menggunakan metode <sup>2</sup>urposive sampling terhadap 72 responden yang merupakan mitra Indriver yang bekerja di Surabaya. Hasil yang diperoleh adalah setiap indikator yang menjadi bagian dari model penerimaan teknologi (TAM) yang meliputi *Perceived Usefulness*, *Perceived ease of use*, *Attitude towards using technology* dan *Actual Technology Use* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja para mitra Indriver Surabaya.

**Kata kunci:** *Technology Acceptance Model*; Kepuasan Karyawan; Indriver

**Abstract.** The application-based online transportation model is a form of technological disruption that has a positive impact on the development of digital transformation of society, especially in Indonesia, in helping people in their efforts to fulfill their daily needs. Indriver is a new player when there are other online transportation such as Gojek, Grab and Maxim. As online transportation, it cannot be sep<sup>2</sup>ated from the role of applications and their use by partners as drivers as part of their work. This study takes the topic of research on the relationship between the <sup>2</sup> technology acceptance model (TAM) and employee satisfaction at Indriver in Surabaya. The data processing method uses multiple regression analysis, with primary data obtained through research sampli<sup>2</sup> using the purposive sampling method of 72 respondents who are Indriver partners working in Surabaya. The results obtained are that each indicator that is part of the technology acceptance model (TAM) which includes *Perceived Usefulness*, *Perceived ease of use*, *Attitude towards using technology* and *Actual Technology Use* has an influence on the job satisfaction of Indriver Surabaya partners.

**Keywords:** *Technology Acceptance Model*; *Employee Satisfaction*; *Indriver*

## **1. Pendahuluan**

Karyawan merupakan penggerak organisasi dan aset penting yang dimiliki oleh perusahaan. Sumber daya manusia yang handal adalah karyawan organisasi yang memiliki konsep 3P yaitu *people, planet dan profit*, oleh karena itu peran sumber daya manusia bagi organisasi merupakan aspek penting dalam upaya mencapai tujuan mereka [1]. Sebagai upaya peningkatan kinerja organisasi maka perlu menjadi perhatian bagaimana melakukan peningkatan pada kinerja karyawan, salah satunya adalah dengan mendorong motivasi kerja. Motivasi sendiri didefinisikan sebagai upaya dan dorongan yang ditentukan oleh perusahaan kepada karyawan mereka agar bersedia memberikan kemampuan mereka sepenuhnya dalam bekerja agar memiliki dampak kepada peningkatan kinerja dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan [2]. Herzberg dalam Robbins [3] menyebutkan bahwa *semakin tinggi motivasi kerja maka semakin tinggi kepuasan kerja dan sebaliknya semakin rendah motivasi kerja karyawan semakin rendah kepuasan kerja karyawan*. Hal tersebut dapat dibantu dengan adanya teknologi aplikasi yang mumpuni. Pemanfaatan aplikasipada era digital saat ini tidak hanya dapat memberikan layanan pelanggan yang baik, namun juga bermanfaat untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas tenaga kerja, mengurangi biaya dan waktu.

Adanya fenomena pada profesi mitra pengemudi ojek online dimana sepanjang tahun 2021 hingga 2022 menyatakan terdapat sejumlah besar mitra yang berhenti menekuni profesi ini dan beralih kepada profesi lain. Beberapa hal yang menjadi alasan tersebut di kutip dari *espos.id* adalah karena penghasilan yang menurun, persaingan yang semakin ketat antar mitra, jam kerja yang berlebihan, dan meningkatnya kasus kecelakaan. Aplikasi juga menjadi faktor kendala yang seringkali dihadapi mitra pengemudi dan konsumen selaku pengguna misalnya titik lokasi pada map yang tidak pas. Fitur pada aplikasi InDriver juga berbeda dengan penyedia layanan sejenis dimana pada aplikasi Indriver terhadap fitur untuk menentukan tarif transportasi seperti dapat menentukan biaya perjalanan dengan cara tawar menawar [4]. Beberapa hal yang juga seringkali dikeluhkan dari pemakaian aplikasi bagi mitra ini adalah kurangnya kehandalan pada fitur yang tersedia khususnya berdasarkan dari algoritma pengambilan keputusan yang ada pada aplikasi sehingga mempengaruhi nominal biaya, sistem alokasi pesanan yang membingungkan, penentuan jarak yang terkadang keliru dan penentuan insentif yang dianggap tidak transparan.

Penelitian ini sendiri seperti yang telah diuraikan sebelumnya mengambil studi kasus pengukuran persepsi kepuasan karyawan terhadap pemanfaatan aplikasi dengan studi kasus pada mitra Indriver yang bekerja di Surabaya. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan kerja yang dirasakan dari penggunaan aplikasi. Urgensi yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah apabila kepuasan kerja dari mitra ini meningkat karena kehandalan dari aplikasi yang digunakan maka secara tidak langsung hal tersebut juga akan berdampak terhadap produktivitas kerja dari para mitra sehingga dapat mempengaruhi performa dari perusahaan Indriver itu sendiri dalam upaya mencari pelanggan sebanyak-banyaknya, mengingat bahwa persaingan antara penyedia layanan transportasi daring saat ini semakin terbuka dan luas.

Indriver sendiri mengutip dari Kumparan.com tahun 2019 [5] merupakan aplikasi pesaing grab dan gojek dalam bentuk ridesharing dan berasal dari Rusia, pada tahun 2019 mengutip dari SensorTower Indriver merupakan aplikasi yang berkembang dan menjadi 10 besar aplikasi dengan berada di urutan ke enam. Berbeda dengan grab dan gojek pada aplikasi ini terdapat konsep berbeda yaitu adanya fleksibilitas harga dimana pengguna dapat memberikan penawaran harga dan mitra akan membalas dengan memberikan penawaran baru atau langsung menyetujui penawaran tersebut layaknya tawar menawar.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Pengertian Aplikasi**

Aplikasi secara harafiah dapat diartikan sebagai penerapan, penggunaan terhadap program siap pakai yang bertujuan untuk melaksanakan fungsi pengguna dalam menyelesaikan tugas tertentu. Adapun aplikasi mobile diartikan sebagai aplikasi untuk platform mobile dalam mengakses sumber daya berbasis situs web berupa informasi, interaksi, transaksi dan pemrosesan informasi [6].

Kualitas informasi sendiri adalah konsistensi terhadap informasi yang dapat memenuhi persyaratan dan harapan entitas yang membutuhkan informasi dalam ukuran efektivitas. Efektivitas yang dimaksud

adalah informasi yang tersedia tepat waktu, sesuai kebutuhan, lengkap, sesuai kebutuhan, dan relevan[7]. Beberapa ukuran dari kualitas aplikasi yang dapat mempengaruhi kepuasan penggunaannya [8] adalah:

- A. Kehandalan: merupakan ukuran kualitas layanan yang berkaitan dengan reliabilitas produk seperti ketersediaan, distribusi produk, kelengkapan informasi dan kemudahan dalam melakukan proses pembayaran.
- B. Daya tanggap: merupakan bentuk respon atau tanggapan terkait solusi yang diberikan kepada pelanggan, saat pelanggan tersebut mengalami permasalahan ataupun kesulitan terkait pemanfaatan produk yang dipasarkan.
- C. Akses: merupakan ukuran kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa adanya pembatasan dari jarak dan waktu
- D. Fleksibilitas: merupakan bentuk kemampuan dari perusahaan dalam upaya mereka menyediakan produk dan layanan beserta varian produknya mulai dari proses transaksi hingga pada proses retur produk.
- E. Kemudahan navigasi: kemudahan yang dirasakan oleh pelanggan saat beralih kepada menu lainnya dalam menggunakan situs layanan
- F. Efisiensi: merupakan layanan informasi yang diakses oleh pelanggan dan tersampaikan secara tepat waktu
- G. Kepercayaan: merupakan ukuran yang didapatkan dari informasi situs yang jelas terkait layanan pelanggan sehingga berdampak kepada penilaian pelanggan terhadap layanan yang disediakan
- H. Keamanan: merupakan ukuran yang menjadi jaminan yang diberikan dari perusahaan kepada pelanggan terkait keamanan data pribadi mereka
- I. Pengetahuan harga: merupakan informasi yang diberikan oleh perusahaan penyedia layanan terkait harga ketika pengguna melakukan transaksi seperti harga kumulatif, ongkos kirim, dan harga produk
- J. Estetika: merupakan bentuk visualisasi dari desain platform aplikasi yang digunakan seperti logo, warna, nilai estetika dengan tujuan untuk menarik pelanggan
- K. Kustomisasi: merupakan layanan yang dapat disesuaikan dengan keinginan pelanggan dan kustomisasi juga seringkali dianggap sebagai layanan tambahan.

## 2.2 Kepuasan Kerja

Pengertian kepuasan kerja adalah perasaan yang dimiliki seorang karyawan dalam bekerja baik senang atau tidak senang terkait dengan pekerjaan yang dilakukan maupun kondisi dirinya dalam tempat kerja [9]. Kepuasan Kerja dipengaruhi oleh dua hal yaitu:

1. Faktor intrinsik adalah faktor yang menyebabkan seseorang merasa mendapatkan kepuasan dengan pekerjaan yang dilakukan, faktor tersebut terbentuk dalam diri pribadi karyawan yang bekerja seperti seberapa besar minat dan perasaan yang dimiliki seseorang pada saat bekerja.
2. Faktor Ekstrinsik adalah faktor pendorong diluar diri karyawan tersebut yang menyebabkan seseorang karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan. Faktor tersebut berasal dari luar atau dari lingkungan tempat seseorang bekerja misalnya teman kerja, jumlah nominal gaji yang diterima, dan situasi lingkungan tempat kerja.

Kepuasan kerja menurut Robbins dalam Wijaya, dkk tahun 2022 [10] memiliki beberapa hal yang menjadi faktor kondusif dalam menciptakan rasa kepuasan kerja bagi seorang karyawan dalam lingkungan kerjanya seperti:

1. Pekerjaan yang menantang: Tantangan pekerjaan terkadang memberikan alasan bagi karyawan untuk menyukai pekerjaan mereka, misalnya seperti ragam tugas, kebebasan, adanya umpan balik dan kesempatan mengembangkan keterampilan dan kemampuan mereka. pekerjaan yang monoton akan memberikan rasa bosan dan frustrasi sehingga dapat mengurangi rasa senang dan puas.
2. Faktor Gaji: Faktor keadilan dalam pemberian upah dan gaji sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan serta adanya kesempatan untuk promosi sehingga berpengaruh terhadap status sosial mereka akan meningkatkan kepuasan dalam pekerjaan mereka.

3. Dukungan lingkungan kerja: Kepuasan kerja dapat terbentuk apabila karyawan merasa bahwa mereka bekerja pada lingkungan kerja yang aman, tidak merepotkan, tidak berbahaya, jarak yang dekat dengan rumah dan adanya fasilitas yang membantu dalam pekerjaan.
4. Dukungan rekan kerja: interaksi antar karyawan yang saling mendukung, ramah dan interaksi sosial yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja bagi seorang karyawan, selain itu perlakuan atasan juga merupakan faktor pendukung dalam meningkatkan rasa puas tersebut.
5. Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian karyawan: Kesesuaian pekerjaan dan kepribadian berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pekerja terhadap pekerjaannya dimana mereka akan termotivasi dan merasa mendapatkan kenyamanan dalam bekerja.

### 2.3 Technology Acceptance Model (TAM)

Pemanfaatan aplikasi baik pengguna dan mitra indriver secara penerimaan teknologi dapat diukur melalui model penerimaan teknologi (TAM). TAM merupakan singkatan dari Technology Acceptance Model dimana hal ini merupakan model teknologi informasi yang memberikan gambaran bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi. Tujuan dari model ini adalah membantu dalam melakukan prediksi sikap dan penerimaan pengguna terhadap implementasi teknologi dan memberikan masukan terkait informasi terkait pendorong pengguna dalam memanfaatkan teknologi informasi [11]. TAM juga berkaitan dengan keyakinan bahwa sikap konsumen terhadap teknologi akan berdampak signifikan terhadap penerimaan mereka terhadap aplikasi perangkat lunak yang akan digunakan. Paradigma yang ada adalah bahwa Konsumen hanya akan memanfaatkan teknologi jika aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan mereka [12]. TAM sendiri memiliki beberapa indikator antara lain [13]:

- a. *Perceived Usefulness*: merupakan ukuran penggunaan aplikasi terkait nilai manfaat bagi penggunaannya, persepsi kegunaan bertujuan untuk membentuk kepercayaan dan mengambil keputusan terkait keputusan melanjutkan menggunakan sistem informasi tersebut atau tidak. Ukuran dari *Perceived Usefulness* diukur berdasarkan beberapa faktor seperti (1) kemampuan Mempercepat pekerjaan, (2) dapat Meningkatkan kinerja, (3) Mampu Meningkatkan produktivitas, (4) Efektifitas, (5) Mempermudah pekerjaan dan (6) memiliki nilai manfaat.
- b. *Perceive Ease of Use*: diartikan sebagai kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi. Beberapa hal yang menjadi ukuran dalam *perceived ease of use* adalah sebagai berikut (1) Mudah dipelajari dan digunakan, (2) Jelas dan dapat dipahami, (3) memiliki Fleksibilitas dan (4) Mudah untuk terampil.
- c. *Attitude Towards Using Technology*: merupakan sikap pelanggan terhadap penggunaan aplikasi yang dapat berbentuk penerimaan ataupun penolakan. Dasar sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi ini dapat diukur melalui (1) Pengguna merasakan kenyamanan saat berinteraksi, (2) Adanya perasaan senang saat menggunakan aplikasi, (3) Menikmati penggunaan dan (4) Tidak membosankan.
- d. *Actual Technology Use*: merupakan bentuk pemanfaatan terhadap teknologi sesungguhnya yang dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap intensitas penggunaan aplikasi. Ukuran dalam menggunakan sistem informasi pada aspek ini diukur melalui beberapa yaitu: (1) Intensitas penggunaan, (2) Frekuensi penggunaan dan (3) Penggunaan secara terus-menerus. Kesuksesan dari pemanfaatan teknologi informasi dapat diukur dengan empat jenis ukuran, yaitu kepuasan pemakai, penggunaan sistem, kinerja keputusan, dan kinerja organisasi. Berdasarkan pada latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari penerimaan teknologi menurut konsep TAM terhadap kepuasan kerja pada mitra Indriver di Surabaya

### 3. Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan kuantitatif menggunakan data primer yang didapatkan dari kuesioner yang disebarakan melalui online kepada mitra Indriver Surabaya. Adapun untuk pengukuran skala pada kuesioner menggunakan skala likert dan teknik pengambilan sampel

menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* dilakukan karena teknik pengambilan sampel ini harus memiliki kriteria tertentu. Pada penentuannya kriteria yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Sampel data responden merupakan mitra Indriver yang bekerja di Surabaya
2. Responden merupakan mitra yang bekerja menggunakan aplikasi sebagai mitra InDriver transportasi dan kurir Pengiriman barang,

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Regresi linear berganda* dimana metode ini digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel penelitian baik variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pada pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan SPSS sebagai perangkat lunak pengolah data. model pengujian dari penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = *Technology Acceptance Model (TAM)*

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien variabel independent

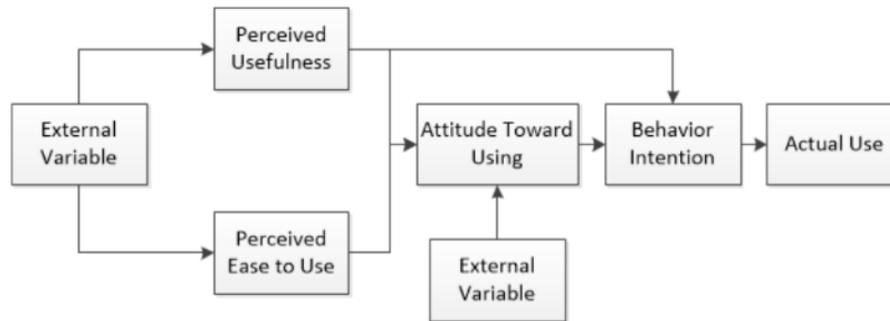
X1 = *Perceived Usefulness*

X2 = *Perceive Ease of Use*

X3 = *Attitude Towards Using Technology*

X4 = *Actual Technology Use*

Model penelitian mengacu kepada *Model Technology Acceptance Model (TAM)* yang dirumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.** *Model Technology Acceptance Model (TAM)*

Hubungan keterkaitan antara Model penerimaan teknologi (TAM) dan kepuasan kerja juga mengacu pada penelitian terdahulu dari Subowo, 2020 [8] dimana pada penelitian ini menyebutkan Faktor-faktor yang menjadi ukuran aplikasi seperti Keandalan, faktor fleksibilitas, nilai empati, efisiensi biaya, faktor privasi, Kemudahan navigasi, dan Keamanan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap pembentukan kepuasan pengguna.

Berdasarkan dari kerangka penelitian seperti yang ditunjukkan pada gambar 1 diatas dan latar belakang dari masalah yang telah diuraikan sebelumnya dimana model tersebut akan digunakan untuk mengukur keterkaitannya terhadap kepuasan karyawan maka dirumuskan hipotesis penelitian adalah: "Adanya pengaruh dari penggunaan model penerimaan teknologi terhadap kepuasan kerja pada Mitra Indriver Surabaya".

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data responden yang telah dilakukan untuk mengukur persepsi kepuasan kerja terhadap model penerimaan teknologi pada mitra InDriver Surabaya maka didapatkan beberapa hasil sebagai berikut:

##### 4.1. Uji Validitas:

Uji validitas bertujuan dalam memberikan penentuan kelayakan dari data yang telah diperoleh dari kuesioner responden untuk digunakan. Tahapan uji validitas dilakukan melalui perbandingan antara nilai r tabel dengan nilai r hitung. Pada penelitian ini nilai r tabel untuk 72 responden adalah 0,232, dan nilai r hitung adalah seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

		PU	PEOU	ATUT	ATU	K
PU	Pearson Correlation	1	.833**	.358**	.819**	.53**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	72	72	2	72	2
PEOU	Pearson Correlation	.833**	1	.330**	.887**	.39**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	72	72	2	72	2
ATUT	Pearson Correlation	.858**	.930**	1	.956**	.94**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	72	72	2	72	2
ATU	Pearson Correlation	.819**	.887**	.356**	1	.37**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	72	72	2	72	2
KK	Pearson Correlation	.753**	.739**	.794**	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	72	72	2	72	2

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil dari r hitung seperti yang ditunjukkan pada tabel 1 menunjukkan bahwa nilai r hitung dari nilai r tabel pada keseluruhan item pertanyaan, oleh karena itu data tersebut dapat dinyatakan valid dan layak digunakan pada pengolahan data berikutnya.

#### 4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang bertujuan mengukur kehandalan instrument penelitian seperti butir atau item kuesioner apakah dapat diandalkan atau tidak [1]. Pada penelitian ini nilai dari uji reliabilitas adalah seperti pada tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2.** Uji Reliabilitas

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.917	12

Nilai minimal yang disyaratkan pada uji reliabilitas adalah diatas 0,7, dan pada penelitian ini didapatkan nilai Cronbach alpha adalah 0,917. Sehingga dapat ditarik pernyataan bahwa instrument pengukuran yang digunakan pada penelitian ini dianggap reliabel.

#### 4.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik memiliki tujuan agar memberikan keputusan bahwa persamaan regresi memiliki konsistensi dan ketepatan dalam estimasi [14]. Pada penelitian ini uji asumsi klasik dilakukan melalui tiga uji yaitu uji normalitas, dan uji multikolinearitas

##### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui distribusi data terhadap variabel penelitian[14]. Kriteria dari uji uji normalitas adalah:

- Apabila nilai Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal
- Apabila nilai Sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.42292421
Most Extreme Differences	Absolute	.487
	Positive	.476
	Negative	-.547
Test Statistic		.567
Asymp. Sig. (2-tailed)		.627 <sup>c</sup>

Metode uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan mendapatkan hasil nilai Kolmogorov-Smirnov yaitu 0,627 dimana nilai ini lebih besar ( $> 0,05$ ). Sehingga data dapat dinyatakan berdistribusi normal.

#### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang digunakan untuk menguji model regresi dengan tujuan menemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Hasil dari uji multikolinearitas ini dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1(Constant)	.436	.471		.288	.774		
PU	.402	.281	.284	2.221	.030	.255	3.929
PEOU	.353	.370	.256	.314	.755	.431	7.647
ATUT	.586	.512	.462	.917	.362	.551	6.630
ATU	.956	.431	.904	4.132	.000	.087	3.502

a. Dependent Variable: KK

Berdasarkan hasil seperti yang ditunjukkan pada tabel 4 diatas, nilai tolerance dari seluruh variabel bebas berada diatas 0,10 dan nilai VIF dari seluruh variabel dibawah 10 ( $< 10,00$ ). Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan pada penelitian ini.

12

#### 4.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengolahan data melalui analisis regresi linear berganda didapatkan hasil seperti pada tabel 5 berikut ini:

**Tabel 5.** Hasil Analisis Regresi Berganda

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.124	4	2.281	43.316	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3.528	67	.053		
	Total	12.653	71			

a. Dependent Variable: KK

b. Predictors: (Constant), ATU, PU, PEOU, ATUT

#### Pengujian Kelayakan Model Uji F

10

Berdasarkan pada tabel diatas maka nilai F hitung sebesar 43.316 dengan probabilitas 0,000 dibawah 0,05, dapat ditarik Kesimpulan bahwa model regresi menunjukkan adanya pengaruh antara

variabel bebas yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan karyawan pada Mitra InDriver Surabaya.

#### Pengujian Hipotesis (Uji t)

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
I (Constant)	.136	.471		2.288	.004
PU	.402	.181	.284	2.221	.003
PEOU	.053	.170	.056	3.314	.035
ATUT	.286	.312	.262	4.917	.032
ATU	.956	.231	.904	4.132	.000

a. Dependent Variable: KK

Hasil pengujian hipotesis seperti yang ditunjukkan pada tabel 6 diatas memberikan hasil bahwa seluruh indikator pada variabel *Technology acceptance model* (TAM) yaitu t hitung berada diatas nilai t tabel (0,1996). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara *Technology acceptance model* (TAM) terhadap kepuasan kerja Mitra Indriver di kota Surabaya.

#### Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa model penerimaan teknologi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Adanya fitur pada aplikasi Indriver dimana pelanggan dapat menentukan sendiri harga yang mereka inginkan dan juga faktor dari mitra yang dapat bernegosiasi dengan pelanggan terkait penawaran harga tersebut menjadi alasan utama mengapa aplikasi Indriver dianggap memiliki transparansi bagi mitranya karena dianggap tidak ada manipulasi harga. Hal lain yang menjadi kelebihan dari aplikasi Indriver adalah dimana baik mitra maupun pengguna penumpang hanya perlu melakukan instalasi satu aplikasi saja sehingga dianggap ringan dan praktis.

Hasil pada penelitian ini sejalan juga dengan penelitian dari Hendrawan, dkk tahun 2021 [15] dimana menyebutkan bahwa Kualitas layanan inDriver memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan sistem aplikasi ini pada penggunanya baik mitra maupun pelanggan yang diukur melalui model penerimaan teknologi (TAM). Oleh karena itu bagi Indriver perlu untuk terus mengembangkan fitur yang menjadi keunggulan mereka agar dapat semakin diterima dengan baik oleh para penggunanya, tentunya dengan cara meningkatkan kepuasan pengguna karena kepuasan pengguna merupakan indikator utama dari penerimaan dan penggunaan aplikasi secara jangka panjang.

#### 5. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan data untuk menjawab hipotesis pertanyaan pada penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh antara *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Kepuasan Kerja Mitra InDriver Surabaya maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Pada uji kelayakan model menggunakan uji F dimana didapatkan nilai F hitung sebesar 43.316 dengan probabilitas 0,000 dibawah 0,05. Maka hal ini membuktikan bahwa pada model regresi menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan karyawan pada Mitra InDriver Surabaya
- Seluruh indikator pada model *Technology acceptance model* (TAM) yaitu t hitung dengan menggunakan analisis regresi berada diatas nilai t tabel (0,1996). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara *Technology acceptance model* (TAM) terhadap kepuasan kerja Mitra Indriver di kota Surabaya.
- Faktor pendorong kekuatan dari aplikasi Indriver berdasarkan dari penelitian ini dimana didapatkan hasil tertinggi dari seluruh indikator adalah pada indikator *Perceived Usefulness* (PU) hal ini berarti bagi mitra indriver aplikasi yang digunakan terbukti memiliki nilai manfaat sehingga mayoritas dari

responden menyatakan persetujuan mereka bahwa penerimaan penggunaan memiliki dampak terhadap kepuasan mereka dalam bekerja.

### **Implikasi Praktis**

Penelitian ini memberikan gambaran kepada penyedia layanan yaitu Indriver untuk terus mengembangkan aplikasi mereka agar dapat meningkatkan kepuasan kerja dari mitra sehingga berdampak pula terhadap peningkatan produktivitas kerja mereka. Berdasarkan hasil kuesioner didapatkan temuan bahwa aplikasi yang ada saat ini sudah dirasa baik akan tetapi para mitra tetap berharap ada pengembangan berkelanjutan terhadap aplikasi agar semakin mudah dan dapat membantu mitra lebih baik lagi.

### **7**

### **Implikasi Teoritis**

Penelitian ini dapat menjadi masukan yang baik dalam mengembangkan penelitian selanjutnya dengan melakukan penelitian baik secara kuantitatif mengenai pengembangan industry transportasi online dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan sebagai media untuk melakukan pekerjaan.

### **Referensi**

- [1] O. Kurniawati, H. Aribowo, and A. Wirapraja, "Pengaruh Motivasi Dalam Bekerja dan Technology Acceptance Model Sebagai Mediasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Komparasi Pada Mitra Go-Jek dan Grab di Surabaya)," *Teknika*, vol. 11, no. 1, pp. 69–76, 2022, doi: 10.34148/teknika.v11i1.459.
- [2] J. Dayani and C. D. Kadang, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Citra Harapan Anugrah," *J. Manajerial Dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 4, p. 969, 2020, doi: 10.24912/jmk.v2i4.9879.
- [3] M. I. Hendri, "The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance," *Int. J. Product. Perform. Manag.*, vol. 68, no. 7, pp. 1208–1234, 2019, doi: 10.1108/IJPPM-05-2018-0174.
- [4] A. Ichsan, A. Baiduri, A. Kamila, and V. F. Sanjaya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Transportasi Online InDriver Terhadap Kepuasan Konsumen di Bandar Lampung," *J. Econ. Bussiness Retail*, vol. 4, no. 1, 2024.
- [5] Kumparan.com, "Mengenal InDriver Pesaing Baru Gojek & Grab," *Kumparan.com*, 2019. <https://kumparan.com/karjaid/mengenal-indriver-pesaing-baru-gojek-and-grab-1sCtgTXz3Nn/2>.
- [6] Jainuri, Nurasih, and Y. Hermilari, "Perancangan dan Pembuatan Aplikasi Mobile Point of Sale Pada Outlet Makaroni Judes Berbasis Android," *IPSIKOM*, vol. 9, no. 2, pp. 44–52, 2021.
- [7] R. R. F. Mu'izz, "Kualitas Aplikasi Mobile Go Jek Di Kalangan Masyarakat Kota Surabaya (Study Deskriptif Kualitas Dan Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Aplikasi Go Jek) [Skripsi]," 2016.
- [8] M. H. Subowo, "Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz," *Walisono J. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 2, p. 79, 2020, doi: 10.21580/wjit.2020.2.2.6939.
- [9] R. Lukito, "Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo," *Agora*, vol. 8, no. 2, pp. 1–9, 2020, [Online]. Available: <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/10599>.
- [10] A. Wijaya, Mashalinda, and Rinaldi, "Determinan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pada Karyawan Pt Bank Central Asia Cabang Utama Pasar Baru Jakarta," *IKRAITH-EKONOMIKA*, vol. 5, no. 74, pp. 228–239, 2022.
- [11] G. Wijonarko and A. Wirapraja, "Pengaruh Green Human Resource Management Terhadap Peningkatan Kepuasan Kerja dan Produktivitas Karyawan Melalui Perspektif Technology Acceptance Model (TAM)," *KONSTELASI Konvergensi Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 13–22, 2022, doi: 10.24002/konstelasi.v2i1.5545.

- [12] L. C. Ying and N. B. B. Z. Abidin, "Technology acceptance model (TAM) on the drivers iPad used by university academicians: a conceptual model," *Comb. Manag. Business, Innov. Educ. Soc. Sci.*, vol. 3, no. 1, pp. 180–189, 2023.
- [13] D. Krisna and S. Gunawan, "Technology Acceptance Model Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Website Hijab.Id," *J. Inform. Komputasi*, vol. 16, no. 01, pp. 26–35, 2022.
- [14] M. K. Simatupang, "Pengaruh Perputaran Piutang Dan Perputaran Kas Terhadap Profitabilitas Periode 2014-2018," *Monet. - J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 8, no. 1, pp. 14–24, 2021, doi: 10.31294/moneter.v8i1.8974.
- [15] B. Hendrawan, T. Hartanto, and S. Wulansari, "Analisis Penerimaan Aplikasi InDriver Dengan Menggunakan Pendekatan Modified Technology Acceptance Model," *Syntax Idea*, vol. 3, no. 4, 2021.

# Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Kerja Studi Kasus Pada Mitra InDriver Surabaya

ORIGINALITY REPORT

# 18%

SIMILARITY INDEX

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://ojs.uajy.ac.id">ojs.uajy.ac.id</a> Internet	140 words — 4%
2	<a href="https://ejournal.ikado.ac.id">ejournal.ikado.ac.id</a> Internet	136 words — 4%
3	<a href="https://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet	69 words — 2%
4	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet	66 words — 2%
5	<a href="https://ejournal.unhi.ac.id">ejournal.unhi.ac.id</a> Internet	32 words — 1%
6	<a href="https://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet	30 words — 1%
7	<a href="https://repository.ikado.ac.id">repository.ikado.ac.id</a> Internet	29 words — 1%
8	Irvandi Gorby Pasangka, Jusrry Rosalina Pahnael. "ANALISIS PENGARUH KETERAMPILAN DOSEN MENGAJAR DARING TERHADAP TINGKAT PEMAHAMAN MAHASISWA DALAM PERKULIAHAN ANALISIS REAL I", AKSIOMA: Jurnal Program Studi Pendidikan Matematika, 2021 Crossref	27 words — 1%

---

9	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet	27 words — 1%
10	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet	24 words — 1%
11	<a href="http://repository.wima.ac.id">repository.wima.ac.id</a> Internet	24 words — 1%
12	<a href="http://riskayanto.staff.gunadarma.ac.id">riskayanto.staff.gunadarma.ac.id</a> Internet	23 words — 1%
13	<a href="http://repository.nobel.ac.id">repository.nobel.ac.id</a> Internet	21 words — 1%

---

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES < 1%

EXCLUDE MATCHES OFF