

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kota Medan merupakan ibu kota dari Provinsi Sumatera Utara, sekaligus kota terbesar keempat di Indonesia. Sebagai ibukota provinsi, Kota Medan menjadi tempat berlangsungnya segala aktivitas. Sebagai kota yang padat akan aktivitas maka salah satu penunjangnya adalah transportasi. “Transportasi memegang peranan penting dalam kehidupan sehari-hari, sehingga transportasi yang memadai sangat diperlukan” (Sulistyowati & Muazansyah, 2019).

Gojek merupakan salah satu perusahaan transportasi online karya anak bangsa yang telah berdiri sejak tahun 2010. PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk merupakan perusahaan swasta penyedia layanan berbasis teknologi yang bermitra dengan *driver* dari berbagai kota di Indonesia (Aryani, Nugroho, & Wening, 2022).

Gojek yang merupakan salah satu layanan antar jemput online memberikan kontribusi yang baik dalam kelancaran aktivitas di kota Medan. Apalagi di masa pandemi Covid-19 yang lalu, dimana *driver* Gojek menjadi andalan masyarakat Kota Medan dan tetap produktif, Ismail (15 Desember 2021). Keberadaan dan kebermanfaatannya *driver* Gojek benar-benar sangat membantu. Mobilitas masyarakat terbatas, namun Gojek tetap hadir untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya, mulai dari belanja bahan makanan dan kebutuhan lainnya, Tim Riset, CNBC Indonesia (20 Mei 2022).

Namun begitu, kepuasan kerja *driver* Gojek di Kota Medan masih belum terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari aksi yang dilakukan *driver* Gojek pada tahun 2021 karena menilai kebijakan kompensasi yang dilakukan pihak manajemen

tidak pro terhadap *driver*, salah satunya sistem yang digunakan adalah jarak penjemputan yang jauh dan tarif yang kurang memadai Suhardiman (14 Desember 2021). Kompensasi yang tidak pro terhadap *driver* tersebut berdampak terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek Kota Medan. Sebelumnya pada tahun 2020 *driver* Gojek juga melakukan aksi terkait adanya suspend yang dirasa kurang objektif dan berkeadilan, contohnya dapat diketahui dari artikel Tribun news (4 Agustus 2020) yang menyatakan seorang *driver* Gojek mendapat suspend hanya karena makanan yang diantarnya kurang sambal.

Pelanggaran yang dilakukan oleh *driver* Gojek terbagi menjadi 2 jenis, yang pertama adalah jenis pelanggaran berdasarkan pelaporan dan yang kedua jenis pelanggaran yang terdeteksi oleh sistem. Adapun berbagai jenis pelanggaran *driver* Gojek adalah sebagai berikut :

**Gambar 1. 1 Jenis pelanggaran *driver* Gojek**



#### PELANGGARAN TINGKAT IV

- 1 Menurunkan Pelanggan sebelum tiba di tempat tujuan.
- 2 Menyebarluaskan identitas dan foto Pelanggan.
- 3 Menghubungi Pelanggan di luar kebutuhan order.
- 4 Mengantarkan Pelanggan ke lokasi yang berbeda dengan yang tertera di aplikasi (**bukan permintaan Pelanggan**).
- 5 Membawa keluarga atau orang lain saat menjalankan order.
- 6 Menyelesaikan order yang tidak dijalankan.
- 7 Berkendara pada saat mengantuk, menggunakan handphone ketika berkendara, atau melanggar tata tertib lalu lintas.
- 8 Menggunakan kendaraan yang tidak aman untuk dikendarai dalam menjalankan order.
- 9 Berkendara melebihi batas kecepatan aman.
- 10 Berkendara secara ugal-ugalan (misalnya: rem mendadak, zig-zag, menikung dalam kecepatan tinggi).

#### PELANGGARAN TINGKAT V

- 1 Menggunakan akun yang didaftarkan atas nama orang lain, atau menawarkan/memindahtangankan/menjual Akun GoPartner.
- 2 Mengancam (intimidasi) Pelanggan, Toko/Resto, atau Pegawai Gojek.
- 3 Melakukan tindakan kriminal.
- 4 Bertengkar hingga melakukan kontak fisik.
- 5 Melakukan pelecehan seksual.
- 6 Meminta uang ke Pelanggan dengan cara mengancam.
- 7 Mengemudi dalam pengaruh obat terlarang.
- 8 Membawa senjata atau obat-obatan terlarang saat menjalankan order.
- 9 Melakukan intimidasi atau pemaksaan dengan ancaman sehingga menghalangi Mitra lain untuk beraktivitas menggunakan Aplikasi GoPartner.
- 10 Menghilangkan barang Pelanggan pada saat pengantaran.
- 11 Menggunakan atribut atau logo Gojek dalam konteks politik/berkampanye politik.
- 12 Menggunakan simbol maupun atribut politik dan/atau menyebarluaskan dan/atau menghasut pesan politis kepada Pelanggan selama pelaksanaan layanan.
- 13 Mengutarakan ucapan, menyebarkan informasi dan/atau melakukan tindakan yang dapat menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras, dan antargolongan.
- 14 Terlibat, mengadakan, mengikuti dan/atau menghasut pihak lain untuk mengikuti pawai, unjuk rasa, atau demonstrasi ilegal yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



**gojek**

## Jenis Pelanggaran yang Terdeteksi Sistem

**PELANGGARAN TINGKAT III**

- 1 Terdeteksi menjalankan order secara offline.

**PELANGGARAN TINGKAT IV**

- 1 Terindikasi menggunakan aplikasi modifikasi.
- 2 Melakukan kecurangan ketika membayar order GoFood atau GoShop.
- 3 Terindikasi menggunakan handphone yang dimodifikasi/di-oprek, termasuk kepemilikan aplikasi yang dapat melakukan modifikasi/oprek.

**PELANGGARAN TINGKAT V**

- 1 Melakukan kecurangan dengan membuat order palsu/fiktif.
- 2 Terdeteksi melakukan tindak kecurangan yang merugikan akun Pelanggan/akun Merchant/Gojek.
- 3 Terdeteksi melakukan tindak kecurangan yang turut melibatkan akun Pelanggan/akun Merchant.
- 4 Menawarkan dan memberikan barang atau uang kepada Pegawai Gojek yang bertujuan untuk menyalahi peraturan.
- 5 Terbukti menggunakan dokumen yang tidak resmi atau tidak akurat termasuk identitas diri (**contoh dokumen: KTP, SIM, KK, SKCK, Foto Profil**) dan/atau tidak melakukan verifikasi seperti yang disyaratkan atau dibutuhkan.
- 6 Terindikasi melakukan manipulasi verifikasi muka.

Sumber : website gojek 2023

Berikut sanksi yang akan diterima *driver* Gojek dari setiap tingkatan pelanggaran.

**Gambar 1. 2 Tahapan sanksi *driver* Gojek**

**Tahapan Sanksi**

Tingkatan Pelanggaran	1x Pelanggaran	2x Pelanggaran	3x Pelanggaran	4x Pelanggaran	5x Pelanggaran
Tingkat I	Peringatan	Suspend 30 Menit	Insentif Dinonaktifkan 3 Hari	Suspend 7 Hari	Putus Mitra
Tingkat II	Peringatan	Insentif Dinonaktifkan 3 Hari	Suspend 7 Hari	Putus Mitra	
Tingkat III	Insentif Dinonaktifkan 3 Hari	Suspend 7 Hari	Putus Mitra		
Tingkat IV	Suspend 7 Hari	Putus Mitra			
Tingkat V	Putus Mitra				

Sumber : website gojek 2023

Menurut Robbins (dalam Mangkunegara, 2009) ketidakpuasan kerja pada pekerja dapat diungkapkan dengan berbagai cara, misalnya: (1) Mengundurkan diri, (2) Karyawan mengeluh, (3) Ketidaktaatan dan (4) Melalaikan tanggung jawab pekerjaannya. Dapat dinilai bahwa *driver* Gojek Kota Medan mengungkapkan ketidakpuasan nya dengan cara melakukan aksi unjuk rasa dan bahkan *driver* Gojek mengancam untuk melakukan aksi pemogokan. Kepuasan kerja merupakan perasaan senang yang dirasakan dan dimiliki oleh individu terhadap pekerjaan dan tugas yang berhasil diselesaikannya, Wiyono (dalam Aulia & Setyaningrum, 2023), Robbins (dalam Lestari, dkk, 2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap terhadap pekerjaan seseorang, perbedaan antara jumlah imbalan yang diterima pekerja dengan jumlah imbalan yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Kepuasan kerja memiliki peranan penting bagi perusahaan, karena jika kepuasan kerja terpenuhi maka karyawan cenderung lebih bersemangat dan produktif, yang pada akhirnya akan mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan

(Sitorus & Siagian, 2023). Adapun indikator kepuasan kerja menurut (Afandi, 2018) diantaranya adalah (1) Pekerjaan itu sendiri, apakah memiliki unsur kepuasan kerja seperti bekerja sesuai dengan minat. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hoff, 2022) yang menyimpulkan bahwa “Seseorang yang tertarik dengan pekerjaannya cenderung merasa lebih puas”. (2) Imbalan yang diterima, apakah sesuai dengan pengharapan antara pekerjaan yang dilakukannya dengan imbalan yang diterima. (3) Promosi, hal ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja dan pada penelitian ini indikator promosi tidak digunakan karena *driver* Gojek tidak pernah melakukan promosi, sehingga indikator promosi tidak dapat diukur pada *driver* Gojek. (4) Pengawasan, apakah dalam bekerja senantiasa diberikan perintah atau petunjuk. Dan hubungan dengan rekan kerja, apakah individu berhubungan baik dengan rekan kerja. Untuk mengetahui fenomena di lapangan maka penulis melakukan penyebaran kuisisioner pra survei kepada 30 *driver* Gojek.

**Tabel 1. 1**  
**Pra Survei Kepuasan Kerja**

No.	Pernyataan	Jawaban				Total Responden
		Ya	%	Tidak	%	
1.	Pekerjaan saya saat ini sesuai dengan minat saya.	13	43,3	17	56,6	30
2.	Imbalan yang saya terima sebanding dengan usaha yang saya lakukan dalam bekerja.	12	40	18	60	30
3.	Saya memiliki hubungan baik dengan rekan kerja	15	50	15	50	30

Berdasarkan hasil pra survei diketahui bahwa 56,6% *driver* Gojek melakukan pekerjaan ini tidak sesuai dengan minat mereka, namun mereka melakukan pekerjaan ini karena tuntutan ekonomi. Artinya, kepuasan kerja *driver*

Gojek yang diukur melalui indikator kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri masih dipermasalahkan. Kemudian 60% *driver* Gojek menyatakan imbalan yang mereka terima kurang sebanding dengan usaha yang mereka lakukan dalam bekerja, karena bagi mereka pekerjaannya memiliki risiko kecelakaan kerja yang tinggi. Sesuai dengan data Korps Lalu-Lintas Polri yang menyatakan kecelakaan lalu lintas di Indonesia dari tahun ke tahun meningkat dan sepeda motor adalah kendaraan yang paling banyak mengalami kecelakaan dari tahun ke tahun (Purnomo, 2023). Dengan kata lain, indikator kepuasan kerja yang diukur melalui imbalan yang diterima pada *driver* Gojek masih belum terpenuhi. Kemudian 50% *driver* Gojek menyatakan bahwa mereka kurang memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, hal ini menunjukkan bahwa indikator kepuasan kerja yang diukur melalui rekan kerja juga masih dipermasalahkan. Mengenai pengawasan, *driver* Gojek diberikan petunjuk atau arahan melalui sistem aplikasi Gojek tersebut, sehingga indikator kepuasan kerja yang diukur dengan pengawasan tidak menjadi masalah pada *driver* Gojek.

Menurut As'ad dalam buku (Priansa, 2018:301) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya : (1) Faktor psikologis, yang termasuk didalamnya *self efficacy* (2) Faktor sosial, yang termasuk didalamnya aktualisasi diri, karena dalam faktor sosial mencakup pengakuan dari orang lain bahwa seseorang bekerja. (3) Faktor fisik dan (4) Faktor finansial. Sedangkan menurut Effendy dalam buku (Sukirno, 2010:92) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu : (1) Upah yang cukup (2) Perlakuan yang adil (3) Ketenangan bekerja (4) Perasaan diakui/aktualisasi diri (5) Penghargaan atas hasil



kerja (6) Penyalur perasaan. Berdasarkan yang dikemukakan para ahli tersebut, jelas bahwa aktualisasi diri dan *self efficacy* merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Gopinath, 2020) menyatakan bahwa aktualisasi diri berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Aktualisasi diri merupakan kebutuhan seseorang untuk mengembangkan, menggunakan dan memanfaatkan potensi, bakat dan kapasitas yang dimilikinya untuk menghasilkan dan mewujudkan dirinya. Kebutuhan aktualisasi diri termasuk dalam kelompok kebutuhan karena ingin berkembang dan berubah. Menurut (Alfinur & Sakti, 2022) Kebutuhan aktualisasi diri dapat memberikan rasa kepuasan pada setiap individu. Kebutuhan akan kepuasan diri meliputi kebutuhan untuk membentuk diri terutama mengenai nilai dan kepuasan yang diperoleh dari suatu pekerjaan. Dengan adanya aktualisasi diri diharapkan dapat menciptakan kepuasan kerja bagi *driver* Gojek.

Adapun indikator dalam aktualisasi diri adalah (1) Kebutuhan pertumbuhan untuk tumbuh dan berkembang dihargai orang lain, dimana karyawan mendapatkan pengetahuan/pemahaman baru yang di dapat dari pekerjaannya dan dapat dihargai orang lain. (2) Kebutuhan pengembangan potensi, membutuhkan dukungan perusahaan untuk berkembang dan mencapai potensi diri. (3) Kebutuhan pemenuhan diri, dimana untuk memenuhi keberadaan dirinya karyawan ingin dilibatkan dalam penentuan tujuan organisasi. (4) Kebutuhan dorongan, dimana adanya dorongan dari individu itu sendiri untuk mempertahankan dirinya sesuai dengan potensi yang dimilikinya.



**Tabel 1. 2**  
**Pra Survei Aktualisasi Diri**

No.	Pernyataan	Jawaban				Total Responden
		Ya	%	Tidak	%	
1.	Saya merasa pekerjaan yang saya lakukan merupakan hal baru.	6	20	24	80	30
2.	Perusahaan membantu saya dalam upaya mengembangkan kemampuan melayani pelanggan.	24	80	6	20	30
3.	Perusahaan memberikan kesempatan kepada saya untuk turut berpartisipasi dalam penetapan tujuan organisasi.	5	16,6	25	83,3	30
4.	Saya memiliki motivasi yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan saya.	14	46,6	16	53,3	30

Terkait aktualisasi diri, hasil pra survei terhadap 30 *driver* Gojek diketahui bahwa 80% *driver* Gojek menyatakan pekerjaan yang mereka lakukan bukanlah hal baru, karena berkendara adalah kegiatan yang selalu dilakukan dalam mobilitas sehari-hari. Artinya, kebutuhan pertumbuhan *driver* Gojek tidak terpenuhi karena pekerjaannya merupakan hal biasa bagi banyak orang sehingga tidak memberikan pertumbuhan bagi dirinya. Kemudian hanya 20% *driver* Gojek yang menyatakan bahwa perusahaan tidak membantu mereka dalam upaya mengembangkan kemampuan dalam hal melayani pelanggan. Artinya, kebutuhan pengembangan potensi yang di dukung oleh perusahaan pada *driver* Gojek tidak dipermasalahkan. Selanjutnya 83,3% *driver* Gojek menyatakan bahwa perusahaan tidak memberikan kesempatan kepada mereka untuk turut berpartisipasi dalam penetapan tujuan organisasi. Artinya, indikator aktualisasi diri yang diukur melalui pemenuhan diri *driver* Gojek tidak terpenuhi karena *driver* Gojek tidak dapat terlibat dalam penetapan pencapaian tujuan organisasi. Kemudian 53,3%

*driver* Gojek menyatakan mereka kurang memiliki motivasi yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan. Artinya, dorongan dari diri sendiri dipermasalahkan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah *self efficacy*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Demir, 2020) menyimpulkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Tetapi (Aulia & Setyaningrum, 2023) menyatakan bahwa *self efficacy* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan. Dan pada penelitian (Eithne, Dhingra, Katie, & Daniel, 2014) menyimpulkan bahwa *self efficacy* dan kepuasan kerja tidak berhubungan secara signifikan. Karena terjadi ketimpangan mengenai *self efficacy* terhadap kepuasan kerja, maka penulis mengangkat *self efficacy* sebagai salah satu variabel dalam penelitian mengenai kepuasan kerja ini.

*Self efficacy* adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam mengatur dan melaksanakan serangkaian tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu Bandura dalam (Efendi, 2013). Menurut (Nuzulia, 2010) pada dasarnya *self efficacy* merupakan hasil proses kognitif berupa keputusan, keyakinan atau harapan mengenai sejauh mana individu memperkirakan kemampuannya dalam melaksanakan tugas atau tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.. Menurut (Purwanto, 2007) tidak jarang individu meremehkan kemampuan dirinya sendiri sehingga mengalami ketidakpuasan. Brown dkk dalam (Yunianti, 2016) merumuskan beberapa indikator *self efficacy*, yaitu: yakin dapat menyelesaikan pekerjaan, yakin dapat memotivasi diri, yakin mampu bekerja keras dengan gigih dan tekun dan yakin mampu menghadapi hambatan dan kesulitan.

**Tabel 1. 3**  
**Pra Survei *Self Efficacy***

No.	Pernyataan	Jawaban				Total Responden
		Ya	%	Tidak	%	
1.	Saya yakin dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.	14	46,6	16	53,3	30
2.	Saya yakin dapat mencapai target harian yang saya tetapkan.	12	40	18	60	30
3.	Saya memiliki motivasi yang tinggi untuk menyelesaikan misi bonus.	15	50	15	50	30
4.	Saya yakin dapat menyelesaikan permasalahan dengan pelanggan dengan baik	21	70	9	30	30

Berdasarkan hasil pra survei dari 30 *driver* Gojek mengenai *self efficacy* diketahui bahwa 53,3% *driver* Gojek merasa kesulitan menyelesaikan tugasnya dengan baik karena terdapat sanksi yang mereka rasa kurang objektif. Kemudian 60% *driver* Gojek merasa tidak mampu mencapai target harian yang ditetapkannya. Dan 50% *driver* Gojek tidak memiliki motivasi yang tinggi untuk menyelesaikan misi bonus nya karena merasa kesulitan untuk mencapai bonus dan hanya mengandalkan pendapatan harian nya saja. Kemudian hanya 30% *driver* Gojek yang menyatakan kesulitan dalam menyelesaikan permasalahan dengan pelanggan.

Kedua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tersebut, yaitu aktualisasi diri dan *self efficacy* memiliki hubungan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ordun & Akun, 2017) yang menyatakan bahwa aktualisasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap *self efficacy*.

Berdasarkan uraian diatas jelas bahwa variabel aktualisasi diri, *self efficacy* dan kepuasan kerja memiliki hubungan yang bersifat kausalitas. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Aktualisasi Diri dan *Self Efficacy* Terhadap Kepuasan Kerja Driver Gojek Kota Medan**”.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Pada tahun 2020 *driver* Gojek Kota Medan melakukan aksi terkait adanya suspend yang dirasa kurang objektif dan berkeadilan. Kemudian, tahun 2021 *driver* Gojek Kota Medan kembali melakukan aksi karena menilai kebijakan kompensasi yang dilakukan pihak manajemen tidak pro terhadap *driver*, hal ini menandakan terjadinya ketidakpuasan *driver* Gojek.
- 2) Masih adanya ketidakpuasan terhadap imbalan yang diterima karena dirasa kurang sebanding dengan usaha yang mereka lakukan dalam bekerja.
- 3) Kebutuhan dalam mencapai aktualisasi diri *driver* Gojek yang belum terpenuhi, seperti kebutuhan pertumbuhan dan dorongan dari diri sendiri.
- 4) Masih rendahnya *self efficacy driver* Gojek dalam menyelesaikan tugas dengan baik, mencapai target harian dan motivasi dalam menjalankan misi bonus.



### 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah sangat penting untuk menentukan fokus penelitian agar masalah yang diteliti tidak meluas. Penulis membatasi masalah penelitian ini mengenai kepuasan kerja *driver* Gojek Kota Medan yang diukur dengan indikator pekerjaan itu sendiri, imbalan yang diterima, pengawasan dan rekan kerja. Dengan faktor yang mempengaruhinya yaitu : aktualisasi diri dan *self efficacy*.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah yang menjadi penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara aktualisasi diri terhadap *self efficacy driver* Gojek Kota Medan ?
- 2) Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara aktualisasi diri terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek Kota Medan ?
- 3) Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *self efficacy* terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek Kota Medan ?
- 4) Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara aktualisasi diri terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek Kota Medan melalui *self efficacy* ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

- 1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara aktualisasi diri terhadap *self efficacy driver* Gojek Kota Medan.

- 2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara aktualisasi diri terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek Kota Medan.
- 3) Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara *self efficacy* terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek Kota Medan.
- 4) Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara aktualisasi diri terhadap kepuasan kerja *driver* Gojek Kota Medan melalui *self efficacy*.

### 1.6 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk memperdalam pengetahuan penulis mengenai aktualisasi diri, *self efficacy* dan kepuasan kerja, terkhusus pada *driver* Gojek Kota Medan.

- 2) Bagi Universitas Negeri Medan

Penelitian ini dapat memberikan referensi dan sumber kajian ilmiah untuk mahasiswa Universitas Negeri Medan.

- 3) Bagi *Driver* Gojek Kota Medan

Sebagai bahan masukan dalam hal aktualisasi diri dan *self efficacy* yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja *driver* gojek Kota Medan.

- 4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber kajian ilmiah untuk penelitian selanjutnya.