

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR MOTIVASI *DRIVER* OJEK *ONLINE*
DALAM PERSPEKTIF TEORI HIERARKI KEBUTUHAN
(Studi Pada *Driver* Go-Jek Di Bandar Lampung)**

(Skripsi)

Oleh

LEDIA PUTRI KINANTI



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR MOTIVASI *DRIVER* OJEK *ONLINE* DALAM PERSPEKTIF TEORI HIERARKI KEBUTUHAN

(Studi Pada *Driver* Go-Jek di Bandar Lampung)

Oleh

Ledia Putri Kinanti

Seseorang akan berusaha karena adanya dorongan atau motivasi untuk memenuhi bermacam kebutuhan dalam hidupnya. Seperti yang dialami oleh driver Go-Jek di Bandar Lampung, mereka bekerja sebagai driver karena adanya motivasi untuk memenuhi kebutuhan hidup. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor motivasi mana yang dominan dari driver Go-Jek di Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif eksploratif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis data menggunakan analisis faktor dengan bantuan software SPSS 25.0. Hasil penelitian, menunjukkan terdapat tiga faktor yang membentuk motivasi yaitu faktor kepuasan kerja, dukungan kerja dan lingkungan kerja. Faktor yang dominan yang membentuk motivasi adalah faktor kepuasan kerja yang terdiri dari kebutuhan fisiologis dan kebutuhan rasa aman.

Kata Kunci: Go-Jek, Teori Hierarki Kebutuhan

ABSTRACT

ANALYSIS FACTORS MOTIVATION OF ONLINE MOTORCYCLE TAXI'S DRIVER IN THE PERSPECTIVE OF HIERARCHY NEEDS THEORY

(Study on Go-Jek Driver's in Bandar Lampung)

By

Ledia Putri Kinanti

Someone tries to do something because of the encouragement or motivation to fulfill various needs in their life. As experienced by Go-Jek drivers in Bandar Lampung, they work as drivers because of the motivation to fulfill their needs. This study aims to see which factor dominates Gojek drivers' work motivation in Bandar Lampung.. This research belongs to quantitative exploratory in nature. The data were gained through a questionnaire which were given to 100 respondents as the research sample. Then, the data were analyzed by using SPSS 25.00 for Windows. The results of the study shows that there are three new factors formed, namely the factor of job satisfaction, work support and work environment. Additionally, the most dominant factor is the job satisfaction factor which consists of physiological needs and security needs.

Keyword: Go-Jek, Hierarchy Needs Theory

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR MOTIVASI *DRIVER* OJEK *ONLINE*
DALAM PERSPEKTIF TEORI HIERARKI KEBUTUHAN
(Studi Pada *Driver* Go-Jek di Bandar Lampung)**

Oleh
Ledia Putri Kinanti

Skripsi
Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS
pada
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2019**

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR MOTIVASI
DRIVER OJEK ONLINE DALAM PERSPEKTIF
TEORI HIERARKI KEBUTUHAN
(Studi pada *Driver* Go-Jek di Bandar Lampung)**

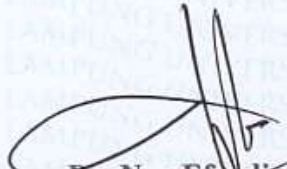
Nama Mahasiswa : **Ledia Putri Kinanti**

Nomor Pokok Mahasiswa: 1516051050

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

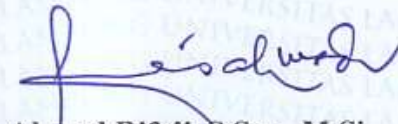
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Dr. Nur Efendi, S.Sos., M.Si.
NIP 19691012 199512 1 001


Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si.
NIK 231704 850404 201

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis


Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si.
NIP 19750204 200012 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Nur Efendi, S.Sos., M.Si.**



Sekretaris : **Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si.**




Penguji : **Deddy Aprilani, S.A.N., M.A.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarif Makhya
NIP. 19590803 198603 1 003



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **05 Agustus 2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 05 Agustus 2019
Yang membuat pernyataan,



TERAI
EMPEL
00252AFF930498134
5000
RUPIAH

Ledia Putri Kinanti
NPM 1516051050

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Ledia Putri Kinanti dilahirkan di Pringsewu pada tanggal 01 September 1997, merupakan anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Rusdiyono dan Ibu Ahyatun. Latar belakang pendidikan yang ditempuh penulis adalah SD N 2 Pringsewu Timur yang lulus pada tahun 2009, kemudian penulis melanjutkan di SMP N 1 Pringsewu yang lulus pada tahun 2012. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikannya di SMA N 1 Pringsewu dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015, penulis terdaftar sebagai Mahasiswi Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Tunas Asri, Kec. Tulang Bawang Tengah, Kab. Tulang Bawang Barat selama 40 hari sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

Penulis pernah menjadi Sekretaris Umum Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis periode 2017/2018. Penulis pernah menjadi Asisten *Business and Small Medium Enterprise (BuSME) Laboratorium* Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis tahun 2016-2018. Penulis pernah menjadi Tenaga Pencacah Survei Pemantau Harga (SPH) dan Pusat Informasi Harga Pangan Strategis (PIHPS) di Bank Indonesia Provinsi Lampung periode bulan September – Desember 2018.

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah dan jangan pula bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”
QS Al-Imran : 139

“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang”
QS Al-Imran : 200

“We never use the negative words, that’s what I learned in the prison. You try to not use negative words for your mind.
Pikiran kita, hati kita itu dipengaruhi ucapan kita, jadi kita harus berusaha tidak menggunakan kata-kata yang negatif”
- Basuki Tjahja Purnama –

“If want to achieve something, you have to push yourself all the way to the finish line!”
- Austin, Homescape -

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada:

Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta ridhonya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

Kepada orang-orang yang telah berjasa dihidupku,
Kedua Orang Tua dan Keluargaku terimakasih atas segala dukungan, doa, motivasi, kasih sayang, pengorbanan dan keikhlasannya selama ini

Seluruh Dosen yang telah membantu, membimbing, mengarahkan dan membagikan ilmunya

Teman-teman yang sudah mendukung, memberikan keceriaan, dan menyayangiku

Almamater Tercinta, Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala kenikmatan anugerah-Nya yang tiada terkira, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada nabi besar kita, Nabi Muhammad SAW.

Skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Motivasi Menjadi *Driver* Ojek *Online* Dalam Perspektif Teori Hierarki Kebutuhan” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini mendapatkan bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. ALLAH SWT;
2. Kedua orangtuaku, Ayahanda Rusdiyono dan Ibunda Ahyatun yang sangat luar biasa, terimakasih untuk segala doa, dukungan, motivasi, pengorbanan, dan perjuangannya selama ini. Alhamdulillah, sudah berhasil mendidik dan menyekolahkan keempat anaknya sampai mendapat gelar Sarjana;
3. Bapak Dr. Syarief Makhya, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
4. Bapak Drs. Susetyo, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja Sama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;

5. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
6. Bapak Drs. Dadang Karya Bakti., M.M, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
7. Bapak Ahmad Rifai., S.Sos., M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
8. Bapak Suprihatin Ali., S.Sos., M.Sc, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Adminstrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik, terimakasih atas ilmu dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis;
9. Bapak Dr. Nur Efendi., S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran, telah banyak memberikan masukan, arahan, motivasi, serta pengetahuan yang sangat berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini;
10. Ibu Hani Damayanti Aprilia., S.A.B., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah meluangkan waktu dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran, telah banyak memberikan masukan, arahan, motivasi serta pengetahuan yang sangat berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini;
11. Bapak Deddy Aprilani., S.A.N., M.A selaku Dosen Penguji sekaligus sebagai Kepala *BuSME Laboratory* yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan kritik, saran, motivasi serta

pengetahuan yang sangat luas dan bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini;

12. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis yang selama ini telah meluangkan waktunya untuk berbagi ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis;
13. Bapak Prasetya Nugeraha, S.A.B., M.Si selaku Dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang telah banyak meluangkan waktunya dan membantu penulis baik dalam hal akademik maupun non akademik, terimakasih atas dukungan, bimbingan, pengalaman, dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis;
14. Kakak-Kakakku, Mbak Diana Ratna Sari, Mas Rudi Irawan, dan Mas Dicky Anggara, terimakasih atas dukungan, nasihat, motivasi, kritik dan saran yang terus kalian berikan untukku, semoga kita menjadi anak yang sukses dan bisa menjadi kebanggaan kedua orangtua. Semoga kita bisa terus kompak dalam segala hal, terutama untuk membahagiakan kedua orangtua kita;
15. Untuk Kakak-Kakak iparku, Mas Danang Pandu Aji dan Mbak Elza Nuraini, terimakasih atas bantuan, nasihat dan motivasinya yang telah kalian berikan untukku, semoga kalian sehat selalu dan kita bisa tetap kompak dalam segala hal. Serta, untuk kedua keponakanku Gibran Hamong Ridho dan Abhimanyu Satrio Hameru, terimakasih sudah menjadi pelipur lara dan obat penat aunty selama mengerjakan skripsi, semoga kalian selalu sehat dan menjadi anak yang sholeh. Dan untuk calon keponakanku semoga sehat selalu dan semoga bisa menjadi sumber keceriaan untuk kita semua;

16. Teman seperjuangan Adiministrasi Bisnis 2015, terimakasih telah bersedia menjadi keluarga selama masa kuliah. Terimakasih atas segala bantuan, motivasi, kritik dan saran, canda tawa, serta terimakasih atas semua kenangan-kenangan baik manis maupun pahit yang sama-sama pernah kita rasakan bersama. Sukses!;
17. Leng Family, terimakasih sudah bersedia menerima dan menemaniku selama kurang lebih 3 tahun ini. Terimakasih telah memberi kenangan, keceriaan dan kekesalan selama ini. See you on the top!;
18. Keluarga besar Administrasi Bisnis angkatan 2012-2017, terimakasih atas bantuan, canda tawa, serta kritik dan sarannya selama ini. Semoga kalian sehat selalu dan sukses!;
19. Pengurus HMJ ADM BISNIS Periode 2017/2018, terimakasih atas kerjasamanya selama 1 periode kepengurusan. Terimakasih telah bertanggungjawab hingga masa kepengurusan berakhir. Semoga apa yang telah kita dapat selama menjadi pengurus dapat bermanfaat di masa yang akan datang. Mohon maaf jika selama menjadi Sekretaris Umum saya melakukan banyak kesalahan;
20. Teman-teman terdekat SMP dan SMA-ku, terimakasih karena masih tetap setia menemaniku sampai saat ini. Terimakasih atas bantuan, dukungan, motivasi, kritik dan saran yang membangun untukku;
21. Teman-teman KKN Desa Tunas Asri Kec. Tulang Bawang Tengah, terimakasih atas kenangan dan pengalaman yang tak terlupakan yang telah kalian berikan kepadaku selama 40 hari. Terimakasih juga kepada Keluarga

Bapak Heru Widodo, yang telah menjadikan kami sebagai anak selama 40 hari;

22. Untuk teman-teman yang sudah bersedia saya repotkan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih banyak atas kesabaran, waktu dan ilmunya yang telah dibagikan kepada saya. Mohon maaf apabila saya pernah mengganggu waktu kalian dan merepotkan kalian;

23. Almamater tercinta.

Bandar Lampung,
Penulis

Ledia Putri Kinanti

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR RUMUS	v
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.3 Motivasi	15
2.3.1 Fungsi Motivasi	16
2.3.2 Tujuan Motivasi.....	17
2.3.3 Manfaat Motivasi.....	18
2.3.4 Faktor-faktor Motivasi.....	19
2.4 Teori Hierarki Kebutuhan	21
2.5 Perspektif Motivasi	31
2.6 Penelitian Terdahulu	33
2.7 Kerangka Pemikiran.....	35
2.8 Hipotesis	39
III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Definisi Konseptual	41
3.3 Definisi Operasional	42
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1 Data Primer.....	45
3.5.2 Data Sekunder	47
3.6 Teknik Pengolahan Data	48
3.7 Uji Instrumen	49
3.7.1 Uji Validitas.....	49

3.7.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.8 Teknik Analisis Data.....	52
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	52
3.8.1 Analisis Faktor.....	53
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	60
4.1.2 Logo Perusahaan.....	67
4.1.3 Visi dan misi perusahaan.....	67
4.1.4 Struktur Organisasi.....	68
4.2 Analisis Data Deskriptif.....	68
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	68
4.2.2 Analisis Jawaban Responden.....	76
4.2.3 Analisis Mean, Median dan Modus.....	86
4.3 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	88
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	89
4.3.2 Hasil Uji Realibilitas.....	89
4.4 Hasil Analisis Faktor.....	89
4.5 Pembahasan.....	99
4.5.1 Faktor Dominan.....	102
4.5.2 Faktor Tidak Dominan.....	105
V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Presentase Pengguna Aplikasi Transportasi <i>Online</i> Di Indonesia.....	2
1.2 Jumlah Pengunduh Aplikasi Go-Jek.....	3
1.3 Data Pengguna <i>Smartphone</i> Di Indonesia	4
1.4 Fitur atau Layanan Pada <i>Aplikasi</i> Go-Jek.....	4
1.5 Teori Hirarki Kebutuhan.....	8
2.1 Teori Hirarki Kebutuhan.....	22
2.2 Kerangka Pemikiran	38
4.1 Jumlah Pengunduh Aplikasi Go-Jek.....	63
4.2 Instruksi Pengisian Saldo Go-Pay	66
4.3 Logo Perusahaan Go-Jek	67
4.4 Struktur Organisasi Perusahaan Go-Jek	68
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja sebagai <i>Driver</i>	71
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	72
4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	73
4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan	74
4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Sifat Pekerjaan <i>Driver</i>	75
4.12 Pernyataan Pada Variabel Kebutuhan Fisiologis.....	77
4.13 Pernyataan Pada Variabel Kebutuhan Rasa Aman.....	79
4.14 Pernyataan Pada Variabel Kebutuhan Sosial.....	81
4.15 Pernyataan Pada Variabel Kebutuhan Penghargaan.....	83
4.16 Pernyataan Pada Variabel Kebutuhan Aktualisasi	85
4.17 Faktor Motivasi <i>Driver</i> Go-Jek di Bandar Lampung	100

DAFTAR RUMUS

Rumus	Halaman
3.1 Sampel Arikunto	44
3.2 Densitas <i>Method Success Interval</i>	46
3.3 <i>Scale Value Method Success Interval</i>	47
3.4 Transformasi Nilai Skala.....	47
3.5 Kolerasi <i>Pearson Product Moment</i>	49
3.6 <i>Alfa Cronbach</i>	51

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Pembagian Komisi <i>Driver</i> Gojek	6
1.2 Pembagian Poin Bonus <i>Driver</i> Go-Jek.....	6
1.3 Pemberian Bonus <i>Dirver</i> Go-Jek Lampung	7
2.1 Penelitian Terdahulu	33
3.1 Definisi Operasional	42
3.2 Skala Likert.....	46
3.3 Hasil Uji Validasi	50
3.4 Hasil Uji Realibilitas.....	51
3.5 Ukuran Ketetapan KMO.....	56
4.1 Layanan Aplikasi Go-Jek	64
4.2 Interpretasi Nilai Rata-Rata	76
4.3 Hasil Uji Mean, Modus dan Media.....	86
4.4 Hasil Uji Validitas	88
4.5 Hasil Uji Realibliitas.....	89
4.6 Hasil <i>Barlett's Test of Spercity</i>	90
4.7 Hasil Pengujian Pertama <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's Test</i>	91
4.8 Hasil Uji Pertama <i>Anti-Image Correlation</i>	91
4.9 Hasil Pengujian Kedua <i>Barlett's Test of Spercity</i>	92
4.10 Hasil Pengujian Kedua <i>KMO</i> dan <i>Barletss's Test</i>	92
4.11 Hasil Uji Kedua <i>Anti-Image Correlation</i>	93
4.12 Hasil Uji <i>Communalities</i>	94
4.13 Hasil Uji <i>Variance Experience</i>	95
4.14 Hasil <i>Rotated Component Matrix^a</i>	96
4.15 Pengelompokkan Anggota Faktor	97
4.16 Hasil <i>Component Transformation Matrix</i>	98
4.17 Besaran Kontribusi Masing-masing Faktor.....	99
4.18 Pengelompokkan Anggota Faktor Berdasarkan Teori Hierarki Kebutuhan.....	101

I. PENDAHULUAN

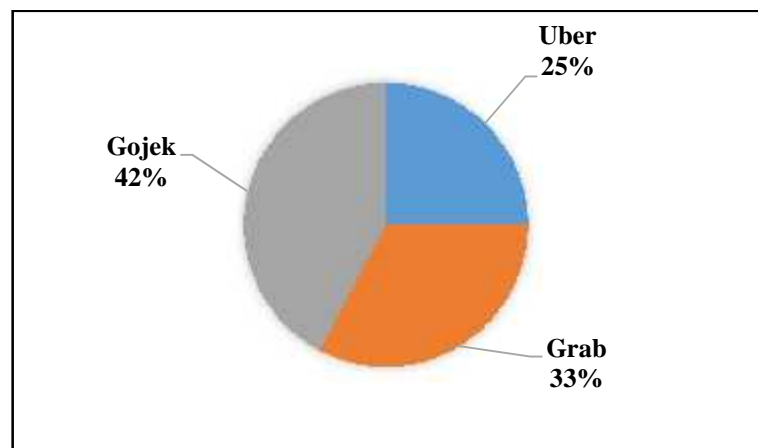
1.1 Latar Belakang

Penggunaan transportasi umum masih banyak digemari oleh sebagian masyarakat, salah satunya ojek. Ojek merupakan sarana transportasi umum yang menggunakan kendaraan sepeda motor untuk mengangkut barang ataupun orang. Menurut Badudu dan Sutan (1994:48), ojek adalah sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk membonceng penumpang ke tempat tujuannya. Ojek menjadi transportasi utama yang selalu dicari oleh masyarakat karena sifat praktisnya. Salah satu alasan mengapa masyarakat saat ini masih menggunakan ojek adalah karena masalah kemacetan yang sudah cukup parah serta harga transportasi umum lain yang lebih mahal.

Selama ini masyarakat hanya mengenal ojek konvensional, yaitu ojek yang masih menggunakan sistem tradisional. Sistem tradisional yang dimaksud adalah ojek konvensional yang belum mampu mengikuti kemajuan teknologi saat ini. Ojek konvensional biasanya memiliki tempat menunggu penumpang yang disebut pangkalan ojek, para pengemudi ojek akan bekerja atau mendapatkan penghasilan jika ada penumpang yang menghampiri. Biaya jasa ojek pun terkadang tidak menentu, karena mereka masih menggunakan sistem tawar-menawar hingga mendapatkan kesepakatan harga antara calon penumpang dan pengemudi (*driver*).

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi yang semakin canggih, saat ini muncul pesaing dari ojek konvensional yaitu ojek *online*. Ojek *Online* merupakan transportasi umum yang sama dengan ojek konvensional, masih menggunakan sepeda motor sebagai alat pengangkutnya namun ojek online telah terintegrasi oleh kemajuan zaman. Ojek *online* telah memanfaatkan teknologi masa kini dengan menggunakan *aplikasi* pada *smartphone* yang terhubung oleh jaringan *internet* sebagai sarana untuk memesan atau memanggil pengemudi (*driver*) ojek *online*. Ojek *online* hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan aktifitas sehari-hari dengan memanfaatkan teknologi yang semakin maju.

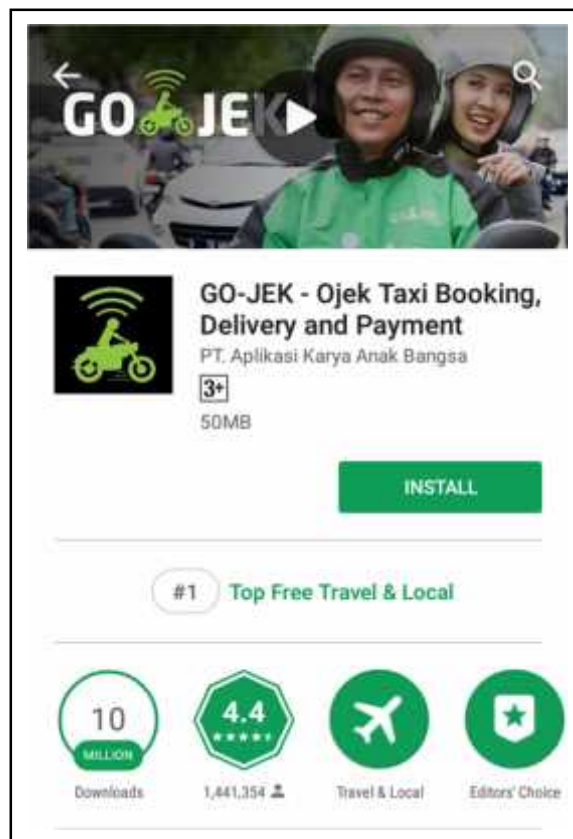
Pada tahun 2010, Nadiem Makarim mendirikan sebuah perusahaan jasa transportasi yang berbasis *aplikasi* pada *smartphone* yang dikenal dengan nama Go-Jek. Go-Jek merupakan sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Go-Jek merupakan aplikasi transportasi *online* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia.



Sumber: Databoks, Katadata Indonesia (2018)

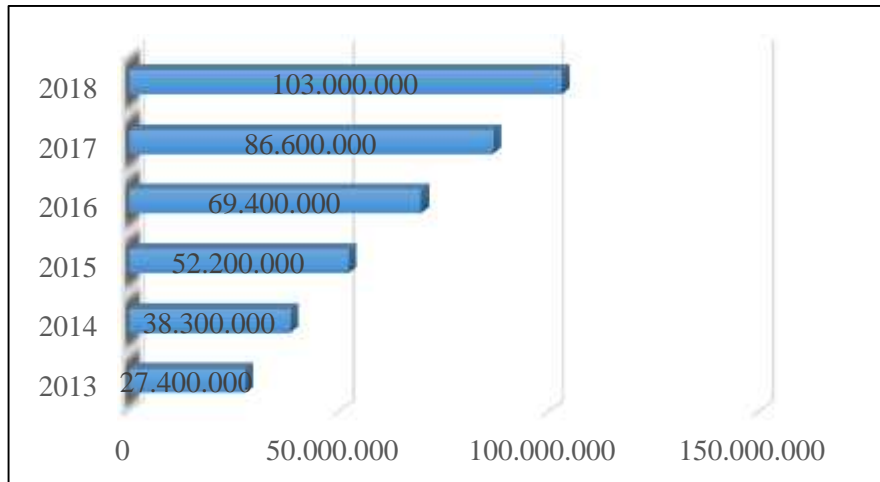
Gambar 1.1 Presentase Pengguna Aplikasi Transportasi *Online* Di Indonesia

Pada bulan Juli 2018, aplikasi Go-Jek telah diunduh sampai 10.000.000 kali (Sudut kiri gambar 1.2) *Play Store (Android)* dan di *App Store (i-Phone)* serta mendapatkan peringkat nomor satu dengan kategori *Top Free Travel and Local* (*Play Store:2018*). Hal ini didukung dengan posisi Indonesia yang berada di peringkat empat dunia kategori pengguna *smartphone* terbanyak. Menurut Lembaga Riset Digital Marketing Emarketer (2018), Indonesia memiliki jumlah pengguna *smartphone* sebesar 103.000.000.



Sumber: *Play Store (2018)*

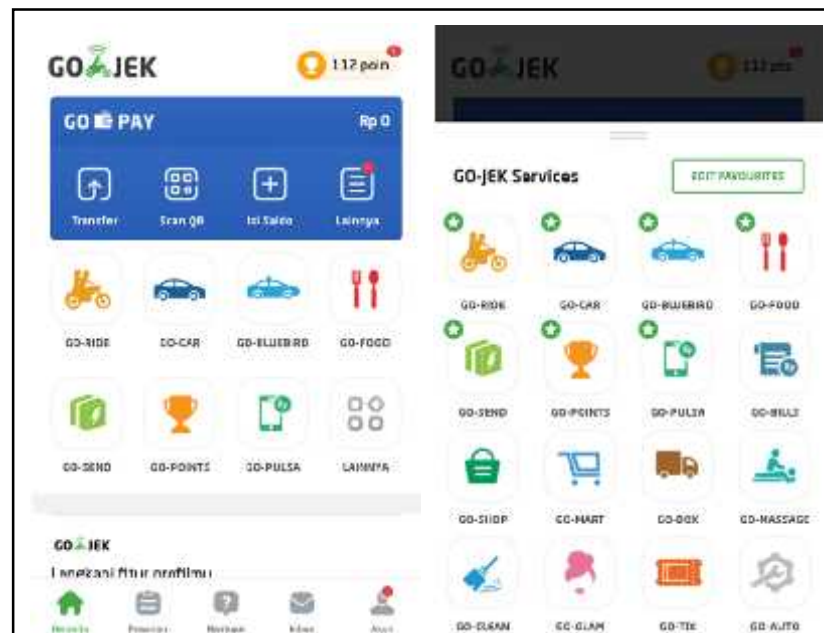
Gambar 1.2 Jumlah Pengunduh Aplikasi Go-Jek



Sumber: Databoks, Katadata Indonesia (2018)

Gambar 1.3 Data Pengguna Smartphone di Indonesia

Banyaknya jumlah pengunduh aplikasi Go-Jek juga didukung dengan banyaknya fasilitas yang diberikan oleh Perusahaan Go-Jek kepada para pelanggan, selain fasilitas *Go-Ride*. Berikut beberapa layanan yang bisa digunakan dalam *aplikasi* Go-Jek :



Sumber : Play Store 2018

Gambar 1.4 Fitur atau Layanan Pada Aplikasi Go-Jek

Berdasarkan website resmi Go-Jek, saat ini GO-Jek telah bermitra dengan lebih dari 1 juta *driver*, 125 ribu pedagang kuliner, dan 30 ribu penyedia jasa lain yang tersebar di 50 kota besar di Indonesia, salah satunya Kota Bandar Lampung. Go-Jek hadir di Bandar Lampung sejak tahun 2017 dan diyakini akan mampu membantu masyarakat Bandar Lampung dalam meningkatkan nilai aktivitas dan berkendara. Manfaat lain yang diberikan oleh Go-Jek bagi masyarakat ialah terbukanya lapangan kerja baru bagi para *driver* (pengemudi), khususnya di Kota Bandar Lampung. Para *driver* GO-JEK mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra dengan mendapatkan akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi tersebut (Agung Wijaya, komunikasi personal. 27 Mei 2018)

Driver Go-Jek di Bandar Lampung berasal dari semua kalangan, mulai dari pengangguran, ibu rumah tangga, mahasiswa bahkan karyawan yang sudah bekerja. Hal tersebut terjadi dikarenakan tidak adanya batasan untuk menjadi *driver* Go-Jek. Selain itu, agar para *driver* bekerja dengan nyaman dan loyal kepada perusahaan Go-Jek, maka perusahaan berinisiatif untuk memberikan berbagai fasilitas kepada *driver*. Fasilitas-fasilitas tersebut yaitu mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, akses kepada lembaga keuangan dan asuransi, serta berbagai fasilitas yang lain yang dapat menarik minat masyarakat untuk bermitra dengan Go-Jek.

Berdasarkan hasil penelitian Astri (2017) kepada 30 pengemudi Go-Jek, faktor-faktor yang mendorong para *driver* mendaftarkan dirinya menjadi *driver* ke Perusahaan Go-Jek adalah karena konsep bisnis *sharing economy* yang memudahkan *driver*, sistem bagi hasil yang memudahkan *driver*, efektifitas kerja

yang memudahkan *driver* dalam mendapatkan order, dan *schedule flexibility* yaitu *driver* juga bisa menjalankan pekerjaan lainnya disamping menjadi *driver* Go-Jek. Pembagian komisi yang adil dan jelas juga menjadi pertimbangan para *driver* dalam memutuskan untuk bergabung dengan Perusahaan Gojek. Pembagian komisi setiap hari dihitung setiap perjalanan per kilometer terbagi menjadi dua, yaitu pada jam sibuk (06.00-09.00 dan 16.00-19.00) dan jam tidak sibuk, seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Pembagian Komisi *Driver* Go-Jek

WAKTU	TARIF
Sibuk	Rp2.000
Tidak Sibuk	Rp2.500

Sumber: *Infojrek.com (2019)*

Sedangkan, untuk pemberian poin dasar yang akan didapatkan oleh *driver* Go-Jek adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Pembagian Poin Bonus *Driver* Go-Jek

LAYANAN	POIN
Go-Ride	1
G0-Send	1,5
Go-Food	1,5
Go-Shop	1,5
Go-Mart	1,5
Go-Media	1,5

Sumber: *Go-Jek.com (2019)*

Sistem pemberian upah dan bonus di Provinsi Lampung menggunakan poin, yaitu dengan batas maksimal poin perhari Rp160.000, dengan pembagian bonus terbagi dalam 5 tahapan yaitu:

Tabel 1.3 Pemberian Bonus Driver Go-Jek Lampung

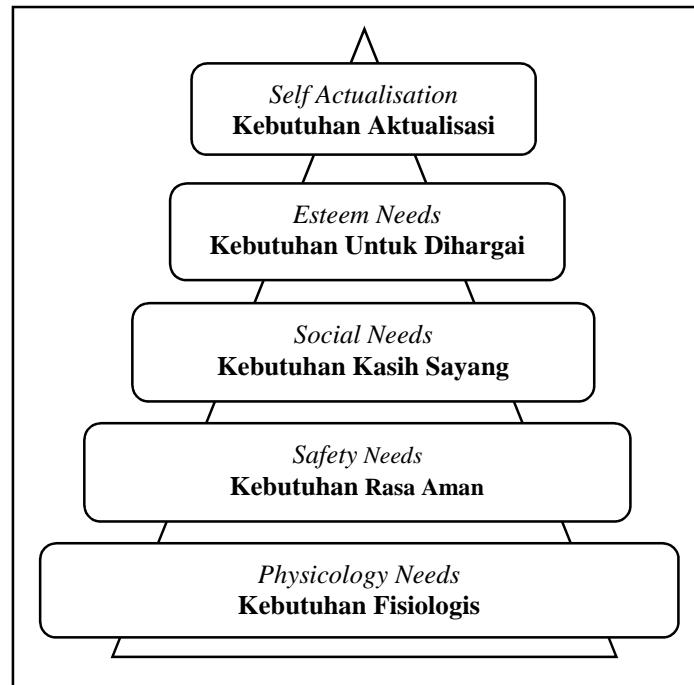
POIN	BONUS (Rp)
14	15.000
18	30.000
22	40.000
26	35.000
30	40.000
JUMLAH	160.000

Sumber: Go-Jek.com (2019)

Masyarakat Bandar Lampung yang menjadi driver Go-Jek didasarkan atas motivasi dalam diri mereka. Motivasi merupakan faktor utama yang mendorong seseorang untuk melakukan aktivitasnya dalam suatu lingkungan kerja, oleh karena itu motivasi sering dianggap pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Motivasi tersebut biasanya timbul karena berbagai kebutuhan hidup yang dirasakan oleh manusia dan keinginan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut.

Maslow memandang motivasi berasal dari kebutuhan-kebutuhan dasar manusia yang dianggap berlaku universal. Kebutuhan-kebutuhan fisik penting bagi pertahanan hidup yang sangat mendasar. Maslow meyakini kebutuhan-kebutuhan yang lebih tinggi hanya muncul jika kebutuhan-kebutuhan fisik sudah terpenuhi sebelumnya (Wilcox, 2007:17). Oleh karena itu, manusia biasanya akan memenuhi kebutuhan dasar atau fisik mereka, jika kebutuhan dasar tersebut sudah terpenuhi maka akan meningkat kekebutuhan yang lebih tinggi sampai dengan tingkat teratas.

Menurut Teori Hirarki Kebutuhan milik Abraham Maslow, terdapat 5 tingkat kebutuhan dasar manusia, yaitu:



Sumber : Pohan (2010:17)

Gambar 1.5 Teori Hirarki Kebutuhan

Secara umum seseorang berusaha karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Apabila kebutuhan pertama telah terpenuhi, maka akan meningkat ke kebutuhan tingkat dua sampai kebutuhan tingkat lima. Dasar teori ini adalah manusia merupakan makhluk yang tidak pernah merasa puas, mereka selalu menginginkan yang lebih banyak dan terus menerus. Hal ini juga terjadi pada para *driver* Go-Jek di Bandar Lampung, tidak hanya kebutuhan akan bertahan hidup pada level pertama yaitu *Physiological Needs*, tetapi juga beberapa kebutuhan lain yang mendorong mereka untuk menjadi *driver* Go-Jek

Alasan penulis menggunakan Teori Hirarki Kebutuhan dalam penelitian ini adalah karena teori milik Maslow secara umum dapat digunakan untuk memotivasi semua

tingkatan kerja. Teori Maslow lebih terperinci dibandingkan dengan teori motivasi lainnya. Jika dibandingkan dengan Teori milik Herzberg, teori ini lebih cocok untuk memotivasi tingkat manajer. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Cushway dan Lodge (1995:138), dimana teori Herzberg dilakukan pada akuntan di Amerika, tidak pada tingkatan pekerja operasional. Lain halnya dengan teori McGregor, yaitu teori X dan Y. Teori X penilaian prestasi kerja yang bertumpu pada “*top down*”, contohnya: ‘hakim’ kinerja berdasarkan standar kestabilan oleh manajemen. Sedangkan, teori Y lebih cocok untuk perusahaan dengan sistem kompensasi pembagian keuntungan atau kenaikan laba. Namun, kenyataannya sulit menerapkan teori ini secara terpisah. Pendekatan teori X untuk beberapa situasi yang berfungsi secara terpisah. Pada saat yang sama, penerapan pendekatan teori Y yang tidak dapat memberikan hasil yang baik bagi masing-masing pendekatan efektif untuk beberapa kasus dan tidak efektif untuk kasus lainnya. Perbandingan selanjutnya yaitu dengan Teori Victor Vroom yaitu teori harapan. Teori Vroom lebih cocok untuk perusahaan, dimana memotivasi seseorang untuk bekerja giat atas hubungan timbal balik dari apa yang diinginkan dan dibutuhkannya dari hasil pekerjaan. Jika keyakinan cukup besar untuk memperoleh kepuasan, maka ia akan bekerja keras begitu pun sebaliknya.

Alasan penulis memilih perusahaan Go-Jek sebagai objek penelitian karena Go-Jek satu-satunya perusahaan karya anak bangsa Indonesia yang berhasil menduduki peringkat pertama di *Play Store* dan *App Store*. Pemilihan Kota Bandar Lampung sebagai lokasi penelitian karena Bandar Lampung saat ini sudah menjadi mitra Go-Jek dan merupakan daerah pertama di Provinsi Lampung yang menyediakan jasa Go-Jek.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis memutuskan untuk memilih judul “**Analisis Faktor-Faktor Motivasi Driver Ojek Online Dalam Perspektif Teori Hierarki Kebutuhan**” (Studi Pada *Driver GO-Jek Bandar Lampung*)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada faktor yang dominan dalam perspektif Teori Hierarki Kebutuhan yang memotivasi *driver ojek online*?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang dominan dalam perspektif Teori Hierarki Kebutuhan yang memotivasi *driver ojek online*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi pada bidang SDM dalam melihat motivasi karyawan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan GO-Jek.

B. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan masyarakat dalam mengambil keputusan saat ingin menjadi *driver ojek online*. Serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Handoko (2011:13), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Sedangkan menurut Mangkunegara (2013:2), manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Dessler (2015:3) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan, dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Lain halnya dengan pendapat Siagian (2013:6), manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu yang digunakan untuk mengatur orang atau

karyawan, mengembangkan potensi manusia dan organisasinya, untuk melakukan serangkaian proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap pengadaan, pemeliharaan, sampai pemberhentian sebagai upaya-upaya untuk mengembangkan aktivitas manusia dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

2.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Fathoni (2006:16-32) pendekatan manajemen sumber daya manusia dibagi menjadi enam, yaitu:

1. Pendekatan Politik

Pendekatan politik terhadap pemahaman pentingnya manajemen sumber daya manusia berangkat dari keyakinan yang semakin mendalam di kalangan para politis bahwa aset terpenting yang dimiliki oleh suatu negara adalah sumber daya manusianya. Berbagai negara di dunia yang meskipun tidak memiliki sumber daya dan kekayaan alam, akan tetapi jika mempunyai sumber daya manusia yang terdidik, terampil, berdisiplin, tekun, dan bekerja keras dan setia kepada cita-cita perjuangan bangsanya, ternyata kadang membuat negara lain kagum.

Tanpa manajemen sumber daya manusia yang andal, pengelolaan, penggunaan dan pemanfaatan sumber-sumber lainnya menjadi tidak berdaya guna dan berhasil. Oleh karena itu, tidak mustahil gambaran tentang usaha pencapaian tujuan nasional menjadi kabur, yang pada gilirannya dapat berakibat pada kegelisahan atau keresahan dikalangan masyarakat.

2. Pendekatan Ekonomi

Pendekatan ekonomi merupakan pendekatan yang paling erat hubungannya dengan pemahaman meningkatnya perhatian semakin banyak orang pada manajemen sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia sering dipandang sebagai salah satu faktor produksi dalam usaha menghasilkan barang atau jasa oleh satuan-satuan ekonomi. Alasan lainnya adalah salah satu kriteria utama yang digunakan untuk mengukur tingkat kesejahteraan ialah takaran ekonomi.

3. Pendekatan Hukum

Salah satu indikator kehidupan masyarakat modern ialah makin tingginya kesadaran para warga masyarakat akan pentingnya keseimbangan anatar hak dan kewajiban masing-masing. Semakin meningkatnya kesadaran demikian biasanya dipandang sebagai salah satu akibat positif dari tingkat pendidikan para warga masyarakat.

Instrumen utama untuk menjamin keseimbangan tersebut adalah ketentuan-ketentuan hukum. Artinya, hak para warga negara dijamin dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Begitu pentingnya perolehan hal tersebut sehingga hak yang bersifat asasi biasanya tercantum dalam konstitusi negara seperti hak menyatakan pendapat, hak berserikat, hak menganut agama tertentu dan menunaikan ibadah agama sesuai dengan doktri agama yang bersangkutan, hak memperoleh pendidikan dan hak memperoleh pekerjaan yang layak.

4. Pendekatan Sosio-Kultural

Pemahaman tentang semakin besarnya perhatian makin banyak pihak terhadap manajemen sumber daya manusia juga memerlukan pendekatan sosio-kultural. Pendekatan ini sangat penting karena berkaitan langsung dengan harkat dan martabat manusia. Alasan utama lainnya ialah karena meskipun benar bahwa teori manajemen, termasuk manajemen sumber daya manusia bersifat universal, penerapannya tidak pernah bebas nilai. Perlu ditekankan bahwa norma-norma sosio-kultural yang berlaku dimasyarakat luas dan teori yang sudah diakui secara universal perlu diperhitungkan dalam menumbuhkan dan memelihara kultur organisasi yang bersangkutan.

5. Pendekatan Administratif

Salah satu ciri yang paling menonjol dari abad sekarang ini ialah terciptanya berbagai jenis organisasi. Apapun yang telah dicapai oleh umat manusia dalam berbagai macam dan bidang kehidupan kesemuanya itu dicapai dengan pemanfaatan organisasi.

Karena itulah manusia modern ini sering disebut sebagai manusia organisasional. Sebagaimana diketahui manusia organisasional-lah yang menjadi fokus analisis pendekatan administratif. Dengan kata lain, terdapat hubungan ketergantungan antara manusia dengan organisasi dalam arti bahwa manusia tidak lagi mungkin mencapai berbagai tujuannya tanpa menggunakan jalur organisasional dan sebaliknya setiap organisasi akan mencapai tujuannya dan sasarannya melalui usaha kooperatif sekelompok orang didalamnya.

6. Pendekatan Teknologi

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap manajemen sumber daya manusia. Dilihat sepintas lalu, dampak tersebut dapat dikatakan bersifat negatif karena kesan yang segera timbul ialah bahwa pemanfaatan berbagai hasil temuan dibidang teknologi berakibat pada berkurangnya kesempatan kerja karena semakin banyak kegiatan yang tadinya dilakukan oleh manusia kini diambil alih oleh berbagai jenis mesin.

Berarti kunci keberhasilan pendekatan teknologikal terletak pada kearifan manusia menggabungkan kemajuan dibidang teknologi dengan manajemen sumber daya manusia yang berangkat dari harkat martabat manusia. Dalam konteks demikianlah sering ditonjolkan pentingnya pemilihan teknologi tepat guna. Kesemuanya itu bermuara pada satu hal, yaitu tuntunan yang semakin kuat terhadap peningkatan kemampuan mengelola sumber daya manusia.

2.3 Motivasi

Menurut Siagian (2003:138), motivasi merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengarahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan Rivai (2004:455) menyatakan bahwa motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai tujuan individu.

Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:930), motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu, atau usaha-usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau sekelompok orang tertentu bergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendaki. Sedangkan menurut Hasibuan (2005:65), motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, efektif dan terintegrasi dengan segala upaya untuk mencapai kepuasan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan sebuah dorongan yang berasal baik dari luar maupun dalam diri manusia agar mereka memiliki usaha atau berbuat sesuatu untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

2.3.1 Fungsi motivasi

Motivasi memiliki fungsi bagi seseorang, karena motivasi dapat menjadikan seseorang mengalami perubahan ke arah yang lebih baik. Motivasi juga dapat mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Menurut Hamalik (2004:175), terdapat tiga fungsi motivasi, yaitu:

1. Mendorong timbulnya suatu kelakuan atau perbuatan. Tanpa adanya motivasi maka tidak akan timbul perbuatan seperti belajar.
2. Motivasi berfungsi sebagai pengarah. Artinya mengarahkan perbuatan pada pencapaian tujuan yang diinginkan.

3. Motivasi berfungsi sebagai penggerak. Motivasi berfungsi sebagai mesin dalam mobil. Besar kecilnya motivasi akan menentukan cepat lambatnya suatu pekerjaan.

Sedangkan menurut Sardiman (2007:85), fungsi motivasi adalah sebagai berikut;

1. Motivasi merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan yang akan dikerjakan.
2. Motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumus dan tujuannya.
3. Menyeleksi perbuatan yakni menentukan perbuatan-perbuatan yang harus dikerjakan yang serasi guna mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat

Berdasarkan fungsi motivasi di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi motivasi adalah memberikan arah dalam meraih apa yang diinginkan, menentukan sikap atau tingkah laku yang akan dilakukan untuk mendapatkan apa yang diinginkan dan juga sebagai pendorong seseorang untuk melakukan aktivitas.

2.3.2 Tujuan Motivasi

Menurut Hasibuan (2003:146), tujuan dari motivasi adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik

7. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas dan dan partisipasi karyawan
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

Sedangkan menurut Purwanto (2007:73), tujuan motivasi adalah untuk menggerakkan atau memacu seseorang agar timbul keinginan untuk meningkatkan prestasi sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Hamalik (2005:175) berpendapat bahwa tujuan motivasi adalah sesuatu yang dicapai oleh perbuatan yang pada gilirannya akan memuaskan kebutuhan individu.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi memberikan tujuan agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Motivasi mampu memelihara dan meningkatkan moral serta gairah kerja. Melalui motivasi sebuah organisasi dapat mendorong berkembangnya motivasi berprestasi dalam sebuah perusahaan, dan akan menimbulkan muncul dan berkembangnya persaingan secara sehat dalam suatu perusahaan.

2.3.3 Manfaat Motivasi

Arep dan Tanjung (2002:45) menjelaskan bahwa seseorang akan merasakan manfaat apabila memiliki motivasi dalam bekerja, seperti:

1. Pekerjaan akan selesai dengan tepat. Artinya pekerjaan diselesaikan dengan standar yang benar dan dalam skala waktu yang telah ditetapkan.
2. Orang akan senang melakukan pekerjaannya. Sesuatu yang dikerjakan karena adanya motivasi yang mendorong sehingga seseorang senang mengerjakannya.

3. Orang akan merasa berharga. Hal ini terjadi karena pekerjaannya itu betul-betul berharga bagi orang yang termotivasi.
4. Orang akan bekerja keras. Hal ini dimaklumi karena dorongan yang begitu tinggi untuk berhasil sesuai target terhadap apa yang dikerjakan.
5. Kinerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan membutuhkan terlalu banyak pengawasan.

2.3.4 Faktor-faktor Motivasi

Saydam dalam Kadarisman (2012:296) mengatakan bahwa motivasi kerja seseorang dalam bekerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal yang berasal dari proses psikologis diri seseorang dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri seseorang.

1. Faktor Internal

a. Kematangan Kepribadian

Kebiasaan, nilai dan sikap yang dianut sejak kecil akan menentukan kepribadian seseorang yang dapat berpengaruh terhadap motivasinya.

b. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh karyawan akan sangat mempengaruhi motivasi dalam diri mereka. Karyawan yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi biasanya lebih termotivasi karena memiliki wawasan yang cukup luas dibanding dengan karyawan yang memiliki tingkat pendidikan rendah.

c. Keinginan dan Harapan Pribadi

Seseorang yang memiliki keinginan atau harapan dalam hidup biasanya lebih termotivasi karena memiliki tujuan untuk mewujudkan keinginannya tersebut.

d. Kebutuhan

Kebutuhan berbanding lurus dengan motivasi, karena semakin tinggi kebutuhan seseorang semakin tinggi pula motivasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan bekerja keras.

e. Kelelahan dan Kebosanan

Kelelahan dan kebosanan dapat mempengaruhi semangat kerja yang pada akhirnya juga akan mempengaruhi motivasi kerja.

f. Kepuasan Kerja

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi akan memiliki motivasi kerja yang tinggi pula. Maka, hubungan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja sangatlah penting

2. Faktor Eksternal

a. Kondisi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan sarana dan prasarana kerja pada suatu perusahaan yang berada di lingkungan kerja karyawan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan kerja. Lingkungan kerja yang baik akan memberikan motivasi yang baik pula kepada karyawan.

b. Kompensasi yang Memadai

Pemberian kompensasi yang memadai merupakan hal penting dalam sebuah perusahaan untuk memberikan motivasi kepada karyawan agar bekerja lebih baik lagi.

c. Supervisi yang Baik

Supervisor harus bisa membangun hubungan positif dan memotivasi para karyawan dengan perlakuan yang baik dan adil, sehingga memungkinkan

adanya fleksibilitas kerja dan keseimbangan kerja sehingga memberi karyawan umpan balik yang mengakui usaha dan kinerja karyawan dan mendukung perencanaan dan pengembangan karier untuk karyawan.

d. Jaminan Karier

Seorang karyawan akan berusaha dan bekerja keras dan mengorbankan segala hal untuk perusahaan jika ada jaminan yang jelas dalam pekerjaannya, seperti promosi jabatan, pangkat maupun jaminan pemberian kesempatan dan penempatan untuk dapat mengembangkan potensi yang ada didiri karyawan.

e. Status dan Tanggung Jawab

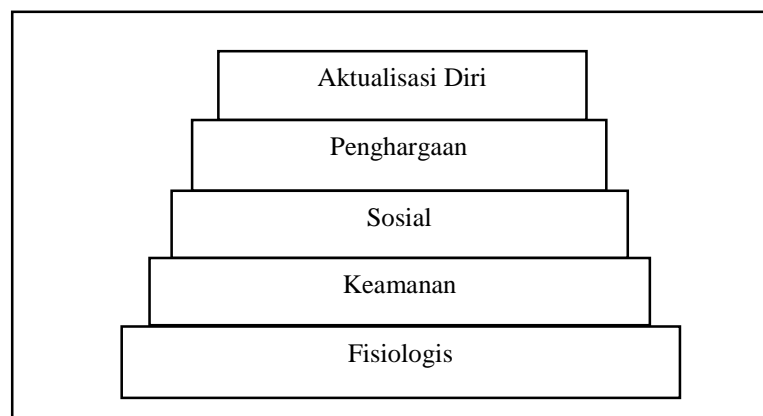
Kompensasi bukan satu-satunya harapan yang dimiliki oleh karyawan, jabatan merupakan harapan lain mereka. Seseorang yang memiliki jabatan akan merasa dirinya dipercaya, diberi tanggung jawab dan wewenang yang lebih besar.

f. Peraturan yang Fleksibel

Apabila suatu perusahaan memiliki kebijakan yang kaku, maka akan cenderung mengakibatkan karyawan memiliki motivasi yang rendah.

2.4 Teori Hirarki Kebutuhan

Abraham Maslow, merupakan pencetus Teori Motivasi yang dikenal dengan Teori Hirarki Kebutuhan. Maslow, membuat hipotesis bahwa dalam setiap diri manusia terdapat hirarki dalam lima kebutuhan, yaitu fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri.



Sumber: Ardana (2012:194)

Gambar 2.1 Teori Hirarki Kebutuhan

Maslow menjelaskan bahwa semakin keatas kebutuhan seseorang semakin sedikit jumlah atau kriteria kuantitas manusia yang memiliki kebutuhannya, atau kebutuhan kebebasan diri untuk merealisasikan cita-cita atau harapan individu untuk mengembangkan bangkat yang dimilikinya. Menurut Robbins (2006:220), manusia akan didorong untuk memenuhi kebutuhan yang paling kuat, sesuai waktu, keadaan dan pengalaman yang bersangkutan mengikuti suatu hirarki. Berikut penjelasan tingkatan Teori Hirarki Kebutuhan:

1. Kebutuhan Fisiologis

Menurut Ardana (2012:123), Kebutuhan untuk mempertahankan hidup ini disebut juga dengan kebutuhan psikologis (*psychological needs*), yaitu kebutuhan untuk mempertahankan hidup dari kematian. Kebutuhan ini merupakan tingkat kebutuhan paling dasar bukan karena setiap orang membutuhkannya terus menerus sejak lahir hingga akhir hidup, akan tetapi juga karena tanpa pemuasan sebagai kebutuhan tersebut seseorang tidak dapat dikatakan hidup secara normal. Berbagai kebutuhan fisiologis berkaitan dengan status manusia sebagai insan ekonomi. Kebutuhan ini bersifat universal dan tidak mengenal batas geografis, asal-usul, tingkat pendidikan, status sosial,

pekerjaan atau profesi, umur, jenis kelamin, dan faktor-faktor lainnya yang menunjukkan keberadaan seseorang. Hanya saja memang harus diakui adanya perbedaan dalam kemampuan untuk memuaskan berbagai kebutuhan tersebut. Gejala umum yang jelas terlihat ialah bahwa meningkatnya kemampuan seseorang untuk memuaskan berbagai kebutuhan tersebut cenderung mengakibatkan terjadinya pergeseran pendekatan pemuasannya dari pendekatan yang sifatnya kuantitatif menjadi pendekatan kualitatif. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan tersebutlah yang mendorong orang untuk mengerjakan suatu pekerjaan karena dengan bekerja ia akan mendapat imbalan (uang, materi) yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhannya tadi.

Berdasarkan penelitian Rahmawan (2014), kebutuhan fisiologis dalam sebuah organisasi meliputi: pendapatan dan fasilitas kerja.

a) Pendapatan

Pendapatan menurut ilmu ekonomi diartikan sebagai nilai maksimum yang dapat dikonsumsi oleh seseorang dalam satu periode seperti keadaan semula. Definisi tersebut menitikberatkan pada total kuantitatif pengeluaran terhadap konsumsi selama satu periode. Dengan kata lain pendapatan merupakan jumlah harta kekayaan awal periode, bukan hanya yang dikonsumsi. Secara garis besar pendapatan didefinisikan sebagai jumlah harta kekayaan awal periode ditambah perubahan penilaian yang bukan diakibatkan perubahan modal dan hutang (Zuhriski, 2008:22).

b) Fasilitas Kerja

Fasilitas adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan yang berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberi manfaat dimasa yang akan datang (Lupiyadi, 2008:150).

2. Kebutuhan Rasa Aman (Keamanan)

Setelah kebutuhan tingkat dasar terpenuhi, maka seseorang berusaha memenuhi kebutuhannya yang lebih tinggi, yaitu kebutuhan akan rasa aman dan keselamatan. Kebutuhan keamanan harus dilihat dalam arti luas, tidak hanya dalam arti keamanan fisik, akan tetapi juga pengalaman yang bersifat psikologis, termasuk perlakuan adil dalam pekerjaan seseorang (Sutrisno, 2009:125). Hal ini dikarenakan, pemuasan kebutuhan terutama dikaitkan dengan dengan tugas pekerjaan seseorang, kebutuhan keamanan itu sangat penting untuk mendapat perhatian. Artinya, keamanan dalam arti fisik mencakup kemandirian ditempat pekerjaan dan keamanan dari dan ke tempat pekerjaan. Keamanan fisik tidak akan banyak artinya apabila karyawan merasa bahwa kebutuhan keamanan psikologis tidak terpenuhi. Hal ini mempunyai dampak negatif yang jauh lebih kuat dibandingkan dengan kurang terpenuhinya kebutuhan akan kemandirian fisik yang akan tercermin pada produktivitas kerja yang merosot, tingkat kemangkiran yang tinggi, keinginan pindah yang besar, kepuasan kerja yang rendah, tingkat “stress” yang tinggi, disiplin kerja yang tidak sesuai dengan harapan dan tuntutan organisasi, konflik yang berlarut-larut tidak diselesaikan dari berbagai hal negatif lainnya.

Upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keamanan ini dapat melalui:

- a. Selalu memberikan informasi agar para karyawan dalam bekerja bersikap hati-hati dan waspada.
- b. Menyediakan tempat kerja aman dari keruntuhan, kebakaran, dan sebagainya.
- c. Memberikan perlindungan asuransi jiwa, terutama bagi karyawan yang bekerja pada tempat rawan kecelakaan, dan
- d. Memberi jaminan kepastian kerja, bahwa selama mereka bekerja dengan baik, maka tidak akan di PHK, dan adanya jaminan kepastian pembinaan karier.

Berdasarkan penelitian Rahmawan (2014), kebutuhan rasa aman dalam sebuah organisasi adalah sebagai berikut:

a) Asuransi Kesehatan

Menurut Bitar (2016), Asuransi kesehatan adalah sebuah produk asuransi yang khusus menangani suatu masalah kesehatan yang diakibatkan sebuah penyakit dan menanggung suatu proses perawatan kepada tertanggung. Pada umumnya termasuk untuk melindungi dan menanggung cedera, cacat, sakit dan kematian karena kecelakaan. Asuransi kesehatan dapat dibeli untuk diri sendiri dan orang lain

b) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan

memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat memengaruhi emosi pegawai. Jika seorang pegawai menyukai lingkungan kerja dimana ia bekerja, maka pegawai tersebut akan merasa nyaman ditempat kerja dan akan melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis (Mardiana, 2005:15).

c) Tunjangan

Tunjangan adalah pendapatan tambahan selain gaji yang diterima seorang karyawan, seperti tunjangan jabatan, tunjangan kendaraan, tunjangan makan, tunjangan anak atau istri dan lain sebagainya (Nawawi, 2011:56).

3. Kebutuhan Sosial

Kebutuhan sosial sering juga disebut dengan *social needs* atau *affiliation needs*, merupakan kebutuhan tingkat ketiga yaitu untuk hidup bersama dengan orang lain. Misal, setiap orang normal butuh akan kasih sayang, dicintai, dihormati, diakui keberadaannya oleh orang lain. Ia merasa dalam hidupnya ingin mempunyai teman, kenalan dan merasa tidak enak bila dikucilkan dari pergaulan ramai (Siagian, 2013:148). Pada kehidupan organisasional manusia sebagai insan sosial mempunyai berbagai kebutuhan berkisar pada pengakuan akan keberadaan seseorang dan penghargaan atas harkat dan martabatnya. Kebutuhan sosial tersebut tercermin dalam empat bentuk “perasaan”, yaitu:

a. Kebutuhan untuk disayang, dicintai dan diterima oleh orang lain

Perasaan diterima oleh orang lain dengan siapa ia bergaul dan berinteraksi dalam organisasi. Dengan kata lain ia memiliki “*sense of belonging*” yang tinggi. Jika seseorang memiliki perasaan demikian, ia akan berperilaku

positif yang biasanya tercermin dalam kemauan memberikan sumbangsih yang semakain besar kepada usaha organisasi untuk mencapai tujuannya.

b. Kebutuhan untuk dihormati oleh orang lain

Tidak dapat dipungkiri jika setiap orang mempunyai jati diri yang khas dengan segala kelebihan dan kekurangannya. Setiap orang memiliki “*sense of importance*”. Jika manajemen menginkari kenyataan ini bukan mustahil ia akan menghadapi berbagai kesulitan dalam menggerakkan para pekerjanya.

c. Kebutuhan untuk diikutsertakan dalam pergaulan

Kebutuhan akan perasaan diikutsertakan atau “*sense of participation*” dirasakn dalam banyak segi kehidupan organisasional, akan tetapi mungkin paling terasa dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut diri dan tugas seseorang. Telah banyak diakui bahwa pengikutsertaan seseorang dalam proses pengambilan keputusan, terutama yang menyangkut nasib dan pekerjaannya mempunyai dampak psikologis yang sangat kuat. Artinya, apabila seseorang dilibatkan dalam menentukan hal-hal yang menyangkut dirinya, ia akan merasa bahwa keputusan yang diambil adalah keputusan sendiri.

d. Kebutuhan untuk berprestasi

Pada dasarnya manusia secara kategorikal tidak senang senang apabila menghadapi kegagalan. Para ahli merumuskan kebutuhan ini sebagai “*need for achievement*”. Sebaliknya, seseorang akan merasa senang dan bangga apabila ia meraih kemajuan, apapun bentuk kemajuan tersebut.

Berdasarkan penelitian Rahmawan (2014), kebutuhan sosial dalam sebuah organisasi adalah sebagai berikut:

a) Interaksi Dengan Rekan Kerja

Rekan kerja adalah seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai hubungan timbal balik dalam mendukung setiap pekerjaan. Menurut Moekijat (2003:136), karyawan yang merasa senang terhadap kegiatan dan tugasnya serta ramah tamah dengan orang lain menunjukkan suasana kerja yang harmonis. Rekan kerja yang baik akan mendorong seseorang untuk bekerja lebih baik dan bersikap positif seperti mempunyai kesetiaan yang tinggi terhadap rekan kerja dan pekerjaan, kegembiraan, serta memiliki kepuasan saat bekerja.

b) Interaksi Dengan Atasan

Hubungan antara pimpinan dan karyawan atau pekerja merupakan hubungan saling ketergantungan yang pada umumnya tidak seimbang. Bawahan pada umumnya merasa lebih tergantung kepada pemimpin daripada sebaliknya. Dalam proses interaksi yang terjadi antara pimpinan dan bawahan, berlangsung proses saling mempengaruhi dimana pemimpin berupaya mempengaruhi bawahannya agar berperilaku sesuai dengan harapannya.

4. Kebutuhan Penghargaan (Pengakuan)

Salah satu ciri manusia adalah bahwa dia mempunyai harga diri. Oleh karena itu, semua orang memerlukan pengakuan atas keberadaan dan statusnya oleh orang lain. Semakin tinggi status dan kedudukan seseorang dalam perusahaan, maka semakin tinggi pula kebutuhan akan prestise diri yang bersangkutan.

Penerapan pengakuan atau penghargaan diri ini biasanya terlihat dari kebiasaan orang untuk menciptakan simbol-simbol, yang dengan simbol itu kehidupannya dirasa lebih berharga. Namun, simbol itu adalah wajar, apabila prestise itu dipadukan dengan memperlihatkan prestasi (Ardana, 2012:124).

Tidak bisa dipungkiri bahwa kebutuhan penghargaan merupakan kebutuhan nyata setiap orang, terlepas dari kedudukannya dalam organisasi dan status sosialnya di masyarakat. Artinya, kebutuhan ini bukan hanya kebutuhan mereka yang menduduki jabatan menjerial, akan tetapi setiap orang membutuhkannya. Tantangan bagi manajemen dalam hal menerapkan teori motivasi ialah menemukan cara paling tepat untuk memuaskan berbagai kebutuhan tersebut dengan berpedoman pada paling sedikit empat prinsip, yaitu:

- a. Cara yang digunakan memuaskan kebutuhan penghargaan tersebut tidak boleh menimbulkan gejolak karena adanya kesenjangan antara kelompok-kelompok tertentu dalam organisasi, misalnya antara kelompok manejerial dan non-manjerial.
- b. Pemuasan kebutuhan penghargaan tersebut tetap memperhitungkan pentingnya solidaritas sosial, baik secara terbatas dalam lingkungan organisasi maupun di lingkungan masyarakat luas.
- c. Pemuasan kebutuhan penghargaan disesuaikan dengan kemampuan organisaasi dengan memperhitungkan kondisi masyarakat sekeliling.
- d. Cara dan bentuk pemuasannya dikaitkan dengan batas-batas kewajaran sesuai dengan norma-norma sosial yang berlaku dimasyarakat.

Berdasarkan penelitian Rahmawan (2014), kebutuhan penghargaan dalam sebuah organisasi yaitu penghargaan atas prestasi kerja. Prestasi kerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi untuk meningkatkannya. Pemberian penghargaan berdasarkan kinerja dapat memberikan dampak positif terhadap perilaku karyawan, menimbulkan kepuasan kerja bagi karyawan, memberikan dampak positif terhadap kemampuan organisasi, mampu menghasilkan pencapaian tujuan yang telah dirancang dan mempertahankan lebih banyak karyawan yang mampu bekerja dengan prestasi tinggi.

5. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Setelah empat kebutuhan di atas terpenuhi, maka seseorang berusaha untuk memenuhi kebutuhan paling puncak ini. Seseorang bertindak untuk memenuhi kebutuhan puncak ini biasanya berdasarkan keinginan sendiri bukan dorongan dari orang lain (Sutrisno, 2009:128). Dewasa ini semakin disadari oleh berbagai kalangan yang semakin luas bahwa dalam diri setiap orang terpendam potensi kemampuan yang belum seutuhnya dikembangkan. Hal yang normal apabila dalam meniti karier, seseorang ingin agar potensinya itu dikembangkan secara sistematis sehingga menjadi kemampuan efektif. Seseorang ini memperlihatkan kemampuan dirinya secara optimal ditempat masing-masing. Hal tersebut terlihat pada kegiatan pengembangan kapasitas diri melalui berbagai cara, seperti ikut diskusi, seminar, lokakarya yang sebenarnya keikutsertaannya itu bukan didorong oleh ingin dapat pekerjaan, tetapi sesuatu yang berasal dari dorongan ingin memperlihatkan bahwa ia ingin

mengembangkan kapasitas prestasinya secara optimal. Dengan pengembangan demikian, seseorang dapat memberikan dampak yang lebih besar bagi kepentingan organisasi dan dengan demikian meraih kemajuan profesional yang pada nantinya memungkinkan yang bersangkutan memuaskan berbagai jenis kebutuhannya.

a) Kesempatan Untuk Mengembangkan Diri dan Potensi

Pengembangan diri yang dimaksud adalah pengembangan segala potensi yang ada pada diri sendiri, dalam usaha meningkatkan potensi berfikir dan berparakarsa serta meningkatkan kapasitas intelektual yang diperoleh dengan jalan melakukan berbagai aktivitas.

b) Kebebasan Mengungkapkan Ide, Gagasan dan Kreatifitas

Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, perusahaan seharusnya dapat meningkatkan kreativitas yang dimiliki setiap karyawan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mendengarkan dan menampung saran jika karyawan menciptakan dan menyampaikan gagasan baru kepada pimpinan, sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik.

2.5 Perspektif Motivasi

Beberapa perspektif psikologis menjelaskan motivasi dengan cara yang berbeda.

Ada empat perspektif yaitu perspektif humanistik, kognitif, ilmu perilaku dan sosial.

1. Perspektif Humanistik

Perspektif humanistik menekankan untuk meraih nasib mereka sendiri.

Perspektif ini berkaitan erat dengan pandangan Abraham Maslow dengan

keyakinan bahwa kebutuhan dasar harus dipenuhi sebelum kebutuhan yang lebih tinggi dapat dipuaskan.

2. Perspektif Kognitif

Perspektif kognitif berfokus pada ide-ide motivasi seseorang untuk mencapai sesuatu. Perspektif kognitif merekomendasikan untuk seseorang diberi lebih banyak kesempatan dan tanggung jawab untuk mengontrol mereka sendiri.

3. Perspektif Ilmu Prilaku

Perspektif ilmu prilaku menekankan imbalan dan hukuman eksternal sebagai kunci dalam menentukan motivasi. Adanya intensif adalah peristiwa atau stimulus positif atau negatif dapat memotivasi prilaku. Penggunaan intensif menekankan bahwa intensif dapat menambah minat atau kesenangan pada pelajaran, dan mengarahkan perhatian pada prilaku yang tepat dan menjauhkan mereka dari prilaku yang tidak tepat.

4. Perspektif Sosial

Kebutuhan afiliasi atau keterhubungan adalah motif untuk berhubungan dengan orang lain secara aman, yaitu kebutuhan sosial, teman, dicintai dan mencintai serta diterima dalam pergaulan kelompok karyawan dan lingkungannya. Kebutuhan afiliasi tercermin dalam motivasi mereka untuk menghabiskan waktu bersama teman, kawan dekat, keterikatan mereka dengan orangtua, dan keinginan untuk menjalin hubungan positif dengan orang lain.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Kesimpulan
1.	Febri Sulistya Purnama, dan Eko Setyo Pratomo	Motivasi Terhadap <i>Compose New Tweet</i> pada Jejering Sosial <i>Twitter</i>	2013	Kebutuhan yang paling terlihat harus dipenuhi oleh para subjek penelitian adalah kebutuhan akan saling memiliki-dimiliki ditengah kelompok sosial, atau lebih tepatnya kelompok subjek perempuan lebih dominan dalam hal kebutuhan ini. Sedangkan kebutuhan lain yang paling menonjol adalah kebutuhan akan penghargaan orang lain, kelompok subjek laki-laki lebih dominan dalam pemenuhan kebutuhan ini. subjek laki-laki lebih dominan karena dalam melakukan <i>new compose tweet</i> mereka bertujuan untuk pencitraan diri, atau untuk merubah persepsi atau pandangan orang lain tentang diri mereka melalui <i>twitter</i> .
2.	Muhammad Aditya Rahmawan	Analisis Faktor-Faktor Motivasi Kerja Melalui Pendekatan Hierarki Kebutuhan Maslow (Studi: Pegawai Negeri Sipil Dinas Pertanian dan Peternakan Provinsi Banten)	2014	a)Faktor Internal Faktor intrernal (fisiologis) mendominasi 20,42% dari keseluruhan faktor yang berarti sebagai faktor yang memengaruhi motivasi kerja pegawai. b)Faktor Eksternal Faktor eksternal (kebutuhan rasa aman. Sosial, harga diri, dan aktualisasi diri) yang mendominasi sebesar 67,92% dari keseluruhan faktor yang berarti sebagai faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai.
3.	Rudi Irawan	Pengaruh Teori Motivasi Maslow Terhadap Kinerja Karyawan PT Central Pertiwi Bahari	2014	Secara simultan dan parsial, kebutuhan fisiologis, kemandirian, sosial, penghargaan dan aktualisasi berpengaruh

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Kesimpulan
		Tanjung Bintang Lampung Selatan		secara signifikan terhadap kinerja.
4.	Ivanovich Perdana Kusuma, V.S Tripiyo, P.S, dan Iwan Hermawan	Pengaruh Motivasi Hirarki Kebutuhan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang	2015	Sebagian besar responden menyatakan kecenderungan tidak setuju kecil besar 24% hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa kepuasan yang diberikan perusahaan cenderung belum memuaskan. Dan dapat diketahui terbuktinya secara empiris antara penelitian ini dan pengaruhnya terhadap keterlambatan.
5.	Siti Hajar Hardianti	Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Pengambilan Keputusan Alih Profesi Dari Karyawan Menjadi Driver Gojek	2016	Terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan pengambilan keputusan alih profesi dari karyawan menjadi <i>driver</i> Gojek. Jika semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki, maka semakin rendah tingkat kecenderungan dalam pengambilan keputusan untuk beralih profesi.
6.	Hayatun Nufus	Pola Komunikasi <i>Driver</i> GOJEK pada <i>Costumer</i> di Kota Bandar Lampung	2018	Dalam hubungan <i>driver</i> dengan kostumernya terdapat hubungan yang saling memengaruhi. Artinya hubungan antara <i>driver</i> dan kostumernya terdapat unsur imbalan, pengorbanan, dan keuntungan. Dikatan <i>driver</i> dan kostumernya menjalin hubungan, jika <i>driver</i> memberikan ganjaran yang positif maka hubungan mereka akan baik. Akan tetapi akan berbeda jika <i>driver</i> memberikan sebuah kerugian terhadap kostumernya, hubungan antara <i>driver</i> dan kostumer kemungkinan besar tidak akan berjalan dengan baik.

Sumber : Data Diolah, 2018

2.7 Kerangka Pemikiran

Fenomena Ojek *Online* saat ini sedang menjadi *trend* dikalangan masyarakat Indonesia. Hal ini merupakan akibat dari perkembangan teknologi yang semakin hari semakin bertambah canggih. Ojek *online* merupakan transportasi umum yang sama dengan ojek konvensional, masih menggunakan sepeda motor sebagai alat pengangkutnya namun ojek *online* telah terintegrasi oleh kemajuan zaman. Salah satu perusahaan ojek *online* yang saat ini sedang ramai digunakan masyarakat adalah Go-Jek. Perusahaan yang didirikan oleh Nadiem Makarim ini merupakan perusahaan jasa transportasi yang berbasis aplikasi pada *smartphone*, dan merupakan perusahaan yang berjiwa sosial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat diberbagai sektor informal di Indonesia.

Saat ini mitra Go-Jek telah tersebar diberbagai Kota besar di Indonesia, salah satunya adalah Kota Bandar Lampung. Go-Jek hadir di Kota Bandar Lampung pada tahun 2017. Kehadirannya disambut cukup baik oleh masyarakat setempat, walaupun pada awalnya terjadi penolakan oleh beberapa pihak. Namun, hal tersebut tidak membuat perusahaan dan para *driver* Go-Jek menyerah. Terbukti sampai saat ini Go-Jek masih terus beroperasi dan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat Bandar Lampung.

Semenjak kehadiran Go-Jek di Indonesia pada tahun 2010 hingga tahun 2018, sudah lebih dari satu juta *driver* yang bergabung dengan perusahaan ini. Perusahaan Gojek berusaha untuk memberikan kesejahteraan bagi para *driver*, agar mereka tetap loyal kepada perusahaan.. Beberapa fasilitas yang dapat dinikmati oleh *driver*, yaitu:

- a. Santunan kesehatan dan kecelakaan.
- b. Akses kepada lembaga keuangan atau asuransi.
- c. Cicilan otomatis yang terjangkau.

Banyak masyarakat Bandar Lampung yang tertarik ingin menjadi *driver* Go-Jek. Keinginan itu didasarkan atas motivasi diri mereka sendiri. Menurut Sastrohadiwiryo (2002:267), motivasi sebagai keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi mendorong kegiatan atau menggerakkan dan mengarah atau menyalurkan perilaku ke arah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan.

Motivasi tersebut biasanya timbul karena berbagai kebutuhan dalam hidup yang harus terpenuhi. Menurut Maslow dalam Teori Hirarki Kebutuhan miliknya, kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat dibagi menjadi lima tingkatan atau kelas, yaitu:

- a. Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan mendasar yang paling mendesak pemuasannya karena berkaitan langsung dengan pemeliharaan biologis dan kelangsungan hidup manusia. Kebutuhan fisiologis dalam hal ini meliputi pendapatan para *driver* baik gaji maupun bonus dan fasilitas kerja yang diberikan oleh perusahaan Go-Jek untuk mendukung aktivitas kerja para *driver*.

- b. Kebutuhan Rasa Aman

Kebutuhan rasa aman merupakan kebutuhan yang mendorong individu untuk memperoleh ketentraman, kepastian dan keteraturan dari keadaan

lingkungannya. Kebutuhan rasa aman muncul sebagai kebutuhan yang paling penting jika kebutuhan fisiologis telah terpenuhi. Kebutuhan ini meliputi keamanan akan lingkungan kerja dengan pemberian asuransi kesehatan, lingkungan kerja yang bebas dan nyaman, serta terjaminnya hidup di hari tua.

c. Kebutuhan Sosial atau Kasih Sayang

Kebutuhan sosial adalah suatu kebutuhan yang mendorong individu untuk mengadakan efektif atau ikatan emosional dengan individu lain, baik dengan sesama jenis ataupun dengan berlainan jenis, dilingkungan keluarga maupun lingkungan masyarakat. Kebutuhan sosial dalam hal ini adalah interaksi dengan sesama rekan kerja yaitu para *driver* Go-Jek dan interaksi dengan atasan.

d. Kebutuhan Penghargaan

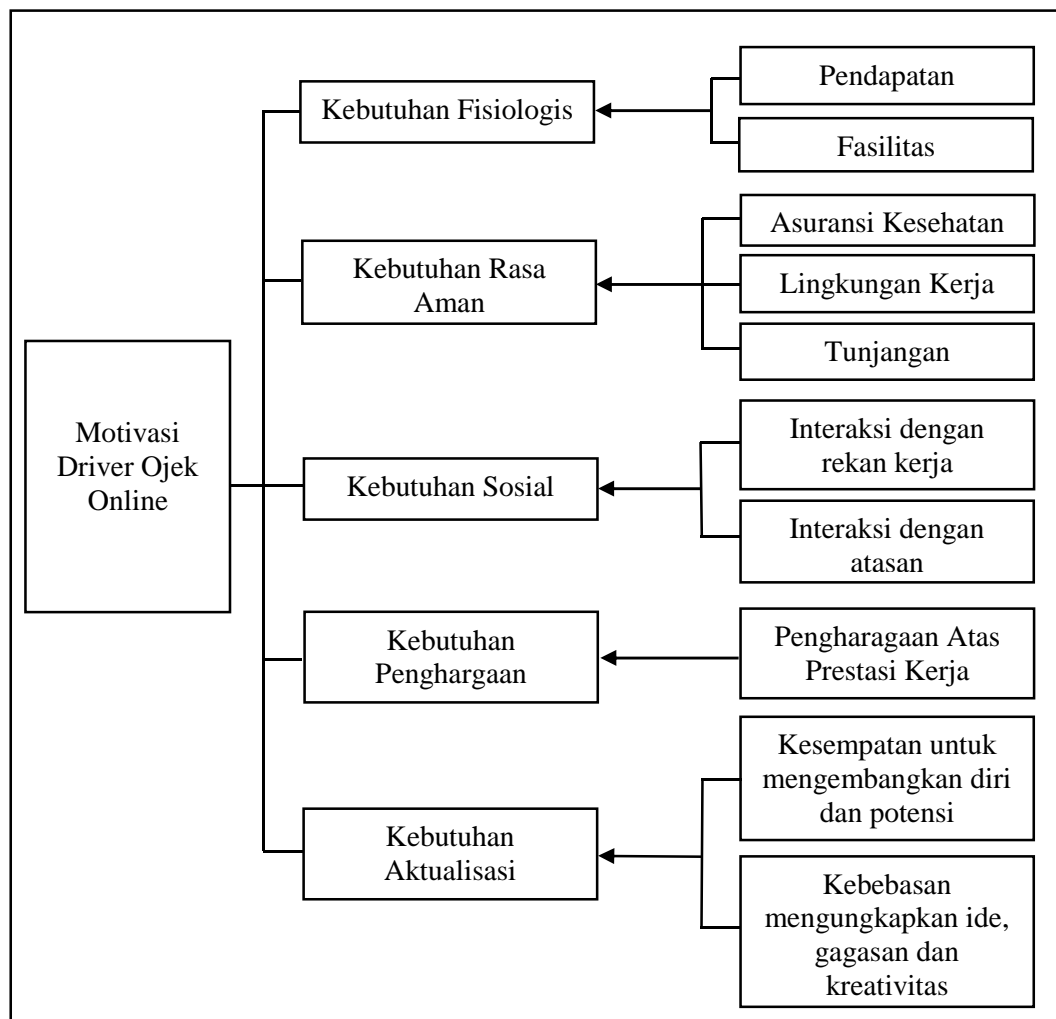
Kebutuhan penghargaan adalah kebutuhan yang menjurus kepada kepercayaan pada diri sendiri dan perasaan untuk dihargai. Semua orang dalam masyarakat mempunyai kebutuhan atau menginginkan penilaian terhadap dirinya, mempunyai dasar yang kuat, dan biasanya bermutu tinggi akan rasa hormat diri atau harga diri. Penghargaan atas prestasi kerja merupakan salah satu bentuk penghargaan kepada para *driver* Go-Jek yang telah bekerja untuk perusahaan Go-Jek.

e. Kebutuhan Aktualisasi

Kebutuhan aktualisasi merupakan kebutuhan yang paling tinggi sekaligus yang terakhir . Kebutuhan ini melibatkan keinginan yang terus-menerus untuk mencapai potensi. Menurut Maslow, kebutuhan ini adalah kebutuhan yang dimiliki manusia untuk melibatkan diri sendiri untuk menjadi apa yang sesuai

dengan keinginannya berdasarkan kemampuan diri. Kebebasan mengungkapkan ide atau gagasan juga merupakan salah satu bentuk dari kebutuhan aktualisasi yang dibutuhkan oleh para *driver* Go-Jek.

Menurut Maslow, apabila kebutuhan dasar (Fisiologis) seseorang telah terpenuhi, maka akan meningkat ke kebutuhan selanjutnya yaitu kedua, ketiga dan seterusnya. hal ini juga dialami oleh para *driver* Go-Jek di Bandar Lampung, alasan mereka menjadi *driver* Go-Jek selain ingin memenuhi kebutuhan dasar, mereka juga ingin memenuhi kebutuhan-kebutuhan lainnya. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menyusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:



Sumber : Data Diolah Tahun 2018

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

2.8 Hipotesis

Menurut Indrawati (2015:94), hipotesis adalah pernyataan sementara yang diperkirakan akan didukung oleh data empiris dalam penelitian. Hipotesis diperoleh dari teori yang menjadi dasar pembentukan model konseptual penelitian. Sedangkan, menurut Sudjarwo dan Baswori (2009:75), sesuai dengan istilahnya hipo berarti lemah dan tesis berarti pernyataan atau pendapat, maka hipotesis berarti pernyataan yang belum tentu benar. Hipotesis bersifat tentatif yang dapat benar dan dapat pula tidak benar, sehingga perlu diuji kebenarannya. Maka, hipotesis dalam penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yaitu “Setidaknya terdapat 1 faktor dalam perspektif Teori Hierarki Kebutuhan yang memotivasi *driver* ojek *online*”.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Sugiyono (2015:14) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme, digunakan dalam penelitian terhadap sample dan populasi penelitian, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan, penelitian kuantitatif menurut Arikunto (2013:37) adalah sesuai dengan namanya, penelitian jenis ini banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian eksploratif. Penelitian eksploratif berkaitan dengan tujuan untuk mengetahui secara mendalam suatu keadaan sosial. Menurut Silalahi (2009:26), tipe penelitian ini berhubungan dengan pertanyaan “apa”. Sedangkan menurut Mely G. Tan (dalam Silalahi, 2012:26), penelitian eksploratif adalah penelitian yang bersifat menjelajah, bertujuan untuk memperdalam pengetahuan mengenai suatu gejala tertentu, atau

mendapatkan ide-ide baru mengenai gejala itu dengan maksud untuk merumuskan masalahnya secara lebih terperinci atau untuk mengembangkan hipotesis.

3.2 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut dilapangan (Singarimbun dan Efendi, 2008:43). Berdasarkan pengertian tersebut maka definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. **Kebutuhan Fisiologis** adalah kebutuhan manusia yang paling mendasar yang merupakan kebutuhan untuk bertahan hidup. Kebutuhan ini seperti pemberian gaji, bonus, fasilitas kerja dan lain sebagainya.
- b. **Kebutuhan Rasa Aman** adalah kebutuhan yang mengarah kepada ketentraman dan jaminan seseorang dalam menjalankan tanggungjawabnya sebagai seorang pegawai. Kebutuhan ini seperti kemandirian akan perlindungan kecelakaan kerja, lingkungan kerja yang bebas dari segala macam ancaman, dan jaminan hari tuanya pada saat mereka sudah tidak bekerja lagi.
- c. **Kebutuhan Sosial** adalah kebutuhan akan kasih sayang, persahabatan serta bekerjasama dalam kelompok kerja maupun antar kelompok. Kebutuhan sosial ini meliputi interaksi dengan rekan kerja, kebebasan melakukan aktifitas sosial, dan kesempatan yang diberikan untuk menjalin hubungan akrab dengan orang lain.
- d. **Kebutuhan Penghargaan** adalah keinginan untuk mendapatkan kesan diri yang positif dan untuk menerima perhatian, pengakuan dan apresiasi dari orang lain. Kebutuhan seperti keinginan untuk dihormati, dihargai atas prestasi seseorang,

pengakuan atas kemampuan dan keahlian seseorang serta efektivitas kerja seseorang.

- e. **Kebutuhan Aktualisasi** adalah hasrat untuk menjadi diri sendiri sepenuh kemampuan diri serta kebutuhan manusia untuk tumbuh, berkembang, dan menggunakan kemampuannya. Kebutuhan ini meliputi kesempatan dan kebebasan untuk mengembangkan potensi diri, pengembangan kreatifitas dan ekspresi diri secara maksimum, dan lain sebagainya.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Peneliti harus memilih dan menentukan definisi operasional yang relevan bagi variabel yang diteliti (Azwar, 2011:74). Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Item
Teori Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow	1. Kebutuhan Fisiologis	a. Pendapatan	1) Kepuasan terhadap kesesuaian gaji dengan pekerjaan 2) Kepuasan terhadap kesesuaian bonus dengan pekerjaan
		b. Fasilitas Kerja	1) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
	2. Kebutuhan Rasa Aman	a. Asuransi kesehatan	1) Adanya biaya kesehatan
		b. Lingkungan kerja	1) Kenyamanan lingkungan kerja 2) Keamanan saat bekerja 3) Ketersediaan alat-alat keamanan kerja
		c. Tunjangan	1) Adanya Program atau jaminan pensiun
	3. Kebutuhan Sosial	a. Interaksi dengan rekan kerja	1) Perasaan diterima oleh rekan kerja

		b. Interaksi dengan atasan	2) Keserasian hubungan dengan rekan kerja 1) Keterlibatan atasan dalam memecahkan masalah
	4. Kebutuhan Penghargaan	a. Penghargaan atas prestasi kerja	1) Status sosial pekerjaan 2) Pujian atasan langsung atas prestasi kerja 3) Perhatian rekan kerja terhadap penyelesaian tugas
	5. Kebutuhan Aktualisasi	a. Kesempatan untuk mengembangkan diri dan potensi	1) Kesempatan yang luas untuk mengembangkan diri 2) Adanya pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan
		b. Kebebasan mengungkapkan ide, gagasan dan kreativitas	1) Tingkat kebebasan dalam bekerja

Sumber : Data Diolah, 2019

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Sedangkan, menurut Arikunto (2013:73), populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi, yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai objek penelitian. Populasi area pada penelitian ini adalah seluruh *driver* Go-Jek yang berada di sekitar Bandar Lampung. Peneliti sebelumnya telah melakukan beberapa cara untuk mendapatkan data jumlah seluruh *driver* Go-Jek di Bandar Lampung. Tetapi, dikarenakan data tersebut merupakan salah satu dokumen penting perusahaan yang tidak bisa diberikan kepada masyarakat umum, maka jumlah populasi pada penelitian ini adalah tidak diketahui.

3.4.2 Sampel

Sugiyono (2017:81) menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan *Accidental Sampling*. *Non Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016:82).

Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu responden yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009:85). Jumlah populasi pada penelitian ini sebenarnya memiliki jumlah yang pasti, namun peneliti mengalami kesulitan ketika mencari data tersebut dikarenakan data tersebut merupakan data pribadi atau rahasia perusahaan. Maka, populasi pada penelitian tidak dapat diketahui dengan pasti dan peneliti memutuskan untuk menggunakan rumus sampel milik Arikunto (2012:120) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan :

N : Jumlah Sampel
 Z^2 : 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%
 moe : *margin of error* atau tingkat kesalahan maksimum 10%

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2}$$

$n = 96,04 = 97$, atau dibulatkan menjadi 100

Maka, sampel penelitian adalah 100 *driver* Go-Jek yang berada di sekitar Bandar Lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, subjek penelitian yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010:22). Jadi, data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari para responden dan bukan berasal dari pengumpulan data yang pernah dilakukan sebelumnya. Pada penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari *driver* Go-Jek di daerah Bandar Lampung dengan teknik pengumpulan data Metode Angket (Kuesioner). Menurut Sugiyono (2014:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan siapa variabel akan diukur dan tahu apa yang diharapkan oleh responden.

Penentuan skor pilihan jawaban angket menggunakan skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017:93). Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Setiap pilihan jawaban akan diberi skor, yaitu:

Tabel 3.2 Skala Likert

No.	Jawaban	Kode	Skor
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Netral	N	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Data Diolah, 2019

Tetapi pada saat pengolahan data, skala pengukuran ordinal akan di transformasi menjadi skala interval, metode yang digunakan dalam perubahan ini yaitu *Methods Successive Interval (MSI)*. *Method Success Interval* adalah metode penskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval. Proses perubahan data ordinal menjadi data interval dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

- 1) Menghitung frekuensi skor setiap pernyataan (1 sampai dengan 5).
- 2) Menghitung proporsi dengan membagi setiap bilangan frekuensi dengan n (banyaknya responden).
- 3) Menghitung proporsi kumulatif (pk) dengan menjumlahkan proporsi secara berurutan untuk setiap nilai.
- 4) Menghitung nilai z yang diperoleh dari tabel distribusi normal baku (*Critical value of z*) dengan asumsi bahwa proporsi kumulatif berdistribusi normal baku.
- 5) Menghitung nilai densitas dengan rumus sebagai berikut:

$$f_z = \text{Exp} - \frac{1}{2} z^2 \dots\dots\dots(3.2)$$

- 6) Menghitung *scale value* (nilai interval rata-rata) untuk setiap pilihan jawaban:

$$SV = \frac{\text{Density lower limit} - \text{density at upper limit}}{\text{Area under upper limit} - \text{area under lower limit}} \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan:

Density lower limit : Kepadatan batas bawah
Density at opper limit : Kepadatan batas bawah
Area under upper limit : Daerah di bawah batas atas
Area under lower limit : Daerah di bawah batas bawah

- 7) Menghitung *score* (nilai hasil transformasi) dengan cara sebagai berikut:

- a. Ubah nilai SV terkecil (nilai *negative* yang terbesar) diubah menjadi sama dengan 1
- b. Transformasi nilai skala dengan rumus:

$$y = Sv + |Sv \min| \dots\dots\dots(3.4)$$

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu (Ruslan, 2010:138). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari beberapa jurnal ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan resmi yang berkaitan dengan variabel penelitian.

3.6 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui berbagai macam. Menurut Hasan (2006:32) terdapat empat tahap dalam pengolahan data, yaitu:

1. *Editing*

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapnagan dan bersifat koreksi.

2. *Coding* (Pengkodean)

Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

3. Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberokode seusai dengan analisis yang dibutuhkan. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk:

- a. Tabel pemindahan, yaitu tabel tempat memindahkan kode-kode dari kuesioner atau pencatatn pengamatan. Tabel ini berfungsi sebagai arsip.
- b. Tabel biasa, merupakan tabel yang disusun berdasar sifat responden tertentu dengan tujuan tertentu.
- c. Tabel analisis, tabel yang memuat suatu jenis informasi yang telah dianalisis.

4. Transformasi data ordinal menjadi data interval dengan *Method of Successive Interval (MSI)*.

3.7 Uji Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat yang menunjukkan seberapa jauh suatu instrumen memiliki ketepatan dan kecermatan dalam melakukan fungsi ukurnya. Tinggi rendahnya suatu instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Untuk menguji validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan rumus Kolerasi *Pearson Product Moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n (\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i^2)\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i^2)\}}} \dots\dots\dots(3.5)$$

Keterangan : r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y
 N = jumlah responden
 $\sum XY$ = jumlah perkalian antara skor variabel X dan skor variabel
 $\sum X$ = jumlah skor variabel X
 $\sum YY$ = jumlah skor variabel Y

Keputusan pengujian validitas instrumen adalah:

1. Item pernyataan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pernyataan dikatan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$

Berikut ini hasil riset yang telah dilakukan oleh penulis dengan menyebarkan 30 kuesioner kepada 30 responden yaitu *driver* Go-Jek di Bandar Lampung. Instrumen dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan r tabel (n-2) yaitu (30-2 = 28) atau 0,3610 dengan tingkat signifikansi dua arah 0.05. Maka, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validasi

Instrumen	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Variabel KF (X1)			
Soal 1	0,887	0,3610	VALID
Soal 2	0,864		
Soal 3	0,912		
Variabel KRA (X2)			
Soal 1	0,711	0,3610	VALID
Soal 2	0,763		
Soal 3	0,830		
Soal 4	0,809		
Soal 5	0,795		
Variabel KS (X3)			
Soal 1	0,793	0,3610	VALID
Soal 2	0,893		
Soal 3	0,650		
Variabel KP (X4)			
Soal 1	0,814	0,3610	VALID
Soal 2	0,833		
Soal 3	0,792		
Variabel KA (X5)			
Soal 1	0,895	0,3610	VALID
Soal 2	0,734		
Soal 3	0,836		

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada setiap variabel pada penelitian ini telah diuji kepada 30 responden dan hasilnya valid karena nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

3.7.2 Uji Realibilitas

Realibilitas adalah indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran. Suatu pengukuran disebut *reable* atau memiliki kendala jika konsisten memberikan jawaban yang sama (Morrison, 2012:99). Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memeberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda

jauh). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien realibilitas dan apabila koefisien realibilitasnya lebih besar dari 0,60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan *reable*.

Menurut Rusman (2015:61), uji realibilitas dengan rumus *Alfa Cronbach* digunakan apabila alternatif jawaban dalam instrumen terdiri dari 3 atau lebih (pilihan ganda) atau juga instrumen terbuka (essay). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2_b}{\sigma^2_t} \right] \dots\dots\dots(3.6)$$

Keterangan :

- r₁₁ = realibilitas instrumen
- k = banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma^2_b$ = jumlah varian butir
- $\sum \sigma^2_t$ = varian total

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Kebutuhan Fisiologis (X1)	0,795	RELIABEL
Kebutuhan Rasa Aman (X2)	0,839	
Kebutuhan Sosiologis (X3)	0,679	
Kebutuhan Penghargaan (X4)	0742	
Kebutuhan Aktualisasi (X5)	0,763	

Sumber: *Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel 3.4 dapat disimpulkan bahwa setiap variabel yaitu Kebutuhan Fisiologis, Kebutuhan Rasa Aman, Kebutuhan Sosiologis, Kebutuhan Penghargaan dan Kebutuhan Aktualisasi sudah memenuhi standar nilai uji reliabilitas dimana nilai *Alpha Cronbach* sudah melebihi nilai standar yaitu >0,60.

Perangkat lunak yang digunakan untuk mengukur uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini adalah *Statistic Program Of Social Science* (SPSS) 25. Perangkat lunak tersebut digunakan untuk mempermudah perhitungan uji validitas dan reliabilitas agar mendapatkan data yang akurat sehingga meminimalisir kesalahan pengolahan data.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Sugiyono (2009:207-208) menjelaskan bahwa analisis deskriptif adalah suatu teknik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif meliputi penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, mean, perhitungan desil, presentil, perhitungan penyebaran data, melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah menggambarkan identitas responden, mean, median, dan modus melalui kuesioner terhadap *driver* Go-Jek di Bandar Lampung.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah menggambarkan identitas para responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, lama bekerja, pendidikan terakhir, status perkawinan, jumlah tanggungan, dan sifat pekerjaan sebagai *driver* Go-Jek.

2. Distribusi Jawaban Responden

Analisis distribusi jawaban responden dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai jawaban responden, khususnya variabel-variabel dalam penelitian ini.

3. *Mean, Median dan Modus*

Mean adalah teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata (mean) ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut. Sedangkan, Median adalah salah satu teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya dari yang terkecil sampai yang terbesar, atau sebaliknya dari yang terbesar sampai yang terkecil. Modus adalah teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sedang populer (yang sedang menjadi mode) atau nilai yang sering muncul dalam kelompok tersebut (Sugiyono, 2016:45).

3.8.2 Analisis Faktor

Analisis faktor merupakan suatu teknik statistik multivariete yang digunakan untuk mengurangi dan meringkas semua variabel terikat dan saling berketergantungan. Hubungan ketergantungan antara satu variabel dengan yang lain yang akan diuji untuk diidentifikasi dimensi atau faktornya (Abdurachman, 2004:124). Dengan menggunakan analisis faktor, peneliti berharap dapat mengidentifikasi dan menemukan faktor-faktor atau motivasi yang menentukan alasan menjadi *driver* Go-Jek di Bandar Lampung. Kegunaan utama analisis faktor adalah melakukan pengurangan data atau dengan kata lain melakukan peringkasan sejumlah variabel yang akan menjadi kecil jumlahnya. Pengurangan dilakukan dengan melihat

interdependensi beberapa variabel yang dapat dijadikan satu yang disebut faktor. Sehingga ditemukan variabel-variabel atau faktor-faktor yang dominan atau penting untuk dianalisis lebih lanjut (Sarwono, 2006:202).

Sitinjak & Sugiarto (2006:40), mengungkapkan bahwa dalam analisis faktor dikenal dua pendekatan, yaitu:

1. *Exploratory Factor Analysis* (EFA), dengan menggunakan EFA banyaknya faktor yang akan terbentuk tidak ditentukan terlebih dahulu, justru dicari sampai dapat menjawab kebutuhan dalam menerangkan keragaman data variabel-variabel asal.
2. *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), banyaknya faktor yang terbentuk telah ditetapkan terlebih dahulu. Dasar harus dipenuhi dalam penggunaan analisis faktor adalah kelompok variabel yang dianalisis harus saling berhubungan. Dalam hal ini variabel-variabel yang diteliti harus saling berhubungan, karena analisis faktor mencari *common dimension* (kesamaan dimensi) yang mendasari diantara variabel-variabel. Jika variabel-variabel tersebut adalah faktor.

Menurut Ariastuti dan Antara (2006:112), tahapan-tahapan dari penggunaan analisis faktor adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan Masalah

Variabel-variabel yang akan dipilih adalah variabel yang relevan dengan penelitian yang dilakukan dan harus didasarkan pada penelitian-penelitian terdahulu, teori, dan pendapat peneliti sendiri.

2. Membuat Matriks Korelasi

Proses analisis faktor didasarkan pada matriks korelasi antara variabel yang satu dengan variabel-variabel lain, untuk memperoleh analisis faktor yang semua variabel-variabelnya harus berkorelasi. Pengujian matriks korelasi sebagai berikut:

a. *Barlett's Test of Sphericity*

Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah matriks korelasi bukan merupakan matriks identitas. Tujuan dari melihat apakah matriks korelasi merupakan matriks identitas atau bukan adalah agar penyusutan dimensi peubah menjadi lebih sederhana dan bermanfaat tanpa banyak kehilangan informasi sebelumnya. Kriteria dengan melihat probabilitas (signifikansi):

- Angka signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak
- Angka signifikansi $< 0,05$ maka H_0 diterima

b. Uji *Kaiser Meyer Olkin*

KMO digunakan untuk mengukur kecukupan sampling. Nilai ini membandingkan besarnya koefisien korelasi terobservasi dengan koefisien korelasi parsial. Menurut Simamora (2005:123), KMO uji yang nilainya berkisar 0 sampai 1 ini mempertanyakan kelayakan analisis faktor, apabila indeks tinggi (berkisar antara 0,5 sampai 1,0), analisis faktor layak dilakukan. Sebaliknya, kalau nilai KMO dibawah 0,5 analisis faktor tidak layak dilakukan.

Tabel 3.5 Ukuran Ketetapan KMO

Ukuran KMO	Rekomendasi
0,9	Baik Sekali
0,8	Baik
0,7	Sedang
0,6	Cukup
0,5	Kurang
< 0,5	Ditolak

Sumber: Suliyanto (2005:123)

c. Uji *Measure of Sampling Adequency (MSA)*

Measure of Sampling Adequency (MSA) digunakan untuk mengetahui apakah variabel sudah memadai untuk dianalisis lebih lanjut. Nilai ini dapat dilihat dari *anti-image correlationmatriks*. Jika nilai MSA lebih besar dari 0,5 maka variabel tersebut sudah memadai untuk dianalisis lebih lanjut. Apabila terdapat nilai MSA dari variabel-variabel awal yang kurang dari 0,5 harus dikeluarkan satu per satu dari analisis, diurutkan dari variabel yang nilai MSAnyanya terkecil dan tidak digunakan lagi dalam analisis selanjutnya. Besarnya angka MSA ialah antara 0-1. Kententuan dalam menentukan penggabungan variabel adalah sebagai berikut:

- a) Jika $MSA = 1$ maka variabel tersebut dapat diprediksi tanpa adanya kesalahan.
- b) Jika $MSA > 0,5$ maka variabel tersebut masih dapat diprediksi dan dapat dianalisis lebih lanjut.
- c) Jika $MSA < 0,5$ maka variabel tersebut tidak dapat diprediksi dan tidak dapat dianalisis lebih lanjut sehingga variabel tersebut harus dikeluarkan atau dibuang.

3. Ekstraksi Faktor

Suatu metode yang digunakan untuk mereduksi data dari beberapa item untuk menghasilkan faktor yang lebih sedikit yang mampu menjelaskan korelasi antara item yang diteliti. Penentuan jumlah faktor yang ditentukan mewakili variabel-variabel yang akan dianalisis didasarkan pada besarnya *eigenvalue* serta persentase total variannya.

a) Analisis *Communalities*

Kemampuan item dalam menjelaskan faktor dapat dilihat dari nilai *communalities*, yaitu semakin besar nilai *communalities* maka semakin tinggi peranan dalam menjelaskan faktor yang terbentuk.

b) *Variance Experience*

Hanya faktor yang memiliki *eigenvalue* sama atau lebih besar dari satu yang dipertahankan dalam model analisis faktor, sedangkan yang lainnya dikeluarkan dari model. Menurut Rahmawan (2014:60), hanya faktor dengan *eigenvalue* >1 yang dipertahankan, kalau <1 faktornya tidak dapat diikutsertakan dalam model. Suatu *eigenvalue* menunjukkan besarnya sumbangan faktor terhadap varian seluruh variabel asli. Hanya faktor dengan varian >1 , yang dimasukkan dalam model. Faktor dengan varian <1 tidak lebih baik dari asli, sebab variabel asli telah dibakukan yang berarti rata-ratanya nol dan variannya satu.

Penentuan faktor yang dominan dapat dilihat pada tahap *variance experience* ini. Kriteria untuk menentukan dominan atau tidaknya suatu faktor adalah dengan melihat nilai persentase variannya (*% of*

variance) atau dapat juga melihat total nilai *eigen value* tertinggi. Faktor dominan dapat ditentukan dengan melihat persentase terbesar dari varian (*% of variance*) atau yang memiliki total *eigen value* tertinggi.

4. Rotasi Faktor

Hasil dari ekstraksi faktor dalam matriks faktor mengidentifikasi hubungan antar faktor dan variabel individual, namun dalam faktor-faktor tersebut banyak variabel yang berkorelasi sehingga sulit diinterpretasikan. Melalui rotasi faktor matriks, faktor matriks ditransformasikan ke dalam matriks yang lebih sederhana sehingga mudah diinterpretasikan. Penentuan item menjadi anggota faktor ditentukan dari nilai korelasi yang dihasilkan. Nilai korelasi tertinggi dapat digunakan untuk penentuan anggota faktor.

Ghozali (2005:254), menyatakan bahwa ada beberapa metode roteasi, yaitu:

- a. Rotasi *Orthogonal*, yaitu memutar sumbu 90° . Proses rotasi *orthogonal* dibedakan lagi menjadi *quartimax*, *varimax* dan *equamax*.
- b. Rotasi *Oblique*, yaitu memutar sumbu ke kanan, tetapi tidak 90° . Proses rotasi *oblique* dibedakan lagi menjadi *oblimin*, *promax*, dan *orthoblique*.

5. Interpretasi Faktor

Setelah diperoleh sejumlah faktor yang valid, selanjutnya kita perlu menginterpretasikan nama-nama faktor, mengingat faktor merupakan sebuah konstruk dan sebuah konstruk akan berarti jika dapat diartikan. Interpretasi

faktor dapat dilakukan dengan pertimbangan dan analisis penulis. Karena sifatnya subjektif, maka hasil dapat berbeda jika dilakukan oleh orang lain.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada *driver* Go-Jek di Kota Bandar Lampung mengenai Analisis Faktor-Faktor Motivasi *Dirver* Ojek Online Dalam Perspektif Teori Hierarki Kebutuhan dengan menggunakan analisis faktor dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat satu faktor dominan yang memotivasi *driver* Go-Jek di Bandar Lampung yaitu Faktor Fisiologis dengan *eigen values* 7,539 dan persentase varian 47,11. Faktor Fisiologis mewakili Kebutuhan Fisiologis dan Kebutuhan Rasa Aman dalam Teori Hierarki Kebutuhan milik Abraham Maslow. Oleh karena itu, Teori Hierarki Kebutuhan yang mendominasi motivasi para *driver* Go-Jek di Bandar Lampung adalah Kebutuhan Fisiologis dan Kebutuhan Rasa Aman.

5.2 Saran

1. Secara Praktis

Untuk meningkatkan motivasi kerja *driver* Go-Jek khususnya di Kota Bandar Lampung, agar lebih difokuskan kepada Faktor Fisiologis yang terdiri dari Kebutuhan Fisiologis dan Kebutuhan Rasa Aman *driver*. Kebutuhan Fisiologis yang meliputi pemenuhan pendapatan dan fasilitas kerja *driver* Go-Jek. Sedangkanz Kebutuhan Rasa Aman meliputi pemenuhan asuransi kesehatan,

lingkungan kerja yang aman dan nyaman serta pemberian program tunjangan hari tua kepada *driver* Go-Jek.

Motivasi kerja yang berjalan dengan baik dapat meningkatkan disiplin kerja yang akan mempengaruhinya meningkatkan kinerja *driver*. Selain itu, karena *driver* merupakan salah satu aset penting dalam keberlangsungan aktifitas perusahaan Go-Jek maka mitra *driver* perlu memiliki tingkat motivasi kerja yang baik sehingga visi dan misi Perusahaan Go-Jek dapat terlaksana dengan baik.

2. Secara Teoritis

- a. Penelitian selanjutnya agar memperhatikan waktu penelitian. Waktu penelitian diharapkan tidak dilakukan ketika *driver* sedang sibuk, sehingga tingkat mendapatkan hasil jawaban yang lebih akurat.
- b. Bagi penelitian selanjutnya jika ingin menggunakan topik yang sama disarankan untuk menambah jumlah bintang atau rating masing-masing *driver* Go-Jek pada karakteristik responden. Serta, melengkapi argumen pada karakteristik responden dengan alasan yang lebih akurat sesuai dengan informasi tambahan yang didapat selama menyebar kuesioner.
- c. Peneliti menyarankan agar penelitian dilakukan dengan lebih mendalam dan bervariasi, tidak hanya khusus pada pengendara ojek *online*. Hal ini dikarenakan Teori Hierarki Kebutuhan dapat digunakan atau dijadikan teori acuan pada seluruh perusahaan atau organisasi untuk mengetahui tingkat motivasi karyawan atau pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Ujianto. 2004. Faktor-faktor yang Menimbulkan kecenderungan Minat & Beli Konsumen Sarung. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol 6 No. 1*.
- Ardana, I Komang, dkk. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ariastuti, Ni Gusti dan Made Antara. 2006. Faktor-faktor yang menentukan Loyalitas Pelanggan Terhadap Merk Teh Botol Sosro di Kota Denpasar. *Jurnal Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian*. Fakultas Pertanian. Denpasar: Universitas Udayana.
- Arep, Ishak dan Tanjung Hendrik. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Astri, Andiani Ken. 2017. *Pengaruh Sharing Economy, Sistem Bagi Hasil, Dan Flexitime Terhadap Intensitas Pengemudi Go-Jek Jakarta Pusat Dengan Epektifitas Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. 2011. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Badudu, J.S, dan Sutan Muhammad Zain. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Cushway, Barry dan Derek Lodge. 1995. *Organizational Behavior and Design*. Terjemahan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Desseer, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Keempat Belas. Jakarta: Salemba Empat.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan SPSS*. Cetakan Kedua Belas. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Cetakan Kesembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamalik, Oemar. 2005. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan Belas. Yogyakarta: BPFE.
- Hardianti, Siti Hajar. 2016. *Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Pengambilan Keputusan Alih Profesi Dari Karyawan Menjadi Driver Gojek*. Skripsi. Program Studi Psikologi. Fakultas Psikologi. Bekasi: Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing dari Mulut ke Mulut*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasan, Iqbal. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Irawan, Rudi. 2014. *Pengaruh Teori Motivasi Maslow Terhadap Kinerja Karyawan PT Central Pertiwi Bahari Tanjung Bintang Lampung Selatan*. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Lampung: Universitas Lampung.
- Kadarisman. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Indonesia
- KBBI. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta
- Kusuma, Ivanovich Perdana, dkk. 2015. Pengaruh Motivasi Hirarki Kebutuhan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia III (PERSERO) Cabang Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis* Vol 16. No. 2.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mardiana. 2005. *Manajemen Produksi*. Jakarta: Badan Penerbit IPWI.
- Moekijat. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pionir Jaya.

- Morrison. 2015. *Metode Penelitian Survei*. Cetakan Kesatu. Jakarta: Kencana
- Nawawi. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nufus, Hayatun. 2018. *Pola Komunikasi Driver GOJEK pada Costumer di Kota Bandar Lampung*. Skripsi. Jurusan Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Lampung: Universitas Lampung
- Pohan, AH. 2010. *Be A Smart Leader*. Yogyakarta: Pustaka Grhatama
- Purnama, Febri Sulistya dan Eko Setyo Pratomo. 2013. Motivasi Terhadap Compose New Tweet pada Jejaring Sosial Twitter. *Jurnal Fakultas Psikologi Vol 1 No 1*.
- Purwanto, Ngalim. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya
- Rahmawan, Muhammad Aditya. 2014. *Analisis Faktor-faktor Motivasi Kerja Melalui Pendekatan Hierarki Kebutuhan Maslow*. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Bandung: Universitas Telkom
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Indonesia
- Robbins, .P. Stephen. 2006. *Prilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media*. Jakarta: Rajawali Pers
- Rusman. 2015. *Pelajaran Teknik Terpadu Teori, Praktik dan Penilaian*. Jakarta: Rajawali Pers
- Santoso, Singgih. 2017. *Statistik Multivariat Dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sardiman, A.M. 2007. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sastrohadiwiryo, B. Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sihombing, Joel Chandra. 2019. *Model Implementasi Loyalitas Pelanggan Pengguna Layanan Go-Ride Dalam Aplikasi Go-Jek Yang Dipengaruhi Oleh Perceived Value, Price Perception Dan E-Service Quality Di Bandar Lampung*. Skripsi. Jurusan Ilmu Adiminstrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Lampung: Universitas Lampung
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sitinjak, J.R.T dan Sugiarto. 2006. *Lisrel*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudjarwo dan Baswori. 2009. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: CV Mandar Maju
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan Kedua Puluh Lima. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto, 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wilcox, L. 2007. *Psycosufi: Terapi Psikologi Sufistik Pemberdayaan Diri*. Jakarta: Pustaka Cendekiamuda
- Zuhriski, Hemnur. 2008. *Analisis Pendapatan Pedagang Sayur Keliling di Kelurahan Tegallega Kota Bogor. Skripsi*. Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis. Fakultas Pertanian. Bogor: Institut Pertanian Bogor.

Internet

- Badan Pusat Statistik. 2018. *Pengangguran Terbuka Menurut Pendidikan Tertinggi Yang Ditamatkan*.
<http://www.bps.go.id/statistictable/2009/04/16/972/pengangguran-terbuka-menurut-pendidikan-tertinggi-yang-ditamatkan-1986---2018.html>
- Bitar. 2016. *Pengertian, Fungsi dan Jenis Asuransi Beserta 4 Tujuannya Terlengkap*. <https://www.gurupendidikan.com/>. (Diakses pada 01 Mei 2019).
- Databoks Katadata. 2018. *Go-Jek Aplikasi Transportasi Online Paling Banyak Digunakan*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/12/go-jek-aplikasi-transportasi-online-paling-banyak-digunakan>. (Diakses pada 29 Agustus 2018).
- Databoks Katadata. 2018. *Pengguna Smartphone Di Indonesia*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/08/08/pengguna-smartphone-di-indonesia>. (Diakses pada 29 Agustus 2018).
- Go-Jek. 2018. *Satu Aplikasi Untuk Semua Kebutuhan*. <https://www.go-jek.com/about/>. (Diakses pada 30 Agustus 2018).

- InfoJek. 2019. *Tarif Go-Jek Per Km Terbaru dan Terlengkap 2019*. <https://www.infojek.com/tarif-gojek-per-km/>. (Diakses pada 10 Juli 2019)
- Markey.id. 2019. *Sejarah Go-Jek Indonesia, Profil, Future dan Layanan*. <https://markey.id/plan/gojek-indonesia>. (Diakses pada 05 Agustus 2019)
- Statmad.id. 2017. *Panduan Lengkap Menguasai Metode Analisis Faktor*. <https://statmat.id/panduan-menguasai-metode-analisis-faktor/>. (Diakses pada 08 Februari 2019).
- Wikipedia. 2019. *Gojek*. <https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek>. (Diakses pada 06 Agustus 2019)