

**PENGARUH INSENTIF, BEBAN KERJA, DAN SANKSI
TERHADAP KINERJA *DRIVER* OJEK ONLINE
(Studi Pada *Driver* Gojek di Bandar Lampung)**

(Skripsi)

Oleh

UMMI AULIYA

2016051054



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

PENGARUH INSENTIF, BEBAN KERJA, DAN SANKSI TERHADAP KINERJA *DRIVER* OJEK ONLINE (STUDI PADA *DRIVER* GOJEK DI BANDAR LAMPUNG)

Oleh

UMMI AULIYA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh insentif, beban kerja, dan sanksi terhadap kinerja *driver* ojek online (studi pada *driver* Gojek di Bandar Lampung). Jenis penelitian ini *explanatory research* dengan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah *driver* ojek online pada Gojek di Bandar Lampung. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang diambil dengan menggunakan *purposive sampling*. Data pada penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS 27.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial insentif, beban kerja, dan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* ojek online pada Gojek di Bandar Lampung. Kemudian secara simultan insentif, beban kerja, dan sanksi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* ojek online pada Gojek di Bandar Lampung, artinya apabila insentif, beban kerja, dan sanksi meningkat maka kinerja *driver* akan meningkat.

Kata Kunci : Insentif, Beban Kerja, Sanksi, Kinerja

ABSTRACT

THE EFFECT OF INCENTIVES, WORKLOAD, AND SANCTIONS ON THE PERFORMANCE OF ONLINE OJEK DRIVERS (A STUDY OF GOJEK DRIVERS IN BANDAR LAMPUNG)

By

UMMI AULIYA

This study aims to determine the effect of incentives, workload, and sanctions on the performance of online motorcycle taxi drivers (a study of Gojek drivers in Bandar Lampung). This type of research is explanatory research with quantitative research methods. The population in this study is online motorcycle taxi drivers at Gojek in Bandar Lampung. The sample in this study is 100 respondents taken using purposive sampling. The data in this study were analyzed using multiple linear regression analysis with SPSS 27.0. The results of this study indicate that partially incentives, workload, and sanctions have a positive and significant effect on the performance of online motorcycle taxi drivers at Gojek in Bandar Lampung. Then simultaneously incentives, workload, and sanctions have a positive and significant effect on the performance of online motorcycle taxi drivers at Gojek in Bandar Lampung, meaning that if incentives, workload, and sanctions increase, driver performance will increase.

Keywords: Incentives, Workload, Sanctions, Performance

**PENGARUH INSENTIF, BEBAN KERJA, DAN SANKSI
TERHADAP KINERJA *DRIVER* OJEK ONLINE
(Studi Pada *Driver* Gojek di Bandar Lampung)**

Oleh

UMMI AULIYA

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Skripsi : **PENGARUH INSENTIF, BEBAN KERJA, DAN SANKSI TERHADAP KINERJA DRIVER OJEK ONLINE (STUDI PADA DRIVER GOJEK DI BANDAR LAMPUNG)**

Nama Mahasiswa : **Ummi Auliyah**

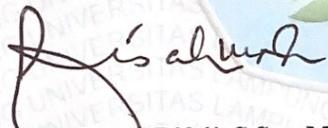
Nomor Pokok Mahasiswa : **2016051054**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Bisnis**

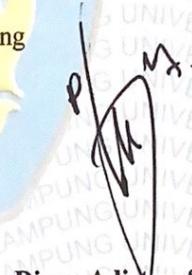
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

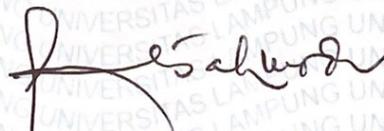


Dr. Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si.
NIP. 197502042000121001



Diang Adistya, S.Kom., M.Si.
NIP. 231704870511101

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis

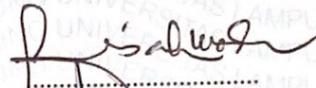


Dr. Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si.
NIP. 197502042000121001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Ahmad Rifa'i, S.Sos.,M.Si.



Sekretaris : Diang Adistya, S.Kom.,M.Si.



Penguji : Dr. Nur Efendi, S.Sos.,M.Si.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807198703200

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 September 2024

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 ditulis 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 telah berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 25 September 2024

Yang membuat pernyataan,



10000
REPUBLIK INDONESIA
METER
TEMPER
506D5ALX407348360

Ummi Auliyah
NPM. 2016051054

RIWAYAT HIDUP



Penulis memiliki nama lengkap Ummi Auliya, lahir di Rumbia, Kabupaten Lampung Tengah pada 24 April 2003, sebagai anak kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Japriadi dan Ibu Rohimah.

Menyelesaikan Pendidikan pertama di TK Aisyiah Bustanul Athfal pada tahun 2008, Sekolah Dasar di SD Negeri 3 Puralaksana lulus pada tahun 2014, pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Way Tenong lulus pada tahun 2017 dan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Metro lulus pada tahun 2020, kemudian pada tahun 2020 menempuh pendidikan S1 Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Lampung.

Selama menempuh jenjang pendidikan S1 di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, penulis aktif mengikuti organisasi dengan menjadi anggota bidang kewirausahaan Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Administrasi Bisnis, sebagai anggota *speech* pada UKM English Society (ESo) Universitas Lampung, dan anggota bidang Badan Semi Otonom Bimbingan Baca Qur'an pada UKM Forum Studi Pengembangan Islam (FSPI) FISIP Universitas Lampung. Penulis juga pernah mengikuti kegiatan *Study Independent* yaitu *Talent Scouting Academy*. Selain itu, penulis merupakan penerima Beasiswa Cendikia Baznas Universitas Lampung Angkatan 4.

MOTTO

“Dan dia (Allah) bersama kamu dimana saja kamu berada, dan Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan”

(Qs. Al-Hadid : 4)

“Maka, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Qs Al-Insyirah : 5-6)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan. Mungkin tidak selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

PERSEMBAHAN

BISMILLAHIRRAHMAANIRRAHIIM

Alhamdulillah hirabbil 'alamin, dengan penuh rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Penulis persembahkan karya ini untuk sosok pahlawan, senantiasa memberikan semangat dan doa kepada penulis:

Bapak Japriadi, S.Ag dan Ibu Rohimah, S.Ag

Terima kasih atas doa, cinta, kasih sayang, pengorbanan dan dukungan yang telah diberikan hingga saat ini.

Almamater tercinta

Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Insentif, Beban Kerja, dan Sanksi Terhadap Kinerja *Driver* Ojek Online (Studi Pada *Driver* Gojek di Bandar Lampung)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Lampung. Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah banyak memberikan do’a, motivasi, bimbingan dan dukungan terutama kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Robi Cahyadi, M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. Ahmad Rifa’i, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung dan selaku Dosen Pembimbing Utama yang banyak memberikan arahan, bimbingan kepada penulis, dan selalu memberikan pemahaman yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini, serta selalu bersedia meluangkan waktu untuk penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberikan keberkahan atas jasa-jasa yang telah Bapak berikan.
6. Ibu Damayanti, S.A.N., M.A.B. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fisip Universitas Lampung.
7. Bapak Diang Adistya, S.Kom., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang selalu memberikan bimbingan, nasihat dan motivasi yang membangun,

serta selalu bersedia meluangkan waktu untuk penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberikan keberkahan atas jasa-jasa yang telah Bapak berikan.

8. Bapak Dr. Nur Efendi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah membantu memberikan masukan dan arahan serta saran dalam perbaikan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberikan keberkahan atas jasa-jasa yang telah Bapak berikan.
9. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis dan staff Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
10. Orang tua tercinta, Bapak Japriadi, S.Ag dan Ibu Rohimah, S.Ag. Terimakasih atas segala pengorbanan, motivasi, doa, dan dukungan yang diberikan serta menjadi alasan penulis untuk tetap semangat menjalani perkuliahan.
11. Untuk kakak Luthfi dan adik Hafis terimakasih telah memberikan motivasi, hiburan, dan dukungannya semoga kita selalu sukses dan selalu membuat bangga orang tua.
12. Teman-teman di kos Wisma Indah Salma, Wina, Awa, Ama, dan lainnya. Terimakasih atas kebersamaannya, bantuan, dan dukungannya.
13. Teman-teman tercinta Berlin, Fahri, Rully, Intan, Ayu, Yola, Dytha, Hana, Aisyah, Vera, dan Anggun. Terimakasih atas kebersamaan dan bantuannya.
14. Untuk semua teman-teman dari Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis 2020, terimakasih untuk kebersamaannya selama ini.
15. Terimakasih untuk Febi Wellyan yang sudah menemani, memberikan dukungan, doa, dan motivasi untuk penulis.

Bandar Lampung, 25 September 2024
Penulis

Ummi Auliya

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| DAFTAR ISI..... | i |
| DAFTAR TABEL | iv |
| DAFTAR GAMBAR..... | v |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 13 |
| 2.1 Teori Perilaku Organisasi | 13 |
| 2.1.1 Model Perilaku Organisasi..... | 14 |
| 2.2 Kinerja | 15 |
| 2.2.1 Pengertian Kinerja | 15 |
| 2.2.2 Jenis-Jenis Kinerja | 16 |
| 2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja | 17 |
| 2.2.4 Tujuan Kinerja | 20 |
| 2.2.5 Indikator-Indikator Kinerja..... | 21 |
| 2.3 Insentif | 22 |
| 2.3.1 Pengertian Insentif | 22 |
| 2.3.2 Jenis-jenis Insentif | 23 |
| 2.3.3 Bentuk-Bentuk Insentif..... | 24 |
| 2.3.4 Faktor – Faktor Insentif | 24 |
| 2.3.5 Tujuan Pemberian Insentif..... | 26 |
| 2.3.6 Indikator Insentif..... | 26 |
| 2.4 Beban Kerja | 27 |
| 2.4.1 Pengertian Beban Kerja | 27 |
| 2.4.2 Klasifikasi Beban Kerja..... | 28 |
| 2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja..... | 29 |
| 2.4.4 Dampak Beban Kerja..... | 31 |
| 2.4.5 Indikator Beban Kerja..... | 31 |

| | |
|--|-----------|
| 2.5 Sanksi..... | 32 |
| 2.5.1 Pengertian Sanksi..... | 33 |
| 2.5.2 Tujuan Sanksi | 33 |
| 2.5.3 Tingkat Sanksi | 33 |
| 2.5.4 Syarat pemberian sanksi | 34 |
| 2.5.5 Mekanisme Pemberian Sanksi | 35 |
| 2.5.6 Indikator Sanksi | 35 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu | 36 |
| 2.7 Kerangka Berpikir | 40 |
| 2.7.1 Hubungan Insentif Terhadap Kinerja <i>Driver</i> | 42 |
| 2.7.2 Hubungan Beban Kerja Terhadap Kinerja..... | 43 |
| 2.7.3 Hubungan Sanksi Terhadap Kinerja | 45 |
| 2.8 Hipotesis Penelitian | 45 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 47 |
| 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian | 47 |
| 3.2 Sumber Data | 47 |
| 3.2.1 Data Primer | 47 |
| 3.2.2 Data Sekunder..... | 48 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 48 |
| 3.3.1 Kuesioner | 48 |
| 3.3.2 Studi Pustaka..... | 48 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 48 |
| 3.4.1 Skala Pengukuran | 50 |
| 3.5 Definisi Konseptual Variabel | 51 |
| 3.5.1 Kinerja | 51 |
| 3.5.2 Insentif | 52 |
| 3.5.3 Beban Kerja | 52 |
| 3.5.4 Sanksi..... | 53 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel | 54 |
| 3.7 Teknik Pengujian Instrumen..... | 56 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 56 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 58 |
| 3.8 Teknik Analisis Data | 59 |
| 3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif..... | 59 |
| 3.8.2 Analisis Statistik Inferensi | 60 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 66 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 66 |
| 4.1.1 Sejarah Perusahaan | 66 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 67 |
| 4.1.3 Logo Perusahaan | 67 |
| 4.1.4 Pilar Perusahaan..... | 68 |

| | |
|---|------------|
| 4.1.5 Layanan Yang Ditawarkan | 68 |
| 4.2 Analisis Statistik Deskriptif | 70 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden | 70 |
| 4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden | 78 |
| 4.3 Analisis Regresi Linier Berganda | 89 |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik | 91 |
| 4.4.1 Uji Normalitas | 91 |
| 4.4.2 Uji Heteroskedastisitas | 93 |
| 4.4.3 Uji Multikolinieritas | 94 |
| 4.5 Uji Hipotesis | 95 |
| 4.5.1 Uji Parsial (Uji-t) | 95 |
| 4.5.2 Uji Simultan (Uji F) | 97 |
| 4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²) | 97 |
| 4.6 Pembahasan | 98 |
| 4.6.1 Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja <i>Driver</i> Gojek | 98 |
| 4.6.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja <i>Driver</i> Gojek | 101 |
| 4.6.3 Pengaruh Sanksi Terhadap Kinerja <i>Driver</i> Gojek | 102 |
| 4.6.4 Pengaruh Insentif, Beban Kerja, dan Sanksi Terhadap Kinerja <i>Driver</i> Gojek di Banadar Lampung | 104 |
| BAB V PENUTUP | 106 |
| 5.1 Simpulan | 106 |
| 5.2 Saran | 107 |
| DAFTAR PUSTAKA | 108 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Perhitungan Poin untuk <i>Driver</i> Gojek | 7 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu | 36 |
| Tabel 3.1 Skala Likert | 50 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional | 54 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas..... | 57 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas..... | 59 |
| Tabel 3.5 Pedoman Koefisien Determinansi | 65 |
| Tabel 4.1 Jenis Layanan Gojek | 69 |
| Tabel 4.2 Kategori Mean..... | 79 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden pada Variabel Insentif ... | 79 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Statistik Data Penelitian..... | 81 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Penilaian pada Variabel Beban Kerja..... | 82 |
| Tabel 4.6 Tabel Deskripsi Statistik Data Penelitian..... | 84 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden pada Variabel Sanksi | 85 |
| Tabel 4.8 Tabel Deskripsi Statistik Data Penelitian..... | 86 |
| Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden pada Variabel Kinerja ... | 87 |
| Tabel 4.10 Deskripsi Statistik Data Penelitian..... | 89 |
| Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda | 90 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov | 92 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 94 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial | 95 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan..... | 97 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 98 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Pengguna Layanan Digital di Wilayah Perkotaan..... | 2 |
| Gambar 1.2 Layanan Ojek Online Pilihan Masyarakat Indonesia..... | 4 |
| Gambar 1.3 Tahapan Sanksi Pada Gojek..... | 10 |
| Gambar 2.1 Model Perilaku Organisasi..... | 14 |
| Gambar 4.1 Logo Gojek..... | 68 |
| Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 70 |
| Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Usia..... | 71 |
| Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 73 |
| Gambar 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Lain | 74 |
| Gambar 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Status | 75 |
| Gambar 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Masa Kerja..... | 76 |
| Gambar 4.8 Persentase Responden Berdasarkan Lama Kerja Perhari..... | 77 |
| Gambar 4.9 Persentase Responden Berdasarkan | 78 |
| Gambar 4.10 Hasil Uji P-P Plot Regression | 93 |
| Gambar 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 94 |

BAB I

PENDAHULUAN

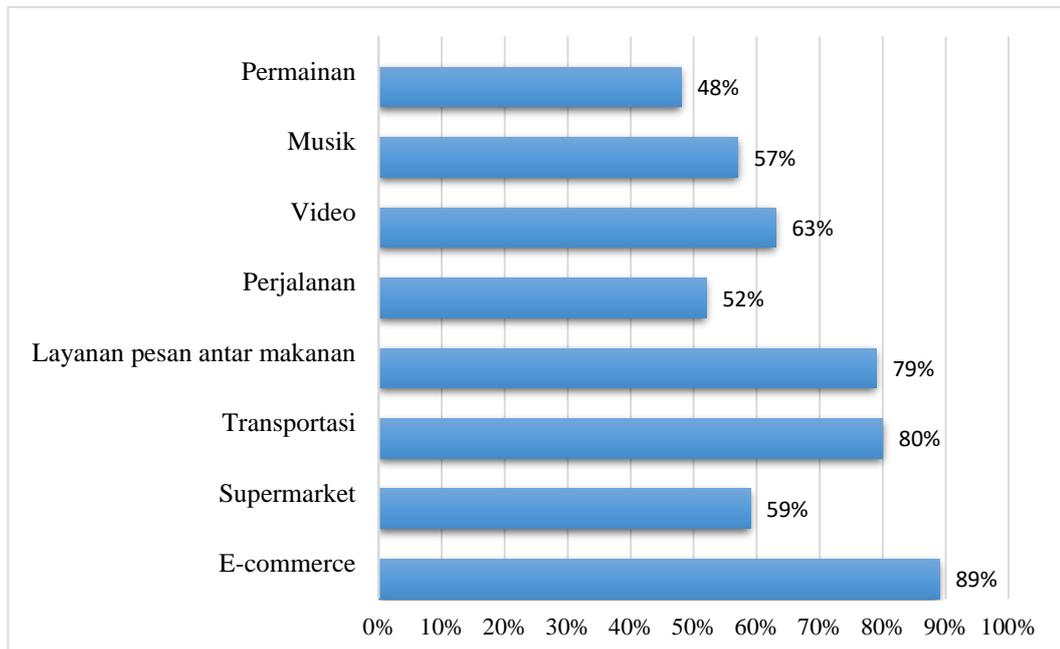
1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia karena memberi kemudahan untuk seseorang dalam berpindah tempat. Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan cepat. Saat ini terdapat inovasi transportasi berbasis aplikasi online yang didukung oleh teknologi komunikasi melalui *smartphone*. Transportasi berbasis aplikasi online merupakan penggabungan dari segi jasa transportasi ojek dan teknologi komunikasi (Nathalia & Irwansyah, 2018). Kehadiran teknologi aplikasi di *smartphon* berbasis sistem operasi android, windows atau ios telah membawa perubahan signifikan disegala bidang, banyak kegiatan yang dilakukan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi termasuk dalam hal mobilitas (Syahrul & Arisah, 2020).

Hadirnya transportasi online memberikan kemudahan bagi setiap penggunanya karena mampu menjawab kebutuhan seseorang akan kemudahan mengakses moda transportasi. Transportasi online adalah pelayanan jasa transportasi berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran, dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri (Geistiar *et al*, 2016). Transportasi online merupakan salah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi). Dapat disimpulkan transportasi online adalah layanan transportasi yang memanfaatkan teknologi internet untuk menghubungkan pengguna dengan penyedia transportasi. Selain mengantarkan penumpang, layanan transportasi online ini juga melayani pengantaran makanan dan barang oleh para pengguna jasa pelayanan ojek online,

ojek online ini merupakan salah satu produk dari teknologi transportasi yang berbasis aplikasi (Nasution & Irwansyah, 2023).

Saat seseorang melakukan pemesanan dengan menggunakan aplikasi, akan ada detail pemesanan seperti jarak tempuh, harga, identitas *driver*, dan lama waktu *driver* tiba ke lokasi penumpang. Faktor kemudahan tersebut menjadi salah satu alasan banyak masyarakat memilih transportasi online. Hingga saat ini transportasi online menjadi salah satu layanan digital yang paling banyak digunakan di wilayah perkotaan sebagaimana dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini.



Gambar 1. 1 Persentase Pengguna Layanan Digital di Wilayah Perkotaan

Sumber: indonesia.googleblog.com (2023)

Pada gambar 1.1 menunjukkan transportasi online menduduki peringkat ke dua sebagai layanan digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di wilayah perkotaan dengan persentase sebesar 80%. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Good Stats (2023) mengenai “Pola Perilaku Masyarakat Indonesia Saat Menggunakan Transportasi Online Tahun 2023” menunjukkan 56,8% responden mengungkapkan alasan utama memilih transportasi *online* dibandingkan transportasi lain ada pada faktor kemudahan, pemakaian aplikasi untuk memesan transportasi *online* dinilai sangat mudah dan sederhana, pengguna jarang mengalami kesulitan saat menggunakannya, transportasi *online* juga dinilai dapat mengantarkan pengguna tiba ke tujuan dalam waktu singkat, sebanyak 6,1%

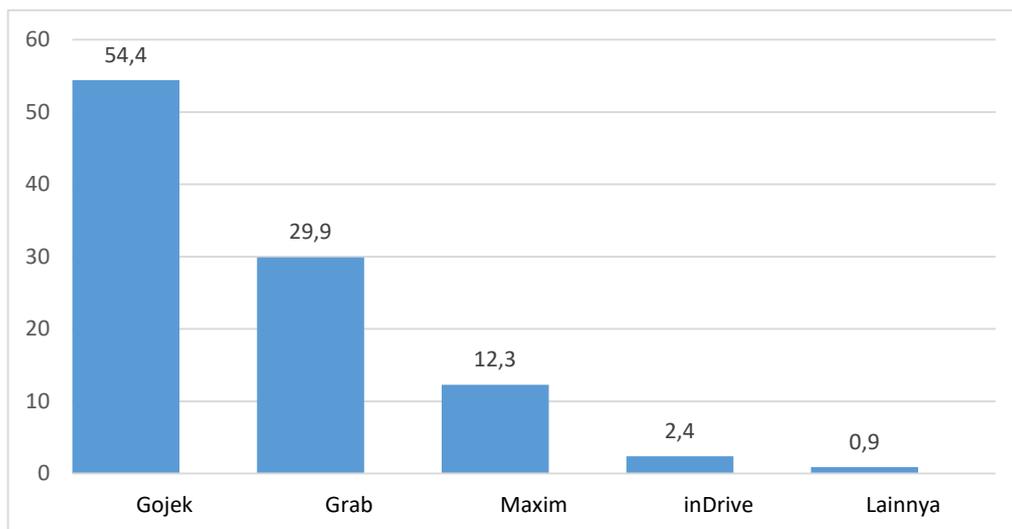
responden mengungkapkan bahwa harga layanan transportasi *online* yang terjangkau merupakan alasan ojol lebih digemari, metode pembayaran yang beraneka ragam juga mendorong masyarakat untuk lebih sering menggunakan transportasi *online*, 5,6% responden merasa lebih nyaman menggunakan transportasi *online* dan 2,3% responden juga mengungkapkan dirinya merasa lebih aman bepergian dengan transportasi *online* daripada mode transportasi lainnya. Fitur keamanan yang tersedia di aplikasi transportasi *online* menjadikan pengguna merasa lebih tenang karena dalam keadaan darurat, pengguna bahkan bisa otomatis terhubung dengan *emergency hotline*.

Melihat jumlah pengguna transportasi online yang tinggi dan dapat semakin bertambah menjadi dorongan agar perusahaan jasa transportasi online menjaga kualitas jasa dan kinerja *driver*. *Driver* pada setiap perusahaan transportasi online harus memiliki kinerja yang tinggi guna mencapai tujuan perusahaan (Siamto, 2022). Kinerja sangat penting bagi sebuah organisasi karena akan menentukan efektifitas dari organisasi tersebut, kinerja juga mencerminkan ukuran keberhasilan dalam mengelola organisasi dan sumber daya manusianya (Ismanto *at al.*, 2023). Tujuan-tujuan organisasi akan dapat dicapai melalui kinerja yang baik dari para pekerjanya dan akan menghadapi hambatan dalam mencapai tujuan-tujuannya manakala kinerja para pekerja tidak efektif, dalam arti tidak dapat memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan yang diinginkan oleh organisasi (Pusparani, 2021).

Salah satu kota tempat beroperasinya ojek online ialah kota Bandar Lampung. Bandar Lampung menjadi wilayah pusat pemerintahan, pusat pendidikan, dan pusat perekonomian di Provinsi Lampung. Selain itu, sebagai kota berkembang yang memiliki pertumbuhan penduduk setiap tahunnya yang dapat menimbulkan masalah seperti tingginya tingkat pekerja dan bertambahnya jumlah kendaraan yang digunakan yang menyebabkan kemacetan, sehingga banyak masyarakat Bandar Lampung memilih ojek online karena lebih efektif dan efisien (Yuliana, 2019). Salah satu ojek online yang ada di Bandar Lampung ialah Gojek.

Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi berasal dari Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek serta menjadi layanan ojek online pertama di Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Gojek telah menjadi *market leader* penyedia aplikasi layanan transportasi

ojek online di Indonesia dengan berbagai jenis layanan, seperti jasa antar penumpang (Go-Ride), jasa transportasi mobil (Go-Car), jasa pembelian obat kesehatan (Go-Med), jasa pemesanan tiket (Go-Tix), jasa antar barang (Go-Send), jasa pemesanan makanan (Go-Food), jasa montir (Go-Auto), jasa pembelian barang (Go-Mart), dan jasa pemesanan mobil pick-up (Go-Box) (Mahmud, 2020). Gojek menjadi layanan ojek online yang paling diminati di Indonesia sebagaimana dapat dilihat pada gambar 1.2 sebagai berikut.



Gambar 1. 2 Layanan Ojek Online Pilihan Masyarakat Indonesia
Sumber: Good Stats (2023)

Berdasarkan gambar 1.2 tentang hasil survei yang dilakukan oleh Good Stats (2023) mengenai layanan ojek online pilihan masyarakat Indonesia menunjukkan Gojek menjadi layanan transportasi online yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 54,7%. Hasil survei tersebut menyebutkan terdapat beberapa alasan masyarakat memilih Gojek yaitu *value brand* yang cukup kuat, layanan yang lebih terintegritas, sebaran *driver* yang cukup luas, serta banyak terdapat diskon dan promo. Penelitian yang dilakukan oleh Situmeang (2022) menyatakan banyaknya pengguna layanan Gojek mengakibatkan tingginya persaingan antar sesama *driver* gojek. *Driver* Gojek merupakan mitra dari Gojek, yang telah menyetujui untuk bekerjasama menjadi mitra Gojek dengan skema kemitraan, dan bukan *driver* atau agen, dalam hubungan mitra pihak Gojek tidak memberi upah secara langsung dan tidak memberi hak-hak *driver* pada umumnya seperti tunjangan hari raya atau pesangon ketika putus mitra (Wicaksono, 2020).

Driver menjadi salah satu aset utama bagi Gojek sebagai perusahaan jasa, karena *driver* yang akan langsung turun ke lapangan dan bertemu penumpang. Apabila sumber daya manusia yaitu *driver* dapat bekerja dengan baik dan memberi kepuasan kepada penumpang maka akan berdampak pada kemajuan perusahaan (Putra *et al.*, 2023). Peran *driver* Gojek membutuhkan faktor-faktor pendorong yang dapat meningkatkan kinerja. Sutrisno *et al.*, (2022) menjelaskan bahwa kinerja adalah kuantitas, kualitas, dan jumlah waktu yang digunakan untuk mengerjakan tugas. Kuantitas atau jumlah pekerjaan adalah sejauh mana seorang individu dapat menyelesaikan jumlah pekerjaan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Kualitas adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan tanggung jawabnya. Terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi (Gibson, 2010).

Pada *reinforcement theory* menjelaskan upaya untuk meningkatkan kinerja seseorang ialah melalui pemberian penguatan dan hukuman berupa penghargaan dan sanksi. Pemberian penghargaan pada pekerja harus sesuai dengan hak dan kewajiban. Penghargaan tidak selalu berkaitan dengan materi, akan tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi antara manusia dengan lingkungan organisasi. Jika hak berkaitan dengan penghargaan sebagai perangsang peningkatan kinerja, maka perlu adanya sanksi sebagai upaya meminimalisasi kesalahan dan penurunan kinerja seseorang. Kebijakan diterapkannya sanksi adalah memelihara kedisiplinan. Semakin berat sanksi yang diberikan maka seseorang akan lebih takut untuk melakukan pelanggaran. Akan tetapi, sebuah sanksi yang diberikan oleh perusahaan harus logis, masuk akal, dan telah diinformasikan (Suhendra *et al.*, 2023).

Pada Gojek kinerja seorang *driver* dapat dilihat dari performa, rating yang didapat dari konsumen, dan pencapaian target (Gunawan, 2019). Performa merupakan penilaian yang didasarkan pada pelayanan kepada konsumen yang dilihat dari respon *driver* terhadap permintaan pengantaran oleh konsumen (Mahmud *et al.*, 2020). Bonus akan hangus jika *driver* tidak mencapai 75% dari rating harian mereka. Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk menjaga rating dan performa akun seorang *driver* diantaranya yaitu tidak adanya pembatalan dari *driver*, tidak menolak order, dan selalu menanggapi order yang masuk (Maharani *et al.*, 2021). Penilaian pelayanan *driver* gojek berupa rating bintang

serta *feedback* dari pengguna jasa dapat diketahui jika kinerja *driver* tinggi atau sesuai dengan harapan penumpang maka akan mendapat rating tinggi, pada Gojek rating diberikan berupa pemberian bintang, mulai dari bintang 5 (pelayanan sangat memuaskan) sampai dengan bintang 1 (pelayanan sangat buruk).

Pencapaian target juga menjadi penilaian bagi *driver*. Minimal dalam satu hari *driver* mendapatkan 20 poin yang berarti mampu menyelesaikan sekitar 20 tugas (Novian, 2018). Poin ini akan menjadi alat untuk mengontrol dan memastikan *driver* melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan target (Rasit, 2019). Cara ini dilakukan manajemen perusahaan transportasi online untuk memastikan bahwa perusahaan akan terus berjalan seiring dengan *driver* yang bekerja dengan lebih keras (Wardani, 2017). Menurut Yunus *at al.*, (2020) pencapaian target akan menjadikan penggolongan akun *driver* transportasi online menjadi tiga golongan yakni akun *driver* prioritas, akun *driver* normal dan akun *driver* tidak diprioritaskan. Perusahaan Gojek memiliki sistem bagi hasil dan sistem performa. Melalui sistem bagi hasil, pihak *driver* terbukti sangat diuntungkan dengan persentase 80:20 (80% untuk *driver* dan 20% untuk pihak Gojek). Selain mendapat penghasilan dari jasa yang diberikan, *driver* juga mendapatkan penghasilan tambahan berupa insentif melalui sistem poin.

Gojek mempunyai aturan target poin dan bonus insentif untuk *driver*. Poin diberikan setelah *driver* selesai mengantarkan penumpang, pengambilan pesanan makanan atau menyelesaikan tugas yang biasa disebut order. Terdapat perbedaan jumlah poin yang diperoleh dari setiap misi yang diselesaikan. Untuk Go-Ride memperoleh 1 poin, Go-Send 1 poin, Go-Food 1,5 poin, Go-Shop 1 poin, jika jarak yang ditempuh lebih dari 6 km maka *driver* memperoleh 2 poin (Wicaksono, 2020). Poin-poin yang sudah dikumpulkan oleh *driver* dalam 1 hari akan diakumulasikan. Akumulasi poin ini akan menentukan besaran bonus insentif yang akan diterima oleh *driver*. Berikut ditampilkan akumulasi perhitungan poin untuk *driver* Gojek di Bandar Lampung.

Tabel 1.1 Perhitungan Poin untuk insentif *Driver* Gojek

| Hari | Jumlah Bonus Gojek | Catatan |
|----------------|---|---|
| Senin - Minggu | 14 Poin = Rp 14.000 20 Poin = Rp 29.000 30 Poin = Rp 54.000 | 1. Minimal performa minimal 75% 2. Dalam 1 hari menyelesaikan minimal order (total 20 poin), maksimal bonus yang akan diterima adalah Rp 70.000/hari |

Sumber: *Gojek Bandar Lampung 2024*

Pada tabel 1.1 menunjukkan skema perhitungan poin untuk insentif *driver*. *Driver* memperoleh bonus sebesar Rp 1.000 per poin insentif yang dikumpulkan, besaran bonus per poin meningkat sebesar Rp 2.500 jika *driver* berhasil mengumpulkan minimal 15 poin insentif dalam sehari. *Driver* memperoleh 1 poin untuk 1 tugas yang diselesaikan, seperti mengantarkan penumpang atau melakukan perjalanan maksimal 6 km, 1.5 poin untuk perjalanan 6-10 km, 2 poin untuk untuk perjalanan 10-20 km, dan 3 poin untuk perjalanan lebih dari 20 km serta mendapat tambahan 1 poin untuk setiap pengantaran di jam 23:00-05:00, bonus dapat berubah setiap saat sesuai dengan kebijakan perusahaan (Siamto, 2022). Semakin banyak poin yang dikumpulkan maka akan semakin bertambah besaran bonus yang akan diterima (Ridwan, 2021).

Terdapat syarat agar insentif dapat diterima yaitu *driver* harus memiliki performa tinggi, untuk dapat mempertahankan performa yang tinggi *driver* tidak boleh membatalkan orderan, menolak orderan, dan memiliki rating bintang tinggi, sehingga *driver* harus menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang (Mahmud *et al.*, 2020). Syarat agar *driver* dapat menukarkan poin dengan minimal performa *driver* sebesar 75%, bonus akan ditahan apabila performa dibawah 75% (Siamto, 2022). Persentase performa akan tinggi apabila *driver* tidak menolak orderan yang masuk, selalu merespon orderan, dan tidak melakukan pembatalan (Mahmud *at al.*, 2020).

Gojek melakukan apresiasi dalam bentuk *reward*, seperti insentif bonus kepada *driver* yang telah mencapai target. Penelitian yang dilakukan oleh Daulay (2020) menyatakan untuk mendapatkan insentif, *driver* harus bisa untuk menetapkan jam kerja sendiri, mengatur waktu kerja, dan menentukan titik daerah yang cocok akan adanya peluang. Untuk mencapai level tertinggi, para *driver* harus

konsisten setiap hari untuk mencari orderan dan mencapai target. Pihak Gojek membuat skema ini sebagai bentuk apresiasi kepada *driver* karena telah melayani pelanggan dengan jumlah banyak, dan menjadikan para *driver* yang telah mencapai level tertinggi sebagai prioritas ketika mendapat orderan.

Pemaparan tersebut menjelaskan bahwa dorongan berupa insentif yang didapat oleh *driver* tentu mempengaruhi kinerjanya. Hal tersebut sesuai dengan definisi insentif yang dikemukakan oleh Wibowo (2010) yaitu suatu dorongan atau motivasi yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan kinerja para pekerja. Insentif adalah kontraprestasi diluar upah atau gaji, dan mempunyai hubungan dengan prestasi, sehingga dinamakan pula sebagai pebayaran atas prestasi. Berdasarkan definisi tersebut tujuan dari pemberian insentif adalah sebagai pendorong atau perangsang agar *driver* dapat bekerja lebih baik lagi dan sesuai harapan perusahaan seperti mampu mencapai standar kerja atau target perusahaan sehingga secara otomatis insentif yang diberikan kepada *driver* akan berdampak pada kinerja.

Untuk memperoleh insentif maka terdapat target yang harus dicapai oleh *driver* Gojek, target yang harus dicapai tersebut merupakan salah satu indikator dari beban kerja. Beban kerja menurut Astianto (2014) adalah sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja bersama tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Penelitian yang dilakukan oleh Adam *et al.*, (2020) menjelaskan bahwa beban kerja tinggi pada *driver* Gojek terjadi akibat tekanan dan tuntutan kerja tinggi yang dihadapi oleh para *driver* dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sebagai *driver*. Perhitungan beban kerja setidaknya dapat dilihat dari 3 aspek meliputi fisik, mental, dan penggunaan waktu. Aspek fisik meliputi perhitungan beban kerja berdasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Aspek mental merupakan perhitungan beban kerja dengan pertimbangan aspek psikologis. Sedangkan pemanfaatan waktu lebih mempertimbangkan pada aspek penggunaan waktu untuk bekerja (Abdul *et al.*, 2022).

Terdapat tiga kondisi beban kerja *driver* Gojek yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*), dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*) . Beban kerja *driver* tergantung lama waktu bekerja dan jumlah penumpang yang diterima. Apabila waktu kerja hanya sebentar dan jumlah

order yang didapat hanya sedikit maka mengakibatkan beban kerja terlalu ringan. Namun, terdapat *driver* gojek yang mengantar penumpang dalam jumlah banyak dan bekerja dengan jangka waktu lama bahkan hingga larut malam sehingga mengakibatkan kelelahan fisik atau psikologis karena beban kerja yang terlalu berat. Tingginya persaingan antar sesama *driver* Gojek mengharuskan setiap *driver* bekerja lebih keras dengan waktu yang lebih lama untuk memperoleh pendapatan dan insentif, karena pendapatan *driver* Gojek tergantung pada jumlah pengantaran dan waktu yang dihabiskan. Selain itu, untuk dapat memperoleh insentif terdapat target poin yang harus dipenuhi yaitu memperoleh 20 poin. Hal tersebut menunjukkan tingginya beban kerja *driver* Gojek bahkan banyak *driver* bekerja dari pagi hingga larut malam (Oktavian *et al.*, 2023).

Menjadi *driver* ojek online tidak terlepas dari aktivitas fisik dan mental seperti mengendarai, mengendalikan kendaraan, membawa barang, menunggu orderan, interaksi kepada pelanggan, mencari alamat tujuan, mengoperasikan aplikasi Gojek bahkan bekerja hingga larut malam untuk memperoleh insentif. Ditengah padatnya lalu lintas, *driver* Gojek dituntut untuk dapat fokus dalam berkendara serta maksimal dalam membelikan pelayanan kepada konsumen. Saat bekerja tentu adanya risiko kecelakaan dan ancaman keamanan, barang yang diantar terlalu banyak, kondisi lingkungan dan cuaca yang tidak selalu kondusif seperti kemacetan lalu lintas, polusi udara, hujan, dan panas yang dapat mengganggu kesehatan dan kenyamanan *driver* Gojek. Hal tersebut menunjukkan tingginya beban kerja fisik *driver* ojek online.

Selain itu dalam upaya menjaga performa tetap tinggi seseorang *driver* diminta untuk tidak menolak atau membatalkan orderan yang masuk. Wawancara yang dilakukan kepada seorang *driver* Gojek di Bandar Lampung, menyampaikan ketika *driver* menerima order yang “kurang bagus”, seperti titik jemput atau tujuannya yang sulit dijangkau, jalan macet, titik jemput yang lebih jauh dari tujuan, tentu *driver* akan menolak dan meminta penumpang untuk membatalkan orderan. Ketika penumpang membatalkan orderan biasanya pelanggan akan membuat alasan yang merugikan *driver*. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk beban kerja mental, *driver* harus menahan emosi, menjaga hati tetap tenang, ketika bertemu dengan pelanggan yang kurang empati.

Penelitian yang dilakukan oleh Adam *et al.*, (2020) menyimpulkan bahwa beban kerja *driver* Gojek di Bandar Lampung sangat tinggi. Beban kerja yang paling tinggi terdapat pada aspek kebutuhan fisik hal ini disebabkan *driver* Gojek membutuhkan kekuatan fisik saat seperti mengendarai kendaraan dengan baik dalam melaksanakan pekerjaannya, dan terendah terdapat pada aspek tingkat frustrasi meliputi rasa tidak aman dalam melakukan pekerjaan, rasa ketidakpuasan diri setelah melakukan pekerjaan, dan tingkat stres dalam melaksanakan pekerjaan. Hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa meskipun *driver* Gojek merasa beban kerja fisik tinggi, tetapi tingkat frustrasi yang dirasakan rendah. Hasil penelitian ini menyimpulkan secara parsial beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung.

Jika hak berkaitan dengan penghargaan berupa insentif sebagai perangsang peningkatan kinerja, maka perlu adanya sanksi untuk meminimalisir pelanggaran dan penurunan kinerja *driver* Gojek. Mangkunegara & Prabu (2009) mendefinisikan sanksi sebagai ancaman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan dengan tujuan memberikan rasa jera dan mencegah pengulangan perbuatan tersebut. Sanksi diberikan ketika sebuah tingkah laku yang tidak diharapkan ditampilkan oleh orang yang bersangkutan tidak memberikan respon dan tidak menampilkan sebuah tingkah laku yang diharapkan. Berikut tahapan sanksi bagi *driver* Gojek yang melakukan pelanggaran.

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



Gambar 1. 3 Tahapan Sanksi Pada Gojek

Sumber: gojek.com (2024)

Pada gambar 1.3 menunjukkan tahapan sanksi pada gojek, setiap pelanggaran akan digolongkan ke dalam salah satu dari 5 (lima) tingkatan pelanggaran yang didasarkan pada beberapa berat pelanggaran yang akan dilakukan. Penilaian dan komentar dari pelanggan atau penumpang menjadi salah satu tolak ukur bagi Gojek untuk memberikan sanksi kepada *driver*. Meskipun terdapat ancaman berupa pemberian sanksi bagi *driver* yang melakukan pelanggaran, namun masih terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh oknum *driver*, mulai dari jenis pelanggaran ringan seperti tidak menggunakan atribut *driver* hingga pelanggaran berat.

Tingginya persaingan antar sesama *driver* Gojek dapat memicu terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh oknum *driver*, contoh bentuk kecurangan masuk ke dalam kategori pelanggaran berat ialah dengan membuat *order fiktif* untuk menurunkan performa akun *driver* lain dan perusahaan serta *mark-up* harga tagihan terutama untuk order makanan di aplikasi, menggunakan *fake GPS* untuk mengelabui posisi *driver*. Seperti halnya yang dilakukan oleh *driver* Gojek di Bandar Lampung dimana ada sebagian *driver* yang melakukan kecurangan (*fraud*) dalam orderan atau lebih dikenal dengan sebutan orderan fiktif, jika berlangsung terus menerus dapat menyebabkan kerugian bagi pihak entitas, dan menyebabkan tidak stabilnya laba dalam pelaporan keuangan (Yuliana, 2019).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Insentif, Beban Kerja, dan Sanksi Terhadap Kinerja Driver Ojek Online (Studi pada Driver Gojek di Bandar Lampung)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung?
3. Apakah sanksi berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung?
4. Apakah insentif, beban kerja, dan sanksi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh pemberian sanksi terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui pengaruh insentif, beban kerja, dan sanksi secara simultan terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun manfaat tersebut sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi pihak perusahaan dalam menetapkan kebijakan-kebijakannya, khususnya dalam bidang sumber daya manusia.

2. Bagi Akademisi

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi serta referensi bagi mahasiswa untuk perbandingan bagi penelitian lain dan sebagai penunjang untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan memberikan bahan masukan dan sumbangsih pengetahuan tentang ilmu sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh insentif, beban kerja, dan sanksi terhadap kinerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

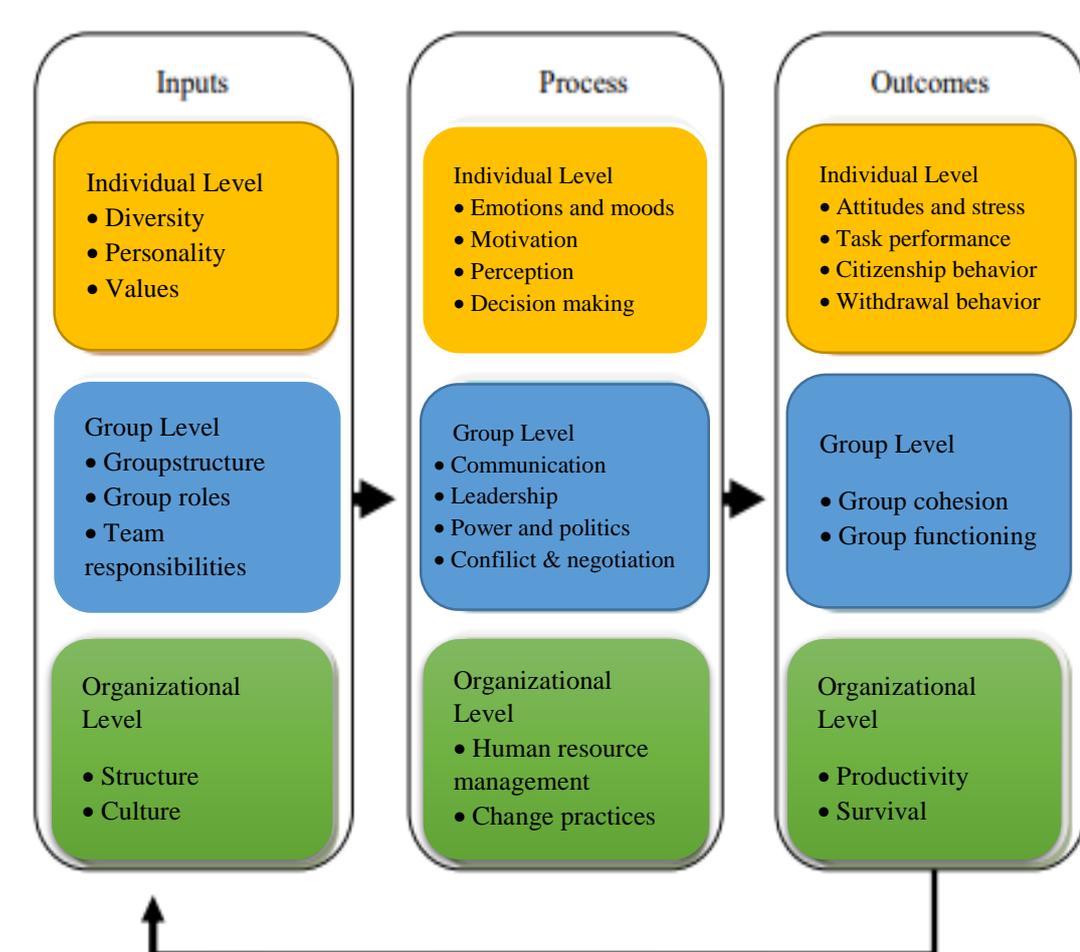
2.1 Teori Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi adalah studi yang mempelajari dampak perilaku individu, kelompok, dan struktur dalam organisasi yang bertujuan untuk menerapkan pengetahuan dan meningkatkan efektivitas organisasi (Robbins & Judge 2018). Pendapat lain dikemukakan oleh Thoha (2014) perilaku organisasi adalah suatu studi yang membahas tentang aspek-aspek tingkah laku manusia di dalam organisasi atau kelompok tertentu. Dari beberapa definisi tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa perilaku organisasi merupakan bidang studi yang mempelajari tentang bagaimana individu dan kelompok dapat bergerak dan berperilaku sesuai dengan organisasi, termasuk mempelajari bagaimana mereka dapat berinteraksi satu sama lain.

Kemudian Fauzan (2023) menjelaskan bahwa perilaku organisasi merupakan salah satu disiplin ilmu yang mempelajari tentang perilaku manusia pada organisasi dengan tingkat individu dan tingkat kelompok yang berdampak terhadap kinerja (baik kinerja individu, kelompok, dan organisasi). Perilaku organisasi berhubungan dengan bagaimana seseorang berperilaku dalam sebuah organisasi. Perilaku organisasi juga suatu ilmu pengetahuan yang berkembang secara terus menerus yang dapat memberikan pengaruh kepada organisasi untuk meningkatkan produktivas. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku organisasi merupakan sebuah studi ilmu yang mempelajari tentang perilaku individu dan perilaku kelompok yang berdampak pada sebuah kinerja, baik kinerja secara individu, kelompok maupun organisasi, serta studi yang mempelajari hubungan perilaku antar individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, individu dengan organisasi, dan kelompok dengan organisasi.

2.1.1 Model Perilaku Organisasi

Robbins & Judge (2018) mengusulkan tiga macam model dalam perilaku organisasi yaitu inputs, processes, & outcomes. Model ini menunjukkan bahwa *input* mengarah pada *processes* dan yang akhirnya mengarah pada *outcomes* sebagai hasil, serta memiliki hubungan timbal balik pada masing-masing tingkatannya. Model ini juga menjelaskan bahwa hasil dapat memberikan pengaruh dan masukan terhadap jalannya sebuah organisasi di masa depan. Robbins & Judge (2018) menggambarkan model tersebut secara sederhana pada gambar 2.1 di bawah ini.



Gambar 2.1 Model Perilaku Organisasi

Sumber: Robbins & Judge (2018)

Pada gambar 2.1 merupakan model perilaku organisasi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Input* berisikan variabel tertentu seperti kepribadian, struktur, dan budaya organisasi yang mengarah pada tahap proses. Variabel-variabel tersebut merupakan awal dari segala kemungkinan yang akan terjadi dalam sebuah organisasi di masa depan. Variabel-variabel tersebut banyak dipengaruhi di awal hubungan kerja.
2. *Processes* adalah sebuah tindakan dari individu, kelompok, dan organisasi hasil *input*. Pada proses di level individu terdapat emosi dan mood, motivasi, persepsi, dan pengambilan keputusan. Pada level kelompok terdapat komunikasi, kepemimpinan, kekuasaan & politik, serta konflik & negosiasi. Terakhir, pada level organisasi, terdapat manajemen sumber daya manusia dan praktek perubahan.
3. *Outcomes* atau hasil merupakan variabel kunci yang akan diketahui atau prediksi oleh organisasi, *outcomes* merupakan variabel dipengaruhi dari variabel lainnya. Pada level individu, termasuk didalamnya ada sikap, kepuasan, kinerja, *citizenship behaviour*, dan *withdrawal behaviour*. Pada tingkat organisasi menjelaskan bagaimana tingkat profitabilitas dan kelangsungan hidup secara keseluruhan dari organisasi tersebut. Penelitian ini menggunakan model perilaku organisasi dengan kajian mengenai kinerja berada dalam teori perilaku level individu sebagai output variabel yang dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu baik faktor internal maupun faktor eksternal.

2.2 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Mangkunegara (2009) menjelaskan kinerja adalah hasil dari suatu proses kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sejalan dengan itu Moehariono (2012) menjelaskan kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Lebih lanjut Armstrong

(2006) mengungkapkan bahwa kinerja tidak hanya diartikan sebagai keluaran (*output*) namun juga pencapaian sasaran hasil yang terukur. Kinerja tidak sekedar apa yang dicapai oleh seseorang tetapi bagaimana cara mendapatkan pencapaian tersebut meliputi pemenuhan, pelaksanaan, mengerjakan dan menyelesaikan perintah. Lebih lanjut Amstrong mengungkapkan bahwa kinerja adalah menegakan nilai-nilai organisasi dengan memperhatikan pada apa yang individu lakukan untuk menegakan nilai perusahaan seperti memperhatikan kualitas dan mutu.

Sandra (2021) mendefinisikan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam startegic planning suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Lebih lanjut kinerja menurut Wardana (2021) adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya serta bagaimana melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Menurut Rahayu (2021) kinerja merupakan suatu hasil dari tindakan seorang pekerja sesuai bersama pekerjaannya dan diawasi oleh orang-orang tertentu yaitu seorang atasan atau pimpinan dan dukungan dari organisasi.

2.2.2 Jenis-Jenis Kinerja

Moehariono (2012) menyebutkan terdapat tiga jenis kinerja dalam suatu organisasi meliputi sebagai berikut:

1. Kinerja operasional

Kinerja operasional merupakan efektivitas *driver* yang digunakan oleh perusahaan seperti teknologi, transportasi, modal, dan lain sebagainya.

2. Kinerja administratif

Kinerja administratif dihubungkan dengan kinerja administrasi organisasi seperti struktur administrasi yang berfungsi mengatur hubungan wewenang dan tanggung jawab dari *driver*. Kinerja administratif berkaitan dengan juga dengan kinerja mekanisme aliran informasi antar unit dalam organisasi.

3. Kinerja strategik

Kinerja strategik dihubungkan dengan kinerja perusahaan dan dievaluasi melalui keputusan perusahaan dalam menentukan lingkungan dan kemampuan beradaptasi perusahaan.

2.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja baik kinerja organisasi maupun kinerja individu. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja menurut Kasmir (2019) adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan dan keahlian

Kemampuan dan keahlian yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya *driver* yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja baik pula, demikian pula sebaliknya bagi *driver* yang tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaannya secara benar, maka akan memberikan hasil yang kurang baik, sehingga menunjukkan hasil kinerja yang tidak maksimal.

2. Pengetahuan

Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya. Artinya dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya, demikian pula sebaliknya jika seseorang tidak atau kurang memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya, maka pasti akan mengurangi hasil atau kualitas pekerjaannya yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerjanya.

3. Rancangan kerja

Rancangan pekerjaan dapat memudahkan *driver* dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Sebaliknya jika suatu pekerjaan tidak memiliki rancangan pekerjaan yang baik maka akan sulit untuk menyelesaikan pekerjaannya secara cepat dan benar.

Pada dasarnya rancangan pekerjaan diciptakan untuk memudahkan *driver* dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian, rancangan pekerjaan akan mampu meningkatkan kinerja *drivernya*. Demikian pula sebaliknya dengan perusahaan yang tidak memiliki rancangan pekerjaan yang kurang baik akan sangat mempengaruhi kinerja *drivernya*.

4. Kepribadian

Kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5. Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika *driver* memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka *driver* akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi mempengaruhi kinerja seseorang. Makin termotivasi seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan maka kinerja akan meningkat, demikian pula sebaliknya makin tidak termotivasi seseorang untuk melakukan pekerjaannya, maka kinerjanya akan turun.

6. Kepemimpinan

Perilaku pemimpin yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat *driver* senang dan mengikuti aturan perusahaan. Hal ini tentu akan dapat meningkatkan kinerja *driver*. Demikian pula jika perilaku pemimpin yang tidak menyenangkan, tidak mengayomi, tidak mendidik dan tidak membimbing akan menurunkan kinerja *driver*.

7. Gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Sebagai contoh gaya atau sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya kepemimpinan yang otoriter.

8. Budaya organisasi

Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan

9. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika seseorang tidak senang atau gembira dan tidak suka atas pekerjaannya, tentu dapat mempengaruhi hasil kerja *driver*.

10. Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja sesama rekan kerja.

11. Loyalitas

Loyalitas merupakan kesetiaan *driver* untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja bersungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi yang kurang baik.

12. Komitmen

Kepatuhan *driver* untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan *driver* kepada janji-janji yang telah dibuatnya.

13. Disiplin kerja merupakan usaha *driver* untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya waktu kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan.

Sementara itu faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, antara lain dikemukakan oleh Armstrong (2006) yaitu sebagai berikut:

1. *Personal factor*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen *driver*.

2. *Leadership factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3. *Team factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
4. *Sistem factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan.
5. *Contextual/situasional factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat beban kerja dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

2.2.3 Tujuan Kinerja

Tujuan kinerja menurut Wibowo (2010) adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya dan pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik. Pada dasarnya terdapat banyak tujuan dalam suatu organisasi. Tujuan tersebut dapat dinyatakan dalam berbagai tingkatan, dimana tujuan pada jenjang di atasnya menjadi acuan pada tingkat dibawahnya. Tujuan tingkat bawah memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan jenjang di atasnya. Beberapa tingkatan tujuan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. *Corporate level*, merupakan tingkat dimana tujuan dihubungkan dengan maksud dan nilai-nilai dalam rencana strategis dari organisasi secara menyeluruh untuk dicapai.
2. *Senior management level*, merupakan tingkatan dimana tujuan pada tingkat ini mendefinisikan kontribusi yang diharapkan dari tingkat manajemen senior untuk mencapai tujuan organisasi.
3. *Business-unit, functional or department level* merupakan tingkat dimana tujuan pada tingkatan ini dihubungkan dengan tujuan organisasi, target, dan proyek yang harus diselesaikan oleh unit bisnis, fungsi atau departemen.
4. *Team level*, merupakan tingkat dimana tujuan tingkat tim dihubungkan dengan maksud dan akuntabilitas tim, dan kontribusi yang diharapkan dari tim.
5. *Individual level*, merupakan tingkat dimana tujuan dihubungkan pada akuntabilitas pelaku, hasil utama atau tugas pokok yang mencerminkan

pekerjaan individual dan focus pada hasil yang diharapkan untuk dicapai dan kontribusinya pada kinerja tim, departemen atau organisasi.

2.2.2 Indikator-Indikator Kinerja

Untuk dapat mengevaluasi kinerja seseorang secara objektif dan akurat, maka perlu ada tolok ukur tingkat kinerja. Menurut Robbins (2006) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja, meliputi:

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilakukan *driver* sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang hendak dicapai secara efektif dan efisien. Hasil kerja *driver* dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah diberikan perusahaan. Kualitas kerja *driver* dapat dilihat dari poin terkumpul, rating yang diberikan oleh penumpang, dan performa akun *driver*.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah jumlah hasil kerja yang dinyatakan dalam satuan angka dalam waktu tertentu dalam menyelesaikan tugas yang diberikannya. Kuantitas kerja bagi *driver* merupakan jumlah pengantaran atau tugas yang dapat di selesaikan oleh *driver*, berupa mengantar penumpang, makanan, barang, dan tugas lain sampai tujuan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan aktivitas yang dapat di selesaikan pada waktu yang telah ditetapkan dengan hasil pekerjaan yang maksimal. *Driver* dituntut untuk mampu menjemput dan mengantar penumpang, pesananan makanan, barang, dan tugas lain yang diterima sesuai dengan estimasi waktu yang tertera pada sistem aplikasi transportasi online.

4. Efektifitas

Efektifitas berarti usaha untuk mendapatkan tujuan, hasil, dan target yang diharapkan. Sehingga dapat disimpulkan *driver* bekerja secara efektif jika berhasil mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan seperti mampu mencapai poin minimal setiap hari dan memiliki performa akun tinggi.

5. Kemandirian

Kemandirian merupakan perilaku mampu berinisiatif, mampu mengatasi hambatan atau masalah, mempunyai rasa percaya diri dan dapat melakukan sesuatu tanpa bantuan orang lain. Sikap aktif dan mempunyai inisiatif berperan dalam menumbuhkan kinerja *driver* dan merupakan bagian dari ciri-ciri orang yang mandiri. Kemandirian berarti *driver* dapat menjalankan pekerjaan dan tanggung jawabnya tanpa menerima bantuan, bimbingan maupun pengawasan.

2.3 Insentif

2.3.1 Pengertian Insentif

Mangkunegara (2009) mengemukakan bahwa insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kinerja yang tinggi dan juga merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kinerja seseorang atas kontribusi terhadap organisasi (perusahaan). Dua orang dengan jabatan yang sama dapat menerima insentif yang berbeda karena bergantung pada prestasi. Nitisemito (1996) memiliki pandangan insentif adalah penghasilan tambahan yang akan diberikan kepada seseorang yang dapat memberikan prestasi sesuai dengan yang telah ditetapkan. Sementara itu Pangabean (2002) mendefinisikan insentif sebagai kompensasi yang mengaitkan gaji dengan produktifitas, penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan.

Lebih lanjut Wibowo (2010) mendefinisikan insentif sebagai suatu dorongan atau motivasi yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan kinerja seseorang. Insentif adalah kontra prestasi di luar upah atau gaji, dan mempunyai hubungan dengan prestasi dengan kata lain pemberian insentif sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi seseorang kepada organisasi, sehingga dinamakan pula sebagai pembayaran atas prestasi. Hal tersebut sejalan dengan pengertian insentif yang dijelaskan oleh Hasibuan (2013) yaitu tambahan balas jasa yang diberikan kepada *driver* tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Insentif merupakan penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan kepada pekerja yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan.

Arnolds & Venter (2007) memiliki pandangan lebih mendalam yaitu insentif pada hakekatnya merupakan perangsang yang sifatnya menunjukkan dan membimbing peran pada *driver* ke arah yang dikehendaki perusahaan, maka dengan adanya pemberian insentif sangat diharapkan pekerja akan bekerja lebih giat lagi dan sasaran perusahaan akan tercapai. Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan pemberian insentif sebagai pendorong yang dapat memotivasi *driver* untuk semakin meningkatkan kinerjanya.

2.3.2 Jenis-jenis Insentif

Menurut Sarwoto (2010) secara garis besar keseluruhan insentif dapat dibagi menjadi dua golongan:

1. Insentif material

- a) Bonus merupakan uang yang dibayarkan sebagai balas jasa atas hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan. Komisi merupakan sejenis bonus yang dibayarkan kepada pihak yang menghasilkan penjualan yang baik. Lazim dibayarkan sebagai bagian daripada penjualan dan diterimakan kepada pekerja bagian penjualan.
- b) *Profit Sharing* merupakan salah satu jenis insentif yang tertua. Dalam hal pembayarannya dapat diikuti bermacam-macam pola, tetapi biasanya mencakup pembayaran berupa sebagian dari laba bersih yang disetorkan ke dalam sebuah dana dan kemudian dimasukkan ke dalam daftar pendapatan setiap peserta.
- c) Kompensasi yang ditangguhkan, ada dua macam program balas jasa yang mencakup pembayaran dikemudian hari, yaitu pensiun dan pembayaran kontraktual. Pensiun mempunyai nilai insentif oleh karena memenuhi salah satu kebutuhan pokok manusia yaitu menyediakan jaminan ekonomi baginya setelah ia tidak bekerja lagi.

2. Insentif non material

Insentif non material adalah suatu insentif yang diberikan dalam bentuk hadiah-hadiah, pujian, kesejahteraan, reputasi atau kemuliaan yang lebih besar atau hadiah-hadiah lainnya yang tidak dalam bentuk uang.

2.3.3 Bentuk-Bentuk Insentif

Menurut Wibowo (2010) ada beberapa bentuk dalam pemberian insentif, yaitu sebagai berikut :

1. *Piecework* merupakan pembayaran diukur menurut banyaknya unit atau satuan barang atau jasa yang dihasilkan.
2. *Production bonuse* merupakan penghargaan yang diberikan atas prestasi yang melebihi target yang ditetapkan.
3. *Commissions* merupakan persentase harga jual atau jumlah tetap atas barang yang dijual.
4. *Maturity curves* merupakan pembayaran berdasarkan kinerja ranging menjadi marginal, below average, average, good, outstanding.
5. Merit raises merupakan pembayaran kenaikan upah diberikan setelah evaluasi kinerja.
6. *Pay-for-knowledge/Pay-for-skills* merupakan kompensasi karena kemampuan menumbuhkan inovasi.
7. *Non-monetary incentives* merupakan penghargaan yang diberikan dalam bentuk plakat, sertifikat, liburan dan lain-lain.
8. *Executive incentives* merupakan insentif yang diberikan kepada eksekutif yang perlu dipertimbangkan keseimbangan hasil jangka pendek dengan kinerja jangka panjang.
9. *International incentives* diberikan karena penempatan seseorang untuk penempatan diluar negeri.

2.3.4 Faktor – Faktor Insentif

Handoko (2012) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi insentif adalah sebagai berikut:

1. Jumlah Hasil Kerja

Besarnya insentif yang diberikan tergantung pada banyak sedikitnya hasil yang dicapai dalam waktu kerja *driver*. Cara ini dapat diterapkan apabila hasil kerja diukur secara kuantitatif, memang dapat dikatakan bahwa dengan cara ini dapat mendorong *driver* yang kurang produktif menjadi lebih produktif dalam

bekerjanya. Hal ini sangat menguntungkan bagi *driver* yang dapat bekerja cepat dan berkemampuan tinggi.

2. Lama Kerja

Besarnya insentif ditentukan atas dasar lamanya *driver* melaksanakan atau menyelesaikan suatu pekerjaan. Cara perhitungannya dapat menggunakan per jam, per hari, per minggu ataupun per bulan.

3. Kebutuhan

Cara ini menunjukkan bahwa insentif pada *driver* didasarkan pada tingkat urgensi kebutuhan hidup yang layak dari *driver*. Ini berarti insentif yang diberikan adalah wajar apabila dapat dipergunakan untuk memenuhi sebagian kebutuhan pokok, tidak berlebihan namun tidak berkekurangan. Hal seperti ini memungkinkan *driver* untuk dapat bertahan dalam perusahaan/instansi.

4. Keadilan dan Kelayakan

a. Keadilan dalam sistem insentif bukan harus sama rata, tetapi harus terkait pada adanya hubungan antara pengorbanan kinerja, makin tinggi pengorbanan semakin tinggi insentif yang diharapkan, sehingga oleh karenanya yang harus dinilai adalah pengorbanannya yang diperlukan oleh suatu jabatan. Input dari suatu jabatan ditunjukkan oleh spesifikasi yang harus dipenuhi oleh orang yang memangku jabatan tersebut. Oleh karena itu semakin tinggi pula output yang diharapkan. Output ini ditunjukkan oleh insentif yang diterima para *driver* yang bersangkutan, di mana di dalamnya terkandung rasa keadilan yang sangat diperhatikan sekali oleh setiap *driver* penerima insentif tersebut.

b. Kelayakan

Disamping masalah keadilan dalam pemberian insentif tersebut perlu pula diperhatikan masalah kelayakan. Layak pengertiannya membandingkan besarnya insentif dengan perusahaan lain yang bergerak dalam bidang usaha sejenis. Apabila insentif didalam perusahaan yang bersangkutan lebih rendah dibandingkan dengan perusahaan lain, maka perusahaan/instansi akan mendapat kendala yakni berupa menurunnya kinerja *driver* yang dapat diketahui dari berbagai bentuk akibat ketidakpuasan *driver* mengenai insentif tersebut.

2.3.5 Tujuan Pemberian Insentif

Pangabean (2010) menjelaskan tujuan pemberian insentif adalah memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada *driver*. Insentif menjamin bahwa *driver* akan mengerahkan usahanya untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan produktivitas kerja individu maupun kelompok. Lebih lanjut Gorda & Ngurah (2004) menjelaskan pemberian insentif bertujuan:

1. Memberikan balas jasa yang berbeda dikarenakan hasil kerja yang berbeda.
2. Mendorong semangat kerja *driver* dan memberikan kepuasan.
3. Meningkatkan kinerja.
4. Dalam melakukan tugasnya, seorang pemimpin selalu membutuhkan bawahannya untuk melaksanakan rencana-rencananya.
5. Pemberian Insentif dimaksudkan untuk menambah penghasilan *driver* sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.
6. Mempertahankan *driver* yang berprestasi agar tetap berada dalam perusahaan.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan pada dasarnya tujuan pokok dari semua program insentif adalah meningkatkan kinerja para *driver* guna mencapai suatu keunggulan kompetitif. Program-program insentif membayar seorang individu atas prestasinya. Tujuan utama insentif yaitu untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada *driver* dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja.

2.3.6 Indikator Insentif

Pemberian insentif dimaksudkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja *driver* dan diberikan dalam bentuk uang serta fasilitas lainnya untuk memenuhi kebutuhan setiap *driver*nya. Menurut Sarwoto (2010) indikator insentif dapat dibagi menjadi dua golongan yaitu insentif material dan insentif non material. Indikator insentif tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Insentif material adalah insentif material ini bernilai ekonomis sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan *driver*. Pada Gojek terdapat beberapa insentif material yang diberikan untuk *driver* yakni bonus yang diperoleh dari poin terkumpul serta insentif material yang berbentuk jaminan sosial meliputi Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). *Driver* juga

diperbolehkan membayar secara angsuran atas pembelian barang dari perusahaan.

2. Insentif non material adalah daya perangsang yang diberikan kepada *driver* dalam bentuk penghargaan. Insentif non material diantaranya pemberian penghargaan, pemberian hak untuk mempergunakan sesuatu atribut organisasi, pemberian pujian atau ucapan terimakasih secara formal maupun informal. Pada Gojek berbentuk pemberian penghargaan berupa gelar *driver* jempolan sebagai bentuk apresiasi, hak untuk menggunakan atribut seperti jaket dan helm Gojek.

2.4 Beban Kerja

2.4.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017) merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Hal tersebut sesuai dengan definisi beban kerja menurut Munandar (2012) yakni suatu kondisi dari pekerjaan bersama uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Lebih lanjut Meshkati (2016) yang mendefinisikan beban kerja sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada di antara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya.

Beban kerja pada Astianto (2014) bisa didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja bersama tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Oleh karena itu perlu diupayakan

tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada di antara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu bersama yang lainnya.

Menurut Moekijat (2010) menjelaskan beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang pada waktu tertentu atau beban kerja bisa dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Secara obyektif yakni keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara subyektif yakni ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan atas perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja.

Terdapat tiga kondisi beban kerja *driver* Gojek yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*), dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja *driver* tergantung lama waktu bekerja dan jumlah penumpang yang diterima. Apabila waktu kerja hanya sebentar dan jumlah order yang didapat hanya sedikit maka mengakibatkan beban kerja terlalu ringan. Namun, terdapat *driver* gojek yang mengantar penumpang dalam jumlah banyak dan bekerja dengan jangka waktu lama bahkan hingga larut malam sehingga mengakibatkan kelelahan fisik atau psikologis karena beban kerja yang terlalu berat.

2.4.2 Klasifikasi Beban Kerja

Menurut Munandar (2012) klasifikasi beban kerja terdiri dari dua jenis diantaranya sebagai berikut:

1. Beban kerja berlebih

Beban kerja berlebih terjadi apabila banyak aktivitas atau pekerjaan yang diberikan kepada seseorang untuk dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu dan biasanya sangat singkat. Beban kerja berlebih dapat menjadi sumber stres bagi *driver* sehingga dapat mengganggu kondisi fisik maupun mental. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu akan sangat banyak, namun perusahaan menuntut pekerjaan tersebut dapat selesai secara cepat dalam waktu yang sangat singkat. Waktu menjadi salah satu ukuran, namun bila singkatnya waktu yang diberikan dapat menyebabkan terjadinya kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan *driver* menurun maka hal

tersebut menunjukkan adanya beban kerja berlebih. Adanya beban berlebih tentu berpengaruh terhadap kondisi kesehatan *driver*.

2. Beban kerja terlalu sedikit

Beban kerja terlalu sedikit diakibatkan karena terlalu sedikitnya pekerjaan yang harus diselesaikan, namun waktu yang diberikan sangat banyak. Hal ini dapat mengakibatkan stres dan bosan sehingga dapat mempengaruhi psikologis dan mental *driver*. Keadaan ini mengakibatkan *driver* tidak mendapatkan peluang untuk memaksimalkan dalam menggunakan keterampilannya atau mengembangkan potensi diri. Beban kerja yang terlalu sedikit ini dapat menurunkan motivasi dan semangat kerja, tidak puas dalam bekerja, meninggalkan pekerjaan, depresi, cemas, mudah tersinggung, dan keluhan psikosomatik.

2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Secara umum hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja menurut Tarwaka (2014) dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun faktor eksternal.

1. Faktor eksternal

Faktor eksternal yang berpengaruh terhadap beban kerja adalah beban yang berasal dari luar tubuh seseorang. Termasuk beban kerja eksternal adalah:

- a. Tugas yang dilakukan bersifat fisik seperti beban kerja, alat dan sarana kerja, kondisi atau medan kerja, alat bantu kerja, dan lain-lain.
- b. Organisasi yang terdiri dari lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, dan lain-lain.
- c. Lingkungan kerja yang meliputi suhu, intensitas penerangan, debu, pencemaran udara, kebisingan dan sebagainya.

2. Faktor internal

Faktor internal yang berpengaruh terhadap beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Penilaian secara objektif melalui perubahan reaksi fisiologis, sedangkan penilaian subjektif dapat dilakukan melalui perubahan reaksi psikologis dan perubahan perilaku. Karena itu strain secara subjektif berkaitan

erat dengan harapan, keinginan, kepuasan dan penilaian subjektif lainnya. Secara lebih ringkas faktor internal meliputi:

- a. Faktor somatis meliputi jenis kelamin, umur dan kondisi kesehatan.
- b. Faktor psikis terdiri dari motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan.

Lebih lanjut Gibson (2010) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja sebagai berikut

1. *Time pressure* (tekanan waktu)

Adanya ketentuan batas waktu atau deadline justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun desakan waktu juga dapat menjadi beban kerja berlebihan sehingga dapat mengakibatkan munculnya banyak kesalahan atau kondisi kesehatan seseorang berkurang.

2. Jadwal kerja atau jam kerja

Jumlah waktu untuk melakukan suatu pekerjaan berkontribusi terhadap pengalaman akan tuntutan kerja, yang merupakan salah satu faktor penyebab stres di lingkungan kerja. Jadwal kerja padat, berkelanjutan, tanpa adanya waktu istirahat atau libur dapat berpengaruh terhadap kesehatan tubuh seseorang.

3. *Role ambiguity* dan *role conflict*

Role ambiguity atau kemenduaan peran terjadi karena adanya ketidakjelasan yang dialami seseorang mengenai peran yang harus dijalani dan *role conflict* atau konflik peran terjadi ketika ada tuntutan yang tidak sesuai yang dibebankan pada seseorang. Konflik ini dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap beban kerjanya.

4. Kebisingan, dapat mempengaruhi pekerja termasuk kesehatan dan *performance*.

Driver dengan kondisi kerja sangat bising dapat mempengaruhi efektifitas kerja dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga dapat mengganggu konsentrasi dan secara tidak langsung mengganggu pencapaian tugas dan dapat dipastikan akan memperberat beban kerja.

5. *Information overload*

Banyaknya informasi yang masuk dan diserap pekerja dalam waktu bersamaan dapat menyebabkan beban kerja semakin berat. Penggunaan teknologi dan penggunaan fasilitas kerja serba canggih membutuhkan adaptasi tersendiri dari

pekerja. Semakin kompleks informasi yang diterima, dapat mempengaruhi proses pembelajaran pekerja dan sehingga dapat berpengaruh terhadap kesehatan pekerja jika tidak ditangani dengan baik.

2.4.4 Dampak Beban Kerja

Penelitian yang dilakukan oleh Irawati & Carolline (2017) menjelaskan bahwa beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja atau pekerjaan yang dilakukan terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja.

2.4.5 Indikator Beban Kerja

Adapun indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017) sebagai berikut:

1. Target yang harus dicapai

Target yang harus dicapai merupakan pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan serta pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Untuk mendapatkan bonus berupa insentif *driver* harus menyesuaikan performa dan poin sehingga harus mampu mencapai target pengantaran penumpang.

2. Kondisi pekerjaan

Kondisi kerja merupakan kondisi yang dirasakan seseorang saat bekerja. Seseorang akan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga dicapai suatu hasil yang optimal apabila ditunjang dengan suatu kondisi kerja yang sesuai. Kondisi pekerjaan dikatakan sesuai apabila seseorang merasa optimal, aman dan nyaman saat bekerja.

3. Standar pekerjaan

Standar kerja adalah pedoman yang diberikan perusahaan kepada pekerja untuk menguraikan apa yang diharapkan perusahaan dari pekerja atau biasa disebut SOP (*Standard Operating Procedur*). Jenis standar kerja dapat dibedakan

menjadi tiga meliputi standar kualitas, standar kuantitas dan standar deskriptif. Standar kualitas yaitu standar yang menetapkan tingkat kepuasan dan bagaimana hasil akhir dari pekerjaan. Standar kuantitas yaitu standar yang menetapkan target atau jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Standar deskriptif merupakan standar yang menetapkan cara atau metode pekerjaan yang harus dilakukan pekerja.

2.5 Sanksi

2.5.1 Pengertian Sanksi

Purwanto (2006) menjelaskan sanksi adalah penderitaan yang diberikan atau ditimbulkan dengan sengaja oleh pemberi kerja sesudah terjadi suatu pelanggaran, kejahatan atau kesalahan yang dilakukan oleh pekerja. Sardiman (2011) mendefinisikan sanksi adalah salah satu bentuk penguatan negatif yang menjadi alat motivasi jika diberikan secara tepat dan bijak sesuai dengan prinsip-prinsip pemberian hukuman. Lebih lanjut Mangkunegara (2009) menjelaskan sanksi meruakan ancaman yang diberikan kepada seseorang (*driver*) yang melanggar peraturan dengan tujuan memberikan rasa jera dan mencegah pengulangan perbuatan tersebut. Sementara itu Fahmi & Irham (2017) memiliki pandangan sanksi sebagai konsekuensi negatif yang diterima oleh seorang pekerja karena ketidakmampuannya dalam mengerjakan atau melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diperintahkan. Sanksi memiliki fungsi sebagai bentuk ancaman dan konsekuensi negatif bagi seseorang yang melanggar peraturan, dengan tujuan memberikan efek jera berdasarkan prinsip-prinsip pemberian sanksi.

Sanksi adalah hukuman yang diberikan karena adanya pelanggaran terhadap aturan yang berlaku. Dalam perusahaan sanksi diberikan kepada *driver* yang lalai atau melakukan kesalahan yang dapat merugikan perusahaan. Sanksi dapat diberikan berupa teguran, surat peringatan, skorsing dan bahkan pemberhentian atau pemutusan hubungan kerja. Dalam perusahaan sanksi diberikan kepada pekerja yang lalai atau melakukan kesalahan yang dapat merugikan perusahaan. Sanksi dapat diberikan berupa teguran, surat peringatan, skorsing dan bahkan pemberhentian atau pemutusan hubungan kerja. Maka dapat disimpulkan bahwa sanksi adalah hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan

perusahaan dengan tujuan memberikan efek jera sehingga seseorang menghindari pelanggaran dan mematuhi aturan.

2.5.2 Tujuan Sanksi

Tujuan sanksi adalah untuk mencegah, mengoreksi, dan memberikan kesadaran kepada seseorang agar mereka memahami kesalahannya sekaligus memperbaikinya dan tidak mengulangnya di kemudian hari. Menurut Purwanto (2006), tujuan pemberian sanksi antara lain adalah sebagai berikut:

1. Teori pembalasan menurut teori ini sanksi diadakan sebagai pembalasan atau konsekuensi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan seseorang.
2. Teori perbaikan menjelaskan sanksi diadakan untuk memberi efek jera untuk memperbaiki tingkah laku pekerja agar tidak mengulang kesalahan yang sama.
3. Teori perlindungan menjelaskan sanksi diadakan untuk melindungi pelanggan dari perbuatan-perbuatan yang tidak menyenangkan. Melalui hukuman ini, pelanggan merasa aman karena terlindung dari kejahatan-kejahatan yang dapat dilakukan oleh si pelanggar.
4. Teori ganti kerugian menjelaskan sanksi diadakan untuk menggantikan kerugian yang timbul akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pekerja.
5. Teori menakut-nakuti menjelaskan *punishment* diadakan untuk menimbulkan perasaan takut oleh si pelanggar akan akibat pelanggaran yang dilakukan sehingga pekerja akan selalu takut melakukan pelanggaran dan akan berusaha menghindari perbuatan tersebut.

2.5.3 Tingkat Sanksi

Veithzal (2009) menjelaskan terdapat tingkat-tingkat sanksi pelanggaran kerja dalam suatu organisasi yaitu:

1. Sanksi pada pelanggaran ringan

Jenisnya dapat berupa teguran lisan, teguran tertulis, dan pernyataan tidak puas secara tertulis. Adapun jenis pelanggaran yang termasuk jenis pelanggaran ringan seperti: kelebihan cuti, terlambat hadir ke sekolah atau pulang lebih awal, dan terlambat penyampaian laporan.

2. Sanksi pada pelanggaran sedang dapat berupa penundaan kenaikan gaji, penundaan gaji, dan penundaan perolehan insentif. Adapun jenis pelanggaran yang termasuk jenis pelanggaran sedang seperti kelalaian dalam pelaksanaan tugas.
3. Sanksi pada pelanggaran berat dapat berupa hukuman (sanksi) pelanggaran berat dapat berupa penurunan pangkat, pembebasan dari jabatan dan pemberhentian dan pemecatan. Pelanggaran berat yang dikenakan sanksi berupa melanggar sumpah dan janji jabatan, melanggar perjanjian kerja atau kesepakatan kerja bersama, pemalsuan data, terlibat tindakan kriminal, melalaikan kewajiban dalam melaksanakan tugas dalam 1 bulan atau lebih.

2.5.4 Syarat pemberian sanksi

Barnawi & Mohammad Arifin (2012) menjelaskan terdapat syarat-syarat dalam pemberian sanksi kepada pekerja yang melakukan pelanggaran, meliputi:

1. Penentuan waktu (*timing*)

Waktu penerapan sanksi merupakan hal yang penting. Hukuman dapat dilaksanakan setelah timbulnya perilaku yang perlu dihukum segera atau beberapa waktu kemudian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keefektifan hukuman meningkat jika hukuman diberlakukan segera setelah pelanggaran dilakukan.

2. Intensitas (*intensity*)

Sanksi mencapai keefektifan yang lebih besar jika stimulus yang tidak disukai relatif lebih kuat.

3. Penjadwalan (*scheduling*)

Dampak hukuman tergantung pada jadwal berlakunya hukuman. Hukuman dapat diberlakukan setelah setiap perilaku yang tidak diharapkan terjadi. Konsistensi penerapan setiap jenis jadwal hukuman adalah penting.

4. Kejelasan alasan (*claryfying the reason*)

Dengan memberikan alasan yang jelas mengenai mengapa hukuman dikenakan dan pemberitahuan mengenai konsekuensi selanjutnya apabila perilaku tak diharapkan terulang kembali, secara khusus telah terbukti efektif dalam proses pendisiplinan.

5. Tidak bersifat pribadi (*impersonal*)

Hukuman harus diberikan pada respon tertentu, bukan kepada orang atau pola umum perilakunya.

2.5.5 Mekanisme Pemberian Sanksi

Dalam setiap *Punishment* yang diberikan kepada seorang *driver* atas dasar kesalahan yang pernah dilakukan maka ada mekanisme yang harus diperhatikan. Berikut ini adalah bentuk umum mekanisme pemberian hukuman atau sanksi menurut Kusuma, M., & Luturlean (2018):

1. Pemberian sanksi secara langsung dapat berpengaruh pada *financial reward* seorang *driver* seperti pemberhentian pemberian gaji, pemotongan bonus, tunjangan dan lain sebagainya.
2. Pemberian sanksi secara tidak langsung yang dapat berpengaruh pada *financial reward* seorang *driver* akan tetapi hal ini dapat memberikan dampak pada psikologis seorang *driver*. Contoh pemberian sanksi secara tidak langsung adalah tidak menjadi *driver* prioritas sehingga sulit mendapatkan pelanggan yang mengakibatkan berkurangnya pendapatan dan tidak mendapat insentif.

2.5.6 Indikator Sanksi

Secara garis besar menurut Ngalm (2013), indikator dari sanksi adalah sebagai berikut:

1. Sanksi preventif

Sanksi ini bermaksud untuk mencegah terjadinya pelanggaran, dengan demikian sanksi ini merupakan sanksi yang bersifat pencegahan. Tujuan dari hukman preventif adalah untuk menjaga agar hal-hal yang dapat menghambat atau mengganggu kelancaran dari proses pekerjaan dapat dihindari. Hukuman preventif meliputi tata tertib, perintah, larangan dan disiplin.

2. Sanksi represif

Sanksi represif merupakan sanksi yang diberikan karena adanya pelanggaran yang dilakukan. Sanksi ini diberikan setelah terjadi pelanggaran. Hukuman ini diadakan bila terjadi sesuatu perbuatan yang dianggap bertentangan dengan peraturan-peraturan atau suatu perbuatan yang dianggap melanggar aturan.

Hukuman represif pada *driver* meliputi pembekuan akun, teguran, peringatan, dan pemberhentian.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai bahan acuan sekaligus referensi dalam membandingkan serta mengembangkan penelitian yang dilakukan. Penelitian mencari mencari studi penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini. Beberapa hasil penelitian yang memiliki hubungan dengan penelitian ini antara lain:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Judul | Hasil | Perbedaan Penelitian |
|----|---|--|---|
| 1. | Pengaruh insentif dan loyalitas terhadap kinerja <i>Driver</i> gojek di kota pekanbaru (Putra <i>et al.</i> , 2023) | Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja <i>Driver</i> Gojek di kota Pekanbaru. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat insentif yang diberikan akan mempengaruhi kinerja <i>Driver</i> Gojek. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah insentif, beban kerja, dan sanksi sedangkan variabel pada penelitian terdahulu meliputi insentif dan loyalitas 2. Penelitian terdahulu menggunakan teori Dua Faktor Herzberg dan Teori Harapan sedangkan pada penelitian ini menggunakan Teori Perilaku Organisasi |
| 2. | Pengaruh motivasi, insentif dan kepuasan kerja terhadap kinerja <i>Driver</i> ojek online (Febriantora & Fuadati, 2020) | Insentif mempunyai pengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kinerja <i>driver</i> pada komunitas Squad Grab Bikers Surabaya. Semakin tinggi besaran insentif yang diberikan perusahaan terhadap <i>driver</i> maka semakin meningkat kinerja <i>driver</i> tersebut. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Subjek penelitian ini adalah <i>Driver</i> Gojek di kota Bandar Lampung sedangkan subjek penelitian terdahulu adalah <i>driver</i> komunitas Squad Grab Bikers Surabaya 2. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel sedangkan teknik pengambilan sampel pada |

| No | Judul | Hasil | Perbedaan Penelitian |
|----|--|---|---|
| | | | penelitian ini adalah non probabiliti sampling dengan teknik purposiv sampling |
| 3. | Pengaruh Insentif dan Motivasi terhadap kinerja <i>Driver</i> grab bike studi kasus pada <i>Driver</i> grab bike kota Malang (Elky <i>et al.</i> , 2023) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel insentif secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja <i>driver</i> Grab Bike Komunitas BSM (Bravo Singha Malang) Kota Malang. 2. Variabel insentif dan motivasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja <i>driver</i> Grab Bike Komunitas BSM (Bravo Singha Malang) Kota Malang. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Subjek penelitian ini adalah <i>Driver</i> Gojek di kota Bandar Lampung sedangkan subjek penelitian terdahulu adalah <i>Driver</i> grab bike kota Malang 2. Penelitian terdahulu menggunakan indikator kinerja menurut Simamora (2004) sedangkan penelitian ini menggunakan indikator kinerja menurut Robbins (2016) 3. Penelitian terdahulu menggunakan Indikator insentif menurut Hasibuan (2013) Sedangkan penelitian ini menggunakan indikator insentif menurut Sarwoto (2010) |
| 4. | <i>The Effect of Incentives and Motivation on The Performance of Employees in North Samarinda Sub-District Office</i> (Heryono, 2022) | Pemberian insentif mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Samarinda Utara. Insentif mempunyai pengaruh hubungan positif namun tidak signifikan. Sebab, masih ada sebagian pegawai yang merasa tidak puas dengan sistem insentif. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Subjek pada penelitian terdahulu pegawai pada Kantor Camat Samarinda Utara sedangkan pada penelitian ini <i>driver</i> Gojek di Bandar Lampung 2. Pada penelitian terdahulu menggunakan teknik sampel jenuh yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel sedangkan pada penelitian ini menggunakan <i>purposive sampling</i> |
| 5. | <i>The Effect of Workload on Performance through Time Management and Work Stress of Educators</i> (Ashar <i>et al.</i> , 2021) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen waktu 2. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja | Penelitian terdahulu menggunakan variabel mediasi meliputi manajemen waktu dan stres kerja sedangkan pada penelitian ini tidak menggunakan variabel mediasi |

| No | Judul | Hasil | Perbedaan Penelitian |
|----|---|---|---|
| | | 3. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja <i>driver</i> | |
| 6. | Analisis beban kerja dan insentif terhadap kinerja <i>Driver</i> gojek di Bandar Lampung (Adam <i>et al.</i> , 2020) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel beban kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja <i>driver</i> Gojek di bandar Lampung 2. Variabel insentif secara parsial berpengaruh terhadap kinerja <i>driver</i> Gojek di bandar Lampung 3. Secara simultan beban kerja dan insentif berpengaruh terhadap kinerja <i>driver</i> Gojek di Bandar Lampung | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian terdahulu menggunakan indikator beban kerja menurut Hart dan Staveland (1998) sedangkan pada penelitian ini menggunakan indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017) 2. Penelitian terdahulu menggunakan indikator kinerja menurut Robbins (2006) meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan komitmen kerja, sedangkan pada penelitian ini menggunakan indikator kinerja menurut Robbins (2016) meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian |
| 7. | Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja <i>driver</i> dimediasi oleh kepuasan kerja pada UMKM Maju Makmur Pandaan, Pasuruan (Yusrin, 2020) | Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang negatif dan signifikan terhadap kinerja di UMKM Maju Makmur Pandaan Pasuruan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Subjek penelitian ini adalah <i>driver</i> Gojek di Bandar Lampung sedangkan subjek pada penelitian terdahulu adalah UMKM Maju Makmur Pandaan, Pasuruan. 2. Penelitian terdahulu menggunakan indikator beban kerja menurut Arika (2011) meliputi tugas-tugas yang bersifat fisik dan tugas-tugas yang bersifat mental sedangkan pada penelitian ini menggunakan indikator beban kerja menurut Moekijat (2017) 3. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian terdahulu meliputi kuesioner dan |

| No | Judul | Hasil | Perbedaan Penelitian |
|----|--|--|--|
| | | | wawancara sedangkan pada penelitian ini meliputi kuesioner dan studi pustaka |
| 8. | Pengaruh reward dan <i>punishment</i> terhadap kinerja <i>driver</i> grabcar di wilayah Depok Jawa Barat (Febriantora & Fuadati, 2020) | Variabel <i>punishment</i> (sanksi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja <i>driver</i> GrabCar. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Subjek pada penelitian terdahulu adalah <i>driver</i> grabcar di wilayah Depok Jawa Barat sedangkan subjek pada penelitian ini adalah <i>driver</i> Gojek di Bandar Lampung 2. Metode pengambilan sampel dalam penelitian terdahulu adalah teknik <i>convenience sampling</i> dimana peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja <i>driver</i> yang layak untuk dijadikan responden sedangkan metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah <i>purposive sampling</i> |

| No | Judul | Hasil | Perbedaan Penelitian |
|-----|--|--|--|
| 9. | <i>The Effect of Reward and Punishment to Performance of Driver Grabcar in Depok</i> (Putra & Damayanti, 2020) | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reward</i> secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja <i>driver</i> Grabcar 2. <i>Punishment</i> secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja <i>driver</i> Grabcar di Depok 3. Motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja <i>driver</i> Grabcar di Depok 4. <i>Reward, Punishment, dan motivasi</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja <i>driver</i> Grabbike di Depok | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel moderasi yaitu motivasi sedangkan pada penelitian ini tidak menggunakan variabel moderasi 2. Subjek pada penelitian terdahulu yakni <i>driver</i> Grabcar di Depok, sedangkan pada penelitian ini <i>driver</i> Gojek di Bandar Lampung |
| 10. | Pengaruh Penghargaan dan sanksi terhadap kinerja <i>driver</i> (Lusiana <i>et al.</i> , 2023) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel sanksi secara parsial tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja <i>driver</i>. 2. Secara simultan, penghargaan dan sanksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja <i>driver</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada penelitian terdahulu data di peroleh melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner sedangkan pada penelitian ini data di peroleh melalui kuesioner dan studi pustaka 2. Subjek pada penelitian ini <i>driver</i> Gojek di Bandar Lampung sedangkan subjek pada penelitian terdahulu <i>driver</i> BRI kantor Cabang Kabupaten Sinjai. |

Sumber: Data diolah (2024)

2.7 Kerangka Berpikir

Driver menjadi salah satu aset utama bagi Gojek sebagai perusahaan jasa, karena *driver* yang akan langsung turun ke lapangan dan bertemu penumpang. Apabila *driver* dapat bekerja dengan baik dan memberi kepuasan bagi penumpang maka akan berdampak pada kemajuan perusahaan. Sutrisno *et al.*, (2022) menjelaskan bahwa kinerja adalah kuantitas, kualitas, dan jumlah waktu yang digunakan untuk mengerjakan tugas. Terdapat faktor-faktor yang dapat

mempengaruhi kinerja yaitu faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi (Gibson 2010). Pada *reinforcement theory* menjelaskan upaya untuk meningkatkan kinerja seseorang ialah melalui pemberian penguatan dan hukuman berupa penghargaan dan sanksi.

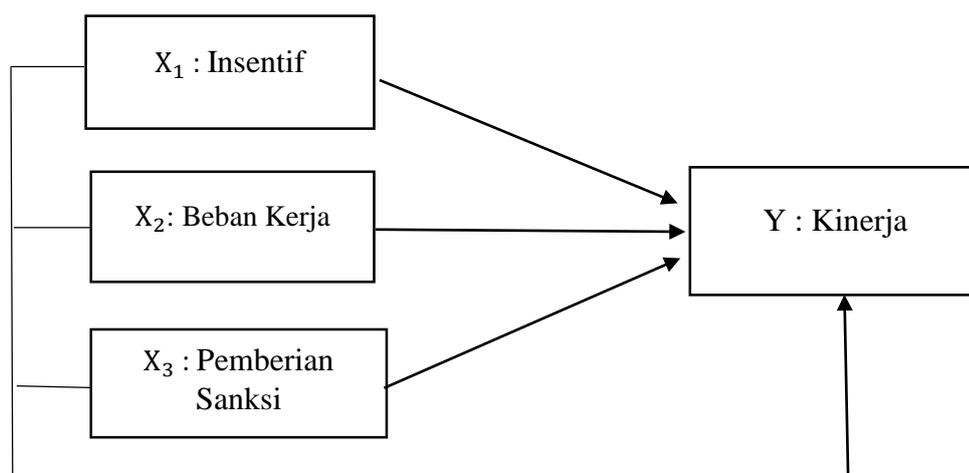
Pemaparan tersebut menjelaskan bahwa dorongan berupa insentif yang didapat oleh *driver* tentu mempengaruhi kinerjanya. Hal tersebut sesuai dengan definisi insentif yang dikemukakan oleh Wibowo (2010) adalah suatu dorongan atau motivasi yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan kinerja para pekerja. Tujuan dari pemberian insentif adalah sebagai pendorong atau perangsang agar *driver* dapat bekerja lebih baik lagi dan sesuai harapan perusahaan seperti mampu mencapai standar kerja atau target perusahaan sehingga secara otomatis insentif yang diberikan kepada *driver* akan berdampak pada kinerja.

Terdapat target yang harus dicapai oleh *driver* Gojek. Target tersebut merupakan bentuk beban kerja. Beban kerja menurut Astianto (2014) adalah sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja bersama tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Menjadi *driver* ojek online tidak terlepas dari aktivitas fisik dan mental seperti mengendarai, mengendalikan kendaraan, membawa barang, menunggu orderan, interaksi kepada pelanggan, mencari alamat tujuan, mengoperasikan aplikasi Gojek bahkan bekerja hingga larut malam untuk memperoleh insentif. Ditengah padatnya lalu lintas, *driver* Gojek dituntut untuk dapat fokus dalam berkendara serta maksimal dalam membelikan pelayanan kepada konsumen. Saat bekerja tentu adanya risiko kecelakaan dan ancaman keamanan, barang yang diantar terlalu banyak, kondisi lingkungan dan cuaca yang tidak selalu kondusif seperti kemacetan lalu lintas, polusi udara, hujan, dan panas yang dapat mengganggu kesehatan dan kenyamanan *driver* Gojek.

Jika hak berkaitan dengan penghargaan berupa insentif sebagai perangsang peningkatan kinerja, maka perlu adanya sanksi untuk meminimalisir pelanggaran dan penurunan kinerja *driver* Gojek. Mangkunegara & Prabu (2009) menjelaskan sanksi adalah ancaman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan dengan tujuan memberikan rasa jera dan mencegah pengulangan perbuatan tersebut. Sanksi diberikan ketika sebuah tingkah laku yang tidak diharapkan

ditampilkan oleh orang yang bersangkutan tidak memberikan respon dan tidak menampilkan sebuah tingkah laku yang diharapkan.

Menurut Sugiyono (2019) kerangka berikir merupakan model konseptual tentang bagaimana hubungan secara teoritis antar variabel untuk dapat memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi terkait dengan variabel-variabel yang akan diteliti. Kerangka pemikiran yang telah penulis buat adalah representasi visual dari hubungan antara variabel-variabel yang akan penulis teliti.



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir
Sumber: Data diolah (2024)

2.7.1 Hubungan Insentif dengan Kinerja

Insentif memiliki kaitan erat dengan kinerja, penelitian yang dilakukan oleh Maharani *et al.*, (2021) menjelaskan terdapat timbal balik dua arah antara pemberian insentif dengan kinerja, insentif diberikan karena adanya kinerja yang baik dan diberikan untuk lebih meningkatkan kinerja lagi di masa mendatang. Menurut Wibowo (2007) insentif adalah kontraprestasi diluar upah atau gaji, dan mempunyai hubungan dengan prestasi, sehingga dinamakan pula sebagai pembayaran atas prestasi. Penelitian yang dilakuka oleh Yolanda *et al.*, (2022) menyebutkan faktor yang paling besar sumbangannya terhadap kinerja adalah motivasi, penelitian yang meneliti motivasi sebagai faktor yang memengaruhi kinerja lebih banyak dibandingkan faktor lainnya.

Berdasarkan teori penguatan yang menyatakan bahwa penguatan positif berupa insentif dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Adanya tingkat insentif

yang tepat akan berpengaruh baik terhadap kinerja karena dengan tingkat insentif yang tepat kemungkinan seseorang akan lebih merasa dihargai dan kinerjanya akan menjadi lebih baik. Setiap kenaikan tingkat insentif diperkirakan akan diikuti dengan kenaikan tingkat kinerja, begitupun sebaliknya. Sehingga dapat dikatakan jika pemberian insentif dilakukan dengan tepat maka *driver* merasa dihargai sesuai dengan kemampuan kinerja mereka dan hal tersebut dapat meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik.

Terdapat timbal balik dua arah antara pemberian insentif dengan kinerja. Insentif diberikan karena adanya kinerja yang baik dan diberikan untuk lebih meningkatkan kinerja lagi di masa mendatang. Arnolds & Venter (2007) menyatakan bahwa insentif merupakan perangsang yang sifatnya menunjukkan dan membimbing peran pada pekerja ke arah yang diinginkan perusahaan. Memberikan insentif non material berupa pujian dapat menjadi dorongan dan meningkatkan kepercayaan diri seseorang. *Driver* yang merasa dihargai dan diakui akan merasa lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik dan mencapai hasil yang lebih baik. Sementara itu insentif material berupa bonus dan uang sebagai imbalan atas prestasi kerja yang dicapai seseorang tentu menjadi stimulus yang dapat meningkatkan kinerja seseorang.

2.7.2 Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja

Beban kerja adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja *driver* (Abang *et al.*, 2018). Pekerja seringkali dihadapkan pada keharusan untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Tugas-tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga, dan sumber daya lainnya untuk penyelesaiannya. Masalah yang bisa muncul di antaranya daya tahan *driver* melemah dan perasaan tertekan.

Lisnayetti & Hasanbasri (2006) menjelaskan adanya keterkaitan hubungan antara beban kerja terhadap kinerja seseorang, beban kerja tinggi akan menyebabkan turunnya kinerja sebaliknya beban kerja rendah akan menyebabkan rasa jenuh bagi pekerja. Beban kerja yang dibebankan kepada seseorang memiliki tiga jenis perbedaan. Beban kerja terbagi menjadi 3 tingkatan yakni beban kerja

sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*), dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja yang tidak sesuai akan berdampak pada terjadinya inefisiensi kerja serta mengurangi motivasi seorang *driver* untuk bekerja, saat motivasi kerja mulai menurun biasanya seorang tidak dapat memberikan hasil yang optimal untuk setiap pekerjaan yang dilaksanakannya. Oleh karena itu sebuah perusahaan, instansi, ataupun organisasi hendaknya untuk mampu mengoptimalkan beban kerja yang dipikul setiap sumber daya manusianya sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang diharapkan perusahaan (Dewi *et al.*, 2019). Koesomowidjojo (2017) menjelaskan indikator beban kerja meliputi target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan dan standar pekerjaan. Target yang harus dicapai merupakan pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan serta pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Untuk mendapatkan bonus berupa insentif *driver* harus menyesuaikan performa dan poin sehingga harus mampu mencapai target pengantaran penumpang. Pada kondisi kerja yaitu bagaimana kondisi yang dirasakan seseorang saat bekerja. Seseorang akan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga dicapai suatu hasil yang optimal apabila ditunjang dengan suatu kondisi kerja yang sesuai. Kondisi pekerjaan dikatakan sesuai apabila seseorang merasa optimal, aman dan nyaman saat bekerja. Pada indikator standar pekerjaan yaitu pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai standar pekerjaannya. Standar pekerjaan adalah pedoman yang diberikan perusahaan kepada pekerja untuk menguraikan apa yang diharapkan perusahaan dari pekerja atau biasa disebut SOP (*Standard Operating Procedur*). Jenis standar kerja dapat dibedakan menjadi tiga meliputi standar kualitas, standar kuantitas dan standar deskriptif. Standar kualitas yaitu standar yang menetapkan tingkat kepuasan dan bagaimana hasil akhir dari pekerjaan. Standar kuantitas yaitu standar yang menetapkan target atau jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Standar deskriptif merupakan standar yang menetapkan cara atau metode pekerjaan yang harus dilakukan pekerja.

2.7.3 Hubungan Sanksi dengan Kinerja

Jika hak berkaitan dengan penghargaan sebagai perangsang peningkatan kinerja, maka perlu adanya sanksi sebagai penjamin untuk meminimalisasi kesalahan dan penurunan kinerja dari *driver*. Penghargaan dan sanksi sangat penting dalam menjaga stabilitas organisasi, juga merupakan upaya yang menjadi faktor tujuan dalam meningkatkan kinerja *driver*. Karena dengan adanya penghargaan yang diterima, *driver* akan jauh lebih bersemangat dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Mulyadi *et al.*, (2020) menjelaskan adanya sanksi bagi *driver* pun akan membuat *driver* lebih berhati-hati dalam melakukan operasional didalam suatu organisasi agar terhindar dari kesalahan yang berujung pada pemberian sanksi, juga agar menghasilkan hasil kerja yang lebih berkualitas.

Sanksi sangat berperan dalam mendorong kinerja seseorang dalam suatu perusahaan dengan memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar (Eka *at al.*, 2019). Dengan adanya sanksi *driver* akan merasa terdorong untuk melakukan pekerjaan dan tanggung jawabnya dengan sebaik mungkin. Ngalim (2013) menjelaskan indikator sanksi terbagi menjadi sanksi preventif dan sanksi represif. Sanksi preventif ini bermaksud untuk mencegah terjadinya pelanggaran, dengan demikian hukuman ini adalah hukuman yang bersifat pencegahan. Tujuan dari sanksi preventif adalah untuk menjaga agar pelanggaran yang dapat menurunkan kinerja dapat dihindari. Sanksi ini meliputi tata tertib, perintah, larangan dan disiplin. Sanksi represif merupakan sanksi yang diberikan karena adanya pelanggaran yang dilakukan atau sesuatu perbuatan yang dianggap bertentangan dengan peraturan-peraturan atau suatu perbuatan yang dianggap melanggar aturan. Sanksi ini meliputi pemberhentian, teguran, peringatan dan hukuman.

2.8 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) hipotesis merupakan asumsi atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Wibowo (2010) menjelaskan insentif adalah suatu dorongan atau motivasi yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan kinerja para pekerja. Hasil penelitian Putra *et al.*, (2023)

menyimpulkan Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat insentif yang diberikan akan meningkatkan kinerja.

Lebih lanjut, beban kerja menurut Astianto (2014) adalah sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja bersama tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Penelitian Adam *et al.*, (2020) menyimpulkan Variabel beban kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di bandar Lampung. Mangkunegara & Prabu (2009) menjelaskan sanksi adalah ancaman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan. Hasil penelitian Putra & Damayanti (2020) menyimpulkan *Punishment* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan hasil temuan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H_{a1}: Insentif berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung
- H_{o1}: Insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung
- H_{a2}: Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung
- H_{o2}: Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung
- H_{a3}: Sanksi berpengaruh signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung
- H_{o3}: Sanksi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung
- H_{a4}: Insentif, Beban Kerja, dan Sanksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung
- H_{o4}: Insentif, Beban Kerja, dan Sanksi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian ini merupakan *eksplanatory reaserch* dengan pendekatan kuantitatif. *Eksplanatory reaserch* bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel melalui pengujian hipotesis pada data yang sama. Menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif ialah jenis penelitian yang dipakai untuk mengumpulkan data-data yang berbentuk numerik atau angka dari suatu fenomena tertentu dan akan dianalisis menggunakan metode berbasis perhitungan atau statistika. Penelitian kuantitatif ini digunakan untuk membuktikan diterima atau tidaknya hipotesis dari penelitian yang dilakukan. Pendekatan survei ini digunakan untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara variabel independen (Insentif, Beban Kerja, dan Sanksi) dan variabel dependen (Kinerja). Data yang diperoleh dari kuisisioner akan dianalisis secara kuantitatif dan analisis statistik akan digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan positif yang signifikan antar variabel.

3.2 Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2019), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden berupa jawaban dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden, responden pada penelitian ini adalah *driver* Gojek di Bandar Lampung.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dan dikumpulkan melalui berbagai sumber yang telah ada sebelumnya. Data ini berasal dari penelitian lain yang telah dilakukan oleh lembaga ataupun organisasi, seperti dari *website* Gojek, literature, buku, laporan, jurnal, artikel ilmiah dan lain sebagainya. Penelitian ini mendapatkan data sekunder dari studi pustaka yang berhubungan dengan variabel yang diteliti.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan sekumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis oleh peneliti, dan kemudian disebarakan kepada responden untuk diisi. Jawaban dari alat bantu kuesioner ini dapat diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert ialah skala pengukuran terhadap pendapat, persepsi serta sikap seseorang baik individu maupun kelompok mengenai objek atau fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator-indikator yang terukur tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk membuat instrumen yang berupa pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan berupa *google form* yang disebarakan untuk diisi oleh responden.

3.3.2 Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2019) studi pustaka merupakan kajian teoritis dan refrensi yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang kemudian dilakukan pengutipan dan pencatatan para pendapat ahli untuk memperkuat landasan teori dalam penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan area generalisasi yang terdiri dari subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Adapun dalam penelitian ini populasinya mencakup *driver* Gojek di Bandar Lampung. Berkaitan dengan

penelitian yang akan dilakukan, informasi yang diperoleh dari pihak pelayanan Gojek Bandar Lampung pada bulan april tahun 2024 terdapat 7000 jumlah *driver* Gojek di Bandar Lampung.

Penentuan sampel penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dimana teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel serta menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2019). Pengambilan sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan kriteria yaitu responden memiliki masa kerja sebagai *driver* Gojek minimal 1 tahun sehingga sudah memahami dengan baik pekerjaan dan beban kerja yang dihadapi selama bekerja serta pernah mendapat peringatan atau pernah terkena sanksi selama bekerja menjadi *driver* Gojek.

Menurut data yang diperoleh dari Gojek wilayah Bandar Lampung terdapat sebanyak 7.000 jumlah *driver* Gojek di Bandar Lampung. Berdasarkan uraian tersebut, karena jumlah populasi lebih dari 100 dan terbilang sebagai populasi besar, maka untuk menentukan dan mengetahui berapa banyak jumlah sampel yang diambil, peneliti menggunakan Rumus *Slovin* (Sugiyono 2019), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots\dots 3.1$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran keteelitian

Maka dapat dihitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{7.000}{1 + 7.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{7.000}{71}$$

$$n = 98,59$$

Dari hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh jumlah 98 sampel namun untuk meminimalisir terjadi kesalahan dalam proses pengumpulan sampel

penelitian diputuskan sampel yang diperlukan sebanyak 100 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui platform media sosial seperti pada beberapa grup komunitas gojek bandar lampung di facebook dan whatsapp.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, dengan menggunakan strategi *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan atau insidental, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019).

3.4.1 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert*. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa skala *likert* merupakan alat yang digunakan untuk menilai pandangan, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok mengenai suatu fenomena sosial. Indikator-indikator pada setiap variabel akan dijadikan sebagai tolak ukur untuk membuat pernyataan pada kuesioner. Responden akan diminta untuk memilih salah satu opsi yang paling mencerminkan persepsi dan pandangan mereka terhadap pernyataan yang diberikan dalam kuesioner.

Tabel 3.1 Skala Likert

| No | Pilihan Jawaban | Skor |
|----|---------------------|------|
| 1 | Sangat Setuju | 5 |
| 2 | Setuju | 4 |
| 3 | Netral | 3 |
| 4 | Tidak Setuju | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber : Sugiyono (2019)

Skala *likert* memiliki dua jenis yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif di beri skor 5,4,3,2,1. Bentuk jawaban skala *likert* terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju.

3.5 Definisi Konseptual Variabel

3.5.1 Kinerja

Armstrong (2006) menjelaskan kinerja adalah hasil kerja serta cara mendapatkan hasil kerja tersebut meliputi pemenuhan, pelaksanaan, mengerjakan dan menyelesaikan perintah. Sementara itu Robbins (2006) menjelaskan indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja *driver*.

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah hasil kerja *driver* dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah diberikan perusahaan serta wujud perilaku atau kegiatan yang dilakukan *driver* sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang hendak dicapai secara efektif dan efisien. Kualitas kerja *driver* dapat dilihat dari poin terkumpul, rating yang diberikan oleh penumpang, dan performa akun.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah jumlah hasil kerja yang dinyatakan dalam satuan angka dalam waktu tertentu dalam menyelesaikan tugas yang diberikannya. Kuantitas kerja bagi *driver* merupakan jumlah pengantaran atau tugas yang dapat diselesaikan oleh *driver*, berupa mengantar penumpang, makanan, barang, dan tugas lain sampai tujuan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan aktivitas yang dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditetapkan dengan hasil pekerjaan yang maksimal. *Driver* dituntut untuk mampu menjemput dan mengantar penumpang, pesananan makanan, barang, dan tugas lain yang diterima sesuai dengan estimasi waktu yang tertera pada sistem aplikasi transportasi online.

4. Efektifitas

Efektifitas berarti usaha untuk mendapatkan tujuan, hasil, dan target yang diharapkan. Sehingga dapat disimpulkan *driver* bekerja secara efektif jika berhasil mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan seperti mampu mencapai poin minimal setiap hari dan memiliki performa akun tinggi.

5. Kemandirian

Kemandirian merupakan perilaku mampu berinisiatif, mampu mengatasi hambatan atau masalah, mempunyai rasa percaya diri dan dapat melakukan

sesuatu tanpa bantuan orang lain. Sikap aktif dan mempunyai inisiatif berperan dalam menumbuhkan kinerja *driver* dan merupakan bagian dari ciri-ciri orang yang mandiri. Kemandirian berarti *driver* dapat menjalankan pekerjaan dan tanggung jawabnya tanpa menerima bantuan, bimbingan maupun pengawasan.

3.5.2 Insentif

Wibowo (2007) menjelaskan insentif adalah dorongan atau motivasi yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan kinerja para pekerja. Insentif adalah kontra prestasi di luar upah atau gaji, dan mempunyai hubungan dengan prestasi dengan kata lain pemberian insentif sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi *driver* kepada organisasi, sehingga dinamakan pula sebagai pembayaran atas prestasi. Menurut Sarwoto (2010) indikator insentif dapat dibagi menjadi dua golongan yaitu insentif material dan insentif non material. Indikator insentif tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Insentif material adalah insentif material ini bernilai ekonomis sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan *driver*. Pada Gojek terdapat beberapa insentif material yang diberikan untuk *driver* yakni bonus yang diperoleh dari poin terkumpul serta insentif material yang berbentuk jaminan sosial meliputi Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). *Driver* juga diperbolehkan membayar secara angsuran atas pembelian barang dari perusahaan.
2. Insentif non material adalah daya perangsang yang diberikan kepada *driver* dalam bentuk penghargaan. Insentif non material diantaranya pemberian penghargaan, pemberian hak untuk mempergunakan sesuatu atribut organisasi, pemberian pujian atau ucapan terimakasih secara formal maupun informal. Pada Gojek berbentuk pemberian penghargaan berupa gelar *driver* jempolan sebagai bentuk apresiasi, hak untuk menggunakan atribut seperti jaket dan helm Gojek.

3.5.3 Beban Kerja

Menurut Munandar (2012) beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan bersama uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Menurut Moekijat (2010) beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus

diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang pada waktu tertentu. Beban kerja sebagai sumber ketidakpuasan disebabkan oleh kelebihan beban kerja. Adapun indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017) adalah sebagai berikut:

1. Target yang harus dicapai

Target yang harus dicapai merupakan pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan serta pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Untuk mendapatkan bonus berupa insentif *driver* harus menyesuaikan performa dan poin sehingga harus mampu mencapai target pengantaran penumpang.

2. Kondisi pekerjaan

Kondisi kerja merupakan kondisi yang dirasakan seseorang saat bekerja. Seseorang akan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga dicapai suatu hasil yang optimal apabila ditunjang dengan suatu kondisi kerja yang sesuai. Kondisi pekerjaan dikatakan sesuai apabila seseorang merasa optimal, aman dan nyaman saat bekerja.

3. Standar pekerjaan

Pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai standar pekerjaannya. Standar pekerjaan adalah pedoman yang diberikan perusahaan kepada pekerja untuk menguraikan apa yang diharapkan perusahaan dari pekerja atau biasa disebut SOP (*Standard Operating Procedure*). Jenis standar kerja dapat dibedakan menjadi tiga meliputi standar kualitas, standar kuantitas dan standar deskriptif. Standar kualitas yaitu standar yang menetapkan tingkat kepuasan dan bagaimana hasil akhir dari pekerjaan. Standar kuantitas yaitu standar yang menetapkan target atau jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Standar deskriptif merupakan standar yang menetapkan cara atau metode pekerjaan yang harus dilakukan pekerja.

3.5.4 Sanksi

Menurut Mangkunegara (2009) sanksi adalah ancaman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan dengan tujuan memberikan rasa jera dan mencegah pengulangan perbuatan tersebut. Sanksi memiliki beberapa

indikator, Ngalm (2013) menjelaskan indikator sanksi yang telah disesuaikan dengan objek penelitian sebagai berikut:

1. Sanksi preventif

Sanksi ini bermaksud untuk mencegah terjadinya pelanggaran, dengan demikian hukuman ini adalah hukuman yang bersifat pencegahan. Tujuan dari hukman preventif adalah untuk menjaga agar hal-hal yang dapat menghambat atau mengganggu kelancaran dari proses pekerjaan dapat dihindari. Sanksi ini meliputi tata tertib, perintah, larangan dan disiplin.

2. Sanksi represif

Sanksi represif merupakan sanksi yang diberikan karena adanya pelanggaran yang dilakukan. Sanksi ini diberikan setelah terjadi pelanggaran. Sanksi ini diadakan bila terjadi sesuatu perbuatan yang dianggap bertentangan dengan peraturan-peraturan atau suatu perbuatan yang dianggap melanggar aturan. *Punishment* represif meliputi pemberhentian, teguran, peringatan dan hukuman.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019) definisi operasional adalah variable penelitian yang digunakan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum melakukan analisis, menentukan instrumen serta mengetahui sumber pengukuran. Definisi operasional berisi penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya, adapun yang menjadi definisis operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2 Definisi Operasional

| Variabel | Devinisi Operasional | Indikator | Item |
|-----------------------------|--|----------------|--|
| Insentif (Sarwoto, 2010) | Insentif adalah perangsang yang sifatnya menunjukkan dan membimbing peran seseorang ke arah yang diinginkan perusahaan, maka | Bonus | 1. <i>Driver</i> memperoleh bonus berupa uang atas pencapaian target pengantaran |
| | | Jaminan Sosial | 1. <i>Driver</i> memperoleh jaminan sosial berupa BPJS Ketenagakerjaan 2. Melalui adanya Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) |

| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Item |
|-------------------------------------|--|---------------------------------|---|
| | dengan adanya pemberian insentif diharapkan mampu meningkatkan kinerja <i>driver</i> | | dan Jaminan Kematian (JKM) membuat <i>driver</i> merasa lebih aman saat bekerja |
| | | Metode pembayaran atribut kerja | 1. <i>Driver</i> diperbolehkan membayar secara angsuran atas atribut yang dibeli dari perusahaan Gojek |
| | | Penghargaan | 1. Memperoleh gelar <i>driver</i> prioritas |
| Beban Kerja (Koesomowidjojo (2017)) | Beban kerja adalah kapasitas manusia yang dikeluarkan, baik secara fisik maupun mental, untuk memenuhi sejumlah tuntutan pekerjaan sesuai target yang telah ditentukan | Target yang harus dicapai | 1. Merasa terbebani dengan target kerja 2. Merasa terbebani dengan batas minimal performa |
| | | Kondisi pekerjaan | 1. Saya merasa lelah saat bekerja saat harus mengejar target 2. Merasa jenuh saat bekerja apabila susah memperoleh penumpang |
| | | Standar pekerjaan | 1. Memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang 2. Saya memahami SOP sebagai <i>driver</i> |
| Sanksi (Ngalim 2013) | Sanksi adalah bentuk peringatan dan hukuman yang diberikan kepada <i>driver</i> yang melanggar peraturan perusahaan dengan tujuan memberikan efek jera | Sanksi preventif | 1. Memahami tata tertib perusahaan 2. Diperintah untuk mematuhi tata tertib perusahaan 3. Pengawasan dari perusahaan membuat <i>driver</i> taat aturan 4. Mematuhi tata tertib meningkatkan disiplin |
| | | Sanksi represif | 1. Memahami tahapan sanksi bagi <i>driver</i> yang melakukan pelanggaran 2. Mendapat peringatan saat melakukan kesalahan saat bekerja |

| Variabel | Devinsi Operasional | Indikator | Item |
|------------------------|---|-----------------|---|
| | | | 3. Sanksi yang ada membuat <i>driver</i> berusaha untuk tidak melakukan kesalahan saat bekerja 4. <i>Driver</i> mengetahui sanksi yang diterima sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan |
| Kinerja (Robbins 2006) | Kinerja adalah perilaku dan hasil, artinya kinerja bukan hanya sekedar hasil yang dicapai seorang dalam bekerja tetapi juga bagaimana proses dalam mendapatkan hasil tersebut | Kualitas | 1. Memiliki performa akun tinggi 2. Selalu mendapat rating bintang tinggi dari penumpang |
| | | Kuantitas | 1. Menyelesaikan semua tugas yang diberikan |
| | | Ketepatan Waktu | 1. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan standar perusahaan |
| | | Efektifitas | 1. Mampu mencapai target pengantaran |
| | | Kemandirian | 1. Memiliki rasa inisiatif saat bekerja seperti menghubungi terlebih dulu penumpang yang akan dijemput 2. Bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab |

3.7 Teknik Pengujian Instrumen

3.7.1 Uji Validias

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa validitas merupakan instrument penelitian yang bisa dipakai untuk mengukur apa saja yang ingin diukur. Alat ukur dikatakan valid apabila instrumen yang dimaksud dapat mengukur sesuatu yang harus diukur dengan tepat. Uji validitas memiliki tujuan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner atau angket. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan r tabel dengan taraf 0,05. Menurut Pearson (1896) rumus Karl Parson yang digunakan adalah:

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2][n(\Sigma y^2) - (\Sigma y)^2]}} \dots\dots\dots 3.2$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien validitas

n = banyaknya subjek

x = nilai pembanding

y = nilai yang akan dicari validitasnya

Dengan kriteria pengembangan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kuesioner dinyatakan valid
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka kuesioner dinyatakan tidak valid

Dalam menentukan r_{hitung} r tabel, peneliti menggunakan tabel terlampir dengan mengetahui derajat kebebasan (*degree of freedom*), dan untuk menghitung r_{hitung} . Rumus df (degree of freedom) yaitu n-2, dimana n adalah jumlah sampel. Adapun df dalam penelitian ini adalah 30-2 = 28, dengan tingkat signifikansi 5% (0,05) dan nilai yang diperoleh untuk r_{tabel} ialah sebesar 0,361. Maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.3 Tabel Uji Validitas

| Variabel | Item | r-Hitung | r -Tabel | Keterangan |
|-------------|------|----------|----------|------------|
| Insentif | X1.1 | 0,786 | 0,361 | Valid |
| | X1.2 | 0,932 | 0,361 | Valid |
| | X1.3 | 0,814 | 0,361 | Valid |
| | X1.4 | 0,894 | 0,361 | Valid |
| | X1.5 | 0,872 | 0,361 | Valid |
| Beban Kerja | X2.1 | 0,92 | 0,361 | Valid |
| | X2.2 | 0,823 | 0,361 | Valid |
| | X2.3 | 0,837 | 0,361 | Valid |
| | X2.4 | 0,783 | 0,361 | Valid |
| | X2.5 | 0,885 | 0,361 | Valid |
| | X2.6 | 0,899 | 0,361 | Valid |
| Sanksi | X3.1 | 0,891 | 0,361 | Valid |
| | X3.2 | 0,792 | 0,361 | Valid |
| | X3.3 | 0,89 | 0,361 | Valid |
| | X3.4 | 0,891 | 0,361 | Valid |
| | X3.5 | 0,884 | 0,361 | Valid |

| | | | | |
|---------|------|-------|-------|-------|
| | X3.6 | 0,906 | 0,361 | Valid |
| | X3.7 | 0,748 | 0,361 | Valid |
| Kinerja | Y.1 | 0,899 | 0,361 | Valid |
| | Y.2 | 0,861 | 0,361 | Valid |
| | Y.3 | 0,793 | 0,361 | Valid |
| | Y.4 | 0,889 | 0,361 | Valid |
| | Y.5 | 0,879 | 0,361 | Valid |
| | Y.6 | 0,848 | 0,361 | Valid |
| | Y.7 | 0,737 | 0,361 | Valid |

Sumber : Lampiran 3 (2024)

Berdasarkan tabel 3.3, dapat dilihat bahwa semua item yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga semua instrument dinyatakan valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Sugiyono (2019) menjelaskan uji reliabilitas ialah suatu instrument guna mengukur kestabilan dan konsistensi para responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan dimensi variabel yang disajikan dalam sebuah pertanyaan dan disusun menjadi kuesioner. Dikatakan reliabel apabila instrumen yang digunakan akan tetap menghasilkan data yang sama walaupun sudah diukur beberapa kali. Uji reabilitas diukur menggunakan SPSS dengan Teknik *Cronbachs Alpha* dengan kriteria alpha 0,60. Jika nilai alpha atau R hitung $> 0,60$ maka instrumen variabel dikatakan reliabel. Sedangkan sebaliknya apabila nilai alpha atau R hitung $< 0,60$, maka instrumen variabel tersebut tidak reliabel. Rumus dari koefisien *Apha Cronchbach* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{v_t^2} \right] \dots\dots\dots 3.3$$

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\Sigma \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir item

v_t^2 = Varian total

Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai *cronbach alpha* $> 0,06$ maka data dikatakan reliabel
2. Jika nilai *cronbach alpha* $< 0,06$ maka data dikatakan tidak reliabel

Pengujian cronbach alpha pada penelitian ini, instrumen dari variabel dalam penelitian ini akan diuji menggunakan program SPSS 27.0. Dalam pengujian reliabilitas yang menggunakan cronbach alpha terdapat skala yang digunakan untuk menunjukkan apabila nilai berada di atas 0,60, maka dapat dikatakan reliabel. Dalam penelitian ini telah dilakukan uji reliabilitas melalui uji terhadap 30 responden, maka dapat diketahui nilai cronbach alpha sebagai berikut:

Tabel 3.4 Tabel Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach Alpha</i> | Keterangan |
|-------------|-----------------------|-----------------|
| Insentif | 0,912 | Sangat reliabel |
| Beban Kerja | 0,926 | Sangat reliabel |
| Sanksi | 0,939 | Sangat reliabel |
| Kinerja | 0,931 | Sangat reliabel |

Sumber : Lampiran 3 (2024)

Menurut data pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbachs Alpha* dalam penelitian ini lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti bahwa variabel insentif, beban kerja, sanksi, serta kinerja secara keseluruhan dinyatakan dapat dipercaya atau reliabel.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut pendapat Sugiyono (2019) Statistik deskriptif adalah statistik 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. Pendekatan analisis data pada penelitian ini menggunakan software SPSS 27.0. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi dan perilaku data sampel penelitian dengan melihat nilai rata-rata (mean), nilai tengah (median), nilai yang frekuensinya banyak atau nilai yang sering muncul (modus),

dan standar deviasi dari masing-masing variabel independen dan variabel dependen yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Mean digunakan untuk mencari nilai rata-rata dari skor total keseluruhan jawaban yang diberikan oleh responden serta tersusun dalam distribusi data.
- b. Median digunakan untuk mencari nilai tengah dari skor total keseluruhan jawaban yang diberikan oleh responden, yang tersusun dalam distribusi data.
- c. Modus adalah nilai yang sering muncul atau nilai yang frekuensinya banyak dalam distribusi data.
- d. Standar deviasi rumus yang digunakan untuk mengukur sebaran pada kumpulan data berdasarkan rata-ratanya.

3.8.2 Analisis Statistik Inferensi

3.8.2.1 Analisis Linier Berganda

Metode analisis regresi ialah sebuah metode dalam ilmu statistik yang menunjukkan keterkaitan atau hubungan sebab akibat antar dua variabel atau lebih. Dalam analisis regresi, variabel terbagi menjadi dua macam, yaitu variabel bebas (independen) sebagai variabel prediksi yang jumlahnya lebih dari satu yang dilambangkan dengan (X_1 , X_2 , X_2 dan seterusnya) dan variabel terikat (dependen) sebagai variabel respon biasanya dilambangkan dengan (Y).

Tujuan dari analisis regresi linier berganda ialah guna mengetahui seberapa besar pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat dan juga dapat meramalkan nilai variabel terikat apabila seluruh variabel bebas sudah diketahui nilainya. Dalam penelitian ini, persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \dots\dots\dots 3.4$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kinerja *Driver*)

a = Konstanta

X_1 = Variabel bebas 1, yaitu insentif

X_2 = Variabel bebas 2, yaitu beban kerja

X_3 = Variabel bebas 3, yaitu sanksi

- b_1 = Koefisien regresi insentif
 b_2 = Koefisien regresi beban kerja
 b_3 = koefisien regresi sanski
 e = Epsilon

3.8.2.2 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, menggunakan teknis analisis statistik (Sugiyono, 2019). Untuk itu data yang dipergunakan perlu dilakukan pengujian dengan uji statistik uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji kecocokan data yang digunakan yang kemudian diuji menggunakan analisis regresi linier (Ariawaty & Evita, 2018). Terdapat beberapa jenis pengujian pada asumsi klasik yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual dari hasil reresi yang diteliti terdistribusi dengan normal atau tidak. Jika nilai residual yang dihasilkan berdistribusi dengan normal, maka model regresi dianggap baik. Terdapat dua metode yang digunakan, yakni:

1. Metode uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*

Uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* bertujuan untuk mengevaluasi apakah data setiap variabel memiliki distribusi normal atau tidak (Novianingtyas & Estidarsani, 2019). Jika nilai koefisien lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai koefisien kurang dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa data tidak memiliki distribusi normal (Sismoyo *et al.*, 2021). Uji normalitas ini berguna untuk memastikan bahwa data memenuhi asumsi dasar dalam analisis statistik tertentu.

2. Metode grafik

Dengan metode grafik ini, uji normalitas dapat menunjukkan distribusi data pada sumber diagonal grafik normal P-P *plot of regression standardized residual*. Pengambilan keputusannya didasarkan pada apabila titik-titik tersebar merata disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residualnya dikatakan normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan suatu keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Pada uji heterokedastisitas bertujuan untuk melakukan deteksi ada tidaknya heterokedastisitas yang dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik (*scatterplot*) antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki heterokedastisitas. Untuk melakukan pengambilan keputusan dalam uji heterokedastisitas adalah apabila tidak ada pola yang jelas dan titik-titiknya tersebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ialah uji yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen pada suatu model regresi. Jika terjadi korelasi antar variabel independen maka terdapat masalah multikolinieritas. Sedangkan apabila antar variabel independen tidak terjadi korelasi, maka model regresi dikatakan baik. Pengujian ini dilakukan dengan cara memahami nilai VIF dari model yang diperoleh berdasarkan output regresi linear berganda. Pengukuran uji multikolinieritas adalah apabila nilai VIF dibawah 10 ($VIF < 10$), maka model regresi tersebut tidak tergejala multikolinieritas, begitupun sebaliknya.

3.8.2.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk melihat apakah suatu hipotesis yang diajukan ditolak atau dapat diterima. Adapun langkah-langkah dalam menguji hipotesis dengan menggunakan Uji t dan Uji f.

1. Uji Parsial (Uji-t)

Uji parsial atau uji-t merupakan uji yang digunakan untuk melihat ada atau tidaknya variabel bebas (independen) berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (dependen). Uji t dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{tabel} dengan t_{hitung} . Nilai t_{tabel} diperoleh melalui rumus $df = (n-k-1)$ diman $n =$ jumlah

sampel dan $k =$ jumlah variabel, diperoleh $df = (100-3-1) = 96$ sehingga diperoleh t_{tabel} sebesar 1,985. Tingkat signifikansi uji t menggunakan signifikansi sebesar 5% (0,05). Menurut Sugiyono (2019), rumus untuk uji parsial (uji t) sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots\dots\dots 3.5$$

Keterangan:

- t = Tingkat signifikan (t_{hitung}) yang selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel}
 r = Koefisien korelasi
 n = Jumlah sampel

Dasar pengambilan keputusan:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikanis $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikanis $> 0,05$ maka H_a ditolak dan H_o diterima

2. Uji Simultan (Uji-F)

Uji F merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya model regresi yang dipakai guna mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) (Sugiyono, 2019). Uji F dilakukan dengan membandingkan antara nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Nilai F hitung untuk *degree of freedom* pembilang adalah $df_1 = (k-1)$, serta *degree of freedom* penyebut adalah $df_2 = (n-k)$, dimana $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel. Berdasarkan rumus tersebut, $df_1 = (4-1)$ dan $df_2 = (100-3) = 96$. Tingkat signifikansi 5% (tingkat keyakinan 95%) maka diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,70. Rumus Uji F yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 k}{1-R^2} \int n-k-1 \dots\dots\dots 3.6$$

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel
 k = Jumlah variabel independen
 R^2 = Koefisien korelasi ganda

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai sig. $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Semakin tinggi uji koefisien determinasi, maka semakin tinggi pula pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi memiliki nilai antara nol sampai satu. Jika nilai koefisien determinasi mendekati angka satu, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat akan semakin kuat. Artinya semua variabel bebas memiliki informasi atau data yang diperlukan peneliti untuk memprediksi variabel terikat. Sementara nilai koefisien determinasi yang kecil (kurang dari angka satu), kemampuannya dalam menjelaskan pengaruh atau perubahan pada variabel terikat hanya terbatas. Menurut Greene (2003) berikut adalah rumus yang digunakan dalam menghitung R^2 :

$$R^2 = 1 - \frac{SSE}{SST} = 1 - \frac{\sum(y_i - \hat{y}_i)^2}{\sum(y_i - \bar{y})^2} \dots\dots\dots 3.7$$

Keterangan :

SSE = Jumlah kuadrat galat

SST = Jumlah kuadrat total

y_i = observasi respon ke-i

\hat{y}_i = Ramalan respon ke-i

\bar{y} = rata-rata

Untuk menentukan seberapa besar nilai R atau korelasi antar variabel independen terhadap variabel dependen, maka perlu untuk memperhatikan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3.5 Pedoman Koefisien Determinasi

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|---------------------------|-------------------------|
| 0,00 – 0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat Kuat |

Sumber : Sugiyono (2019)

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada *driver* ojek online Gojek di Bandar Lampung mengenai pengaruh insentif, beban kerja, dan sanksi terhadap kinerja, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa insentif memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung. Semakin tinggi insentif yang diperoleh maka akan semakin meningkat kinerja *driver*.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung. Beban kerja berkaitan dengan target pengantaran, semakin tinggi target yang harus dicapai artinya semakin tinggi beban kerja maka akan semakin meningkat kinerja *driver*.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* ojek online Gojek di Bandar Lampung. Semakin baik pemahaman *driver* terhadap sanksi maka akan semakin baik kinerja *driver*.
4. Berdasarkan model penelitian yang dibuat menunjukkan bahwa insentif, beban kerja, dan sanksi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung. Kemudian berdasarkan pengujian pada koefisien determinasi menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil analisis dan kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian ini, maka saran-saran yang dapat diajukan adalah :

1. Bagi Perusahaan

Melalui adanya hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran mengenai keadaan mitra *driver* Gojek di Bandar Lampung, sehingga dapat menjadi masukan atau pandangan untuk lebih memperhatikan insentif yang diterima oleh *driver* sesuai dengan beban kerja yang dihadapi, serta memberikan informasi yang lebih jelas terkait skema pemberian insentif serta mendorong kesadaran *driver* mengenai keselamatan kerja dengan turut serta mengikuti program BPJS ketenagakerjaan. Selanjutnya, terkait dengan beban kerja, temuan pada penelitian ini menunjukkan semakin tinggi beban kerja maka kinerja akan semakin meningkat. Untuk itu, pihak perusahaan perlu meningkatkan target serta tugas kerja yang lebih merata kepada *driver* Gojek.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji aspek yang serupa disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan lebih banyak variabel independen lain yang dapat memengaruhi kinerja *driver* seperti lingkungan kerja, stres kerja, loyalitas kerja, dan fleksibilitas kerja. Dengan melibatkan variabel-variabel yang lebih luas, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *driver*.

Disarankan juga pada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang terafiliasi dengan suatu komunitas *driver* Gojek. Hal ini dapat membantu dalam memahami konteks yang lebih spesifik dan relevan terhadap topik yang diteliti, serta memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang dampaknya. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang tertarik dengan topik serupa. Ini akan membantu dalam membangun landasan yang kuat dan berkelanjutan dalam bidang penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abang, R., Nursiani, N. P., & Fanggidae, R. P. C. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Kantor Rektorat Universitas Nusa Cendana Kupang. *Journal Of Management*, 7(2), 225–246.
- Abdul, J., Lela, S., & I. (2022). *Pengaruh Beban Kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tanjungpinang*. <http://repositori.umrah.ac.id/id/eprint/3302>
- Adam, V., Wulandari, J., & Aprillia, H. D. (2020). Analisis Beban Kerja Dan Insentif Terhadap Kinerja *Driver* Gojek Di Bandar Lampung. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3(2), 106–116. <https://doi.org/10.23960/jpb.v3i2.14>
- Agnez. (2023). *Mengapa Orang Indonesia Memilih Transportasi Online?* GoodStats. <https://goodstats.id/article/mengapa-orang-indonesia-memilih-transportasi-online-v7ZXx>
- Ariawati, & Evita. (2018). *Metode Kuantitatif Praktis*. Bandung: PT. Bima Pratama Sejahter.
- Armstrong. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.
- Arnolds, C., & Venter, D. (2007). The strategic importance of motivational rewards for lower_level employees in the manufacturing and retailing industries. *SA Journal of Industrial Psychology, At Sociètè General Ssb Bank In Accra, Ghana*. 33(3), 15-23. USA.
- Ashar, Syahrudin, Nasruddin, Akbar, Z., Tahir, S. Z. Bin, Chamidah, D., & Siregar, R. (2021). The effect of workload on performance through time management and work stress of educators. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, September*, 3114–3125. <https://doi.org/10.46254/sa02.20210860>
- Astianto, A. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(7), 1–17.
- Barnawi & Arifin. (2012). *Kinerja Guru Profesional*. Yogyakarta: Arruz-Media.
- Daulay, N. (2020). *Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Marketplace Shopee (Studi pada Masyarakat Kecamatan Medan Labuhan)*. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/29733>

- Dewi, N. F., Yulistiy, D., & Hidayat, C. (2019). *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan (JABT) Analisis Beban Kerja Dengan Metode Time And Emotion*. 2(1). <https://doi.org/10.7454/jabt.v2i1.70>
- Eka, S., Aprisal, & Muhammad, A. R. (2019). Komparasi Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja. *Management & Accounting Expose E-ISSN*, 2(2), 98–104. <http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/accounting>
- Elky, U., Ratna, N. H., & Karina, U. A. (2023). Pengaruh Insentif dan Motivasi terhadap Kinerja *Driver Grab Bike* (Studi Kasus pada *Driver Grab Bike* Kota Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 12(1), 53–61.
- Fahmi & Irham. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fauzan. (2023). *Perilaku Organisasi* (Salman Farizi (ed.)). Jember: Uin Khas Press.
- Febriantora, M. A. H. A., & Fuadati, S. R. (2020). Pengaruh Motivasi, Insentif dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja *Driver Ojek Online*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(9), 1–15.
- Geistiar, Y. P., Suradi, & A. (2016). Diponegoro law journal. *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindak Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, 5(02), 3.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2010). *Organisasi, perilaku, struktur, proses*. Jakarta: Erlangga.
- Gojek. (2024). *Tata Tertib Gojek (Tartibjek)*. <https://www.gojek.com/blog/gojek/tata-tertib-gojek>
- GoodStats. (2023). *Layanan Ojek Online Pilihan Masyarakat Indonesia*. <https://goodstats.id/infographic/layanan-ojek-online-pilihan-masyarakat-indonesia-jbPbU>
- Gorda, & Ngurah, G. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar: Astabrata Bali.
- Greene, W. H. (2003). *Econometric Analysis (5th ed)*. Pearson Education.
- Handoko, & Hani. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Heryono Utomo. (2022). The Effect of Incentives and Motivation on The Performance of Employees in North Samarinda Sub-District Office. *International Journal of Social Science Research and Review*, 5(11), 268–276. <https://doi.org/10.47814/ijssrr.v5i11.727>
- Ismanto, Y., Dimas, A., & P. (2023). Literature Review Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Sebagai Sumber Daya Manusia. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 49–55.

<https://doi.org/10.55606/jupsim.v2i2.1291>

- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori & Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Koesomowidjojo. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Kusuma, M., & Luturlean, B. S. (2018). Aktivitas Entra Indonesia. *Sosiohumanitas*, XX, 54–63.
- Lisnayetti & Hasanbasri. (2006). *Beban Kerja dan Kinerja Dosen Poltekes Padang*. PT. Bumi Aksara.
- Lusiana, S., Sufri, M., Modding, B., & Basalamah, M. S. A. (2023). Pengaruh Penghargaan dan Sanksi Terhadap Kinerja Karyawan. *Center of Economic Students Journal*, 6(2), 185–198. <https://doi.org/10.56750/csej.v6i2.582>
- M Yusrin Najib. (2020). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja pada UMKM Maju Makmur Pandaan, Pasuruan. *Undergraduate Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*.
- Maharani, D. R., Sudarmi, & Elfiansyah, H. (2021). Pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan di kantor pos regional x makassar. *Jurnal Unismuh*, 2(1), 17–31. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Mahmud Yunus, Ety soesilowati, Dewi Liesnoor Setyowati, T. A. (2020). *Profesionalisme Driver Transportasi Online*. CV. PENA PERSADA. <https://econpapers.repec.org/paper/osfosfxxx/57t42.htm>
- Mangkunegara, & Prabu, A. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moch Adam Fahmiansyah, Achmad Daengs GS, Bambang Karnain, Sugiharto Sugiharto, & Rina Dewi. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Cafe Gubuk Wringin Gresik. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 101–115. <https://doi.org/10.30640/jumma45.v2i2.1539>
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompensasi Edisi Revisi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Moekijat. (2010). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pioner Jaya.
- Munandar. (2012). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Nasution, N., & Irwansyah, I. (2023). Penegakan kepatuhan pengemudi ojek online terhadap regulasi lalu lintas: analisis hukum terhadap penggunaan ponsel saat berkendara menurut UU nomor 22 tahun 2009. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 9(1), 181. <https://doi.org/10.29210/1202322803>

- Nathalia, H. B., & Irwansyah, I. (2018). Aplikasi Transportasi Online GO-JEK Bentuk dari Konstruksi Sosial Teknologi dalam Media Baru. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 11(2), 227–235. <https://doi.org/10.29313/mediator.v11i2.3737>
- Ngalim. (2013). *Ilmu Pendidikan Teoretis dan Praktis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- NitiseMITO. (1996). *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Novianingtyas, & Estidarsani. (2019). Hubungan Kompetensi Bidang Keahlian Ilmu Ukur Tanah Dan Self Confidence Dengan Kesiapan Kerja Di Industri Industri Jasa Konstruksi. *Jurnal Kajian Pendidikan Teknik Bangunan*.
- Oktavian, M. N. D., Pertiwi, P. T., Safitri, R. A., & Hedianas, S. C. (2023). Pengaruh Ojek Online: Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Driver Gojek Dan Grab Di Kota Yogyakarta Tahun 2023 Dengan Metode Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(1), 195–204.
- Pangabean., & Mutiara, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Purwanto. (2006). *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 534–543. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4.466>
- Putra, M., & Damayanti, N. (2020). The Effect of Reward and Punishment to Performance of Driver Grabcar in Depok. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 7(1), 1.
- Putra, R. S., Oktamade, D., & Azhari, I. P. (2023). Pengaruh Insentif Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Driver Gojek Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 12(1), 24–31. <https://doi.org/10.32520/jak.v12i1.2666>
- Rahayu, M. (2021). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada Sekolah Swasta Nurcahaya Medan. *Repository.Uma.Ac.Id*, 1–80. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/19278%0Ahttps://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/19278/2/148320278> - Mustika Rahayu - Fulltext.pdf
- Ridwan Aji Pitoko. (2021). *Skema Insentif Berubah, Berapa Bonus yang Bisa Didapat Driver Gojek?* Jakarta: IDN Times.
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A., Judge. (2018). *Perilaku Organisasi, Organizational Behaviour*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P. (2006). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Rohman, M. A., & Ichsan, R. M. (2021). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi Malik. *Jurnal Mahasiswa Manajemen, Volume 2 No.1 (April 2021)*

E-ISSN 2798-1851 PENGARUH, 2(1), 1–22.
<https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/article/view/130/116>

- Rohman Nul Karim, Edward Efendi Silalahi, T. Y. (2023). The Effect Of Incentives, Work Motivasion, And Work Stress On The Performance Of Gribbike Drivers in Bekasi. *International Journal of Economics and Strategics Management (IJESM)*, 1(2).
<https://doi.org/10.38142/ijesss.v3i2.223>
- Sandra, E. (2021). The Effect Of Reward And Punishment To The Performance Of PT. Telesindo Shop Tanjungpinang Employees. *Journal of Business and Management Review*, 2(1), 001–011. <https://doi.org/10.47153/jbmr21.822021>
- Sardiman. (2011). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Sarwoto. (1991). *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sarwoto. (2010). *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Bogor: Ghalia Indoneisa.
- Siamto, W. (2022). Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Driver Pada Komunitas Persatuan Driver Gojek Indonesia Area Cipayung Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, 2(4), 497. <https://doi.org/10.32493/jism.v2i4.25617>
- Sismoyo, S., Santosa, B., & Sayuti, M. (2021). The Effect of Work Motivation, Learning Achievement, and Work Practice Results on Work Readiness. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 1(5), 360–372. <https://doi.org/10.36418/edv.v1i5.70>
- Situmeang, H. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Punishment Terhadap Kinerja Driver Goride Pada Gojek Indonesia Di Kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Tri Bhakti*, 1(1). <https://ejurnal.stietribhakti.ac.id/index.php/JMB/article/view/182%0Ahttps://ejurnal.stietribhakti.ac.id/index.php/JMB/article/download/182/126>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Suhendra, E., Kristanto, Y., Pertiwi, U., & Karyawan, K. (2023). *Pengaruh Pemberian Reward Dan Punishment the Effect of Giving Rewards and Punishment on the*. 5, 83–90.
- Suryatama, F., & Ayu, P. D. (2023). Faktor Pendorong Kepemilikan Aplikasi Driver Ojek Online lebih dari satu (Studi kasus pada Driver Ojek Online di Kota Ungaran Kabupaten Semarang). *BISECER (Business Economic Entrepreneurship)*, 5(2), 44. <https://doi.org/10.61689/bisecer.v5i2.392>
- Sutrisno, S., Herdiyanti, H., & Asir, M. (2022). Dampak Kompensasi, motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan: Review Literature. *Management*, 3(October), 3476–3482.

<https://journal.yrpiaku.com/index.php/msej/article/view/1198%0Ahttps://journal.yrpiaku.com/index.php/msej/article/download/1198/809>

- Syahrul, M., & Arisah, N. (2020). Persepsi Pengguna Jasa Transportasi Online Grab Ditinjau dari Kualitas Pelayanan. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 1(2), 88. <https://doi.org/10.26858/je3s.v1i2.19925>
- Tarwaka. (2014). *Ergonomi Industri (dasar-dasar pengetahuan ergonomis dan aplikasi ditempat kerja)*. Surakarta: Harapan Press.
- Thoaha. (2014). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Veithzal, R. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Rajawali Press.
- Wardana, A. (2021). Kinerja dan Penilaian Prestasi Kerja. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Desember 2021*, 201.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wicaksono, D. A. (2020). Gamifikasi Sistem Kerja dan Siasat Pengemudi Gojek. *Calathu: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 132–144. <https://doi.org/10.37715/calathu.v2i2.2091>
- Yolanda, P., Widiana, H. S., & Sari, E. Y. D. (2022). Kinerja Karyawan: Faktor-Faktor yang Memengaruhi. *Jurnal Diversita*, 8(2), 148–157. <https://doi.org/10.31289/diversita.v8i2.5788>
- Yuliana, E. S. (2019). Fraud orderan transportasi berbasis online pada PT. Gojek Bandar Lampung. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Manajemen Malahayati (JRAMM)*, 8(2), 94–99. <https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/risetekonomi/article/view/2615>