

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Tinjauan Umum Tentang Ojek

1. Pengertian Ojek

Pengertian ojek menurut J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain pada Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah “sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk memboncengi penumpang ketempat tujuannya”. Peter Salim dan Yenny Salim mengatakan bahwa ojek ialah “sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara memboncengkan penyewanya”.

Berdasarkan Pasal 1 angka 20 UULLAJ tahun 2009, menyatakan bahwa “sepeda motor adalah kendaraan bermotor roda dua dengan atau tanpa rumah-rumah”. Ojek ialah sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan sepeda motor sebagai pengangkut penumpang dari suatu tempat ke tempatlainnya kemudian penumpang memberikan bayaran jasa.

2. Pengrtian Gojek

GO-JEK lahir dari ide sang CEO (chief executive officer) dan Managing Director Nadiem Makarim yang mengaku seorang pengguna

ojek. Ojek yang merupakan kendaraan motor roda dua ini memang transportasi yang sangat efektif untuk mobilitas di kemacetan kota. Dengan pengalamannya saat naik ojek di jalanan yang macet inilah ia kemudian menciptakan GO-JEK, sebuah layanan antar jemput dengan ojek modern berbasis pesan. PT GO-JEK Indonesia yang sudah melewati perjalanannya sejak tahun 2011.

GO-JEK adalah Karya Anak Bangsa yang kali pertama lahir dengan niat baik untuk memberikan solusi memudahkan kehidupan sehari-hari di tengah kemacetan perkotaan. Kala itu pemikirannya, bagaimana masyarakat bisa mendapatkan layanan yang mudah, aman, nyaman, dan tepercaya dengan tarif jelas, sementara mitra bisa menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelanggan dan meningkatkan penghasilan. Layanan GO-JEK yang tertata ternyata cukup disukai oleh masyarakat dan mitra, walaupun jumlahnya masih sangat kecil dibandingkan sekarang.

Saat itu, layanan yang ditawarkan GO-JEK meliputi transportasi, kurir, dan berbelanja. Tujuan PT GO-JEK saat itu adalah meningkatkan kinerja para pengemudi ojek. Di 2015 PT GO-JEK memutuskan untuk menyediakan layanan GO-JEK dalam bentuk aplikasi. Sehingga GO-JEK menjadi sebuah solusi berbasis teknologi yang memudahkan segala kebutuhan kehidupan sehari-hari masyarakat. Di sinilah pertumbuhan GOJEK menjadi sangat signifikan. Ketika aplikasi GO-JEK diluncurkan pada tahun 2015, ada

tiga layanan yang ditawarkan yaitu transport, instant courier, dan shopping.

GO-JEK memiliki fitur yang berupa jasa transportasi yang dapat dipesan secara online, dengan menggunakan GO-JEK APP (aplikasi) yang dapat diunduh melalui smartphone atau dengan gadget yang lain, konsumen dapat memesan GO-JEK driver untuk mengakses semua 10 layanan ini, dengan cara memasukkan alamat seseorang tersebut untuk mengetahui biaya penggunaan layanan, lalu menggunakan layanan use my location untuk mengarahkan driver ke tempat seseorang tersebut berada.

GO-JEK menawarkan 8 (delapan) fitur jasa layanan yang bisa dimanfaatkan oleh para pelanggannya yaitu Go-Send (Pengantaran Barang), Go-Ride (Jasa Angkutan Orang), Go-Food (Pesan Makanan), Go-Mart (Belanja), Go-Glam, Go-Massage, Go-Box, Go-Clean, GoBusway, dan Go-Tix yang menekankan keunggulan dalam kecepatan, inovasi dan interaksi sosial.

GO-JEK merupakan perusahaan dalam status hukum sebagai penyedia jasa. GO-JEK juga bekerja sama dengan beberapa mitra usaha sebagai pendukung dalam mengoperasikan GO-JEK itu sendiri, karena perusahaan GO-JEK menerapkan sistem merekrut mitra usaha agar dapat menambah lapangan kerja bagi pengemudi ojek yang sebelumnya belum terikat dengan perusahaan manapun.

Berdirinya perusahaan GO-JEK adalah berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, sebagai dasar hukum berdirinya perusahaan GO-JEK dan menjadi perusahaan yang telah berbadan hukum. Dalam praktiknya, PT GOJEK INDONESIA terdaftar di KEMENKUMHAM sebagai Perusahaan Penyedia Jasa aplikasi. Perusahaan ini sebagai penghubung antara penumpang (konsumen) dengan pengemudi ojek (pelaku usaha) secara mudah.

Sebagai perusahaan teknologi, GOJEK memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. Tinjauan Pustaka Teori Motivasi

Perilaku seseorang dimulai dengan dorongan tertentu/motivasi. Dapat diyakini bahwa pada dasarnya setiap manusia memiliki motivasi untuk pekerjaan. Motivasi adalah sesuatu di dalam diri manusia yang memberi energi, yang mengaktifkan dan menggerakkan ke arah perilaku untuk mencapai tujuan tertentu (Barnes, 1996 dalam Rivai, 2003: 89). Motivasi kerja yang tinggi dari setiap karyawan sangat diperlukan guna peningkatan produktivitas perusahaan. Orang yang mempunyai motivasi tinggi akan terpacu untuk bekerja lebih keras dan penuh semangat karena mereka melihat pekerjaan bukan sekedar sumber penghasilan tetapi untuk mengembangkan diri dan berbakti

untuk orang lain. Oleh karena itu motivasi penting sebagai dorongan seseorang dalam menghasilkan suatu karya baik bagi diri sendiri maupun bagi perusahaan. Dengan demikian motivasi mengacu pada dorongan yang baik dari dalam atau dari luar diri seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan pencapaian tujuan (Daft, 2002: 91).

Dari pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu konsep yang mendorong individu untuk mengarahkan perilakunya pada pencapaian tujuan organisasi dimana yang menjadi pendorong adalah keinginan dan kebutuhan individu. Untuk dapat memotivasi seseorang ada empat hal yang perlu dipahami dan dilakukan (Lefton, 1997 dalam Rivai, 2003: 90) yaitu:

1. Pelajari apa kebutuhan yang dapat dipahami dan apa yang tidak dapat dipahami orang.
2. Harus dapat membantu orang bagi tercapainya tujuan kerja perusahaan.
3. Hubungan ini perlu ada kejelasan, sehingga orang tahu apa yang sesuai untuk perusahaan.
4. Upayakan bahwa setiap orang mempunyai komitmen yang tinggi.

Motivasi merupakan masalah kompleks dalam organisasi, karena kebutuhan dan keinginan setiap karyawan dalam perusahaan berbeda satu dengan yang lainnya. Hal ini berbeda karena setiap anggota suatu

perusahaan adalah unik secara biologis maupun psikologis dan berkembang atas dasar proses belajar yang berbeda pula. Dengan pemahaman tersebut maka dapat dikemukakan aspek-aspek yang terkandung dalam motivasi kerja (Rivai, 2003: 90), yakni:

1. Cenderung bertanggung jawab.
2. Senang membahas kasus yang menantang.
3. Menginginkan prestasi yang lebih baik.
4. Suka memecahkan masalah.
5. Senang menerima umpan balik atas hasil karyanya.
6. Senang berkompetisi untuk mencapai hasil yang optimal.
7. Senang membahas kasus-kasus sulit.
8. Melakukan segala sesuatu dengan cara yang lebih baik dibandingkan dengan orang lain.

Berikut teori-teori motivasi dari para ahli :

a. Teori Hierarki Maslow

Teori Hierarki ini dikemukakan oleh seorang psikolog yang bernama Abraham Maslow pada tahun 1943. Teori ini mengemukakan 5 kebutuhan hidup manusia berdasarkan Hirarkinya yaitu mulai dari kebutuhan yang mendasar hingga kebutuhan yang lebih tinggi. Teori ini kemudian dikenal dengan

Teori Maslow atau Teori Hirarki Kebutuhan. Hirarki kelima Kebutuhan tersebut diantaranya adalah :

1. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological needs*), yaitu kebutuhan terhadap makanan, minuman, air, udara, pakaian, tempat tinggal dan kebutuhan untuk bertahan hidup. Kebutuhan Fisiologis merupakan kebutuhan yang paling mendasar.
2. Kebutuhan Keamanan (*Safety needs*), yaitu kebutuhan akan rasa aman dari kekerasan baik fisik maupun psikis seperti lingkungan yang aman bebas polusi, perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja serta bebas dari ancaman.
3. Kebutuhan Sosial (*Social needs*), yaitu kebutuhan untuk dicintai dan mencintai. Manusia merupakan makhluk sosial, Setiap orang yang hidup di dunia memerlukan keluarga dan teman.
4. Kebutuhan Penghargaan (*Esteem needs*), Maslow mengemukakan bahwa setelah memenuhi kebutuhan Fisiologis, Keamanan dan Sosial, orang tersebut berharap diakui oleh orang lain, memiliki reputasi dan percaya diri serta dihargai oleh setiap orang.
5. Kebutuhan Aktualisasi diri (*Self-Actualization*), Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tertinggi menurut

Maslow, Kebutuhan Aktualisasi diri adalah kebutuhan atau keinginan seseorang untuk memenuhi ambisi pribadinya.

b. Teori ERG Alderfer

Pada tahun 1969, Clayton Alderfer mempublikasikan artikel tentang kebutuhan manusia yang berjudul “*An Empirical Test of a New Theory of Human Need*”. Teori tersebut merupakan Teori Alternatif terhadap Teori Hirarki Maslow. Teori ini mengemukakan Tiga kebutuhan Manusia yaitu :

1. Kebutuhan Eksistensi (*Existence needs*) yaitu kebutuhan akan pemenuhan faktor fisiologis dan Materialistis termasuk kebutuhan akan rasa aman.
2. Kebutuhan Hubungan (*Relatedness needs*) yaitu kebutuhan untuk memiliki hubungan dengan orang lain.
3. Kebutuhan Pertumbuhan (*Growth needs*) yaitu kebutuhan atau keinginan untuk bertumbuh dan mencapai potensi diri secara maksimal.

Teori yang dikemukakan oleh Clayton Alderfer ini kemudian dikenal dengan Teori ERG Alderfer yaitu singkatan dari *Existence*, *Relatedness* dan *Growth*.

c. Teori Kebutuhan McClelland

Dalam jurnal Selamat Riyadi tahun 2011 yang berjudul Manajemen dan Kewirausahaan menjelaskan tentang seorang Psikolog Amerika Serikat yang bernama David McClelland mengemukakan hubungan antara kebutuhan pencapaian, afiliasi dan kekuasaan pada akhir 1940-an. Teori Kebutuhan McClelland diantaranya adalah :

1. Kebutuhan Akan Kebutuhan (*need for achievement*)
2. Kebutuhan akan Afiliasi (*need for affiliation*)
3. Kebutuhan Akan Kekuasaan (*need for power*)

d. Teori Harapan Vroom

seorang professor Kanada yang bernama Victor Vroom pada tahun 1964 dalam bukunya yang berjudul “*Work and Motivation*” mengemukakan sebuah Teori Motivasi yang beranggapan bahwa orang-orang termotivasi untuk melakukan sesuatu karena menginginkan suatu hasil yang diharapkan. Teori tersebut kemudian dikenal dengan sebutan Teori Harapan atau *Expectancy Theory*.

Dala jurnal yang ditulis oleh Lina Ananta yang berjudul Telaah Krisis *Exoectancy Theory* Victor Harold Vroom menjelaskan terdapat 3 konsep Teori Harapan Vroom, yaitu :

1. Harapan (*Expectancy*), yaitu kepercayaan seseorang bahwa suatu usaha akan menghasilkan kinerja tertentu. *Effort* (Usaha) → *Performance* (Kinerja).
2. Instrumentally, yaitu kepercayaan seseorang bahwa suatu kinerja akan mendapatkan hasil tertentu. *Performance* (Kinerja) → *Outcome* (Hasil)
3. Valensi (*Valence*), yaitu mengarah pada nilai positif dan negative yang dirujuk oleh orang-orang terhadap sebuah hasil.

e. Teori ERG Alderfer

Kebutuhan hirarki Maslow memberikan titik tolak untuk peningkatan teori kebutuhan manusia. Clayton Alderfer mengembangkan teori eksistensi-hubunganpertumbuhan atau bisa juga disebut sebagai Existence-Relatedness-Growth (ERG Theory), yang meninjau kembali teori Maslow untuk membuatnya konsisten dengan penelitian yang mempertimbangkan kebutuhan manusia.

3. Tinjauan Pustaka Insentif

1. Pengertian Insentif

Berhasilnya pencapaian keuntungan sesuai rencana strategi bisnis, merupakan wujud dari eksistensi organisasi atau perusahaan sejenis. Eksistensi seperti itu sangat tergantung pada pembayaran upah atau gaji dan insentif lainnya yang sesuai atau layak dengan pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga kerja lingkungannya, bukan pada pekerjaan yang diperintahkan untuk dikerjakannya. Pekerjaan yang diperintahkan belum tentu dikerjakan, bilamana motivasi untuk mengerjakannya rendah. Salah satu faktor yang sangat besar pengaruhnya pada motivasi kerja. Menurut Sirait (2006: 200), insentif merupakan sesuatu yang mendorong atau mempunyai kecenderungan merangsang suatu kegiatan. Insentif adalah motif-motif dan imbalan-imbalan yang dibentuk untuk memperbaiki produksi.

Menurut Hasibuan (2013:118) mengemukakan pengertian insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan untuk karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Insentif ini merupakan komponen yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi.

Menurut Sofyandi (2008:159) mengemukakan insentif merupakan salah satu bentuk dari kompensasi langsung. Insentif adalah imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan.

Dari pengertian insentif di atas memang berbeda pengungkapan satu sama lain, akan tetapi memiliki arti yang sama, yaitu

penghargaan atau bonus yang diberikan untuk memotivasi tenaga kerja agar prestasi kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap atau bias berubah sewaktu-waktu.

2. Jenis-jenis Insentif

Insentif yang berarti penghargaan atau ganjaran ternyata tidak sekedar berbentuk upah atau gaji atas pengangkatannya sebagai tenaga kerja sebuah perusahaan. Menurut Nawawi (2011:317), penghargaan atau ganjaran sebagai insentif dibedakan dalam beberapa jenis sebagai berikut:

1) Kompensasi atau insentif total

Keseluruhan penghargaan atau ganjaran yang diterima oleh seseorang tenaga kerja untuk seluruh pekerjaannya yang dilakukannya sebagai kontribusi pada pencapaian tujuan organisasinya 2)

2) Kompensasi khusus

Penghasilan tambahan yang diberikan kepada tenaga kerja dengan status tertentu dalam perusahaan.

Pendapat lain tentang jenis-jenis upah menurut Sedangkan menurut Siagian (2007:268), jenis-jenis insentif sebagai berikut

:

- a) Piece work (upah per output) adalah teknik yang digunakan untuk mendorong kinerja kerja pegawai

berdasarkan hasil pekerjaan pegawai yang dinyatakan dalam jumlah unit produksi.

- b) Production bonuss (bonus produksi) adalah insentif yang diberikan kepada pegawai yang mampu bekerja sedemikian rupa sehingga tingkat produksi yang baku terlampaui.
- c) Commisions (komisi) adalah bonus yang diterima karena berhasil melaksanakan tugas dan sering diterapkan oleh tenaga-tenaga penjualan.
- d) Executifes incentives (insentif eksekutif) adalah insentif yang diberikan kepada pegawai khususnya manajer atau pegawai yang memiliki kedudukan tinggi dalam suatu perusahaan, misalnya untuk membayar cicilan rumah, kendaraan bermotor atau biaya pendidikan anak.
- e) Maturity curve (kurva “kematangan”) adalah diberikan kepada tenaga kerja, yang karena masa kerja dan golongan pangkat serta gaji tidak bisa mencapai pangkat dan penghasilan yang lebih tinggi lagi, misalnya dalam bentuk penelitian ilmiah atau dalam bentuk beban mengajar yang lebih besar dan sebagainya.

f) Rencana insentif kelompok adalah kenyataan bahwa dalam banyak organisasi, kinerja bukan karena keberhasilan individual melainkan karena keberhasilan kelompok kerja yang mampu bekerja sebagai suatu tim.

2. Faktor yang mempengaruhi Insentif

Faktor-faktor yang harus diperhitungkan dalam menetapkan tingkat insentif, agar dirasakan sebagai faktor yang meningkatkan motivasi kerja. Faktor-faktor tersebut akan menentukan juga tingkat insentif yang kompetitif. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat insentif menurut Sirait (2006:202) adalah sebagai berikut:

- a. Kondisi dan kemampuan dari perusahaan.
- b. Kemampuan, kreativitas, serta prestasi dari karyawan.
- c. Keadaan ekonomi suatu negara.

4. Tinjauan Pustaka Teori Kinerja

1. Definisi Kinerja

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari performance yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi” (Yeremias T. Keban, 2004 : 191). Secara etimologis, kinerja adalah sebuah kata yang dalam bahasa Indonesia berasal dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Sehingga pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan (www.wikipedia.com).

Berbeda dengan Bernardin dan Russel (1993 : 379) dalam Yeremias T. Keban (2004 : 192) mengartikan kinerja sebagai the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period. Dalam definisi ini, aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang outcome atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

Sedangkan Suyadi Prawirosentono (dalam Muhammad Sandy 2015 : 11) mendefinisikan kinerja sebagai performance, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Definisi kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Bastian dalam Hessel Nogi (2005 : 175) sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Senada dengan pendapat Bastian dalam Hessel Nogi tersebut, Encyclopedia of Public Administration and Public Policy Tahun 2003 dalam Yeremias

T. Keban (2004 : 193), juga menyebutkan kinerja dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

2. Indikator Kinerja

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan sesuatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perseorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Menurut Mathis dan Jackson (2002) kinerja pegawai adalah mempengaruhi seberapa banyak kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk :

1) Kuantitas Kerja

Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja norma) dengan kemampuan sebenarnya.

2) Kualitas Kerja

Standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja.

3) Pemanfaatan Waktu

Yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.

4) Tingkat Kehadiran Asumsi yang digunakan dalam standar ini adalah jika kehadiran pegawai di bawah standar kerja yang ditetapkan maka pegawai tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan .

5) Kerjasama Keterlibatan seluruh pegawai dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan bagian yang diawasi. Kerjasama antara pegawai dapat ditingkatkan apabila pimpinan mampu memotivasi pegawai dengan baik.

Adapun indikator kinerja karyawan menurut Guritno dan Waridin (2005) adalah sebagai berikut :

1. Mampu meningkatkan target pekerjaan.
2. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
3. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan.
5. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan.

Berdasarkan keseluruhan definisi diatas dapat dilihat bahwa kinerja pegawai merupakan output dari penggabungan faktor-faktor yang penting yakni kemampuan dan minat, penerimaan seorang pekerja atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi faktor-faktor diatas, maka semakin besarlah kinerja karyawan yang bersangkutan.

3. Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Dalam Yeremias T. Keban (2004 : 203) untuk melakukan kajian secara lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penilaian kinerja di Indonesia, maka perlu melihat beberapa faktor penting sebagai berikut :

- 1) Kejelasan tuntutan hukum atau peraturan perundangan untuk melakukan penilaian secara benar dan tepat. Dalam kenyataannya, orang menilai secara subyektif dan penuh dengan bias tetapi tidak ada suatu aturan hukum yang mengatur atau mengendaikan perbuatan tersebut.

- 2) Manajemen sumber daya manusia yang berlaku memiliki fungsi dan proses yang sangat menentukan efektivitas penilaian kinerja. Aturan main menyangkut siapa yang harus menilai, kapan menilai, kriteria apa yang digunakan dalam sistem penilaian kinerja sebenarnya diatur dalam manajemen sumber daya manusia tersebut. Dengan demikian manajemen sumber daya manusia juga merupakan kunci utama keberhasilan sistem penilaian kinerja.
- 3) Kesesuaian antara paradigma yang dianut oleh manajemen suatu organisasi dengan tujuan penilaian kinerja. Apabila paradigma yang dianut masih berorientasi pada manajemen klasik, maka penilaian selalu bias kepada pengukuran tabiat atau karakter pihak yang dinilai, sehingga prestasi yang seharusnya menjadi fokus utama kurang diperhatikan.
- 4) Komitmen para pemimpin atau manajer organisasi publik terhadap pentingnya penilaian suatu kinerja. Bila mereka selalumberikan komitmen yang tinggi terhadap efektivitas penilaian kinerja, maka para penilai yang ada dibawah otoritasnya akan selalu berusaha melakukan penilaian secara tepat dan benar.

Menurut Soesilo dalam Hessel Nogi (2005 : 180), kinerja suatu organisasi dipengaruhi adanya faktor-faktor berikut :

- a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi
- b. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi
- c. Sumber daya manusia, yang berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal
- d. System informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

5. PENURUNAN HIPOTESIS

1. Hubungan Motivasi dengan Kinerja Mitra GOJEK

Perilaku seseorang dimulai dengan dorongan tertentu/motivasi. Dapat diyakini bahwa pada dasarnya setiap manusia memiliki motivasi untuk pekerjaan. Motivasi adalah sesuatu di dalam diri manusia yang memberi energi, yang mengaktifkan dan menggerakkan ke arah perilaku untuk mencapai tujuan tertentu (Barnes, 1996 dalam Rivai,

2003: 89). Motivasi kerja yang tinggi dari setiap karyawan sangat diperlukan guna peningkatan produktivitas perusahaan.

Kasmir (2016 : 190) menyatakan jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik. Pada akhirnya dorongan atau rangsangan baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang ini akan menghasilkan kinerja yang baik, demikian pula sebaliknya. Penelitian yang dilakukan Hasbullah dan Rumansyah (2011) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif sangat kuat antara motivasi dengan kinerja

Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Borwita Citra Prima Surabaya. Penelitian Pila-Ngarm dan Siengthai (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Funmilola, Sola, dan Olusola (2013) bahwa komponen dalam kepuasan kerja berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan.

H2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Mitra GOJEK.

2. Hubungan Insentif dengan Kinerja Mitra GOJEK

Menurut Hasibuan (2013:118) mengemukakan pengertian insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan untuk karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Insentif ini merupakan komponen yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi.

Falola Hezekiah Olubusayo et al., (2014) yang telah melakukan penelitian tentang bagaimana insentif mempengaruhi sikap karyawan dalam bekerja atau dapat dikatakan kinerja karyawan di pemerintahan Parastatals dengan judul penelitian "*Incentives Packages and Employees' Attitude to Work: A Study of Selected Government Parastatals In Ogun State, South-West, Nigeria*" Hasil studi memandang interaksi antara paket insentif dan sikap karyawan untuk bekerja di beberapa parastatals pemerintah yang dipilih menyimpulkan bahwa sejumlah insentif (moneter, nyata dan non berwujud non moneter) memainkan peran utama dan signifikan dalam meningkatkan sikap karyawan yang melakukan pekerjaan lebih baik. Sementara itu dampak yang diberikan oleh pemberian insentif tidak hanya pada individu melainkan kelompok atau tim dalam organisasi yang akan mencapai target perusahaan.

Jomo Kenyatta (2012) yang telah melakukan penelitian tentang dampak insentif terhadap kinerja karyawan di sebuah rumah sakit di Kenya dengan judul penelitian "*The Role of Employee Incentives on*

performance: A survey of public hospital in Kenya” Studi ini menemukan hubungan positif yang kuat antara insentif karyawan dan kinerja. Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa ketersediaan dan pemberian insentif untuk para profesional kesehatan di sektor ini akan memotivasi dan mendorong mereka untuk mengerahkan usaha sehingga dapat bekerja ekstra. Temuan penelitian cenderung menyiratkan bahwa untuk insentif agar menjadi efektif dalam mempengaruhi kinerja, penyediaan dan administrasi mereka harus teratur. Ini mungkin akan menghindari kemungkinan memberikan ruang untuk spekulasi dan konspirasi antara karyawan. Mengingat efektivitas insentif diusulkan didasarkan pada komitmen manajemen untuk melaksanakannya dengan baik dengan tujuan menempatkan teori yang sesuai.

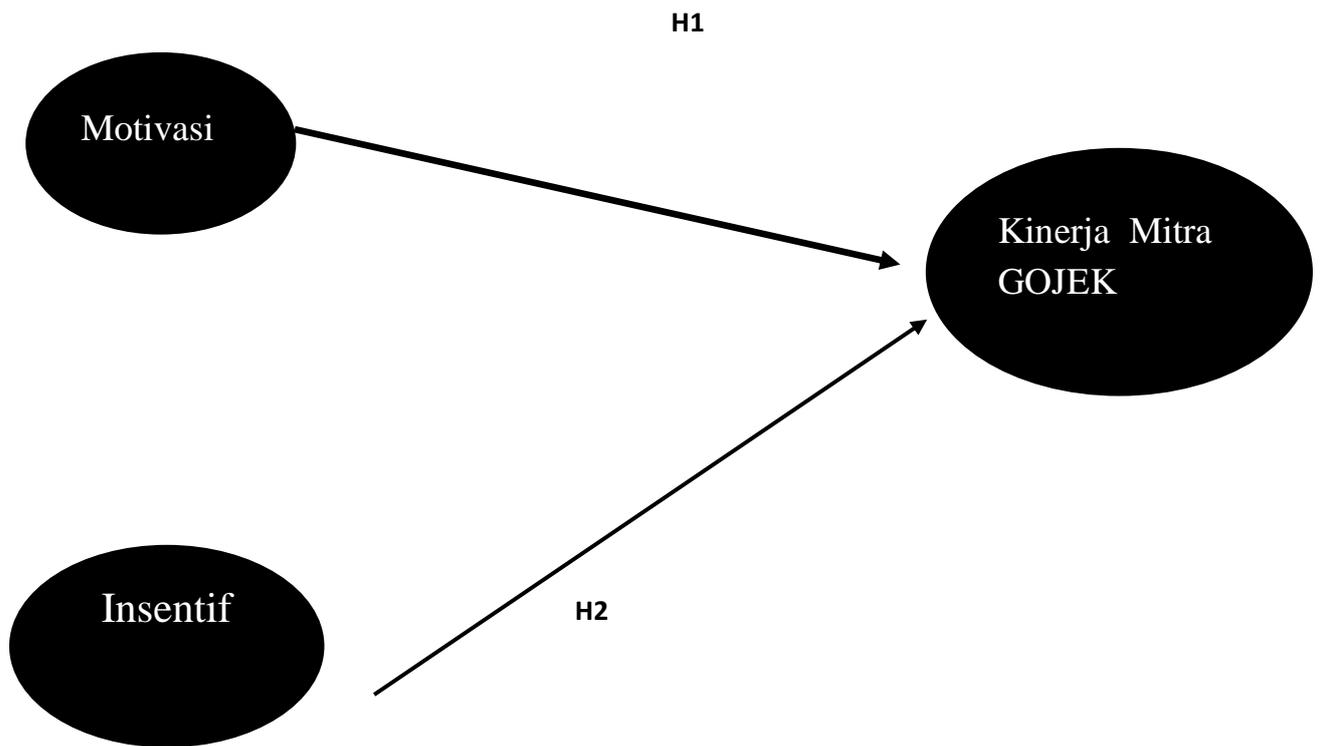
Dari pernyataan yang telah disebutkan di atas, maka penulis mengajukan hipotesis kelima sebagai berikut :

H2. Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PKL.

6. MODEL PENELITIAN

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat digambarkan

sebagai berikut :



Gambar 1.1

Model penelitian