

**PERAN INSENTIF, *ADVERSITY QUOTIENT*, DAN *FEEDBACK* TERHADAP KINERJA
PENGEMUDI GOJEK DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

DHEA RENGGANING TYAS

NPM : 201003612012175

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

**PERAN INSENTIF, *ADVERSITY QUOTIENT*, DAN *FEEDBACK* TERHADAP KINERJA
PENGEMUDI GOJEK DI KOTA SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh

DHEA RENGGANING TYAS

NPM : 201003612012175

Telah Dipertahankan di depan Dosen Penguji

Pada tanggal Maret 2024

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Prof. Dr. Suparjo, MP

NIDN : 0023055801

Drs. Sukardi, M.M.
NIDN: 0608026801

Dra. Endang Swastuti, MM

NIDN : 0618115601

Semarang, Maret 2024
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Dekan,

Dra. Nurchayati, SE, MM,Akt.CA

NRP : 111357

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras dengan sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhan-Mu lah engkau berharap.”

(Q.S Al-Insyirah : 6-8)

“Jangan bandingkan hidupmu dengan orang lain. Tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan. Mereka bersinar ketika saatnya tiba.”

PERSEMBAHAN :

Alhamdulillah, puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang luar biasa. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan hati yang tulus penulis persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua penulis, bapak Susiyadi dan ibu Sri Anik, orang tua hebat yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Tiada hentihentinya selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan cinta, kasih sayang, dukungan dan motivasi. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis. Sehat selalu, hiduplah lebih lama lagi, dan tetaplah selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis.
2. Kakak tercinta Agam Kraskawa Dinar Nдалu Pragata, dan kakak ipar Dewi Novita, yang selalu mendukung, memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa sampai ke tahap ini.
3. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, M.Alfian Rizqi Azzindani. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah menjadi pendamping dalam segala hal, menemani, mendukung, ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah SWT selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
4. Teman-teman terbaik “Kos Umi” Herlin, Shiva, Syafirha, Muas terima kasih sudah membersamai, memberikan semangat, memberikan kebahagiaan, dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
5. Sahabat terbaik “Aida Dewi Fitria” yang selalu ada untuk penulis dalam segala kondisi, memberikan semangat, dukungan dan selalu mendengarkan keluh kesah selama ini.
6. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, Dhea Rengganing Tyas karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Judul : *The Role Of Incentives, Adversity Quotient, And Feedback On The Performance Of Gojek Drivers In The City Of Semarang.*
Nama : Dhea Rengganing Tyas
Npm : 201003612012175

ABSTRAK

Teknologi telah menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia, bahkan pada usaha dibidang jasa transportasi juga sudah memanfaatkan teknologi yaitu dengan transportasi *online* seperti Gojek dalam pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh insentif, *adversity quotient* dan *feedback* terhadap kinerja pengemudi gojek di kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengemudi gojek di kota Semarang dengan sampel penelitian menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* sebanyak 96 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan program IBM SPSS *statistic versi 25*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi gojek di kota Semarang, *Adversity Quotient* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi gojek di kota Semarang, dan *Feedback* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi gojek di kota Semarang.

Keyword : Insentif, Adversity Quotient, Feedback, Kinerja Pengemudi

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan alhamdulillahirabbil'alamin dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia, serta hidayah-Nya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Peran Insentif, *Adversity Quotient* dan *Feedback* terhadap Kinerja Pengemudi di Kota Semarang**". Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan program studi S-1 Manajemen untuk memperoleh gelar sarjana manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Suparno, M.Si selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Ibu Dra. Nurchayati, M.M., AK. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Bapak Drs. Sukardi, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi, dan nasihat yang sangat berharga kepada penulis untuk penulisan proposal ini.
4. Bapak Prof. Dr. Suparjo, MP selaku dosen penguji yang telah memberikan petunjuk, nasehat, saran dan masukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar.
5. Ibu Dra. Endang Swastuti, MM selaku dosen penguji yang telah memberikan petunjuk, nasehat, saran dan masukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar.
6. Ibu Dr. Dra. Honorata Ratnawati Dwi Putranti, SE, MM selaku dosen pengampu mata kuliah yang senantiasa selalu mengarahkan, memotivasi dan memberi nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen yang telah mengasuh dan mendidik serta memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat karunia-Nya serta hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca maupun untuk penelitian selanjutnya, Aamiin ya rabbal'amin.

Semarang, Februari 2024

Hormat Saya,

Dhea Rengganing Tyas

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	3
ABSTRAK.....	4
KATA PENGANTAR.....	5
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
I. BAB I.....	I-1
PENDAHULUAN	I-1
1.1. Latar Belakang Penelitian	I-1
1.2. Rumusan Masalah	I-6
1.3. Pertanyaan Penelitian	I-6
1.4. Tujuan Penelitian.....	I-6
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-7
II. BAB II	II-8
TINJAUAN PUSTAKA.....	II-8
2.1. Telaah Teori	II-8
2.1.1. Pengertian Insentif	II-8
2.1.2. Tujuan Pemberian Insentif	II-10
2.1.3. Jenis-Jenis Insentif.....	II-10
2.1.4. Indikator Insentif.....	II-11
2.2.1. Pengertian <i>Adversity Quotient</i>	II-12
2.2.2. Kategori <i>Adversity Quotient</i>	II-13
2.2.3. Indikator <i>Adversity Quotient</i>	II-14
2.3.1. Pengertian <i>Feedback</i>	II-16
2.3.2. Fungsi <i>Feedback</i>	II-18
2.3.3. Jenis-Jenis <i>Feedback</i>	II-18
2.3.4. Indikator <i>Feedback</i>	II-18

2.4.1.	Pengertian Kinerja Pengemudi	II-19
2.4.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	II-21
2.4.3.	Indikator Kinerja.....	II-21
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	II-22
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis	II-25
2.3.1.	Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja pengemudi.....	II-26
2.3.2.	Pengaruh <i>Adversity Quotient</i> Terhadap Kinerja pengemudi.....	II-26
2.3.3.	Pengaruh <i>Feedback</i> Terhadap Kinerja pengemudi	II-27
III.	BAB III	III-29
	METODE PENELITIAN.....	III-29
3.1.	Populasi dan Sampel	III-29
3.2.	Variabel penelitian dan pengukuran variabel	III-30
3.3.	Metode pengumpulan data	III-32
3.4.	Pengujian instrumen penelitian	III-32
3.4.1.	Uji Validitas.....	III-33
3.4.2.	Uji Reliabilitas	III-34
3.5.	Deskripsi dan analisis hasil penelitian	III-34
3.5.1.	Analisis Deskriptif	III-34
3.5.2.	Analisis Inferensial	III-35
3.5.2.1.	Analisis regresi linier berganda.....	III-35
3.5.2.2.	Uji Normalitas.....	III-35
3.5.2.3.	Uji Asumsi Klasik.....	III-35
3.5.2.4.	Uji <i>Goodness of Fit</i>	III-36
3.5.2.5.	Uji Hipotesis (Uji Statistik t)	III-37
IV.	BAB IV.....	IV-38
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	IV-38
4.1.1	Deskripsi Responden Penelitian	IV-38
4.1.1.1	Responden berdasarkan Lama Kerja	IV-38
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	IV-39
4.1.2.1	Variabel Insentif.....	IV-39
4.1.2.2	Variabel <i>Adversity Quotient</i>	IV-40
4.1.2.3	Variabel <i>Feedback</i>	IV-42

4.1.2.4 Variabel Kinerja Pengemudi	IV-44
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	IV-46
4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	IV-46
4.2.2 Uji Normalitas	IV-47
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	IV-48
4.2.3.1 Uji Multikolinieritas.....	IV-48
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	IV-49
4.2.4 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	IV-49
4.2.4.1 Koefisien Determinasi	IV-49
4.2.4.2 Uji Statistik F.....	IV-50
4.2.5 Uji Hipotesis	IV-51
4.3 Pembahasan	IV-53
V. BAB V	V-57
5.1 Simpulan.....	V-57
5.2 Saran.....	V-57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Peringkat Ojek <i>Online</i>	I-2
Tabel 1. 2 <i>Research Gap</i>	I-5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	II-24
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	III-31
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	III-33
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	III-34

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Model Pemikiran Teoritis.....	II-21
---	-------

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	1
Lampiran 2 Tabulasi Data	4
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	5
Lampiran 4 Frekuensi Variabel Penelitian	10
Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	16

